Uit welke bouwstenen kan een onthaalbeleid bestaan?

Wanneer het fundament, de basis, gelegd is, kan je op zoek gaan naar bouwstenen. Hieronder vind je een aantal bouwstenen die aan je onthaalbeleid kan koppelen. Zorg ervoor dat je je het fundament niet verliest bij het kiezen van mogelijke bouwstenen.

Ben je op zoek naar een lokaal bestuur die hun onthaalbeleid al vorm gegeven heeft? Ga ten raadden bij het lokaal bestuur van Herentals of Meise.



1. Bouwsteen informeren

1.1. Intern

Zorg ervoor dat medewerkers die in rechtstreeks contact staan met inwoners weten welke diensten er zijn, wat deze diensten doen en wie hiervoor verantwoordelijk is. Dit kan je doen door:

- (Half)jaarlijks een informatiesessie te geven voor alle diensten;
- Op het intranet per thema collega's en diensten te zetten met een linkje naar de website;
- Maken van informatiekaften die baliemedewerkers kunnen gebruiken;
- Maak een doorverwijzingschart voor intern gebruik waarbij het makkelijk is om de inwoners bij de juiste collega te brengen;
- Inzetten op een geïntegreerd breed onthaal, met mogelijke ondersteuning van SAM vzw: https://www.samvzw.be/publicaties-en-kennisbank/wat-gbo;
- Je kan ook inzetten op gespecialiseerde stafmedewerkers, waardoor je als medewerker niet alles moet weten. Het OCMW van Kortrijk is hierin een mooi voorbeeld.
- …

1.2. Digitaal

Zorg ervoor dat online informatie helder en duidelijk is. Dit kan je doen door:

- Een stratenplan te maken:
  - https://stratenplan.meise.be/

    - https://www.leopoldsburg.be/stratenplan
    - https://www.brecht.be/over-brecht/informatie/stratenplan
    - https://www.aarschot.be/stratenplan
    - https://stad.gent/nl/stadsplan
- Een checklist over bijvoorbeeld adreswijziging of verhuis:
    - https://www.balen.be/download.ashx?id=8477
    - https://www.gemeentemol.be/file/download/7e2d696c-75c8-453b-a4d5-2b83ba7f2888/uEv49U01fqX0GxjIycfB5VHC7JhImYpDrxKq3q7n943d.pdf
    - https://www.geel.be/file/download/59428/EFBA654DA61BC852F983C555A5BCBDE0
- Gebruik maken van afbeeldingen van gebouwen in plaats van gebruik te maken van pictogrammen;
- Je website te controleren op taalniveau B1. Dit is het niveau dat begrijpbaar is voor onder andere laaggeschoolde inwoners en het niveau dat anderstalige nieuwkomers moeten behalen binnen het inburgeringstraject.

Bekijk of er op de website ook doelgroepspecifieke informatie makkelijk kan teruggevonden worden. Jonge gezinnen hebben niet dezelfde noden als senioren. Een inwoner heeft vaak geen boodschap aan welke interne diensten wat doen, maar wel nood aan een overzicht wat voor hen nodig is.

- https://www.meise.be/thema/3157/nieuwkomer-in-meise
- https://www.ravels.be/leven
- https://www.turnhout.be/nl

Misschien is de Welkom+app iets voor jouw lokaal bestuur?

1.3. Op papier

Je bereikt nog vaak een groep mensen via fysieke informatiedeling. Je kan als lokaal bestuur ervoor kiezen om deze te laten drukken per legislatuur. Let op: voeg geen openingsuren of persoonlijke mailadressen toe. Een aantal voorbeelden:

- https://www.meise.be/product/6994/onthaalbrochure
- https://www.grimbergen.be/onthaalbrochure
- https://www.overijse.be/onthaalbrochure
- https://www.dilbeek.be/nl/themas/bouwen-wonen/onthaal-nieuwe-inwoners
- https://www.hoogstraten.be/producten/detail/724/gids-voor-nieuwe-inwoners

Kies je voor flyers? Probeer samen te werken met andere diensten om tot een geheel te komen. Stad Herentals maakte een flyer rond verhoogde tegemoetkoming.

2. Bouwsteen bereikbaarheid: het click-call-connect-principe

Het click-call-connect-principe is een principe voor toegankelijke dienstverlening dat stelt dat informatie en diensten via minstens drie gelijkwaardige kanalen bereikbaar moeten zijn:

- **Click**: digitaal, via website of online platform;

- **Call**: telefonisch, voor wie het digitale kanaal niet (goed) kan gebruiken;
- **Connect**: fysiek, via een loket, balie of persoonlijk contact, voor wie ook telefonisch contact een te grote drempel vormt.

Het uitgangspunt is dat digitalisering nooit de enige toegangsweg mag zijn: er moet altijd een volwaardig en laagdrempelig alternatief bestaan voor mensen die digitaal (nog) niet mee zijn door bijvoorbeeld taalbarrières, laaggeletterdheid, beperkte digitale vaardigheden of gebrek aan internettoegang. Zo wordt vermeden dat kwetsbare groepen uitgesloten raken van essentiële dienstverlening of van het vrijetijdsaanbod.

Bespreek in je lokaal bestuur op welke manier je zo beschikbaar mogelijk kan zijn voor de inwoners. Want als je medewerker bent binnen een lokaal bestuur, werk je voor alle inwoners binnen de gemeenten of stad.

3. Bouwsteen dialoog

In sommige lokale besturen, zoals Herentals en Meise, worden er gesprekken gevoerd met kwetsbare nieuwe inwoners. Het onthaal schat in, op basis van afgesproken criteria, of een inwoner nood heeft aan meer informatie en dus een individueel gesprek. Tijdens dat gesprek worden de diensten van de stad, maar ook externe organisaties toegelicht.

Sommige lokale besturen gaan nog een stap verder en schakelen daarvoor bijvoorbeeld PIN vzw in. PIN vzw is een sociale-economieonderneming die lokale besturen ondersteunt bij de integratie van nieuwe inwoners met migratieachtergrond, via toeleiders. Dit zijn ervaringsdeskundigen die met meertaligheid en cultuursensitiviteit begeleiding op maat bieden. Andere lokale besturen werken met vrijwilligers via een buddysysteem. Graag meer informatie over een buddysysteem opzetten in de Kempen? Neem contact met ons op!

4. Bouwsteen welkomstgeschenken

Voor nieuwe inwoners is het altijd fijn om iets ‘te krijgen’ van hun nieuwe gemeente of stad. Dit kan van alles zijn:

- Een streekproduct
- Materiaal met het logo op (drinkbus, tas, pen,…)
- Een welkomstboom om in eigen tuin te planten
- Een welkomstmap met doelgroepspecifieke informatie
- Een parkeerkaart om tijdelijk in de stad of gemeente te kunnen parkeren
- …

5. Bouwsteen informele ontmoeting

5.1. Onthaaldagen

Organiseer onthaaldagen. Onthaaldagen zijn momenten waarbij je alle nieuwe inwoners van dat jaar samenbrengt. Je kan ze laten kennismaken met de stad op interactieve manieren (via rondleiding, filmpje, spel,…), met medewerkers (via infostanden) en met elkaar. Zo versterk je het sociaal weefsel van je inwoners.

Kan je dit linken aan een evenement dat plaatvind in je gemeente? Denk aan de opening van het cultuurseizoen, een jaarlijkse kermis, een boekenverkoop,…. Dan kan je inwoners toeleiden en leren ze meteen andere facetten van jouw gemeente of stad kennen.

Gemeente Vorselaar koos ervoor om één keer per jaar een babyborrel te organiseren. Iedereen die in het voorbije jaar een kindje kreeg, is uitgenodigd en krijgt dan ook een attentie. Dit kan ervoor zorgen dat jonge ouders elkaar vinden en werkingen die voor hen bedoeld zijn, leren kennen.

5.2. Community en buurtinitiatieven ondersteunen

Denk na hoe je buurtinitiatieven kan ondersteunen. Probeer als werker aanwezig te zijn om inwoners correct te informeren bij vragen. Voorbeelden van buurtinitiatieven zijn:

- Buurtfeesten: een feest georganiseerd voor en door buurten
- Buurtbabbels: een plek waar mensen ongedwongen in de buurt kunnen samenkomen om met elkaar in gesprek te gaan. Denk aan park, speelterrein, iemands tuin, …
- Investeer in ‘zorgzame buurten’ of ‘veerkrachtige dorpen’
- https://www.youtube.com/watch?v=c0seasJYlco

Werk samen met andere organisaties, bijvoorbeeld:

- Buurtbank: https://avansa-kempen.be/vosselaar-houdt-buurtbabbelbank-boven-de-doopvont/
- Ons buurtverhaal: https://www.kempenskarakter.be/ons-buurtverhaal/
- Ondersteuning via SAAMO: https://www.saamo.be/antwerpen/antwerpen-noord/buurtwerk/saamo-de-wijk/
- Ondersteuning via SAM vzw: https://www.samvzw.be/thema/opbouwwerk

Informeer ook bestaande lokale verengingen over de werking van jouw lokaal bestuur. Zowel de vrijetijdsverengingen als de socio-culturele. Zij hebben vaak een groot netwerk. Je kan bijvoorbeeld themagericht gaan spreken op hun bijeenkomsten.

6. Bouwsteen vorming

Zorg ervoor dat je medewerkers voldoende vorming krijgen zodat ze handelen binnen het waardenkader van het onthaalbeleid. Deze vormingen kunnen intern gegeven worden door expertisediensten of door externen. Mogelijke vormingen zouden kunnen zijn:

- Handelingskader onthaalmedewerker
- Omstaanderstraining: https://avansa-kempen.be/omstaanderstraining/
- Opmaken van informatieflyers of -filmpjes
- Omgaan met weerstand: https://www.tweetakt.be/nl/opleiding/omgaan-met-weerstand

- Duidelijke taal: https://www.integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/ondersteuning-voor-je-organisatie-of-lokaal-bestuur/taal/tips-om-te-communiceren-in-het-nederlands-met-anderstaligen of https://extranet.vdab.be/themas/anderstaligen/communiceren-met-anderstaligen/taalhulpmiddelen
- Diverssensitief handelen: https://levl.be/onze-diensten/
- Taalhulpmiddelen: https://integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/ondersteuning-voor-je-organisatie-of-lokaal-bestuur/taal/communicatiewaaier-om-taaldrempels-in-hulp-en-dienstverlening-te-verkleinen#no-back

Zet in op herkenbaarheid voor inwoners. Voor inwoners is het niet altijd duidelijk wie medewerker is en wie bezoeker.

7. Bouwsteen opvolging

Opvolging van nieuwe inwoners betekent: bewust contact blijven houden, nagaan of mensen hun weg vinden, en tijdig bijsturen waar nodig. Er zijn tal van mogelijkheden die hierboven ook al benoemd zijn. Vergeet uwe werking niet te evalueren, samen met uw inwoners. Want samen maken jullie er een fijn en aangenaam lokaal bestuur van!