

**(Gebruikers)participatie maakt van het  
Huis van het Kind  
een sterk merk**

Bart Derwael

Panenka communication

**Vlaams congres opvoedingsondersteuning**

10/12/2015

**WELKOM!!!**

# Programma vandaag

- ~~Gebruikers~~participatie?
- Participatie in breder geheel: draagvlakcreatie
- Draagvlakcreatie:
  - Participatie
  - Stakeholdermanagement
  - Strategische communicatie
- Tot slot: 12 aanbevelingen

# Opzet

- **Inzicht** geven in een aantal aspecten van gebruikersparticipatie (en draagvlakcreatie)
- Onze **visie/theorie/ervaring** verbinden aan **praktijk** Huis van het Kind
- **Case** doorheen de uiteenzetting: Het Huis van het Kind in Hamont-Achel

# Gebruikersparticipatie

- ~~Gebruikersparticipatie~~
- Doelgroepbenadering versus stakeholderbenadering

## Decreet Preventieve gezinsondersteuning:

*Gebruikers*: alle natuurlijke personen of rechtspersonen die **gebruikmaken van het aanbod** van de preventieve gezinsondersteuning, waaronder zowel aanstaande ouders, gezinnen met kinderen, als actoren\*

\**actoren*: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die preventieve gezinsondersteuning **organiseert of aanbiedt**

# Gebruikersparticipatie

Maar wij verkiezen een nog ruimere context: de **stakeholderbenadering**.

*Stakeholders* zijn alle belanghebbenden die direct of indirect **betrokken** zijn bij je idee, project of beleid (belang) of er **impact** (invloed) op kunnen hebben of van ondervinden.

Dus (potentiële) gebruikers en partners maar ook: andere burgers (niet-gebruikers), buurtbewoners, politie, de regiojournalist, de lokale middenstand, ...

# Waarom gebruikersparticipatie?

**Decreet** preventieve gezinsondersteuning:

“Op het niveau van de organisatie van het aanbod, beoogt de Vlaamse Gemeenschap met de oprichting van Huizen van het Kind de totstandkoming van een **geïntegreerd aanbod preventieve gezinsondersteuning dat afgestemd is op de lokale noden en behoeften**. Daarvoor voorzien de Huizen van het Kind in participatie voor gebruikers.”

# Waarom gebruikersparticipatie?

... dus participatie als **middel** om een **doel** te bereiken

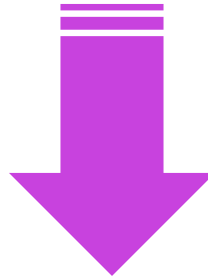


aanbod meer op maat van de lokale noden en behoeften  
van 'gebruikers'



# Waarom ~~gebruikers~~participatie?

... dus niet “omdat het *moet*” (cfr decreet) maar...  
omdat het *loont*



... en (hier begint ons verhaal)

winst *stakeholder*participatie > winst *gebruikers*participatie

# Stakeholderparticipatie

Het Huis van het Kind is *geen* gebruikerseiland maar

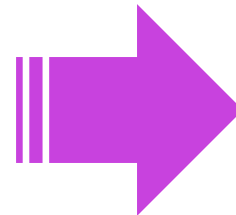
- krijgt vorm in een dynamische gemeenschap
- werkt best als open netwerkstructuur
- is naar buiten gericht
- aanbod moet vraag volgen, niet andersom

*Stakeholderparticipatie*



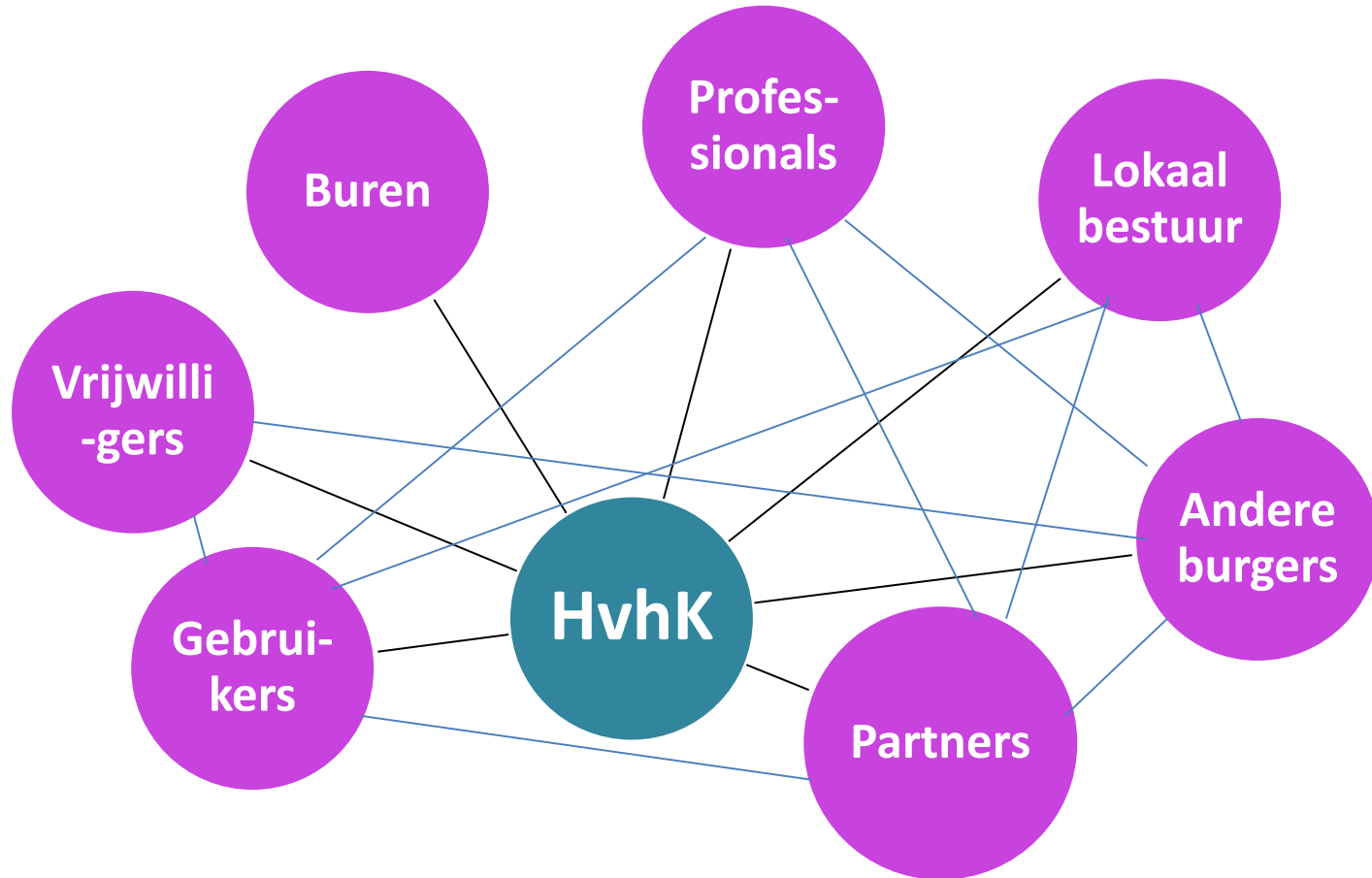
> bereik én > betrokkenheid

Kwaliteitsvoller aanbod



> **Draagvlak**

# Netwerkstructuur



# Netwerken?



# Even resumeren

1. (Gebruikers)participatie = meerwaarde (**decreet**)
2. om **aanbod** Huis van het Kind op maat te maken van **lokale noden en behoeften** gebruikers.
3. Het Huis van het Kind is deel van **open netwerkstructuur** met veel **actoren** (> gebruikers)
4. en een breed **bereik** + grote **betrokkenheid** vanuit open netwerk is noodzakelijk om lokale noden en behoeften optimaal te detecteren en een gepast(er) aanbod HvhK te ontwikkelen.

# Dus: participatie als onderdeel van draagvlakcreatie HvhK

Draagvlak: de publieke uiting van de aanhang en/of **legitimiteit** van een beleid(skeuze), een idee, een project of een plan

3 pijlers:

1. Participatie
2. Stakeholdermanagement
3. Strategische communicatie

# Draagvlak



# Draagvlak





# Draagvlak

3 pijlers:

1. Participatie
2. Stakeholdermanagement
3. Strategische communicatie

# 1. Participatie

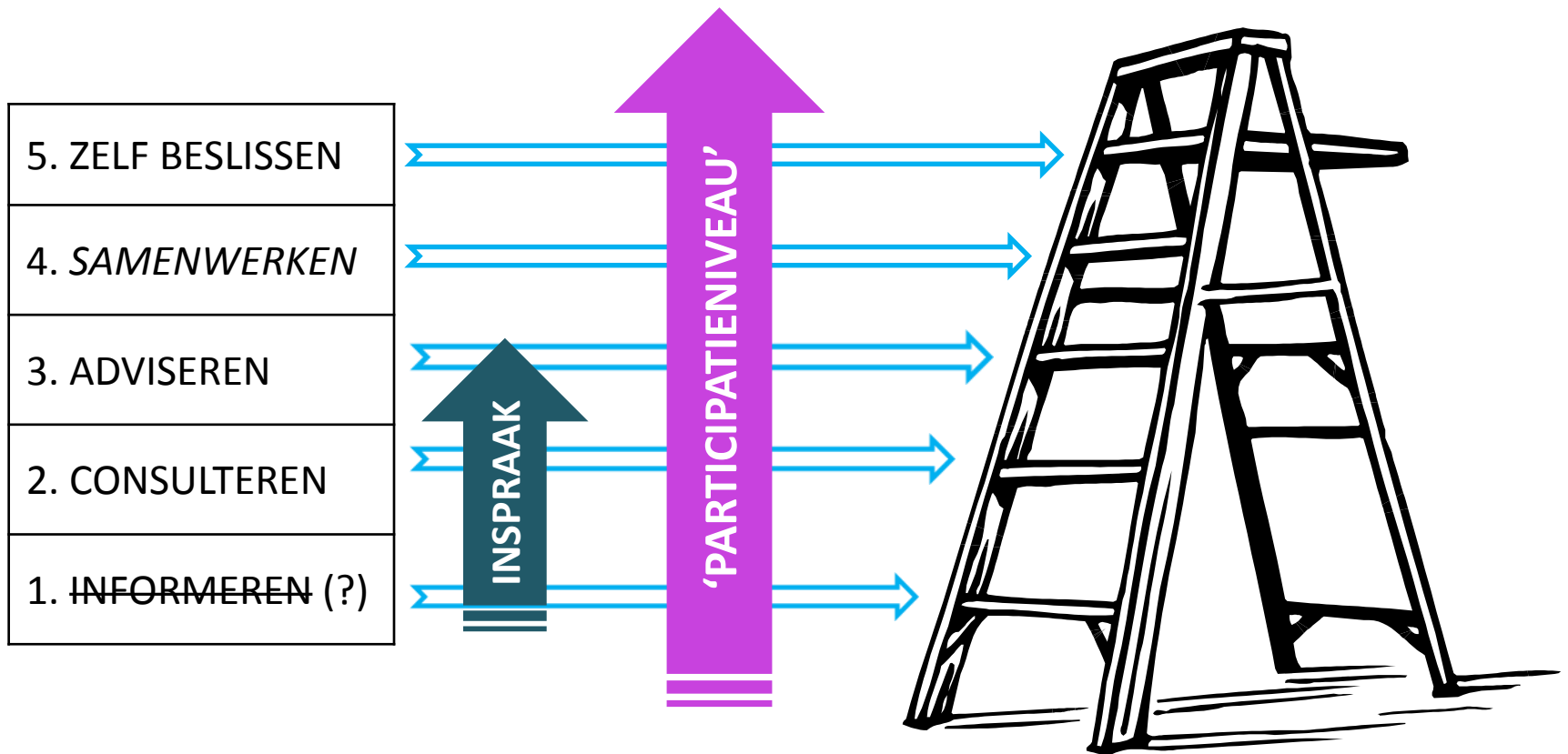
**Participatie** = deelnemen, deelhebben, meedoen, een aandeel hebben in beslissingen

**“Participatie gaat nooit over alles. Belangrijk is om vooraf duidelijke randvoorwaarden af te spreken” (Bart Derison en Noël Slangen)**



bv. wél inspraak in aanbod, geen inspraak in structuur of werkwijze Huis van het Kind

# Participatieladder\*



\* Vrij naar Edelenbos en Monnikhof

# Onze visie op participatie

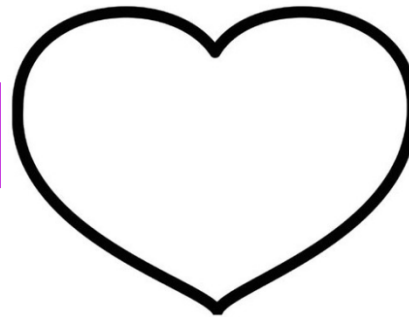
Participatie vanuit...



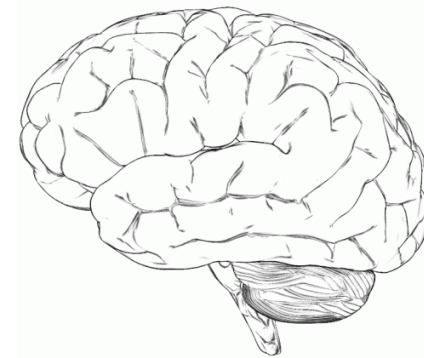
**BUIKGEVOEL**



- **Doelmatig?**
- **Duurzaam?**
- **Efficiënt?**



**REDE**



- **Legitiem?**
- **Toegankelijk?**
- **Effectief?**

# Participatiekapstokken

1. **Structuur** (wat, waarom, wanneer, waar)
2. **Methodieken**/communicatie (hoe)
3. Het DNA van de **participanten/stakeholders** (wie)



**Projectanalyse  
plan van aanpak**

# Aan de slag: gebruikersparticipatie bij het Huis van het Kind

## Hoe pakken we dat aan?

Met een blik op Hamont-Achel



# Participatie als 3-trapsraket

1. Kern
2. Nieuwe participanten
3. Derden

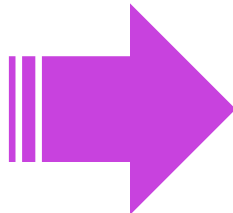


# Trap 1: kernparticipanten



1. Werving (filter!)
2. Diversiteit
3. Focusgroep

- People
- Profit
- Planet



Mensen	Lokale economie	Milieu
Ouders		Groene stroom
Grootouders		Verkeer
Kinderen en jongeren		Veiligheid
Jeugdbewegingen		Parkeergelegenheid
Speelpleinwerking		Fietsinfrastructuur
Jeugdhuis		
Straathoekwerk		
Voedselbank/kinderarmoede		
Opvoedingswinkel		
Gezinsbond		
Kinderopvang (ook weekend?)		
Kind en Gezin		
Juridische info		
Dokters		
Niko (alg: creatieve expressie)		
CLB		
OCMW		
Sportbeweging		
Vorming		
Dienst opvanggezinnen		
Muziekschool		
Speelothek		
Buurtbewoners		
Parkbezoekers		
Wijkagent		
Scholen		



# Uitkomst

HvhK = méér dan zorg en welzijn



# Trap 2: nieuwe participanten

1. Werving en instroom
2. Brug
3. Nieuw vuur



# Nieuwe participanten werven

1. Doorstroming vanuit kern (+ **mond-aan-mond**)
2. Via **eigen media** (own(ed) media)
3. Via **gedeelde media** (shared media) (bv. social media)
4. Via **gratis media** (earned media/free publicity)
5. Lokale **acties**

# Eigen media



# Eigen media

Een **Huis van het Kind** bouw je niet alleen met bakstenen maar vooral met mensen.

Wil jij samen met ons de fundamenten leggen voor de toekomst van Hamont-Achel?

Zou je graag mee nadenken over hoe we van ons Huis van het Kind een plek maken waar alle ouders en alle kinderen zich thuis voelen?

Laat het ons weten en word  
**TOEKOMST-AMBASSADEUR VAN HAMONT-ACHEL!**

- Ik wil graag toekomst-ambassadeur worden
- Ik wil graag meer informatie over het Huis van het Kind of de toekomst-ambassadeurs

Jouw naam:  
Adres:

E-mail:  
Tel:



## Aanmelden of meer informatie?

Kom naar het stadhuis,  
mail naar [ikbouwmeem@hamont-achel.be](mailto:ikbouwmeem@hamont-achel.be)  
of stuur deze postkaart naar:

**Stadsbestuur Hamont-Achel**  
**Veronique Vos (coördinator Huis van het Kind)**  
**Stad 40**  
**3930 Hamont-Achel**



**STAD Hamont-Achel**  
**GRENZELOZE CHARME**

# Eigen media



# Eigen media

Het Hamont van morgen: weer een stap dichterbij



## Het Huis van het Kind in het groeiende Stadspark

Het Stadspark is zeer belangrijk voor Hamont-Achel. Het is de ideale plek om allerlei gemeenschapsfuncties een plaats te geven, zeker als die gericht zijn op sport, spel, jeugd en gezin. Het park is een groene, toegankelijke en veilige omgeving, waar kinderen kunnen spelen en ouders elkaar kunnen ontmoeten. Precies daarom bouwt de stad het "Huis van het Kind" op deze plek, een plaats waar alle gezinnen welkom zijn. We zijn onlangs gestart met een informatiecampaignedit project. Maar hier zetten we een aantal zaken nog eens op een rijtje.

### Stadspark wordt groter

De open ruimte in het Stadspark breidt uit. Zelfs met de bouw van het Huis van het Kind wordt het park met speeltuin groter. In 2013 kocht de stad de gronden aan van een aangrenzende schrijnwerkerij, wat in opentvakte groter is dan de ruimte die het Huis van het Kind zal innemen. Dit wil dus zeggen dat het Stadspark groter wordt, met veel open groene ruimte om te sporten en te spelen.

### Voor alle Hamont-Achelaren van morgen

Het is een unieke combinatie om ons Huis van het Kind met het consultatiebureau Kind en Gezin, de buitenschoolse kinderopvang, de opvoedingswinkel en alle gezinsdiensten een plaats te kunnen geven in het Stadspark, waar het aangeenamen veilig vertoeven is voor alle gezinnen, jong en oud. Want de kinderen zijn onze toekomst, en daarin moeten we investeren. We zorgen ervoor dat het Huis van het Kind goed ingepast wordt in het Stadspark en dat de kwaliteit van het park behouden blijft en zelfs versterkt wordt.

Onlangs werd het architectenbureau De Gouden Liniiaal aangesteld om het gebouw van het Huis van het Kind vorm te geven. De plannen zijn in ontwikkeling en de opening is alvast voorzien in het najaar van 2016.

### Ambassadeurs Huis van het Kind

Bij de start van de campagne werd een oproep gedaan om ambassadeur te worden van het Huis van het Kind. Zij die positief en constructief willen meedenken over de invulling van het Huis van het Kind voor alle gezinnen, jongeren en kinderen van Hamont-Achel kunnen zich hiervoor kandidaat stellen via [ikbouwme@hamont-achel.be](mailto:ikbouwme@hamont-achel.be)

*De open ruimte in het Stadspark breidt uit.*

*Zelfs met de bouw van het Huis van het Kind wordt het park met speeltuin groter.*

*In 2013 kocht de stad de gronden aan van een aangrenzende schrijnwerkerij, wat in opentvakte groter is dan de ruimte die het Huis van het Kind zal innemen.*

## Toekomst-Ambassadeurs informeren inwoners over Huis van het Kind

**Nog dit najaar starten de bouwwerken voor het Huis van het Kind in het Stadspark. Een centrale plek waar alle ouders, grootouders en kinderen van Hamont-Achel terecht kunnen voor informatie, zorg en activiteiten rond de opvang, opvoeding en ontwikkeling van hun kroost. Om van dit Huis van het Kind een succes te maken, doet het stadsbestuur een beroep op de inwoners van Hamont-Achel. Iedereen die wil mag meedoen en Toekomst-Ambassadeur van de stad worden.**

Een twintigtal burgers uit Hamont en Achel zijn al bijna een jaar als vrijwilliger aan de slag om samen met het stadsbestuur een Huis van het Kind te openen helemaal op maat van de Hamont-Achelaren. Via een wervingscampagne – een postkaart in elke brievenbus, een animatiefilmpje, een artikel in de Belleman en een oproep op de website van de stad – en een informatieronde bij verenigingen en schoolraden, toonden heel wat inwoners hun interesse. Een bont allegaartje geëngageerde burgers vond elkaar: studerende jongeren, volwassen mannen en vrouwen met of zonder kinderen, opa's en oma's, ... Met elk hun redenen en motivatie om Toekomst-Ambassadeur (T-A) te worden. Maar allen met groot enthousiasme. Het is de rode draad doorheen het verhaal van het T-A-team.

### Vrijuit spreken

De Toekomst-Ambassadeurs kwamen dus via verschillende wegen bij elkaar en met uiteenlopende drijfveren. Uit overtuiging ("mijn ervaring als opa doorgeven", zegt Marcel), vanuit professionele interesse, omdat het een leuk idee was, gewoon nieuwsgierig naar meer. En bovenal: om een woordje te mogen meespreken over het reilen en zeilen in de gemeente. Dat zegt Kris, een dertiger zonder kinderen met een drukke baan: "Wat mij aantrok, was mee te mogen beslissen over zo een belangrijk thema in onze stad, zonder in een politiek hokje te worden geplaatst. Vrijuit mogen spreken, op een positieve manier maar toch kritisch. Om zo samen met een groep mensen aan iets te bouwen. Dat smaakt naar meer".

### Enthousiasme

De Toekomst-Ambassadeurs ontmoeten elkaar om de zes weken. Ze wisselen ideeën uit over het aanbod dat volgens hen thuishoort in het Huis van het Kind en over wat er bij de mensen in de straat leeft rond dit thema. En ze zullen de inwoners van Hamont-Achel de komende maanden verder informeren over wat het Huis van het Kind precies voor hen kan betekenen. "Hoe meer we samen komen, hoe leuker het wordt. We hebben een toffe groep en onze rol wordt steeds duidelijker. Hoe verder de plannen van het Huis van het Kind opschieten, hoe boeiender het wordt", aldus Theckla. "We geloven echt in dit project. En dat willen we tonen aan de andere inwoners van Hamont-Achel", vervolgt Melissa en Frédérique.

Dat bevestigt ook de coördinator van het Huis van het Kind, Veronique Vos: "Hoe concreter de plannen worden, hoe enthousiaster iedereen zicht toont. Niet alleen de gewone burgers, maar ook de professionele partners."



Eikele T-A team leden, van links naar rechts: Marcel Schuurmans, Kris Peter Folton, Melissa van Malderen, Veronique Vos, Frédérique Wieleckx, Theckla Elzinga, Natasja Vlassak

### T-A-team

Vanwaar dat aanstekelijke enthousiasme? De Toekomst-Ambassadeurs noemen verschillende factoren. De open communicatie, het onderlinge vertrouwen, de toffe groep, de weloverwogen aanpak, de begeleiding van de groepsbijeenkomsten, de ontmoeting, de samenwerking tussen stad en burgers zonder het gevoel te hebben een politieke speelbal te zijn, het boeiende onderwerp ... De Toekomst-Ambassadeurs (kortweg de T-A), hebben zichzelf ondertussen de geuzennaam T-A-team gegeven, een knipoog naar de bekende televisieserie uit de jaren 1980. Hedendaagse Robin Hoods dus. Het zegt alles over de groeps sfeer.

### Van burger tot burger

De voorbije maanden werkten de Toekomst-Ambassadeurs aan een communicatieaanpak voor het Huis van het Kind. Ze kregen inspraak in het nieuwe logo van het Huis van het Kind en bogen zich over een informatiefolder die ze weldra met de inwoners van Hamont-Achel zullen delen. Heldere communicatie van burger tot burger, in een voor iedereen begrijpelijke taal. Want dat is wat de Toekomst-Ambassadeurs bindt: ze willen zoveel mogelijk inwoners van Hamont-Achel vertrouwd maken met het Huis van het Kind. "Dit is echt de toekomst van Hamont-Achel. Het Huis van het Kind bestaat niet enkel uit bakstenen, het allerbelangrijkste zijn de mensen die er gebruik van zullen maken en zullen werken. En daar willen we ons steentje aan bijdragen", zegt Natasja.

### Toekomst

Ook na de opening zullen de Toekomst-Ambassadeurs een belangrijk klankbord blijven, niet alleen voor het Huis van het Kind maar mogelijk ook voor andere projecten van het stadsbestuur. De nieuwe vorm van burgerinspraak wordt immers gemaakt. Deze werkwijze is echt vernieuwend, niet alleen in Hamont-Achel maar in heel Vlaanderen. Met het Huis van het Kind bereiden we ons samen met burgers en partners voor op de toekomst.

**Wie graag aansluit bij de Toekomst-Ambassadeurs kan dat nog steeds. Stuur een mailtje naar Veronique Vos ([huisvanhetkind@hamont-achel.be](mailto:huisvanhetkind@hamont-achel.be)) of loop even langs in het stadhuis. Meer info over het Huis van het Kind? Surf naar [www.hamont-achel.be/huisvanhetkind](http://www.hamont-achel.be/huisvanhetkind)**

# Eigen media

Het Huis van  
het Kind:  
De toekomst  
begint vandaag!

In het najaar van 2015 starten de bouwwerken aan het **Huis van het Kind** in Hamont-Achel. Het Huis van het Kind is een plek waar kinderen, jongeren, ouders, grootouders en andere opvoeders terecht kunnen voor:

- al hun vragen over opvoeding (opvoedingswinkel)
- zorg, welzijn en ontwikkeling (o.a. opvolging baby's door Kind en Gezin)
- kinderopvang
- een betere afstemming tussen vrije tijd en werk (info over aanbod vakantiecampen, sport-, crea-, en jeugd-werk-aanbod voor kinderen en jongeren, ...)
- activiteiten die gezinnen ondersteunen (zoals huiswerkbegeleiding, informatieavonden, ontmoetings-groepen, ...)

## De Toekomst-Ambassadeurs

De **Toekomst-Ambassadeurs** zijn inwoners van Hamont-Achel die zich vrijwillig inzetten om het Huis van het Kind inhoudelijk mee vorm te geven.

- Ze geven advies over de diensten en activiteiten die deel uit zullen maken van het Huis van het Kind.
- Ze helpen om de inwoners van Hamont-Achel te informeren over de werking van het Huis van het Kind.
- Ze zijn een aanspreekpunt om alle vragen en opmerkingen van de inwoners over het Huis van het Kind tot bij het stadsbestuur van Hamont-Achel te brengen.

Wil je ook graag  
Toekomst-Ambassadeur van  
Hamont-Achel worden en je  
schoofders zetten onder het  
Huis van het Kind?

Mail dan naar  
huisvanhetkind@hamont-achel.be,  
bel naar 011 510 563  
of maak een afspraak met  
Veronique Vos, de coördinator  
van het Huis van het Kind.

## 6 vragen en antwoorden over het Huis van het Kind

- 1. WAT is een Huis van het Kind?**  
Een Huis van het Kind is een plek waar alle inwoners elkaar kunnen ontmoeten, ondersteuning kunnen krijgen en terecht kunnen met vragen die te maken hebben met **kinderen, jongeren en hun gezin**.
- 2. WAARVOOR kunnen inwoners van Hamont-Achel terecht in het Huis van het Kind?**
  - Voor de **zorg, ontwikkeling, opvoeding en opvang** van kinderen en jongeren (en alle vragen hierover).
  - Bij **diensten en organisaties** die helpen om welzijn, vrije tijd, school en werk zo goed mogelijk te combineren binnen het gezin. Enkele voorbeelden: het consultatiebureau van Kind en Gezin, kinderopvang, de opvoedingswinkel, huiswerkbegeleiding, activiteiten en vergaderingen, ...
- 3. WAAR vinden we het Huis van het Kind in Hamont-Achel?**  
Vandaag zijn de gezinsondersteunende diensten verspreid over verschillende plekken in Hamont-Achel. Vanaf de opening van het Huis van het Kind werken deze diensten samen onder één dak in een nieuw gebouw aan de rand van het Stadspark in de Kloosterstraat.
- 4. WAAROM bouwen we een Huis van het Kind?**
  - Om alle ouders, grootouders, jongeren, kinderen en andere opvoeders antwoord te geven van Hamont-Achel beter te kunnen dienen op één centrale plek.
  - Om de diensten die gezinnen ondersteunen beter te laten samenwerken.
  - Om de veiligheid en het comfort van de gebruikers en de bezoekers zo goed mogelijk te waarborgen.
- 5. WANNEER opent het Huis van het Kind?**  
Het Huis van het Kind opent zijn deuren in het schooljaar 2016-2017.
- 6. BIJ WIE kunnen inwoners van Hamont-Achel terecht voor meer informatie over het Huis van het Kind?**  
De coördinator van het Huis van het Kind is Veronique Vos. Je kunt Veronique bereiken op het nummer 011 510 563 of via [huisvanhetkind@hamont-achel.be](mailto:huisvanhetkind@hamont-achel.be). De bezoekde schepen is Ilsa Jaspers. Je kunt het Huis van het Kind ook volgen via onze Facebookpagina (Huis van het Kind Hamont-Achel) en onze website [www.hamont-achel.be/huisvanhetkind](http://www.hamont-achel.be/huisvanhetkind).



 **Hamont-Achel**  
STAD  
SORENZELOZE CHARME

Stad 40  
3930 Hamont-Achel  
T 011 44 50 40  
F 011 44 72 37  
stad@hamont-achel.be

[www.hamont-achel.be](http://www.hamont-achel.be)



START  
BOUWWERKEN  
NAJAAR 2015

 De toekomst begint vandaag  
**HUIS VAN HET KIND**  
HAMONT-ACHEL



# Gedeelde media

The image shows a screenshot of a Facebook page for 'Huis van het Kind Hamont-Achel'. The browser address bar shows the URL 'https://www.facebook.com/HuisvanhetKindHamc'. The page header includes the name 'Huis van het Kind Hamont-Achel' and navigation options like 'Pagina', 'Berichten', 'Meldingen', 'Statistieken', and 'Publicatietools'. The main content area features a large photograph of a modern building with a curved roof and a logo that reads 'HUIS VAN HET KIND'. Below the photo is the page name 'Huis van het Kind Hamont-Achel' and the description 'Non-profitorganisatie'. A sidebar on the right displays 'Promoten' options, including 'DEZE WEEK' with statistics: 1 Pagina-vind-ik-leuk, 964 Berichtbereik, and 0 Websitklikken. The bottom section shows a status update area with options for 'Status', 'Foto/video', and 'Aanbieding, evenement +'. A recent post is visible, published by 'Veronique Vos' 2 hours ago.

# Gedeelde media



# Earned media

HAMONT-ACHEL

## Informatiecampagne en tekenfilmpje over Huis van het Kind

Het stadsbestuur van Hamont-Achel start met een informatiecampagne rond het Huis van het Kind, een project dat naast een buitenschoolse kinderopvang ook diensten rond gezins- en opvoedingsondersteuning huisvest. Dit is een animatiefilmpje

HAMONT-ACHEL

## Ouders bepalen mee invulling van Huis van het Kind

Dit najaar zullen in het stadspark van Hamont de bouwwerken starten van het Huis van het Kind waar kinderopvang, opvoedingsondersteuning en diensten worden gecentraliseerd. Een twintigtal inwoners van Hamont-Achel zal vanaf nu naar buiten treden als 'ambassadeurs' van het project en hun medeburgers informeren. Achter de schermen werden ze betrokken bij de invulling.

Zoals bekend waren de plannen voor het Huis van het Kind al voer voor discussie. Tegenstanders vinden vooral het stadspark als locatie een ongelukkige keuze. Toch wil de stad niet gezegd hebben dat bewoners niet betrokken worden bij het project. "Alleen jaar lang ontmoeten een twintigtal inwoners elkaar regelmatig om van gedachten te wisselen over de invulling van

Het Huis van het Kind. Los van elke politieke strekking brengen ze ideeën aan en toetsten inhoudelijk voorstellen af", zegt schepen van gezin Ilse Jaspers (Balans). De groep opereert onder de naam Toekomst-Ambassadeurs en bestaat uit ouders, grootouders en andere sympathisanten. Na een logo, een folder, en een Facebookpagina zal een mobiele infostand worden ingezet om inwoners van



Een 20-tal inwoners denkt mee over de invulling. FOTO GVB

Hamont-Achel te informeren. "Zelf ben ik aan de slag als onderwijzer in Don Bosco Helchteren

en voel ik mij betrokken bij de opvoeding van de jeugd. Ik ben ook vader van twee kinderen, een

dochtertje van 7 en een zoonnetje van 5", motiveert Koen Gorssen (39) uit Achel zijn deelname. "Er zijn heel veel goede initiatieven, maar ondersteuning bij het opvoedende aspect staat soms wat in de schaduw. Daarom dat ik het Huis van het Kind een essentieel initiatief vindt." Coördinator van het project Veronique Vos stelt dat de informatiecampagne in het najaar op gang zal komen. "Dan wordt met een mobiele stand door de gemeente getrokken. Hoe concreter de toekomstige invulling wordt, hoe meer de betrokkenheid groeit." (GVB)

# Lokale acties



# Lokale acties

- Sluit aan op **bestaande initiatieven** die in de lijn liggen van het aanbod Huis van het Kind
- Werk **vindplaatsgericht**: maak de beweging naar doelgroepen/gebruikers/actoren
- Nodig bij gelegenheid de **pers** uit
- Maak zelf **beelden** (foto + video)
- Doe **verslag** van je actie (social media, nieuwsbrief, ...)

# Toekomst-Ambassadeurs



# Ambassadeurs?

Stakeholders die op basis van hun betrokkenheid (interesse, geloof, passie, ...) actief de boodschap/doelstelling van je project, idee of plan - bv. Huis van het Kind - uitdragen.



# Trap 3: derden

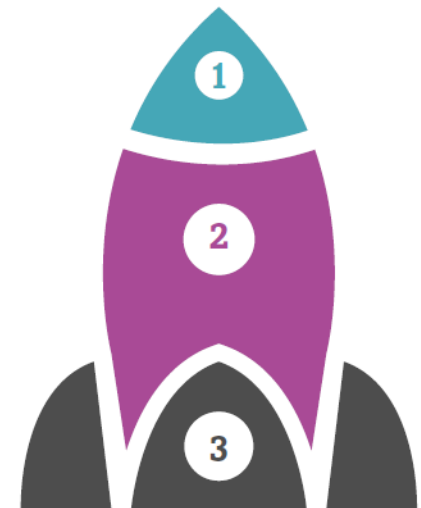
1. Klankbord (partners, verenigingen, ...)
2. Silent/quiet majority
3. De zwijgspiraal (zie ook participatieparadox 2 en 3)





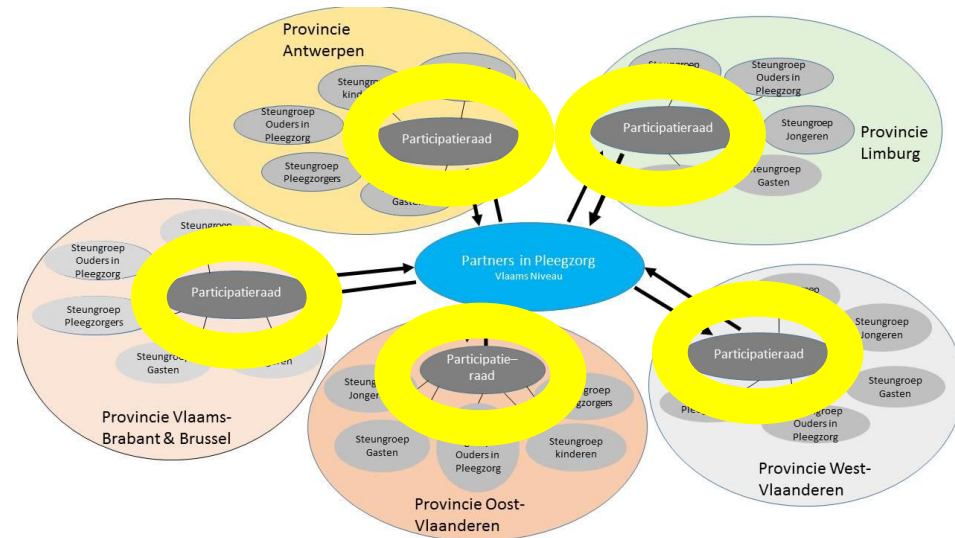
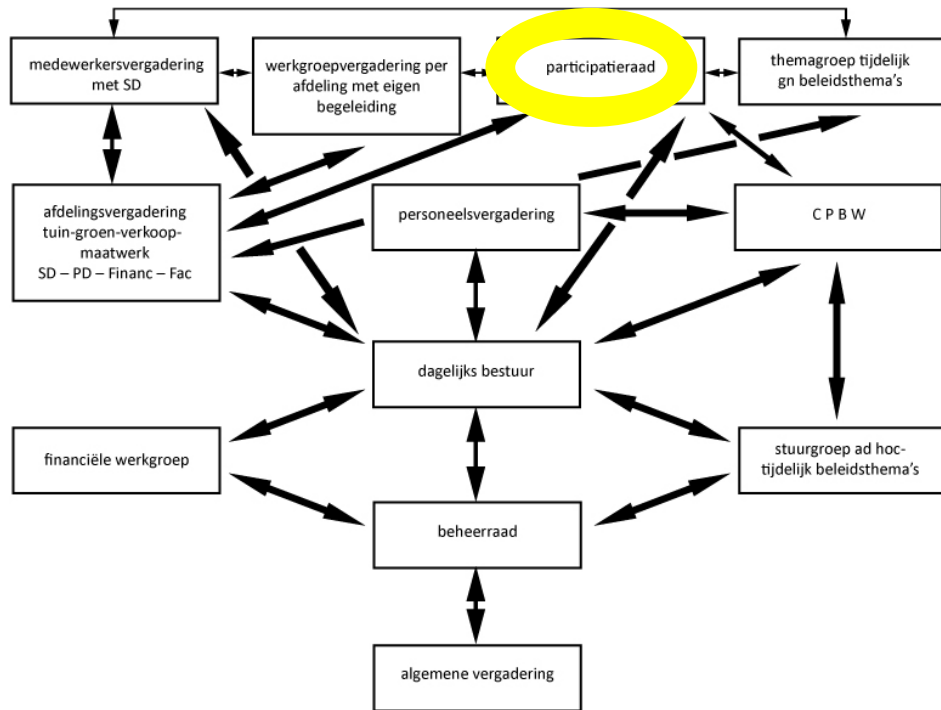
# Waarom participatie als 3-trapsraket?

1. 'Tijd' en 'ruimte'
2. Participatieparadox 1 (uitval)
3. Participatieparadox 2 (knuffelgehalte/embedding)
4. Participatieparadox 3 (uitsluiting derden)

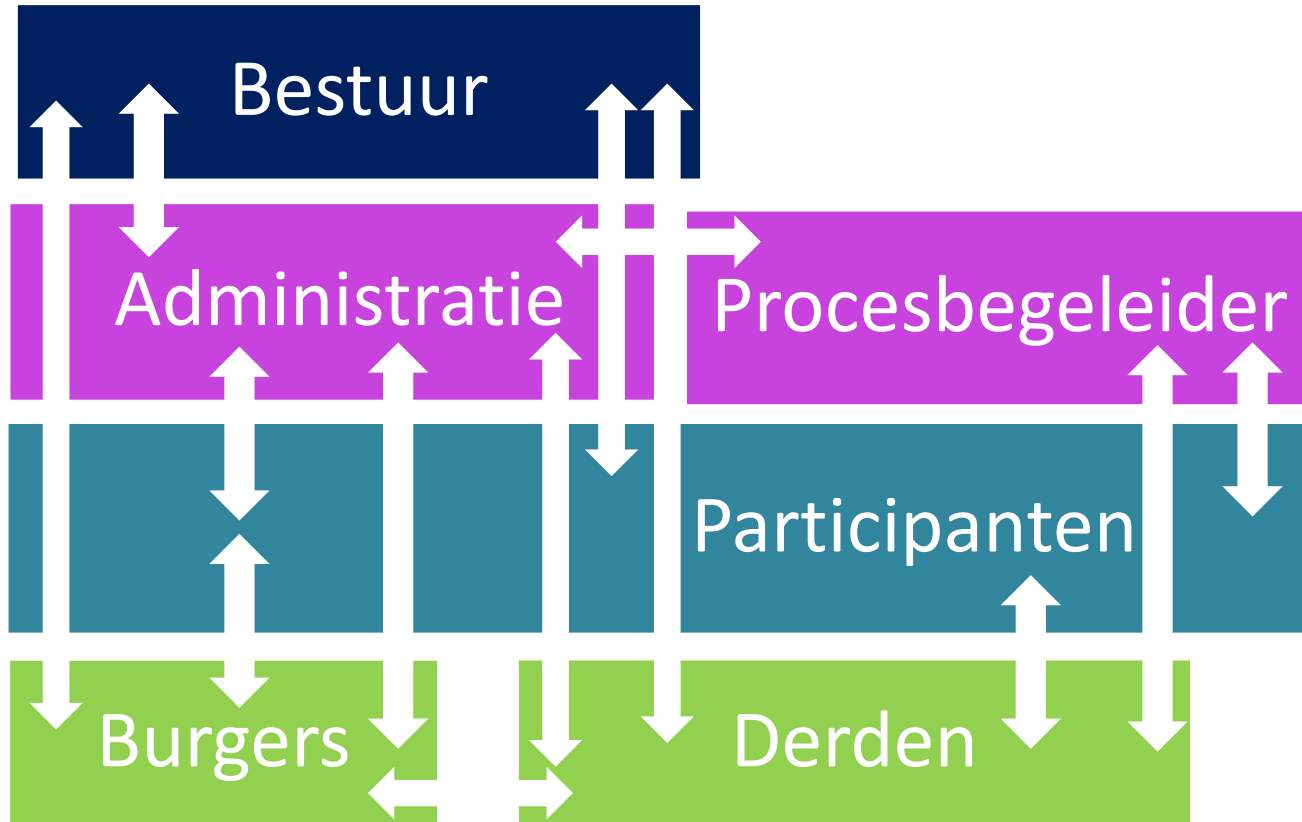


# Participatiestructuur (algemeen)

**‘Formele’ participatiestructuur** afhankelijk van doelstelling, werkwijze, participatieniveau, ...



# Mogelijke participatiestructuur HvhK



**Derden:** partners, adviesraden, occasionele klankborden, ...

**Burgers:** andere dan participanten

# Methodieken

- Methodiek** afhankelijk van samenstelling participanten (jong, oud, socio-culturele diversiteit, ...) en doelstelling
- **Gespreksgroep** (communicatiestrategie, thematische verdieping, stakeholderanalyse, ...)
  - **Werkbezoeken**
  - **Activiteiten ('doen' ipv 'denken')**
  - **Informatieronde** partners en andere stakeholders
  - **Directe representatie** (bestuur, pers, ...)
  - **Schriftelijke feedback** (bv. mail)
  - **Short briefings**
  - **Ontwikkelen en beheren communicatie-instrumenten**
  - ...

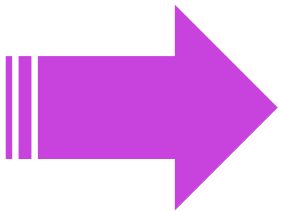
# Participatie als onderdeel van draagvlakcreatie HvHK

Draagvlakcreatie heeft 3 pijlers:

1. Participatie
2. Stakeholdermanagement
3. Strategische communicatie

## 2. Stakeholdermanagement

1. Het identificeren van de actoren Huis van het Kind
2. Interesse/belang/behoefte en invloed van elke actor bepalen
3. Een communicatie(management)plan of actiematrix opstellen
4. Actoren effectief 'beïnvloeden' en hen betrekken bij je beleid, project of idee.



Hoe gaan we communiceren met verschillende stakeholders, wie gaan we op welke manier betrekken en wanneer?

# Het identificeren van de actoren

Mensen	Lokale economie	Milieu
Ouders		Groene stroom
Grootouders		Verkeer
Kinderen en jongeren		Veiligheid
Jeugdbewegingen		Parkeergelegenheid
Speelpleinwerking		Fietsinfrastructuur
Jeugdhuis		
Straathoekwerk		
Voedselbank/kinderarmoede		
Opvoedingswinkel		
Gezinsbond		
Kinderopvang (ook weekend?)		
Kind en Gezin		
Juridische info		
Dokters		
Niko (alg: creatieve expressie)		
CLB		
OCMW		
Sportbeweging		
Vorming		
Dienst opvanggezinnen		
Muziekschool		
Speelothek		
Buurtbewoners		
Parkbezoekers		
Wijkagent		
Scholen		

# Het analyseren van de actoren

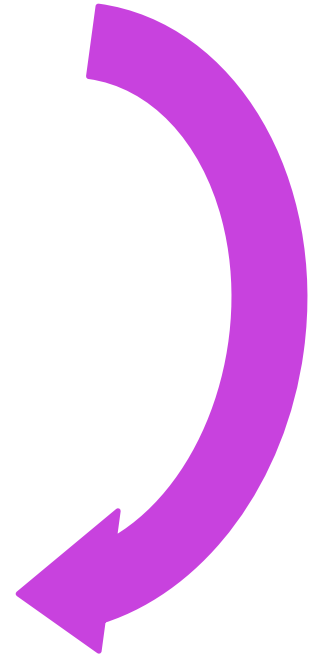
Stakeholder	Belang/Rol	Impact	Inbreng	Verwachting/Risico	Strategie/actie	Verantwoordelijke
A	...	Hoog	...	...	...	...
B	...	Medium	...	...	...	...
C	...	Laag	...	...	...	...



# Het 'managen' van de actoren

- Doorlopend proces
- Communiceren op maat van de actor/doelgroep/...
- Prioritair?

**Belangrijke rol voor participanten**



# Stakeholdermanagement

Voortdurende **wisselwerking** tussen:

- participanten/stakeholders/actoren (maatwerk verzekeren) EN
- opdrachtgever (doelstelling bewaken) EN
- procesbegeleider (verzoenen input en output)

# Dus: participatie als onderdeel van draagvlakcreatie HvhK

Draagvlakcreatie heeft 3 pijlers:

1. Participatie
2. Stakeholdermanagement
3. Strategische communicatie

# 3. Strategische communicatie

**Strategisch communiceren** = (nieuwe) informatie toevoegen aan die waarover het publiek al beschikt en zo een nieuwe situatie creëren.

“Als er een kans is dat je argument of prikkel (!) de gewenste verandering realiseert, ben je strategisch aan het communiceren. Een nieuwe argument kan een standpunt omturnen en de juiste prikkel kan een nieuwe behoefte scheppen” (Noël Slangen, 2006)

# Participatie = vorm van communicatie

## 5 W's + H

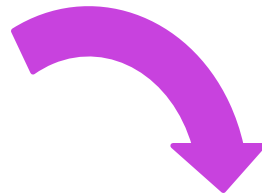
- **Wie** brengt **wat** (!) binnen in relatie tot het aanbod in het Huis van het Kind?
- **Hoe** gebeurt dit best?
- **Waarom** willen we dat?
- **Waar** en **wanneer** kunnen we die inbreng zo optimaal mogelijk organiseren?



# Basisinformatie

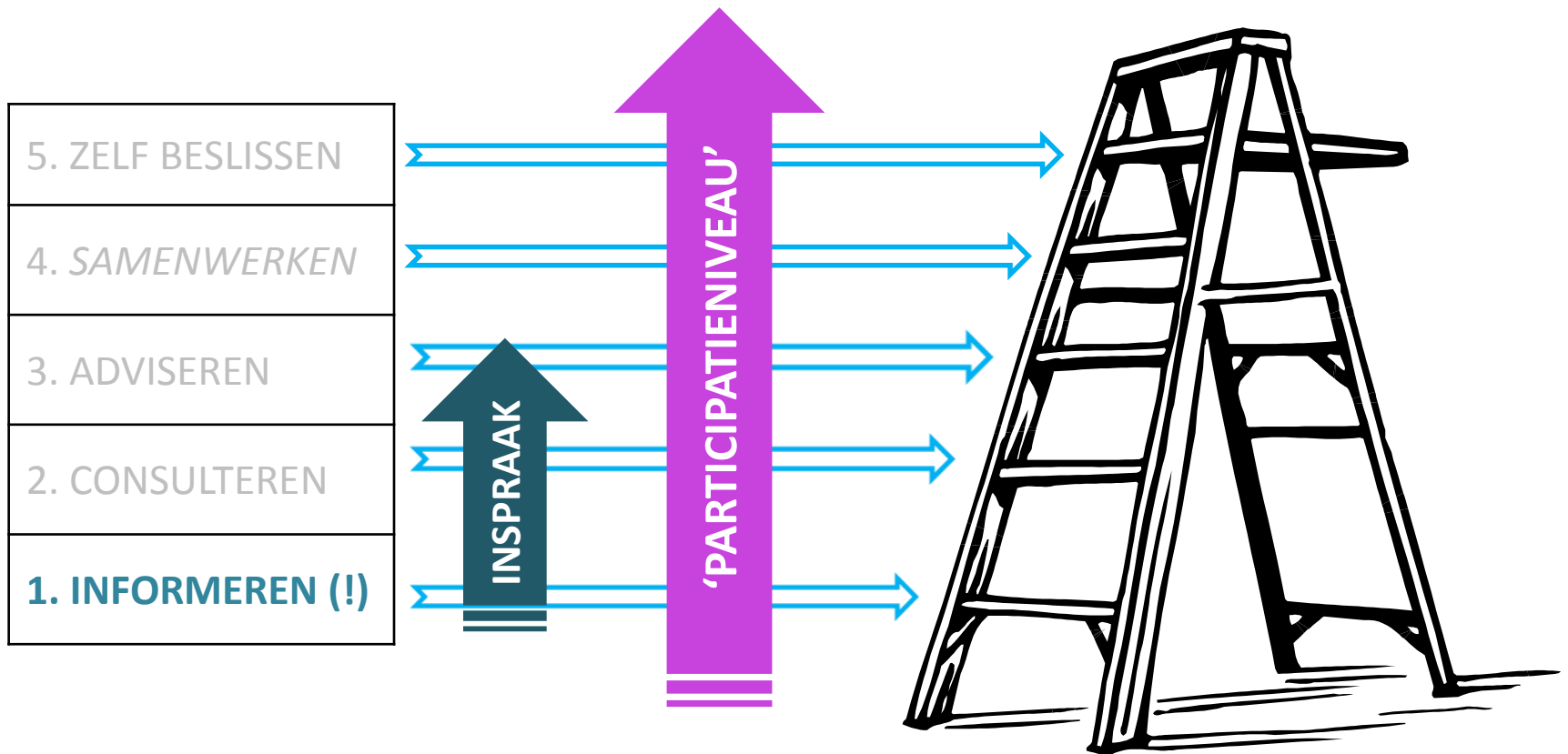
**Basisinformatie** = noodzakelijk om te *kunnen* participeren

- Herhaling
- Q&A (kort, begrijpelijk en feitelijk)
- Op maat van actoren/doelgroep
- Treed naar buiten!



**Participanten**

# Participatieladder



# Q&A

## 6 vragen en antwoorden over het Huis van het Kind

### 1. WAT is een Huis van het Kind?

Een Huis van het Kind is een plek waar alle inwoners elkaar kunnen ontmoeten, ondersteuning kunnen krijgen en terecht kunnen met vragen die te maken hebben met **kinderen, jongeren en hun gezin**.

### 2. WAARVOOR kunnen inwoners van Hamont-Achel terecht in het Huis van het Kind?

- Voor de **zorg, ontwikkeling, opvoeding en opvang** van kinderen en jongeren (en alle vragen hierover).
- Bij **diensten en organisaties** die helpen om welzijn, vrije tijd, school en werk zo goed mogelijk te combineren binnen het gezin. Enkele voorbeelden: het consultatiebureau van Kind en Gezin, kinderopvang, de opvoedingswinkel, huiswerkbegeleiding, activiteiten en vergaderingen, ...

### 3. WAAR vinden we het Huis van het Kind in Hamont-Achel?

Vandaag zijn de gezinsondersteunende diensten verspreid over verschillende plekken in Hamont-Achel. Vanaf de opening van het Huis van het Kind werken deze diensten samen onder één dak in een nieuw gebouw aan de rand van het Stadspark in de Kloosterstraat.

### 4. WAAROM bouwen we een Huis van het Kind?

Om **alle** ouders, grootouders, jongeren, kinderen en andere opvoedingsverantwoordelijken van Hamont-Achel beter te laten samenwerken op één centrale plek. Samen met gezinnen ondersteunen we de gebruikers en de bezoekers zo goed mogelijk te waarborgen.

### 4. WAAROM bouwen we een Huis van het Kind?

- Om **alle** ouders, grootouders, jongeren, kinderen en andere opvoedingsverantwoordelijken van Hamont-Achel beter te laten samenwerken op één centrale plek.
- Om de diensten die gezinnen ondersteunen beter te laten samenwerken.
- Om de veiligheid en het comfort van de gebruikers en de bezoekers zo goed mogelijk te waarborgen.

### 5. WANNEER opent het Huis van het Kind?

Het Huis van het Kind opent zijn deuren in het schooljaar 2016-2017.

### 6. BIJ WIE kunnen inwoners van Hamont-Achel terecht voor meer informatie over het Huis van het Kind?

De coördinator van het Huis van het Kind is Veronique Vos. Je kunt Veronique bereiken op het nummer 011 510 563 of via [huisvanhetkind@hamont-achel.be](mailto:huisvanhetkind@hamont-achel.be). De bevoegde schepen is Ilse Jaspers. Je kunt het Huis van het Kind ook volgen via onze Facebookpagina (Huis van het Kind Hamont-Achel) en onze website [www.hamont-achel.be/huisvanhetkind](http://www.hamont-achel.be/huisvanhetkind).

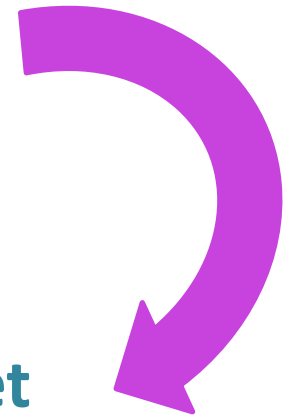


# Communicatie-instrumenten

## Media-mix

- own(ed), shared, earned
- online en offline
- face-to-face
- inhoud: laagdrempelig én inspirerend
- vorm: visueel aantrekkelijk!
- toegankelijk

**Het communicatiemedium/-instrument moet doelstelling en doelgroep/actor volgen, niet andersom**



# Own(ed), shared, earned



**Het Huis van het Kind:**  
De toekomst begint vandaag!

**De Toekomst-Ambassadeurs**

De **Toekomst-Ambassadeurs** zijn inwoners van Hamont-Achel die zich vrijwillig inzetten om het Huis van het Kind inhoudelijk mee vorm te geven.

- Ze geven advies over de diensten en activiteiten die deel uit zullen maken van het Huis van het Kind.
- Ze helpen om de inwoners van Hamont-Achel te informeren over de werking van het Huis van het Kind.
- Ze zijn een aanspreekpunt om alle vragen en opmerkingen van de inwoners over het Huis van het Kind tot bij het stadsbestuur van Hamont-Achel te brengen.

In het najaar van 2015 starten de bouwwerken aan het **Huis van het Kind** in Hamont-Achel. Het Huis van het Kind is een plek waar kinderen, jongeren, ouders, grootouders en andere opvoeders terecht kunnen voor:

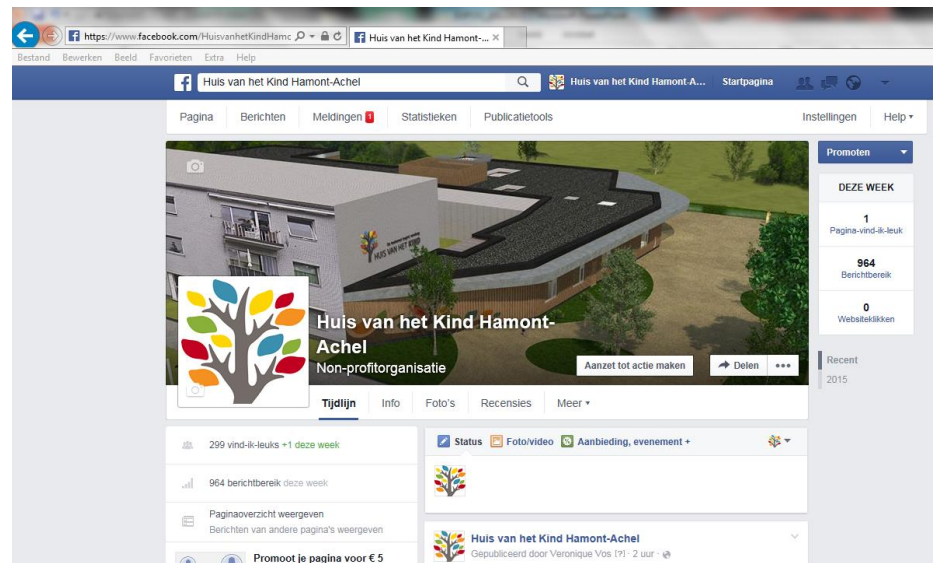
- al hun vragen over opvoeding (opvoedingswinkel)
- zorg, welzijn en ontwikkeling (o.a. opvolging baby's door Kind en Gezin)
- kinderopvang
- een betere afstemming tussen vrije tijd en werk (info over aanbod vakantiecampen, sport-, crea-, en jeugd-werk-aanbod voor kinderen en jongeren, ...)
- activiteiten die gezinnen ondersteunen (zoals huiswerkbegeleiding, informatieavonden, ontmoetings-groepen, ...)

**Wie is ook graag Toekomst-Ambassadeur van Hamont-Achel worden en je schieders zetten onder het Huis van het Kind?**

Mail dan naar [huisonderst@hamont-achel.be](mailto:huisonderst@hamont-achel.be), tel naar 011 610 6163 of maak een afspraak met Veronique Vos, de coördinator van het Huis van het Kind.



**HUIS VAN HET KIND**  
HAMONT-ACHEL



https://www.facebook.com/HuisvanhetKindHamont-Achel

Huis van het Kind Hamont-Achel

Pagina Berichten Meldingen Statistieken Publicatietoets Instellingen Help

Huis van het Kind Hamont-Achel

Pagina Berichten Meldingen Statistieken Publicatietoets Instellingen Help

**Huis van het Kind Hamont-Achel**  
Non-profitorganisatie

Tijdlijn Info Foto's Recensies Meer

299 vind-ik-leuks +1 deze week

964 bericht bereik deze week

Paginaoverzicht weergeven  
Berichten van andere pagina's weergeven

Promoot je pagina voor € 5

**DEZE WEEK**

1 Pagina-vind-ik-leuk

964 Bericht bereik

0 Websteekjes

Recent 2015

Status Foto/video Aanbieding, evenement +

Huis van het Kind Hamont-Achel  
Gepubliceerd door Veronique Vos 191 · 2 uur ·

## HAMONT-ACHEL

# Ouders bepalen mee invulling van Huis van het Kind

Dit najaar zullen in het stadspark van Hamont de bouwwerken starten van het Huis van het Kind waar kinderopvang, opvoedingsondersteuning en diensten worden gecentraliseerd. Een twintigtal inwoners van Hamont-Achel zal vanaf nu naar buiten treden als 'ambassadeurs' van het project en hun medeburgers informeren. Achter de schermen werden ze betrokken bij de invulling.

Zoals bekend waren de plannen voor het Huis van het Kind al voer voor discussie. Tegenstanders vinden vooral het stadspark als locatie een ongelukkige keuze. Toch wil de stad niet gezegd hebben dat bewoners niet betrokken worden bij het project. "Al een jaar lang ontmoeten een twintigtal inwoners elkaar regelmatig om van gedachten te wisselen over de invulling van

Het Huis van het Kind. Los van elke politieke strekking brengen ze ideeën aan en toetsten inhoudelijk voorstellen af", zegt schepen van gezin Ilse Jaspers (Balans). De groep opereert onder de naam Toekomst-Ambassadeurs en bestaat uit ouders, grootouders en andere sympathisanten. Na een logo, een folder, en een Facebook-pagina zal een mobiele infostand worden ingezet om inwoners van



Een 20-tal inwoners denkt mee over de invulling. FOTO GVB

Hamont-Achel te informeren. "Zelf ben ik aan de slag als onderwijzer in Don Bosco Helchteren

en voel ik mij betrokken bij de opvoeding van de jeugd. Ik ben ook vader van twee kinderen, een

dochtertje van 7 en een zoonnetje van 5", motiveert Koen Gorssen (39) uit Achel zijn deelname. "Er zijn heel veel goede initiatieven, maar ondersteuning bij het opvoedende aspect staat soms wat in de schaduw. Daarom dat ik het Huis van het Kind een essentieel initiatief vind." Coördinator van het project Veronique Vos stelt dat de infocampagne in het najaar op gang zal komen. "Dan wordt met een mobiele stand door de gemeente getrokken. Hoe concreter de toekomstige invulling wordt, hoe meer de betrokkenheid groeit." (GVB)

# Online en offline



A screenshot of the Facebook page for 'Huis van het Kind Hamont-Achel'. The page header includes a search bar, navigation tabs (Pagina, Berichten, Meldingen, Statistieken, Publicatietools), and user settings. The main content area features a cover photo of a modern building and a profile picture of a colorful tree logo. The page name is 'Huis van het Kind Hamont-Achel' with the subtitle 'Non-profitorganisatie'. Below the name are tabs for 'Tijlijn', 'Info', 'Foto's', 'Recensies', and 'Meer'. A section titled 'Over Huis van het Kind Hamont-Achel' contains an 'Overzicht' tab and a 'Pagina-informatie' section. The 'Pagina-informatie' section includes a map of the location in Achel, contact details (Kloosterstraat Hamont-Achel, phone number 011 51 05 63, and website URL), and a 'Prijsbereik toevoegen' button. On the right side, there is a 'Promoten' section with a 'DEZE WEEK' summary showing 1 page like and 710 reach, and 0 website clicks.

# Visueel zichtbaar en fysiek aanwezig



# Match vorm en inhoud



## Associaties:

- Stadspark (locatie HvhK)
- Diversiteit (kleuren)
- Groeien (letterlijk en figuurlijk)
- Vernieuwing
- Stevige wortels
- Natuurlijk proces
- Bescherming
- Speels
- ...

# Inspireer! Storytelling

Het Huis van het Kind is een verhaal van mensen  
(en soms ook van bakstenen)

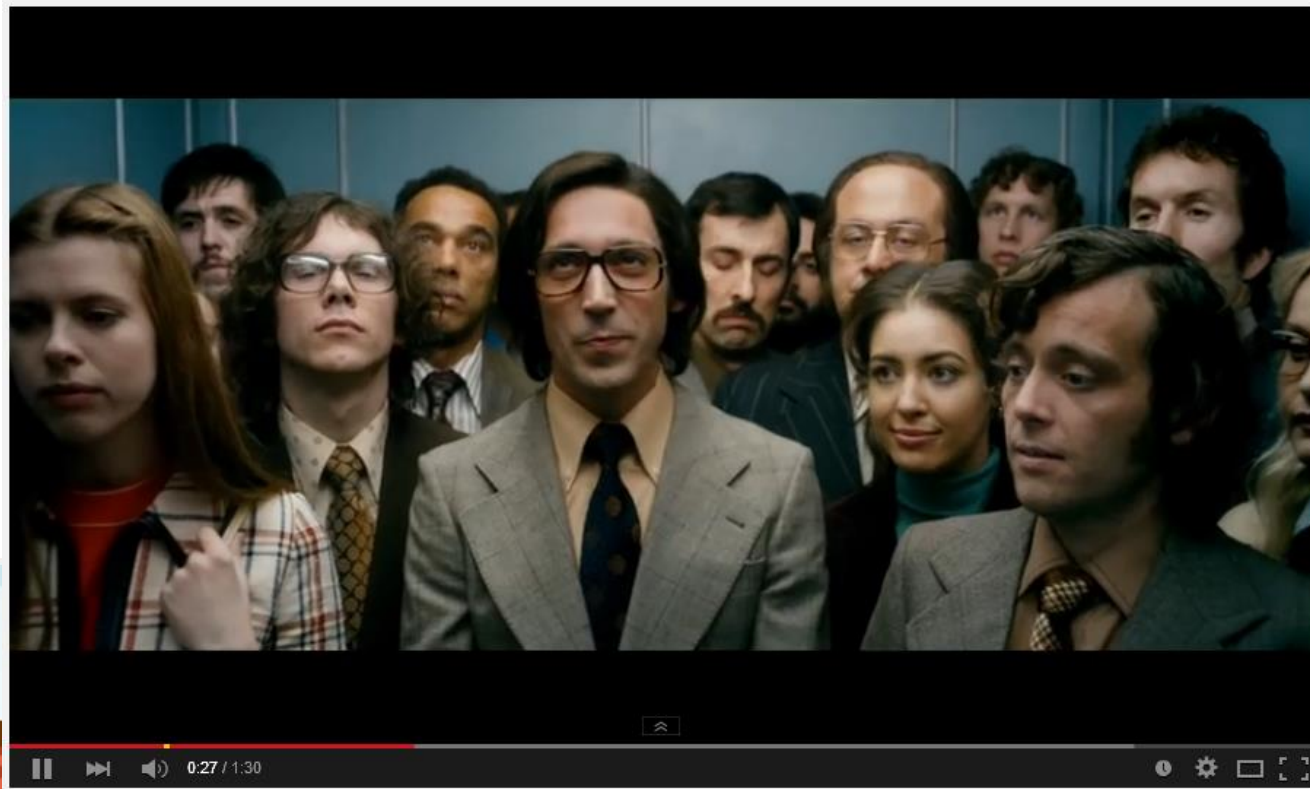
**Vertel een inspirerend, mobiliserend *verhaal*, niet enkel de droge feiten**

- correct (inhoudelijk juist)
- ‘pakkend’ (emoties)
- opvallend (aandacht)
- in het geheugen gegrift

# De verhalende kracht van woorden



# De verhalende kracht van video





# Vertaal naar lokaal verhaal



HUIS VAN HET **KIND**



De toekomst begint vandaag

HUIS VAN HET **KIND**

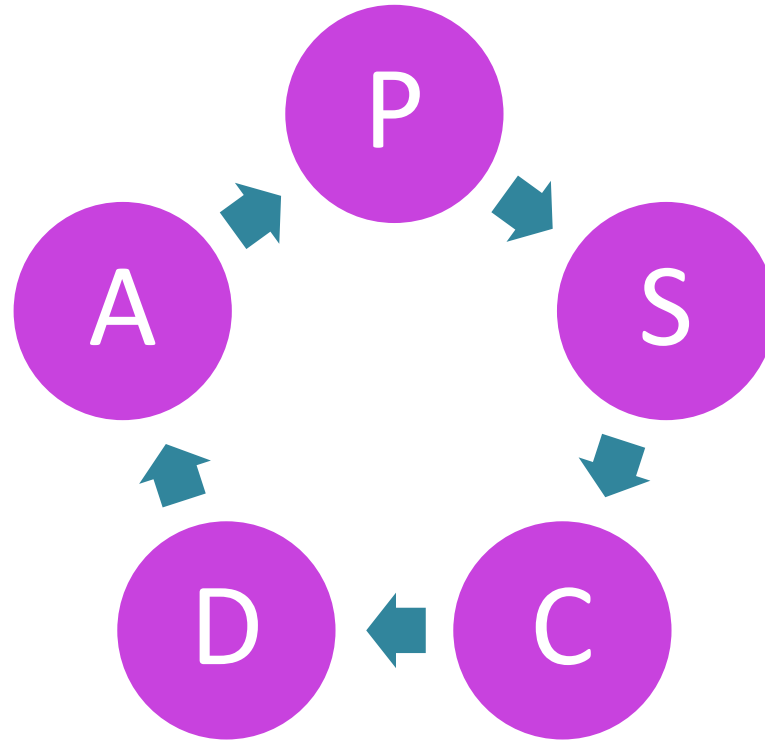
HAMONT-ACHEL

# Vertaal naar lokaal verhaal

- Elk Huis van het Kind is **uniek**
  - Bevolkingssamenstelling gemeente
  - Socio-economische factoren
  - Traditie
  - Politieke keuzes
  - ...
- **Steel slim** van andere projecten/gemeenten
  - Werkbezoek
  - Facebookpagina
  - Nieuwsbrieven
  - Pers
  - ...

**Leg eigen klemtonen,  
maak juiste keuzes**

# Opnieuw even resumeren



1. Participatie
2. Stakeholdermanagement
3. (*Strategische*) Communicatie
4. Draagvlak (> bereik, > betrokkenheid, > input)
5. Aanbod Hvhk op maat (> participatie)

# Tot slot: 12 aanbevelingen

## 1. Toon visie

- Maak duidelijk waar je Huis van het Kind voor staat en waarom je participatief wenst te werken

## 2. Wees duidelijk

- Wees duidelijk over verwachtingen (bv. participatieniveau) en taken

# Aanbevelingen

## 3. Wees ambitieus

- Herleid participatie niet tot een occasionele praatgroep van gebruikers (zie 4.)
- Durf doelstellingen concreet formuleren en meetbaar te maken
- Voorzie genoeg middelen (personeelsinzet, budget, ...)

# Aanbevelingen

## 4. Wees creatief

- Varieer participatiemethodieken
- Varieer communicatie-instrumenten (visueel!)  
o.b.v. stakeholders, middelen, voortgang, ...
- Varieer met locaties

## 5. Wees kwetsbaar

- Durf in dialoog gaan met stakeholders, ook met kritische stemmen
- Durf eigen inzichten in vraag stellen
- Durf experimenteren

# Aanbevelingen

## 6. Stuur bij

- Durf ingrijpen als de belangrijkste doelstelling in gevaar komt

## 7. Wees eerlijk

- Vermijd dubbele agenda's

## 8. Wees dankbaar

- (H)erken ieders inzet en mogelijkheden
- Wees genereus

# Aanbevelingen

## 9. Fnuik geen weerstand

- Laat voldoende ruimte voor kritiek en weerstand
- Leer van oppositie

## 10. Werk oplossingsgericht

- Verzoen kritische reflectie met constructieve voorstellen en oplossingen
- Blijf niet hangen in problemen, focus op kansen



# Aanbevelingen

## 11. Wees volhardend

- Participatie werkt met vallen en opstaan
- Participatie gaat traag
- Resultaten zijn niet altijd zichtbaar of aantoonbaar
- Participatief werken wordt kritisch benaderd

## 12. Wees trots

- Toon fierheid over Huis van het Kind en participatieve werkwijze
- Stimuleer fierheid bij stakeholders

# Nog 1 keer

(Gebruikers)participatie bij het Huis van het Kind is niet prediken vanuit een oase in een dorre woestijn (en al helemaal geen fata morgana), maar wel...



# Participatie Huis van het Kind

... een uitgelezen kans

... om met een mix van communicatie-instrumenten en participatiemethodieken...

... via een breed netwerk van betrokken stakeholders te komen tot...

...een aanbod op maat van de gebruikers van het Huis van het Kind.

# Graag meer weten?

[info@panenka.be](mailto:info@panenka.be)

[www.panenka.be](http://www.panenka.be)

<https://www.facebook.com/PanenkaCommunication/>

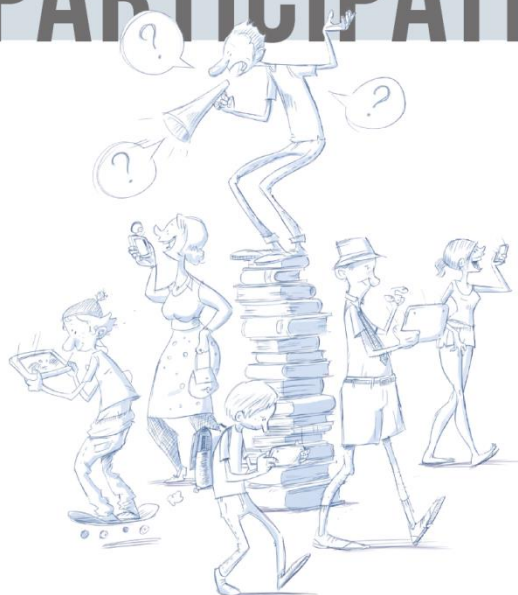
Wij begeleiden lokale besturen, organisaties, personen en bedrijven bij participatieprocessen, draagvlakcreatie, strategische communicatie en videomarketing.

# Of bestel via [www.politeia.be](http://www.politeia.be)

BART DERWAELE

PRAKTIJKGIDS

PARTICIPATIE



55 CONCRETE TIPS VOOR SUCCESVOLLE INSPRAAKPROJECTEN

politeia



PARTICIPATIE, STAKEHOLDERMANAGEMENT  
EN STRATEGISCHE COMMUNICATIE

*Bart Derwael*  
Panenka communication

politeia

**HARTELIJK DANK!!!**