

# Diversiteitsprogramma Iedereen Mee

Gemeenteraad 23 oktober 2020



**Diversiteitsprogramma Sint-Niklaas**  
**Iedereen mee**  
**2020 – 2025**

## Inhoud

<b>A. Inleiding</b> .....	<b>2</b>
Beleidscontext.....	2
Beleidsprogramma.....	2
Strategisch programma ‘iedereen mee’ .....	3
Visie.....	3
Proces van opmaak .....	5
Evaluatie en opvolging.....	6
Cijferrapport .....	6
Inclusief diversiteitsbeleid .....	7
<b>B. Doelstellingen en acties</b> .....	<b>8</b>
Inclusieve acties.....	8
Pijler 1. Integrale toegankelijkheid.....	10
Pijler 2. Inclusieve beeldvorming .....	16
Pijler 3. Participatie .....	19
Pijler 4. Strijd tegen racisme en discriminatie.....	23
Pijler 5. Divers personeelsbeleid.....	27
Pijler 6. Sociale cohesie .....	35
<b>C. Specifiek beleid</b> .....	<b>38</b>
BIJLAGE cijferrapport.....	

# A. Inleiding

Sint-Niklaas is een diverse stad. Diversiteit kleurt onze stad op veel verschillende manieren. Een mens is complex en veelzijdig. Eén persoon is meer dan zijn leeftijd, geslacht, geaardheid, afkomst, levensbeschouwing, sociaal-economische situatie, fysieke of verstandelijke mogelijkheden.

Samenleven in diversiteit is een verrijking maar brengt ook uitdagingen met zich mee. Elke Sint-Niklazenaar hoort erbij. Dit programma 'iedereen mee' wil ervoor zorgen dat iedere inwoner gelijke kansen krijgt en zich thuis voelt in onze stad.

## Beleidscontext

### Beleidsprogramma

Het beleidsprogramma 2019-2024 verwijst in verschillende actieplannen en acties naar het thema diversiteit:

*'AP 1 De stad een eigen gezicht geven door de stadspromotie en communicatie aan te scherpen*

*De communicatie bereikt alle doelgroepen via een variëteit in de gebruikte kanalen en diversiteit in de beeldvorming. Toegankelijke communicatie voor iedereen is een aandachtspunt. We denken hierbij ook aan een gebruikersgroep met onder andere ervaringsdeskundigen, waaraan we de dienstverlening toetsen.*

*AP 9 Sint-Niklaas ontwikkelen als een diverse, toegankelijke en leeftijdsvriendelijke stad*

*We stellen een nieuw diversiteitsplan op in samenwerking met het middenveld. Aandacht voor discriminatie, toegankelijke communicatie, het ondersteunen van verenigingen, positieve beeldvorming, ontmoeting, diversiteit bij het stadspersoneel (drempels detecteren en wegwerken)... zijn belangrijke bouwstenen. Dit diversiteitsplan omvat alle doelgroepen. Van hieruit kan een doelgroepspecifiek beleid volgen (bijv. Regenboogbeleid, actieplan personen met een beperking...).*

*Het ingeslagen traject rond toegankelijkheid met INTER zullen we verderzetten om te komen tot een toegankelijke gemeente. We hanteren de 'European Disability Card' (EDC) om de toegang te bevorderen tot culturele, sportieve en vrijetijdsbesteding.*

*AP 10 Discriminatie tegengaan en inburgering faciliteren*

*De stad verzet zich tegen elke vorm van discriminatie en racisme en zal een beleid ontwikkelen tegen racisme en discriminatie op de huurmarkt en de arbeidsmarkt.*

*Elke Sint-Niklazenaar kan het slachtoffer worden van agressie, discriminatie en uitsluiting. We maken medeburgers en stadspersoneel weerbaar om op een gepaste manier op te komen voor de stadsgenoot. We gaan aan de slag met*

*concrete vormingen voor jongeren op school, gebaseerd op hun leefwereld, en organiseren stadsbrede sensibiliseringsacties.*

*Samen met de bevoegde organisaties wordt gewerkt aan een plan om de meldingsbereidheid voor discriminatie te verhogen. Vanuit de binnengekomen meldingen engageert de stad zich ertoe om de aanbevelingen op maat van Sint-Niklaas op te nemen.*

*Hoofdstuk 7: een gelijkekansenbeleid voeren voor iedereen*

*(...) We willen zoveel mogelijk gelijke kansen geven aan onze inwoners. De stad wil hier op alle domeinen en zo vroeg mogelijk werk van maken (...)*

*Een sterk sociaal beleid betekent een inclusief beleid: armoede, diversiteit en toegankelijkheid staan in elk beleidsdomein centraal. De stad neemt de regierol op voor dat sterk sociaal beleid. Maar dat beleid kunnen we enkel samen voeren. Sint-Niklaas beschikt over een uitgebreid middenveld waarmee we doorgedreven willen samenwerken. Wij zijn regisseur, katalysator en waar gaten vallen zijn we ook organisator.*

AP 45

*Door een hogere diversiteit binnen de stads- en OCMW-diensten en bij de lokale politie weerspiegelen deze meer de maatschappij en verhoogt de herkenbaarheid voor de bevolking.'*

## **Strategisch programma 'iedereen mee'**

De meerjarenplanning 2020-2025 vertaalt het beleidsprogramma in budgetten, projecten, programma's en timing. Deze meerjarenplanning bestaat uit 6 strategische programma's. Deze 6 strategische programma's vormen samen het beleidsprogramma: 'samen maken we de stad van morgen'. In dit motto verwijst de 'we' naar het strategische programma's: 'iedereen mee'.

Het diversiteitsbeleid en bijhorend programma is een uitwerking van het strategisch programma 'iedereen mee'.

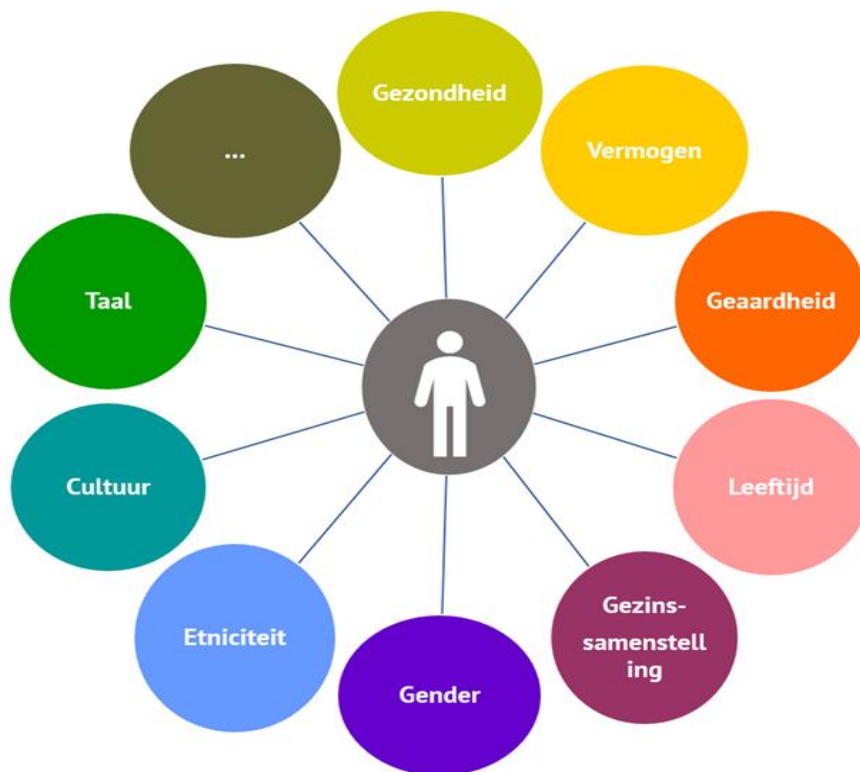
Er was reeds een diversiteitsplan 2014 – 2019 tijdens de vorige bestuursperiode. We hebben in dat kader al heel wat acties en doelstellingen gerealiseerd. Hierop bouwen we verder in het huidige programma.

## **Visie**

Als lokaal bestuur willen wij 'iedereen mee'. Wij willen **gelijke kansen garanderen** voor alle inwoners ongeacht hun leeftijd, gender(identiteit), seksuele oriëntatie, fysieke, psychische of verstandelijke mogelijkheden, sociaal-economische situatie, herkomst, enz. Iedere inwoner moet zich thuis voelen in onze stad.

Wij streven naar een **inclusieve samenleving**. Dit betekent een samenleving zonder uitsluiting waarin iedereen kan participeren. We benaderen inclusie niet langer vanuit elke doelgroep apart, maar streven naar een systeem waarbij we rekening houden met de visie en de invalshoek van iedereen. Vandaar ook 'iedereen mee'.

We nemen het principe van de '**meervoudige identiteit**' als leidraad. Identiteit<sup>1</sup> is een gelaagd en dynamisch gegeven. Je leeftijd, gezondheid, geslacht, geaardheid, etniciteit, inkomen, levensbeschouwing, ... bepalen samen je maatschappelijke positie. We willen mensen niet langer in hokjes steken op basis van een deelaspect van hun identiteit, maar benaderen elk individu vanuit deze gelaagdheid.



Het **intersectioneel denken** of **kruispuntdenken** is een hefboom voor een inclusieve samenleving. Verschillende aspecten van identiteit zoals sociaal-economische status, gender, seksuele geaardheid, leeftijd, handicap, etniciteit, enz. staan immers niet los van elkaar, maar zijn op een complexe manier met elkaar verweven. Om gelijke kansen te garanderen en uitsluiting te voorkomen is het belangrijk om in het beleid aandacht te schenken aan de intersecties of kruispunten waar meer uitsluiting

---

<sup>1</sup> Identiteit is "the individual's cognitive, behavioral, and affective repertoire regarding who she or he is, to which groups he or she belongs, and behaviors enacted as a result of these thoughts and beliefs". Vignoles, V. L., Schwartz, S. J. and Luyckx, K. (2011), 'Introduction: Toward an integrative view of identity', in Schwartz, S. J., Luyckx, K. and Vignoles, V. L. (Eds.), Handbook of identity theory and research, New York, Springer, 1-28.

Deze definitie illustreert dat identiteit uit meerdere lagen bestaat. Het gaat om zowel gedragsmatige, cognitieve en gevoelsmatige processen. Identiteit is de manier hoe we onszelf definiëren en beschrijven. De identiteit van iemand krijgt vorm in interactie met de omgeving.

aanwezig is. Dit zijn bijvoorbeeld de kruispunten leeftijd en etniciteit, of handicap en sociaal-economische status.

Enkele voorbeelden die dit illustreren:

- Een kind met dyslexie met een alleenstaande werkende mama die nog Nederlands leert en het Belgische schoolsysteem nog niet goed kent heeft veel kans een minder gunstig schoolparcours te lopen dan een kind met dyslexie waarvan beide ouders goed bekend zijn met ons schoolsysteem en extra professionele ondersteuning kunnen voorzien.
- Een 55-plusser met een migratieachtergrond die op zoek is naar werk kan te maken krijgen met twee soorten discriminatie: discriminatie op basis van leeftijd én discriminatie op basis van etniciteit.
- Een alleenstaande werkzoekende man is hersteld van een langdurige ziekte. Deze ziekte heeft hem zijn job en zijn huwelijk gekost. Hij heeft twee kinderen en is onlangs gescheiden. Hij is op zoek naar een nieuwe huurwoning voor hem en zijn kinderen. De zoektocht naar een nieuwe woonst verloopt heel moeizaam. Het aanbod op de woonmarkt is klein en als alleenstaande werkzoekende man is het moeilijk opboksen tegen koppels die met twee gaan werken.

## **Proces van opmaak**

Om de motivatie en het draagvlak te vergroten om samen te werken aan een inclusieve samenleving hebben we bij de opmaak van het diversiteitsprogramma veel aandacht besteed aan zowel interne participatie als participatie van inwoners.

### ***Inspiratievoormiddag diversiteit – 24 mei 2019***

De inspiratievoormiddag diversiteit was een startpunt om het nieuwe diversiteitsprogramma vorm te geven. De doelstellingen van deze inspiratievoormiddag waren: draagvlak creëren, inspireren, inspraak en input voor het nieuwe diversiteitsprogramma. Patrick Loobuyck opende de dag met een uiteenzetting over 'samenleven in diversiteit'. Daarna konden de deelnemers twee workshops volgen die dieper ingingen op één aspect van samenleven in diversiteit. Er waren 67 collega's aanwezig.

Aan de hand van de input van deze inspiratievoormiddag zijn we gekomen tot de kapstok van het diversiteitsprogramma: een inclusief beleid met zes pijlers.

### ***Denkdag diversiteit - 24 oktober 2019***

Tijdens deze denkdag voor stadspersoneel hebben we aan 55 deelnemers input gevraagd rond de verschillende pijlers aan de hand van enkele concrete vragen. Deze input vormt een groot aandeel van de doelstellingen en acties in het diversiteitsprogramma.

## ***Stadsgesprek diversiteit – 23 november 2019***

105 Sint-Niklazenaren namen deel aan dit participatiemoment. Aan deelnemers werd per pijler input gevraagd. Na een korte inleiding en een algemene duiding over het diversiteitsplan hebben we de deelnemers verspreid over verschillende workshops. Elke workshop behandelde één van de zes pijlers. Via een participatieve methodiek konden de deelnemers suggesties doen voor het diversiteitsprogramma.

### ***Bilateraal overleg met betrokken diensten***

We hebben met verschillende diensten bilateraal overleg gepleegd. Andere belangrijke stakeholders (zowel intern als extern) zijn individueel benaderd om de acties waar zij mogelijk in betrokken kunnen worden te bespreken.

Al deze input is verzameld en verwerkt in het programma ‘iedereen mee’. Alle doelstellingen en acties zijn dus een verwerking van de evaluatie van het vorige diversiteitsplan, het huidige beleidsprogramma en alle inspraakmomenten.

Zo zijn we gekomen tot een stadsbreed, gedragen en samenhangend programma voor de periode 2020-2025. Dit is geen limitatieve opsomming van alle acties van onze organisatie rond diversiteit.

## **Evaluatie en opvolging**

De acties en doelstellingen zijn dynamisch. Jaarlijks maken we een evaluatie en een stand van zaken op. Op basis daarvan, en rekening houdend met de actualiteit, passen we de inhoud van het programma aan. We verbinden aan de acties een concrete timing. We duiden ook verantwoordelijken aan voor de realisatie en de opvolging. De opvolging hiervan gebeurt via projectmanagement en daarvoor ontwikkelde software.

## **Cijferrapport**

De diversiteit van onze stad willen we ook aantonen via enkele cijfers. Hiervoor is als bijlage van deze tekst een dynamisch<sup>2</sup> cijferrapport via Stad in Cijfers opgemaakt met verschillende parameters.

---

<sup>2</sup> Het is dynamisch in die zin dat het digitaal te raadplegen is via Stad in Cijfers en voortdurend (van zodra beschikbaar) de meest recente cijfers toont.

Link naar het rapport: [https://sintniklaas.incijfers.be/jive?workspace\\_guid=d369fed6-9aaf-407a-8216-d50df15b69f9](https://sintniklaas.incijfers.be/jive?workspace_guid=d369fed6-9aaf-407a-8216-d50df15b69f9)

## Inclusief diversiteitsbeleid

Ons diversiteitsbeleid is inclusief: met acties die zich richten op de gehele samenleving. Waar nodig nemen we specifieke maatregelen naar meer kwetsbare (doel)groepen. Dit is noodzakelijk om uitsluiting te voorkomen en onze dienstverlening voor iedereen toegankelijk te maken.

Verder is het diversiteitsbeleid horizontaal en maakt het deel uit van het strategisch programma 'iedereen mee'. Dat wil zeggen dat alle beleidsdomeinen hun verantwoordelijkheid opnemen om het beleid en de dienstverlening af te stemmen op de (super)diversiteit in de samenleving en dit doorheen het volledige proces van voorbereiding, besluitvorming, uitvoering en evaluatie. Daarom richt dit programma zich op de hele organisatie.



Binnen het programma onderscheiden we zes verschillende pijlers. Tussen de pijlers zijn er heel wat raakvlakken. Sommige doelstellingen en acties zijn van toepassing op meerdere pijlers.



## B. Doelstellingen en acties

### Inclusieve acties

#### Doelstelling

Een cruciale succesfactor voor ons inclusief diversiteitsbeleid is dat alle werknemers binnen onze organisatie zich ervan bewust zijn dat 'iedereen mee' moet. We willen het draagvlak voor inclusief diversiteitsbeleid binnen stad & OCMW Sint-Niklaas vergroten. Iedere werknemer van stad & OCMW moet zich eigenaar voelen van het thema diversiteit. Medewerkers denken al van bij de start van een project automatisch aan de diversiteit van de inwoners en houden hier rekening mee.

1. Overlegstructuur in het kader van het diversiteitsprogramma
  - De kerngroep bewaakt de algemene strategische lijnen.
  - In de stuurgroep zetelen collega's en diensten die verantwoordelijk zijn voor de opvolging van de verschillende acties van het programma.
  - We stellen aanspreekpunten aan voor het programma 'iedereen mee' binnen de verschillende diensten, afdelingen en clusters.
2. De komende jaren maken we concrete actieplannen 'iedereen mee' op maat van elke dienst in stad & OCMW. Medewerkers van het team diversiteit zullen diensten daarbij begeleiden. Hierdoor willen we onze dienstverlening inclusief en toegankelijk maken voor alle inwoners van onze stad. Uit deze actieplannen per dienst (of afdeling) kunnen acties of zelfs nieuwe doelstellingen komen die we naderhand kunnen toevoegen aan het diversiteitsprogramma tijdens de jaarlijkse update.
3. Bij de uitwerking van een project of het schrijven van belangrijke documenten houden alle diensten rekening met de principes van een inclusieve samenleving, zoals bijv. toegankelijkheid, diversiteit, armoede... Het programma 'iedereen mee' gebruiken we hiervoor als leidraad. Hiervoor komen algemene richtlijnen.
4. We stellen een handelingskader op voor het omgaan met diversiteitskwesties: De toenemende diversiteit in onze stad leidt tot soms prangende vragen waarmee veel diensten worstelen. Om beter te kunnen omgaan met deze vragen willen we werk maken van een handelingskader.

Een handelingskader is een instrument dat handvatten biedt om tot een gedragen en duurzaam besluit te komen om diversiteitsvragen te beantwoorden. Een handelingskader biedt enerzijds ad hoc- antwoorden op ad hoc- vragen. Daarnaast leidt het je via een stappenplan naar duurzame antwoorden. Een handelingskader streeft naar een concrete

aanpak binnen de organisatie en overstijgt discussies over meningen, waarden en normen.  
We stemmen dit af op het handelingskader voor de nieuwe deontologische code.

## Pijler 1. Integrale toegankelijkheid

Als lokaal bestuur hebben wij een grote impact op het leven van onze inwoners. Met onze dienstverlening, contacten met het middenveld (bijv. organisaties, verenigingen...) en de ontwerpen van onze gebouwen en het openbaar domein, hebben we de sleutels in handen om de mobiliteit, de participatie, de (geestelijke) gezondheid en de levenskwaliteit van onze inwoners positief te beïnvloeden zodat elke inwoner gelijkwaardig kan deelnemen aan het leven in onze stad.

Integrale toegankelijkheid betekent dat gebouwen, omgeving en dienstverlening bereikbaar, betreedbaar, bruikbaar, begrijpelijk en betaalbaar zijn voor iedereen. Om dit te bereiken moeten we werken aan de fysieke toegankelijkheid van gebouwen en de omgeving, goede communicatie, duidelijke informatieverstrekking, klantvriendelijkheid en het wegwerken van mogelijke drempels. We willen kortom dat iedere inwoner zich welkom voelt.

Er is al een traject afgelegd in samenwerking met Inter<sup>3</sup> om de stand van zaken betreffende ons toegankelijkheidsbeleid in kaart te brengen<sup>4</sup>. Met deze analyse kunnen we nu verder aan de slag om gericht acties te ondernemen.

### Doelstelling 1

Integrale toegankelijkheid is een transversaal thema waar alle diensten van het lokaal bestuur aandacht voor hebben.

- a. Team diversiteit schrijft een actieplan uit rond integrale toegankelijkheid en neemt hier een trekkersrol op. Daarnaast geeft het team ook advies aan collega's van andere diensten en clusters om tot een gedeelde verantwoordelijkheid rond integrale toegankelijkheid te komen.
- b. Binnen de relevante diensten zoeken we collega's die een sleutelfiguur willen zijn rond het thema toegankelijkheid. We brengen hen samen naar aanleiding van concrete projecten en geven hen extra vorming rond de verschillende aspecten van toegankelijkheid.
- c. We zorgen voor algemene sensibilisering rond toegankelijkheid, zowel binnen de organisatie als voor de inwoners.

<sup>3</sup> Vlaams expertisecentrum in toegankelijkheid en Universal design.

<sup>4</sup> Om een inclusief en geïntegreerd toegankelijkheidsbeleid te realiseren is in samenwerking met Inter in februari 2017 het kwaliteitstraject gestart met het bestuur, de medewerkers en de inwoners van onze stad 'naar een toegankelijke gemeente'. Dit vraagt een structurele aanpak, gebruikersparticipatie en een netwerk van partners. Na een grondige zelfevaluatie is duidelijk op welke domeinen we meer inspanningen moeten leveren en werden prioriteiten toegekend. Er zijn acties geformuleerd op korte en lange termijn. In september 2017 heeft de stad Sint-Niklaas het charter 'naar een toegankelijke gemeente' ondertekend. Het doel is en blijft om stappen vooruit te zetten in de toegankelijkheid van onze stad.

- d. We maken voor de interne werking checklijsten op per domein om toegankelijkheid te bevorderen. Op deze manier kan er een toegankelijkheidstoets gebeuren, bijv. bij evenementen.
- e. We maken een toegankelijkheidschecklijst voor verenigingen en organisatoren van evenementen die steun vragen aan de stad. In subsidiereglementen kennen we extra punten toe op basis van toegankelijkheidscriteria. We implementeren integrale toegankelijkheid in procedures, reglementen, vergunningen en samenwerkingsovereenkomsten.
- f. We richten een gebruikersgroep<sup>5</sup> op rond het thema integrale toegankelijkheid om advies te geven bij inrichting gebouwen, ontwerpen openbaar domein...
- g. We organiseren intern en extern vormingen rond het thema van Universal design<sup>6</sup>. De bedoeling is dat dit principe mee vervat zal worden in de opmaak en ontwikkeling van masterplannen, mobiliteitsplannen, woon(zorg)zones, communicatieplannen...
- h. We maken procedures op die de samenwerking met Inter vergemakkelijken, zodat ze bij de aanbesteding en start van nieuwe projecten, het ontwerpen van gebouwen en processen betrokken worden om advies te verlenen. Op deze manier zal de bestaande samenwerkingsovereenkomst beter benut worden. Initiatiefnemers van projecten zijn verantwoordelijk voor de toegankelijkheid binnen hun project.

## **Doelstelling 2**

Er is een goede communicatie over dienstverlening. Alle inwoners begrijpen de communicatie van de stad en kunnen de nodige informatie over leven in Sint-Niklaas gemakkelijk vinden.

- a. Het lokaal bestuur bundelt en verspreidt relevante informatie voor inwoners. We bepalen wat de basisinformatie voor leven in Sint-Niklaas is en communiceren daarover.
- b. De communicatie bereikt alle inwoners via een multikanaalstrategie<sup>7</sup> en diversiteit in de beeldvorming. We toetsen dienstverlening af bij een gebruikersgroep<sup>8</sup> met ervaringsdeskundigen en andere relevante profielen.

<sup>5</sup> Binnen het diversiteitsprogramma wordt vaak verwezen naar gebruikersgroepen. Zie pijler participatie – doelstelling 1, actie j.

<sup>6</sup> Universal Design is een ontwerpvisie die een integrale aanpak stimuleert in plaats van een optelsom van meerdere afzonderlijke oplossingen om integrale toegankelijkheid te bereiken. Het is dus niet de bedoeling om aparte maatregelen te nemen voor elke persoon die van het 'gemiddelde' afwijkt. Het is wel de bedoeling om bij elk ontwerp rekening te houden met de grote diversiteit aan gebruikers. Deze geïntegreerde aanpak maakt een integraal toegankelijk ontwerp kosteneffectief en esthetisch verantwoord.

<sup>7</sup> Een multikanaalstrategie zet in op een optimale verhouding tussen mobiele, telefonische, digitale dienstverlening en dienstverlening aan het loket om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

<sup>8</sup> Zie pijler participatie – doelstelling 1, actie j.

- c. Het bestaande taalbeleid<sup>9</sup> en taalactieplan breiden we uit naar elke cluster van onze organisatie. Het taalbeleid en de toekomstige taalactieplannen integreren we in de actieplannen ‘iedereen mee’ op maat van diensten. (Zie onder ‘inclusieve acties’)
- d. We stellen begrijpbare brieven en documenten op in begrijpelijke taal: zo weinig mogelijk jargon en eenvoudig taalgebruik. Waar nodig ondersteunen we de communicatie met beeldmateriaal. We zetten ook voor andere communicatiekanalen verder in op toegankelijke communicatie, bijv. voor de website volgen we de ‘Europese richtlijn inzake toegankelijkheid van overheidswebsites en mobiele applicaties’<sup>10</sup>
- e. We werken een nieuw inclusief concept uit voor de onthaalavond voor nieuwe inwoners.

### **Doelstelling 3**

De dienstverlening is klantgericht, toegankelijk, geïntegreerd en efficiënt. Inwoners voelen zich welkom en worden geholpen om bij de juiste dienstverlening te geraken.

- a. Door meer in te zetten op een multikanaalstrategie (mobiel, telefonisch, digitaal, loket) werken we aan een vernieuwd concept van dienstverlening. Onze medewerkers worden beter bereikbaar en vormen een laagdrempelig aanspreekpunt. Ze nemen meer tijd om persoonlijk de situatie en de achterliggende noden van klanten op te volgen, meer vragen te stellen en oplossingen te zoeken. We stimuleren en ondersteunen onze medewerkers hierin door o.a. extra maatschappelijk assistenten aan te nemen.
- b. Het lokaal bestuur zet verder in op mobiele dienstverlening door onder andere het organiseren van geboorteaangiften op de materniteit, kids ID aanbieden op scholen. We zoeken daarnaast naar verschillende vormen van outreachend werken (werken met sleutelfiguren, buddy’s, huisbezoeken 80+, veldwerkers inschakelen, enz.). Hiervoor stimuleren en ondersteunen we onze medewerkers.
- c. Het lokaal bestuur investeert in een betere telefoniecentrale. We koppelen de telefonische dienstverlening los van de baliewerking en maken een protocol op om de kwaliteitseisen voor telefonische dienstverlening te garanderen.
- d. Het lokaal bestuur ontwikkelt betere digitale dienstverlening maar behoudt alternatieven. Daarnaast werken we maatregelen uit om te vermijden dat mensen die digitale drempels ervaren, benadeeld worden. Zie ook in het lokaal armoedeplan.

<sup>9</sup> In samenwerking met het Agentschap Integratie en Inburgering is er voor de clusters welzijn en dienstverlening (laatste is nog lopend) een taalactieplan opgemaakt. Dit plan omvat tal van acties die de dienstverlening meer toegankelijk maken voor anderstaligen en laaggeletterde personen.

<sup>10</sup> <https://overheid.vlaanderen.be/wettelijke-verplichtingen-webtoegankelijkheid>

- e. Het lokaal bestuur werkt een doorverwijsbeleid uit dat klantvriendelijkheid vooropstelt.. Dit houdt onder andere in dat medewerkers inwoners niet zomaar doorverwijzen zonder zekerheid over verdere opvolging.
- f. Het lokaal bestuur onthaalt zijn inwoners bij het betreden van de gebouwen door o.a. principes van de hostmanship filosofie <sup>11</sup> toe te passen. In de nieuwe stadswinkel zal er gewerkt worden met een snelbalie en met themabalies. In het welzijnshuis gebeuren aanpassingen aan het onthaal.
- g. We gaan op zoek naar tools op maat van personen met een beperking en mensen met een lage geletterdheid ter ondersteuning van zowel medewerkers als inwoners.
- h. Inwoners kunnen zich herkennen in het personeel van het lokaal bestuur, dat werkt drempelverlagend. Een divers personeelsbeleid is hiervoor cruciaal, zie pijler divers personeelsbeleid.
- i. We werken aan cultuursensitieve zorg<sup>12</sup> door onder andere de drempels die aanwezig zijn bij inwoners om beroep te doen op professionele hulp in kaart te brengen en weg te werken. Dit doen we in samenwerking met de professionele zorginstellingen op ons grondgebied.

#### **Doelstelling 4**

Openbare gebouwen zijn vlot bereikbaar, duidelijk aangegeven en hebben een logische indeling. Ze zijn bovendien ook toegankelijk voor minder mobiele gebruikers.

- a. We verbeteren signalisatie naar dienstverleningspunten (bijv. welzijnshuis). We bekijken of we de bushaltes herkenbare namen kunnen geven, bijv. 'halte welzijnshuis'. We verbeteren ook de signalisatie in dienstverleningspunten (bijv. stadhuis).
- b. Bij de ingang van openbare gebouwen zie je en hoor je goed waar je naartoe moet gaan, ook als je een beperking hebt. We bekijken welke routes geschikt zijn voor minder mobiele gebruikers. Deze routes geven we duidelijk aan zodat deze gebruikers geen extra moeilijkheden ondervinden bij het bereiken van hun bestemming.
- c. Bij inrichting van nieuwe stadsgebouwen vragen we advies aan Inter in het kader van de samenwerkingsovereenkomst rond toegankelijkheid en consulteren we de nieuw op te richten gebruikersgroep<sup>13</sup> rond toegankelijkheid.
- d. We voorzien bij het ticketsysteem in het stadhuis basisrichtlijnen in andere talen en/of met visuele ondersteuning.

<sup>11</sup> Hostmanship is de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn, zie ook [hostmanship.nl](http://hostmanship.nl).

<sup>12</sup> Cultuursensitieve zorg gaat over de houding, kennis en methodes die de hulpverlener bezit en hanteert opdat de hulpverlening toegankelijk en kwalitatief zou zijn voor etnisch culturele minderheden en houdt hierbij rekening met het kruispuntdenken.

<sup>13</sup> Binnen het diversiteitsprogramma wordt vaak verwezen naar gebruikersgroepen. Zie pijler participatie – doelstelling 1, actie j.

### **Doelstelling 5**

Het openbaar domein is toegankelijk en begaanbaar voor alle inwoners.

- a. We zetten de werking van Stampvoets<sup>14</sup> verder, een actie waar bij de aspecten toegankelijkheid, gezondheid, toerisme, sociale cohesie en participatie gebundeld worden met betrekking tot de inrichting van het openbaar domein. We bekijken het openbaar domein vanuit een meervoudig perspectief. In de zones waar we het openbaar domein herinrichten werken we o.a. door middel van participatieve wandelingen.
- b. Bij de herinrichting van het openbaar domein vragen we advies aan Inter in het kader van de samenwerkingsovereenkomst rond toegankelijkheid en consulteren we de nieuw op te richten gebruikersgroep<sup>15</sup> rond toegankelijkheid.
- c. Openbare toiletten zijn goed aangeduid met duidelijke symbolen. Er zijn voldoende toiletten die inclusief toegankelijk zijn met aandacht voor genderneutraliteit.
- d. We zetten meer in op controle en handhaving van de regelgeving betreffende toegankelijkheid en de opvolging van het advies door Inter, bij openbare gebouwen, op de openbare weg (ook bij mobiliteitsingrepen) en de publieke ruimte. Bij uitvoering van werken door het lokaal bestuur of door externen is het belangrijk om na te gaan of de werken correct volgens plan uitgevoerd worden en dat er voldoende aandacht is voor toegankelijkheid in de werfzone.
- e. We hebben aandacht voor het gebruik en de aanwezigheid van nieuwe vervoersmiddelen in het openbaar domein, bijv. elektrische steps, speedpedelecs, bakfietsen... Hierbij houden we rekening met de toegankelijkheid van alle gebruikers van het openbaar domein. Indien nodig nemen we maatregelen om deze toegankelijkheid te waarborgen.

### **Doelstelling 6**

Het vrijetijdsaanbod in onze stad is toegankelijk en inclusief.

- a. We gaan op zoek naar de noden van inwoners om drempels te kunnen wegwerken (eventueel via een gebruikersgroep). Zie ook pijler participatie en sociale cohesie.
- b. We hebben oog voor diversiteit (bijv. via beeldmateriaal op de affiches, via de programmatie) bij het programmeren en de bekendmaking van activiteiten en evenementen (ook voor nieuwe gebruikers). We werken hiervoor ondersteuning uit aan diensten, bijv. checklist, richtlijnen, vorming, ...

---

<sup>14</sup> Stampvoets wil Sint-Niklazenaren doen wandelen. Wandelen, stappen of stampen staat centraal in dit project dat zich richt naar iedereen, ook naar mensen met een rolstoel, rollator of buggy. Stampvoets vraagt ook aandacht voor de openbare ruimte. Die willen we stap voor stap of stapvoets verbeteren, want een aangename en toegankelijke omgeving nodigt uit tot een wandeling.

<sup>15</sup> Binnen het diversiteitsprogramma wordt vaak verwezen naar gebruikersgroepen. Zie pijler participatie – doelstelling 1, actie j.

- c. We zetten waar mogelijk in op automatische toekenning van rechten, zodat deelnemen aan een vrijetijdsaanbod betaalbaarder wordt, zie ook in het lokaal armoedeplan.
- d. We hanteren de 'European Disability Card<sup>16</sup>' (EDC) om de toegang te bevorderen tot culturele, sportieve en vrijetijdsbesteding voor mensen met een beperking.
- e. We zoeken naar een degelijke oplossing voor mobiele toegankelijke toiletten op evenementen (bijv. aan het rolstoelpodium). Het lokaal bestuur biedt dit aan op eigen evenementen stelt dit ook ter beschikking van verenigingen en organisaties.
- f. Ook binnen het vrijetijdsaanbod moeten alle inwoners hun gading vinden en zich welkom voelen, acties hieromtrent staan vermeld in de pijler participatie. Bijv. Prikkelarme zones voorzien op stedelijke evenementen.

---

<sup>16</sup> Een kaart die de toegang van personen met een handicap tot cultuur, sport en vrijetijdsbesteding bevordert en een aantal voordelen in die domeinen biedt, zie <https://eudisabilitycard.be/nl/de-kaart>.



## Pijler 2. Inclusieve beeldvorming

Sint-Niklaas is in allerlei opzichten een diverse stad en dat brengt uitdagingen met zich mee. Vaak worden vooral de verschillen benadrukt en kijkt men minder naar de overeenkomsten, wat het samenleven in diversiteit bemoeilijkt.

Als lokaal bestuur zien wij die verschillen als verrijkend en willen wij het samenleven in diversiteit net bevorderen en versterken. We geloven dat beeldvorming daar een belangrijke impact op heeft. Daarom willen we volop onze voorbeeldrol opnemen en inzetten op een beeldvorming die de diversiteit van onze stad correct weerspiegelt. Naast het bevorderen van vertrouwen tussen diverse groepen willen we via beeldvorming waardering tonen voor alle inwoners van onze stad: oud of jong, met of zonder fysieke beperking, Sint-Niklazenaar sinds generaties of nieuwkomer, man of vrouw, ... We willen beelden en boodschappen gebruiken die realistisch en representatief zijn voor de diversiteit van Sint-Niklaas.

Iedereen moet zich in onze communicatie en onze uitstraling herkennen zonder vooroordelen te bevestigen en polarisering in de hand te werken. We zijn ervan overtuigd dat inwoners die zich gezien voelen door de stad, zich er beter thuis voelen.

### **Doelstelling 1**

De communicatiecampagnes van de stad zijn herkenbaar en aantrekkelijk voor alle inwoners van Sint-Niklaas en dragen bij tot een genuanceerd beeld over brede diversiteit bij onze inwoners met aandacht voor meervoudige identiteit.

- a. Het lokaal bestuur voert een doordacht beleid rond diversiteit in de communicatie waarbij ruimte is voor verschillende communicatiekanalen. We experimenteren met nieuwe communicatiemiddelen zoals de digitale schermen op de Grote Markt, sociale media, meer buurtgerichte of wijkgerichte communicatie om inclusieve beelden te verspreiden.
- b. Het lokaal bestuur gaat op zoek naar goede en innoverende praktijken op vlak van diversiteit in de beeldvorming en geeft het beleid zo verder vorm.
- c. In het opstellen van de fiches voor communicatieplannen voor activiteiten en projecten denken collega's na over inclusieve beeldvorming en hoe ze met hun boodschap 'iedereen mee' krijgen.
- d. De interne communicatieantennes moeten ambassadeurs worden voor diversiteit in overheidscommunicatie en inclusieve beeldvorming. Zij krijgen daarvoor een vorming. Tijdens de terugkerende bijeenkomsten van de communicatieantennes is er telkens aandacht voor het thema inclusie, diversiteit en 'iedereen mee'.

- e. De diversiteit van onze stad weerspiegelt zich in al ons beeldmateriaal en communicatiecampagnes:
- We zorgen ervoor dat de inhoud van de beeldbank inclusief is en representatief voor onze inwoners.
  - De stadsmodellen zijn herkenbare modellen voor onze inwoners.
  - De vernieuwde Stadskroniek, het Oh-magazine en de grote campagnes (Sint-Niklaas Zomert, Stad van de Sint en Sint-Niklaas Wintert) zijn het uithangbord voor inclusieve beeldvorming.
  - Bij de initiatieven voor stadspromotie gebruiken we inclusief beeldmateriaal.
- f. Het lokaal bestuur geeft zelf het goede voorbeeld maar stimuleert ook externe partners: we bieden organisaties, verenigingen en lokale handelaars handvatten om diversiteit zichtbaar te maken en beelden te gebruiken in hun communicatie of reclame. Dit kan via voorwaarden die het lokaal bestuur stelt via subsidies, premies enz.

### **Doelstelling 2**

Sint-Niklaas is een diverse stad op verschillende vlakken. Deze diversiteit is zichtbaar binnen alle geledingen van onze lokale samenleving. Zichtbare diversiteit binnen verschillende domeinen werkt inspirerend en verbindend en is daarom een vorm van positieve beeldvorming. De stad neemt het voortouw en stimuleert ook partners en lokale actoren om daaraan te werken.

- a. Het lokaal bestuur hervormt het bestaande systeem van verdienstelijke personen en zet via een nieuw project: 'stadsambassadeurs' het lokaal talent in de kijker en heeft hierbij aandacht voor diversiteit. De stadsambassadeurs kunnen anderen inspireren als rolmodel. De stadsambassadeurs komen uit verschillende sectoren: jeugd, sport, cultuur, enz. Jaarlijks komen er nieuwe ambassadeurs bij.
- b. In de pijler divers personeelsbeleid staan acties van de inspanningen die het lokaal bestuur wil doen om het eigen personeelsbestand representatiever te maken voor de diversiteit binnen de stad. Het lokaal bestuur wil deze diversiteit ook fier uitdragen. Er komen campagnes over de diversiteit van ons personeelsbestand. We willen hierbij werken met rolmodellen die willen getuigen over hun ervaringen.

### **Doelstelling 3**

Een positieve perceptie van groepen wordt uiteraard niet enkel beïnvloed door de beelden en verhalen die het stadsbestuur en anderen de wereld in sturen, maar ook door werkelijk sociaal contact met en tussen leden van deze verschillende groepen, tussen groepen en door positieve ervaringen tussen al die verschillende inwoners. Dit diversiteitsprogramma wil hier ook sterker op inzetten. Acties hierrond vind je in de pijler sociale cohesie.

#### **Doelstelling 4**

Ten slotte is ook het imago van de stad van belang. Niet enkel van het bestuur en de organisatie, maar ook van de stad als plaats om te wonen, te werken, te studeren, te ondernemen of te bezoeken. We willen meer fier zijn op Sint-Niklaas. Vanuit een gezamenlijke positieve identiteit willen we meer verbinding tussen de inwoners creëren en zo de overeenkomsten tussen de inwoners benadrukken. Vanuit het diversiteitsprogramma wil het lokaal bestuur mee bijdragen tot die fierheid door ons te profileren als een verdraagzame stad die 'iedereen mee' wil.

- a. In de boodschappen geven we de voorkeur aan verbindende communicatie: teksten, inhouden en beelden die voor alle inwoners positief en neutraal zijn, die niet polariseren. Diversiteit wordt gezien als een verrijking maar we willen de uitdagingen die ermee gepaard gaan niet uit de weg gaan. De communicatie moet daarmee in overeenstemming zijn. Het lokaal bestuur reikt collega's hiervoor instrumenten aan via de theorie rond polarisering. Zie pijler sociale cohesie, doelstelling drie.
- b. Iedereen heeft verschillende bewuste maar vooral ook onbewuste vooroordelen. Het lokaal bestuur organiseert vormingen voor stadspersoneel (onderdeel van de vormingen over omgaan met diversiteit – zie 'divers personeelsbeleid') en sensibiliseringsacties voor inwoners (eventueel als onderdeel van andere campagnes) om hierop de aandacht te vestigen.
- c. Het lokaal bestuur moet positieve en stereotype-doorbrekende boodschappen en verhalen uitdragen via diverse media: sociale media, de stedelijke beeldschermen, website, infoavonden, kanalen van culturele instellingen... Zo kan storytelling een middel zijn om de spiraal van negatieve berichtgeving te doorbreken.
- d. Met de communicatiecampagnes over o.a. diversiteit, willen we vermijden dat we brandstof bieden aan polariserende figuren of groeperingen. Dit doen we door ons te richten op het 'stille midden'<sup>17</sup>. (Zie ook theorie over polarisering)

---

<sup>17</sup> Een groep mensen die, bij polarisatie, voor geen van beide kanten kiest. In dit stille midden zit de nuance, neutraliteit, maar ook onverschilligheid. (B. Brandsma, *Inzicht in de dynamiek van wij-zij denken*)

## Pijler 3. Participatie

Het stadsbestuur schuift binnen het meerjarenplan (burger)participatie naar voren als een van de zes transversale programma's. Dit programma moet helpen om de complexe maatschappelijke uitdagingen waar stad Sint-Niklaas voor staat aan te pakken. Door inwoners een stem te geven in het beleid willen we hen vertrouwen geven in onze maatschappelijke en politieke instituties en het actief burgerschap in onze stad versterken. Daarmee vergroten we de draagkracht van ons beleid op alle terreinen.

In deze pijler willen we meer aandacht voor de kwetsbare inwoners in onze stad die de weg naar onze participatiemomenten moeilijker vinden. Het lokaal bestuur wil er door inclusieve participatie voor zorgen dat iedere burger mee is.

Naast het programma 'participatie' willen we in dit diversiteitsprogramma ook een inspanning doen om zo veel mogelijk inwoners te laten participeren aan ons aanbod en aan onze dienstverlening. Daarbij bedoelen we zowel het vrijetijdsaanbod als het hulpverleningsaanbod.

De acties in deze pijler dragen ook bij aan een versterking van de sociale cohesie in onze stad. Hiervoor verwijzen we ook naar de laatste pijler sociale cohesie.

### Doelstelling 1

Het lokaal bestuur werkt aan inclusieve participatie door te streven naar betrokkenheid van al haar inwoners bij het beleid met bijzondere aandacht voor kwetsbare inwoners. Het lokaal bestuur gaat hierbij op zoek naar vernieuwende methodieken.

- a. Het lokaal bestuur vergroot de kennis en het draagvlak rond inclusieve participatie bij stadsmedewerkers.<sup>18</sup> Dit doen we onder andere door een toolbox te creëren met inspiratie en methodieken om op een laagdrempelige manier participatief aan de slag te gaan. Een concreet voorbeeld hiervan is de Deep Democracy waaier<sup>19</sup>.
- b. Het lokaal bestuur detecteert de drempels voor kwetsbare inwoners en werkt ze weg bij bestaande participatiemomenten. Het voorziet de medewerkers van de nodige instrumenten/ondersteuning daarvoor.
- c. Het lokaal bestuur betreft nog meer sleutelfiguren uit diverse groepen bij het beleid, acties en projecten. We gaan op zoek naar nieuwe contactpersonen. We maken een lijst op met contactpersonen die diensten daarvoor kunnen contacteren.

<sup>18</sup> We hebben er aandacht voor dat we onze inwoners met een migratieachtergrond niet enkel op een bepaald facet van hun identiteit aanspreken ('kwetsbaar') maar steeds en vooral ook als ouder, professional, enz.

<sup>19</sup> De deep democracy waaier is een product ontwikkeld door de Stad Sint-Niklaas en het Internationaal Comité onder het project 'Diversiteit in actie'. Hier staan laagdrempelige tips en tricks in om de deep democracy methode te kunnen toepassen.

- d. Het lokaal bestuur voorziet bij elk thema verschillende vormen van participatie zodat mensen op verschillende niveaus kunnen deelnemen zoals in artikel vijf van het ‘Europees charter participatieve democratie in ruimtelijke planningsprocessen’<sup>20</sup> wordt aangegeven. We doen hierbij inspanningen om innovatieve en creatieve initiatieven uit te werken.
- e. Het lokaal bestuur waakt erover dat bij heel het participatieproces (o.a. keuze van onderwerp, aankondiging, verloop en resultaten) helder en toegankelijk gecommuniceerd wordt naar alle betrokkenen en belanghebbenden.
- f. Het lokaal bestuur evalueert en stuurt de werking van de klassieke adviesraden bij in samenspraak met de leden van de raad zelf. We starten een traject met de seniorenadviesraad en de adviesraad voor personen met een beperking.
- g. Het lokaal bestuur richt vanuit ‘Hapje Klapje’ (project diversiteit in actie) en het voormalige intercultureel forum een platform op voor gelijke kansen en diversiteit waar geïnteresseerde inwoners, leden van verenigingen, enz. vier jaarlijks vier keer samenkomen om thema’s rond gelijke kansen en diversiteit samen te bespreken en adviezen te formuleren.
- h. Het lokaal bestuur organiseert vier keer per jaar een lerend netwerk met professionele organisaties in de stad rond participatie en diversiteit.
- i. Het lokaal bestuur hanteert de bestaande buddysystemen<sup>21</sup> om mensen naar inspraakmomenten toe te leiden.
- j. We werken met gebruikersgroepen, dit zijn groepen van mensen of organisaties die beroep doen op bepaalde diensten. We zetten deze gebruikergroepen in om onze dienstverlening, openbare ruimten, gebouwen en beleid mee vorm te geven en aan te passen aan de noden van alle inwoners. We proberen deze vorm van participatie structureel in te bedden.

### **Doelstelling 2**

Het lokaal bestuur luistert naar de noden van de inwoners door vindplaatsgericht te werken en signalen van inwoners op te pikken.

- a. Het lokaal bestuur ondersteunt en stimuleert onze medewerkers om buurtgericht te werken om zo meer (kwetsbare) inwoners te bereiken. Er wordt per buurt gewerkt aan participatie

<sup>20</sup> In dit charter worden de principes van participatieve democratie in ruimtelijke planningsprocessen geconcretiseerd. Deinze, Herzele en Sint-Niklaas ondertekenden dit charter. Het volledige document kan je lezen via deze link: <http://www.ectp-ceu.eu/images/stories/PDF-docs/Dutch-CharterParticipatoryDemocracyV2.pdf>

<sup>21</sup> Er is onder verschillende acties in dit diversiteitsprogramma sprake van werken met buddy’s. het is noodzakelijk om deze buddywerkingen op elkaar af te stemmen (vertrekkend van de bestaande buddywerkingen). Zie pijler sociale cohesie.

rond thema's aan bod te laten komen die de inwoners van die buurt interesseren.

- b. Het lokaal bestuur zet intensief in op vindplaatsgericht werken om meer kwetsbare groepen te bereiken bijv. via de Tupperware methode<sup>22</sup>.
- c. We organiseren inspraak via scholen om zo ook andere inwoners te bereiken, bijv. via een ouderbabbel of een traject met kinderen en jongeren in samenwerking met team jeugd.
- d. Het lokaal bestuur levert extra inspanningen om de participatie van (kwetsbare) jongeren te versterken. Bijv. door 'meetingpoints'<sup>23</sup> te organiseren.
- e. Het lokaal bestuur doet extra inspanningen om kwetsbare inwoners te betrekken bij de programmatie en organisatie van allerlei activiteiten in de stad bijv. bij de (muziek)programmatie van Villa Pace, nieuwjaarsreceptie voor de inwoners ,...
- f. Voor de jaarlijkse nieuwjaarsreceptie voor inwoners maken we vanaf de editie 2021 werk van een inclusief evenement dat voor iedereen toegankelijk en interessant is. Hiervoor wordt er samengewerkt met sleutelfiguren uit verschillende verenigingen om vanaf de voorbereiding participatief het evenement vorm te geven. Zie ook pijler sociale cohesie.
- g. Via de methodiek 'Ouder worden in je buurt' willen we vraag en aanbod voor kwetsbare ouderen beter op elkaar afstemmen. Meer concreet maken ouderen in zes bijeenkomsten kennis met de diensten en voorzieningen in hun buurt. Ouderen en zorg- en dienstverleners leren elkaar beter kennen, en krijgen zo informatie van en over elkaar uit eerste hand. De ouderen verkrijgen kennis over het aanbod voor ouderen in hun eigen buurt op het terrein van activiteiten, hulp en diensten.

### **Doelstelling 3**

De stad verhoogt de participatie aan het vrijetijdsaanbod van kwetsbare inwoners.

- a. Het lokaal bestuur maakt een analyse van de bestaande drempels en werkt een plan uit om ze weg te werken.

---

<sup>22</sup> Dit is een participatiemethodiek: Tijdens een homeparty nodigt een gastvrouw of -heer enkele personen uit. Je streeft hierbij naar een totaal aantal van zes à tien deelnemers. Vergezeld van een hapje en een drankje komt een medewerker of vrijwilliger van het lokaal bestuur informatie verstrekken over één of meerdere onderwerpen. Deze onderwerpen bepalen de deelnemers zelf. Het concept is afgeleid van de Tupperware®-party. Ze wordt gekenmerkt door direct, persoonlijk en mondeling contact met de inwoners. Dit geeft het lokale bestuur de mogelijkheid om, op een heel laagdrempelige manier, zijn inwoners te informeren over bepaalde beleidsdomeinen of producten. Naast informatie is er ook plaats voor vraag en antwoord op maat van de deelnemers. Zie brochure VVSG, 45 methodieken voor een lokale beleidsparticipatie.

<sup>23</sup> Tijdens een 'meetingpoint' praten jongeren over identiteitsvraagstukken en maatschappelijke hangijzers. De focus ligt op jongeren met migratieroots, maar in wezen zijn meetingpoints voor alle jongeren interessant.

- b. Vanuit participatiemomenten stellen we vast dat er nood is aan meer laagdrempelig inclusief sportaanbod in onze stad. We willen tegemoetkomen aan deze nood en werken het aanbod verder uit.
- c. Via verschillende vormen van buddywerking en het gebruik van de kansenpas werkt het lokaal bestuur (o.a.) aan de toeleiding naar vrijetijdsaanbod.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Er is onder verschillende acties in dit diversiteitsprogramma sprake van werken met buddy's. het is noodzakelijk om deze buddywerkingen op elkaar af te stemmen (vertrekkend van de bestaande buddywerkingen). Zie pijler sociale cohesie.

## Pijler 4. Strijd tegen racisme en discriminatie

Elke Sint-Niklazenaar kan het slachtoffer worden van agressie, discriminatie en uitsluiting. De stad wil zich hier uitdrukkelijk tegen verzetten en ontwikkelt daarvoor een beleid rond racisme en discriminatie waarin we verwijzen naar alle discriminatiegronden. We hebben hierbij voldoende aandacht voor institutioneel racisme<sup>25</sup>. Extra aandacht zal gaan naar discriminatie op de woon- en arbeidsmarkt.

We vergroten het draagvlak bij inwoners, stadspersoneel en organisaties om zich te verzetten tegen racisme en discriminatie.

Samen met de bevoegde organisaties wordt gewerkt aan een plan om de meldingsbereidheid voor discriminatie te verhogen waarbij we de nodige aandacht besteden aan de slachtoffers van racisme en discriminatie.

### Doelstelling 1

Het lokaal bestuur verzet zich tegen elke vorm van discriminatie en handelt consequent naar deze missie.

- a. We organiseren jaarlijks een overleg tussen:
  - Het lokaal bestuur (team diversiteit) & Unia om de samenwerking en de meldingen te bespreken.
  - Het lokaal bestuur (team diversiteit), Unia en de ombudsvrouw om de meldingen te bespreken.
  - Politie (referentiepersoon inzake discriminatie en haatmisdrijven), Unia, referentiemagistraat parket en het lokaal bestuur (team diversiteit) om de meldingen racisme en discriminatie te bespreken, dit in het kader van de uitvoering van de COL 13/2013<sup>26</sup>.Met de conclusies van dit overleg gaan we aan de slag om acties op maat op te zetten.
- b. Het lokaal bestuur bekijkt de verschillende meldingsmogelijkheden (politie, ombudsvrouw ...). We zetten samen met Unia acties op om de meldingsbereidheid te vergroten. Het meldingsformulier van Unia<sup>27</sup> is een zeer toegankelijke en goede manier om te melden, dit

---

<sup>25</sup> Institutioneel racisme is racisme dat onbewust in de structuren van de samenleving zit ingebed. We zijn er ons niet van bewust dat we racistisch handelen en proberen het zelfs zoveel mogelijk uit te sluiten, maar toch sluipt het binnen in ons denken en handelen.

<sup>26</sup> De COL 13/2013 is een omzendbrief (van de minister van justitie, de minister van binnenlandse zaken en het college van procureurs-generaal bij de hoven van beroep) betreffende het opsporings- en vervolgingsbeleid inzake discriminatie en haatmisdrijven.

<sup>27</sup> <https://melding.unia.be/nl/meld-het>



zetten we extra in de kijker. We gaan daarbij gericht communiceren over meldingsmogelijkheden op plaatsen of via kanalen waar we mogelijke slachtoffers bereiken.

- c. Non-discriminatieclausule: Hiermee willen we bedrijven die voor ons werken of organisaties waarmee we samenwerken duidelijk maken dat we geen enkele vorm van discriminatie dulden. Deze clausule nemen we op in alle overheidsopdrachten en in de samenwerkingsovereenkomsten die we aangaan met organisaties en verenigingen. We bekijken of (voor de overheidsopdrachten) de handhaving van deze clausule eventueel gecontroleerd kan worden.<sup>28</sup>
- d. De Stad Sint-Niklaas is partner in het Europese netwerk 'ECCAR': European Coalition of Cities against Racism'. We bekijken hoe we binnen dit netwerk actiever kunnen participeren om goede praktijken uit te wisselen met andere Europese lidsteden. Verder zijn we ook lid en actieve partner binnen het Vlaamse ECCAR netwerk.

### **Doelstelling 2**

Iedere Sint-Niklazenaar heeft gelijke toegang tot een woning. We bestrijden racisme en discriminatie op de woonmarkt.

- a. We richten een werkgroep op die een actieplan maakt om discriminatie op de woonmarkt tegen te gaan. Volgende partners worden hierin betrokken: team wonen, dienst huisvesting (afdeling PLO), immobiële sector, SoVeKa, team diversiteit, Unia. Het lokaal bestuur neemt de regierol op en kijkt of er relevante externe organisaties zijn die deze werkgroep mee kunnen ondersteunen.
- b. We evalueren het gelijkebehandelingsprotocol en de effecten hiervan. Op basis van deze evaluatie passen we het document aan om zo de gewenste effecten te bereiken. We maken het gelijkebehandelingsprotocol verder bekend.
- c. Vanaf 1 januari 2021 komt er in Sint-Niklaas een fysiek meldpunt waar inwoners terecht kunnen om meldingen van discriminatie op de private huurmarkt door te geven. Dit verloopt met ondersteuning van Interwaas en Unia en in samenwerking met Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen.

---

<sup>28</sup> Hierbij baseren we ons op de non-discriminatieclausule bij overheidsaanbestedingen van stad Gent. Deze wil bedrijven die voor de stad werken er op attent maken dat de lokale overheid van Gent geen discriminatie duldt. Daarbij wijst men op wettelijke verplichtingen, maar behoort het stimuleren van een positief (HR)beleid, dat drempels naar minderheidsgroepen afbouwt en gelijke kansen creëert, eveneens tot de doelstelling.

- d. Het lokaal bestuur zet een structureel overleg op met de immobiliënsector en werkt aan afspraken rond klantvriendelijkheid, om zo vermoedens van racisme en discriminatie te vermijden:
- Info -en vormingsmoment voor immobiliënkantoren organiseren;
  - Individuele bespreking van meldingen die betrekking hebben op hun werking en samen oplossingen op maat zoeken;
  - Intervisie over geanonimiseerde meldingen;
  - ...
- e. Op Vlaams niveau wordt gewerkt aan een monitoringssysteem om discriminatie (op de huurmarkt) aan te pakken. Het lokaal bestuur zal hiervan gebruik maken van zodra het beschikbaar is.

### **Doelstelling 3**

Iedere Sint-Niklazenaar heeft gelijke toegang tot werk. We bestrijden racisme en discriminatie op de arbeidsmarkt.

- a. We richten een werkgroep op die een actieplan maakt om discriminatie op de arbeidsmarkt tegen te gaan. Volgende partners worden hierin betrokken: VOKA, Unizo, VDAB, verschillende vakorganisaties, dienst economie (afdeling PLO), team diversiteit. Het lokaal bestuur bekijkt of er relevante externe organisaties zijn die deze werkgroep mee kunnen ondersteunen en gaat op zoek naar goede praktijken uit andere steden.
- b. Aan de hand van de input van de werkgroep en de evaluatie van het gelijkebehandelingsprotocol stellen we een gelijkaardig protocol op om discriminatie op de arbeidsmarkt tegen te gaan.
- c. We verzamelen en communiceren goede praktijkvoorbeelden van werkgevers in Sint-Niklaas: zie ook pijler inclusieve beeldvorming.

### **Doelstelling 4**

Het stadspersoneel is alert en weerbaar om op een gepaste manier op te komen voor de stadsgenoot die slachtoffer is van racisme en discriminatie.

- a. We vergroten het intern draagvlak om aandacht te hebben voor racisme en discriminatie. Waar liggen onze grenzen, op welke zaken reageren we en op welke niet. We nemen dit mee op in het handelingskader<sup>29</sup>.

---

<sup>29</sup> Zie ook: actie 4: 'We stellen een handelingskader op voor het omgaan met diversiteitskwesaties.' op pagina 8.

- b. We organiseren vorming voor collega's van de personeelsdienst en het loketpersoneel van stad & OCMW over omgaan met racisme en discriminatie. Deze vormingen koppelen we aan de eDiv tool<sup>30</sup>.
- c. In overleg met de politie werken we acties rond racisme en discriminatie uit op maat van de politie bijv. vorming, sensibiliseringsactie, enz.

#### **Doelstelling 5**

We vergroten het draagvlak bij onze inwoners om zich te verzetten tegen racisme en discriminatie verhogen door te sensibiliseren over racisme en discriminatie en de gevolgen hiervan.

- a. We organiseren jaarlijks in samenwerking met partners een actie naar aanleiding van de Internationale dag tegen racisme en discriminatie op 21 maart en de Internationale dag tegen homofobie en transfobie op 17 mei.
- b. We gaan op zoek naar sporen van kolonisatie en nagaan hoe we hiermee omgaan: binnen onze huidige samenleving leven nog veel onbewuste denkpatronen, tradities, verwijzingen naar de periode van de kolonisatie. We willen deze voor onze stad in kaart brengen en acties ondernemen om deze sporen en onbewuste denkpatronen zichtbaar te maken. (in samenwerking met team internationale samenwerking).
- c. We hebben extra aandacht voor de kwetsbare groepen en gaan op zoek naar de noden van de slachtoffers van racisme en discriminatie door het thema bespreekbaar te maken, ervaringen te delen en de aandacht te besteden aan het effect van racisme en discriminatie.
- d. We organiseren vormingen voor jongeren op school in samenwerking met relevante actoren op het terrein.

---

<sup>30</sup> eDiv is een online opleiding van Unia die tegemoet komt aan de groeiende nood vanuit de bedrijfswereld aan informatie over diversiteitsbeleid en non-discriminatie wetgeving. De online opleiding is specifiek voor hr- en teammanagers, preventieadviseurs, vertrouwenspersonen en vertegenwoordigers van werknemers. Ze concentreert zich op situaties in de arbeidssfeer, dus niet voor goederen en diensten. De opleiding is kosteloos. Zie [www.ediv.be](http://www.ediv.be).

## Pijler 5. Divers personeelsbeleid

Diversiteit is een grote uitdaging voor alle lokale besturen en dat geldt ook in hun voorbeeldrol als werkgever. Het lokaal bestuur is zich daarvan bewust en wil dat het personeelsbestand de bevolking weerspiegelt. Dat zal niet alleen inspanningen vragen om de diversiteit op de werkvloer te verhogen maar evenzeer om constructief met die diversiteit om te gaan. Als lokaal bestuur de capaciteiten en kwaliteiten van elke burger aanspreken, daar gaan we voor. We doen dit vanuit de overtuiging dat een divers personeelsbestand een duidelijke meerwaarde biedt: als antwoord op een divers klantenbestand, om nieuw talent binnen te halen, om ons vermogen tot vernieuwen aan te scherpen, om beter in te spelen op maatschappelijke uitdagingen van een (super)diverse samenleving enz.

Om dit te verwezenlijken bouwen we op drie sporen aan een divers personeelsbeleid: we ontwikkelen een stevig beleid als basis, werken aan een betere instroom en onthaal (talent vinden en onthalen) en ten slotte zorgen we voor de nodige maatregelen om de retentie en doorstroom (talent binden) te optimaliseren.

### Visie & beleid

#### Doelstelling 1

Het lokaal bestuur heeft een duidelijke visie op divers personeels- en vrijwilligersbeleid en voert een divers personeelsbeleid. Deze visie en het beleid ontstaan bottom-up en zijn gebaseerd op een grondige omgevingsanalyse. We voeren hierover een transparante communicatie.

- a. Het lokaal bestuur maakt ruimte en middelen vrij om rond een divers personeelsbeleid en diversiteit op de werkvloer te werken bijvoorbeeld door per cluster een diversiteitsverantwoordelijke aan te stellen.
- b. Om dit beleid vorm te geven, willen we ook een goed zicht op de opportuniteiten en uitdagingen die zich stellen bij het personeel i.v.m. omgaan met diversiteit op de werkvloer. We willen ook zeker een duidelijk beeld van hoe ons huidige 'divers' personeel onze werkvloer ervaart. We bevragen hiervoor het personeel (kan via focusgroep of interviews of ...)
- c. Om dit beleid vorm te geven en verder uit te voeren, organiseert het lokaal bestuur jaarlijkse monitoring van de diversiteit van het personeelsbestand op vlak van gender, leeftijd en herkomst. Dit kan door elke drie jaar de stadsmonitor af te nemen.
- d. Het lokaal bestuur gaat op zoek naar goede voorbeelden met betrekking tot een divers personeelsbeleid en bekijkt waar we deze kunnen implementeren op maat van Sint-Niklaas.

e. Het lokaal bestuur ontwikkelt een handelingskader<sup>31</sup> dat medewerkers houvast biedt bij moeilijke diversiteitskwesties. Dit handelingskader wordt in samenspraak met medewerkers uitgewerkt. Ook interne kwesties die zich op de werkvloer voordoen kunnen hierdoor behandeld worden. Het handelingskader kan ook bottom-up kan worden ingeschakeld en niet enkel door leidinggevenden.

### **Doelstelling 2**

Het lokaal bestuur is fier op de diversiteit binnen het personeel en draagt dit uit. Het stadspersoneel is zich bewust van die visie en wordt hierin 'meegenomen'.

- a. Op de nieuwjaarsreceptie of andere momenten waarop veel werknemers aanwezig zijn wordt diversiteit in de kijker gezet.
- b. Lokaal bestuur zet meer in op beroepsfierheid. Zo kunnen werknemers bijv. filmpjes maken tijdens bepaalde beroepsactiviteiten die ze dan kunnen delen via sociale media of andere (interne) kanalen.
- c. Er is aandacht voor diversiteit en inclusieve beeldvorming via allerlei interne communicatiekanalen bijv. via nieuwsbrief, intranet en stadsmagazine.

### **Instroom**

De doelstellingen hieronder mikken vooral op het binnenhalen van nieuwe werkrachten en het onthaal op de werkvloer. De inspanningen die hier geleverd worden moeten ervoor zorgen dat ons personeelsbestand meer divers wordt en dat iedereen een goede start kan nemen als werknemer van ons lokaal bestuur (ook met een fysieke beperking, ook als Nederlands niet je moedertaal is enz.). We bouwen daarbij verder op de acties en inspanningen vanuit het diversiteitsplan van de vorige bestuursperiode.

In het bijzonder op vlak van arbeidsdeelname van mensen met een migratieachtergrond is een inhaalbeweging nodig. In vergelijking met de samenstelling van de bevolking, zien we in het personeelsbestand van stad en OCMW Sint-Niklaas een behoorlijke vertegenwoordiging van mensen met een migratieachtergrond in de lagere salarisgroepen, maar een ondervertegenwoordiging in de hogere salarisgroepen.

---

<sup>31</sup> Zie ook: actie 4: 'We stellen een handelingskader op voor het omgaan met diversiteitskwesties.' op pagina 8.

### **Doelstelling 1**

Het stadsbestuur van Sint-Niklaas heeft een positief imago als werkgever. Stad Sint-Niklaas is een aantrekkelijke werkgever en inwoners hebben een goed zicht op wat een lokaal bestuur als werkgever te bieden heeft.

- a. We voeren sterke communicatiecampagnes over werken bij stad Sint-Niklaas. De campagne die de stad Antwerpen voerde kan hier als inspiratie dienen. Hierbij is aandacht voor de diversiteit van het personeelsbestand. Zie ook pijler inclusieve beeldvorming.
- b. Stad Sint-Niklaas zet voorbeeldfiguren in de kijker, zowel in interne als externe communicatie.
- c. Als onderdeel hiervan en onder de noemer van maatschappelijk verantwoord ondernemen kunnen we een mentorschap voor werkzoekenden organiseren (of promoten) waar bij werkzoekenden met een migratieachtergrond of met een grote afstand tot de arbeidsmarkt via een mentor (een medewerker van lokaal bestuur) geholpen worden in hun traject naar arbeid<sup>32</sup>. Dit kan deel uitmaken van een communicatiecampagne.

### **Doelstelling 2**

Het lokaal bestuur zet in op alternatieve rekrutering en organiseert acties om de instroom van divers personeel te verhogen.

- a. We nemen als werkgever deel aan jobbeurzen.
- b. Het lokaal bestuur informeert over werken en solliciteren bij de stad. Er wordt duidelijk uitgelegd wat de examenonderdelen van de selectieprocedures precies inhouden en er worden eventueel voorbeeldvragen en tips meegegeven over hoe men zich het best kan voorbereiden. We overwegen om voor bepaalde examenprocedures (zoals werving administratief en technisch medewerker) infosessies te organiseren.
- c. Het lokaal bestuur werkt een algemeen stagebeleid uit met specifieke aandacht voor hoogopgeleide jongeren met migratieachtergrond, personen met een (arbeids)handicap, laaggeschoolden, ...
- d. We kijken naar competenties i.p.v. naar diploma en stellen voor bepaalde functies mensen aan zonder specifieke diplomavooraarde door naast diplomavereiste een competentieproef te installeren. Dit doen we nu al een tijdje maar we bekijken hoe we deze werkwijze kunnen uitbreiden.

---

<sup>32</sup> Cf. duo for a job en talent2connect.be.

- e. We gaan de mogelijkheid na om voor enkele sollicitatieprocedures te werken volgens het principe van Open Hiring<sup>33</sup>. Hiervoor wachten we de haalbaarheidsstudie van de UGent af.

### **Doelstelling 3**

De vacatures zijn helder, toegankelijk en aantrekkelijk. De verspreiding is doordacht en bereikt diverse doelgroepen.

- a. Het lokaal bestuur screent vacatures op vlak van toegankelijkheid (taalgebruik, functie-inhoud en verwachtingen zeer helder geformuleerd).
- b. In alle vacatures voorzien we een non-discriminatieclausule.
- c. We herbekijken welke organisaties we proactief benaderen in functie van rekruteren. Het lokaal bestuur breidt de gebruikte zoekkanalen voor vacatures uit met een aantal databanken die een divers publiek aanspreken of door medewerkers met een link of netwerk naar diverse groepen aan te spreken om vacatures te verspreiden.
- d. Het lokaal bestuur onderzoekt of het gebruik kan maken van of samenwerken met gespecialiseerde wervingsbureaus.

### **Doelstelling 4**

De selectieprocedures bevorderen een betere weerspiegeling van de diverse samenleving (gender, leeftijd, afkomst etc.) in ons personeelsbestand

- a. Examenjury's zijn evenwichtig samengesteld. Onze RPR<sup>34</sup> voorziet reeds in een aantal bepalingen waaraan selectiecommissies moeten voldoen o.a. gemengde samenstelling m/v, gedragsregels voor juryleden (onafhankelijk, onpartijdig, respectvol, geen discriminatie, ...)
- b. Interne selectieverantwoordelijken krijgen training over of zijn geïnformeerd over onbewuste vooroordelen en de impact op het rekruteringsproces zodat ze zich bewust zijn van de mechanismen en weten hoe ze dit kunnen vermijden.
- c. Voor het examen administratief medewerker bekijken we of de Cebir-test<sup>35</sup> de meest cultuursensitieve test is om de eerste fase in de werving te organiseren.

---

<sup>33</sup> Open Hiring® is een nieuwe rekruteringsstechniek (= een baan zonder sollicitaties), afkomstig uit de VS, die momenteel uitgetest wordt in Nederland. Universiteit Gent zal in samenwerking met Stad Gent, UNIZO Oost-Vlaanderen en de Antwerp Management School dit jaar onderzoeken of, en op welke manier, Open Hiring® mogelijks toepasbaar is in Vlaanderen. Indien blijkt dat Open Hiring® toepasbaar is in Vlaanderen, en indien werkgevers ervoor open staan, zal Open Hiring® in 2021 bij een beperkt aantal bedrijven gepiloottest worden. Zie <https://www.ugent.be/divergent/nl/openhiring.html>

<sup>34</sup> De rechtspositieregeling van Stad & OCMW Sint-Niklaas (RPR) is een besluit van het college van burgemeester en schepenen of de raad voor maatschappelijk welzijn waarin de rechten en plichten van de medewerkers zijn opgenomen.

<sup>35</sup> Cebir ontwikkelt programma's en psychologische tests voor selectie van personeel.

- d. Voor het examen technisch medewerker gebruiken we pictogrammen, eenvoudig taalgebruik, beeldmateriaal enz.

**Doelstelling 5**

Voor verschillende functies zijn redelijke aanpassingen mogelijk ter bevordering van een divers personeelsbestand.

- a. Het lokaal bestuur bepaalt wat redelijke aanpassingen zijn voor mensen met een visuele of auditieve beperking, personen met een rolstoel of mobiliteitsbeperking.
- b. Het lokaal bestuur bepaalt wat redelijke aanpassingen voor mensen die minder goed Nederlands spreken.
- c. We zijn alert voor andere mogelijke drempels en bekijken of er daarvoor nog andere redelijke aanpassingen noodzakelijk zijn.

**Doelstelling 6**

Nieuwe personeelsleden krijgen een warm onthaal en krijgen aangepaste ondersteuning om snel hun draai te vinden op de werkvloer.

- a. We bekijken of voor het verwezenlijken van deze doelstelling een aanpassing van het huidige peter/metersysteem nodig is.
- b. We werken met onthaalchecklijsten ter ondersteuning van direct leidinggevendenden zodat alles geregeld is voordat het nieuwe personeelslid start en/of met een onthaalbrochure geschreven vanuit het standpunt van een nieuwe collega en met visualisaties om complexe informatie te verduidelijken. Peters/meters kunnen daar ook gebruik van maken.

**Retentie en doorstroom**

Nieuw en divers talent binnenhalen is een belangrijke doelstelling maar dit talent aan boord houden is even cruciaal. Medewerkers die zich gesteund en gestimuleerd voelen om hun talent binnen de organisatie verder te ontwikkelen en hiervoor waardering krijgen, groeien in hun job en dat komt ons alleen maar ten goede. We willen daarom ruimte creëren voor coaching, opleidingen en andere ontwikkelingskansen. De volgende doelstellingen en acties zijn hierop gericht.

**Doelstelling 1**

Het stadspersoneel voelt zich goed op de werkvloer ongeacht hun achtergrond.



- a. Het lokaal bestuur communiceert duidelijk over alle mogelijke vormen van ondersteuning op de werkvloer.
- b. Leidinggevenden krijgen voldoende tijd en middelen om de gepaste ondersteuning voor hun medewerkers te voorzien.
- c. We zorgen ervoor dat medewerkers beter hun weg vinden naar loopbaanbegeleiding op maat, onder andere door hen proactief te benaderen.
- d. Er is voldoende coaching op de werkvloer (welbevinden, takenpakket, taal, ...)
- e. We nemen de interne meldingsmogelijkheden voor gevallen van racisme of discriminatie op de werkvloer op in het algemeen actieplan ter bestrijding van racisme en discriminatie, zie aparte pijler.
- f. Het lokaal bestuur heeft zicht op het welbevinden van het 'divers' personeel en doet hier inspanningen voor. We bekijken om in de eerstvolgende risicoanalyse welzijn op het werk een focus 'diversiteit' op te nemen.
- g. Het lokaal bestuur houdt rekening met de diversiteit op de werkvloer en zet dit om in acties. Het lokaal bestuur doet bijv. inspanningen om de nieuwjaarsreceptie voor een meer divers publiek aantrekkelijk te maken (bijv. een aantrekkelijk vegetarisch aanbod, een aantrekkelijk non-alcoholisch aanbod, een halal aanbod...)
- h. Medewerkers kunnen ook zelf bepaalde diversiteitskwesties aankaarten bij leidinggevenden of andere medewerkers. Dit wordt door het lokaal bestuur gestimuleerd en ondersteund via het handelingskader.

### **Doelstelling 2**

Het stadspersoneel voelt zich ondersteund om met de diversiteit op de werkvloer en de bijhorende uitdagingen goed om te gaan.

- a. Het lokaal bestuur organiseert vormingen (of ander gepast ondersteuningsaanbod) over omgaan met diversiteit zowel voor medewerkers als voor leidinggevenden. Deze zijn eventueel verplicht.
- b. Het lokaal bestuur voorziet coaching op de werkvloer rond omgaan met diversiteit vanuit de visie van dit diversiteitsprogramma.

- c. Er is ondersteuning bij het oplossen van diversiteitskwesties via het handelingskader (zie hoger.)

### **Doelstelling 3**

Het lokaal bestuur ondersteunt via taalbeleid op de werkvloer de anderstalige werkrachten en zorgt voor een vlotte communicatie tussen medewerkers

- a. Het lokaal bestuur werkt hiervoor samen met VOKANS.
- b. Er is een taalcoach binnen het OOC<sup>36</sup> voor de ondersteuning van anderstalige cliënten.
- c. Er is oog voor oefenkansen Nederlands door gemengde teams samen te stellen, door informele momenten te voorzien waar Nederlands gesproken wordt etc.
- d. Het lokaal bestuur neemt maatregelen op vlak van taalbeleid in functie van een vlotte communicatie met en tussen werkrachten en het overbruggen van taalbarrières.

### **Doelstelling 4**

Het lokaal bestuur helpt medewerkers bij het uitbouwen van hun loopbaan.

- a. Het lokaal bestuur werkt een beleid uit rond het detecteren en ontwikkelen van individuele competenties en maakt hierbij Elders Verworven Competenties zichtbaar (EVC)
- b. Het lokaal bestuur onderzoekt mogelijke groeikansen via en/of experimenteert met jobcrafting en taakcrafting<sup>37</sup>.

### **Doelstelling 5**

Het lokaal bestuur voert een levensfasebewust personeelsbeleid.

- a. We laten ervaring uit de privésector meetellen voor het bepalen van de anciënniteit
- b. We zetten in op stages voor jongeren en andere ervaringstrajecten
- c. We versterken ons onthaalbeleid en het peter- en meterschap.
- d. We maken individuele vormingstrajecten mogelijk , al dan niet voorafgegaan door een POP<sup>38</sup>, opzetten
- e. We voeren een actief beleid rond stress op het werk, mentale fitheid, burn-out en gezondheid
- f. We breiden de mogelijkheden voor externe loopbaanbegeleiding uit

---

<sup>36</sup> Oriëntatie- en opleidingscentrum

<sup>37</sup> De jobinhoud/taak aanpassen zodat deze beter aansluit op de competenties van de werknemer

<sup>38</sup> Een persoonlijk ontwikkelingsplan of POP legt afspraken vast tussen een medewerker en de werkgever over de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker. Het geeft de leeractiviteiten van een medewerker met bijhorende (tussen)resultaten weer in een tijdsplanning.

- g. We maken thuiswerk/telewerk structureel mogelijk
- h. We passen zelfroostering toe in bepaalde teams
- i. We organiseren vakantieopvang voor kinderen van personeel
- j. We bouwen flexibiliteit in de arbeidsvoorwaarden verder uit

### **Doelstelling 6**

Het lokaal bestuur voert een afwezigheids-, een retentie- en een re-integratiebeleid.

- a. De stad Sint-Niklaas gaat een samenwerking aan met Divergent<sup>39</sup> van de UG om de re-integratieproblematiek te onderzoeken en hierrond aanbevelingen te doen naar het bestuur. In 2020 zal de organisatie Divergent een analyse opmaken van hoe momenteel met de reïntegratieproblematiek wordt omgesprongen. Op basis van de verzamelde informatie zal de organisatie helpen bij de opmaak van een draaiboek. Het vastleggen van bepaalde functies buiten de formatie voor cases van aangepast werk kan hieruit voortvloeien, aangepaste scholing voor bepaalde categorieën van medewerkers, beleid rond langdurig zieken, prioriteitenbepaling voor de behandeling van cases aangepast werk (langere diensttijd, feedbackresultaten van de laatste jaren, polyvalentie, gevolgde opleidingen...) en andere.
- b. Het kwartaaloverleg met het Sociaal Medisch Team wordt verdergezet. Het Sociaal Medisch Team bestaat uit een netwerk van Idewe, PBW en HR. Doelstelling is om medewerkers die uitvallen door ziekteproblematiek op een goede manier te begeleiden tot een nieuwe tewerkstelling of door voor hen andere uitwegen te voorzien. De adviezen van Idewe (arbeidsgeneesheer en psychologenteam) en de mogelijkheden van de organisatie worden afgestemd om tot een goed resultaat te komen. Dit betekent dat een resultaat waarbij zowel de belangen en het welzijn van het individu als de noden van de organisatie voor ogen genomen worden.
- c. We zetten het attentiebeleid verder door middel van sensibiliseringsacties en door het voorzien van een attentiebudget.
- d. Leidinggevenden worden gesensibiliseerd tot het voeren van signaalgesprekken: zij beschikken hierbij over de nodige tools. In het aanwezigheidsbeleid wordt gehamerd op een preventief beleid. Als leidinggevenden merken dat hun medewerkers zich plots anders gedragen dient men een signaalgesprek te voeren om af te toetsen wat er aan de hand is en of ondersteuning kan worden geboden. Bij privé problemen kan doorverwezen worden naar de Sociale Dienst. Bij werk gerelateerde problemen dient de leidinggevende zelf een advies te geven al dan niet ondersteund door de dienst HR.

---

<sup>39</sup> Divergent is een organisatie van de UG die tot missie heeft om de mensen te versterken op het werk

## Pijler 6. Sociale cohesie

In onze samenleving is er nood aan meer sociale cohesie. Het gebrek daarvan werkt polarisatie in de hand. Daarom wil het lokaal bestuur de sociale cohesie in onze stad verhogen.

Werken aan sociale cohesie is werken aan een leefbare samenleving. We willen ervoor zorgen dat inwoners niet naast elkaar leven maar met elkaar samenleven. Dat onze inwoners zich verbonden voelen met elkaar, met maatschappelijke organisaties en met de samenleving als geheel.

Een sterke sociale cohesie leidt tot meer positieve ervaringen, leerkansen, een betere leefbaarheid in wijken en meer zorg dragen voor elkaar. Verbinding, ontmoeting en onderlinge communicatie zijn hiervoor cruciaal. Inwoners krijgen een positiever beeld van kwetsbare groepen door meer diepgaand sociaal contact en door samen positieve ervaringen te beleven.

### Doelstelling 1

Inwoners hebben de kans om elkaar op zeer veel verschillende activiteiten, momenten en plaatsen te ontmoeten. Het lokaal bestuur wil meer verbinding tussen inwoners die elkaar omwille van verschillende achtergronden minder gemakkelijk ontmoeten.

- a. We experimenteren met vernieuwende initiatieven rond sociale cohesie. We starten met een analyse van de reeds bestaande initiatieven rond inclusie in sociale cohesie en kijken naar goede praktijken zoals Villa Pace en 'De langste Veggietafel'.
- b. Het lokaal bestuur onderneemt acties om het sociaal engagement bij inwoners te stimuleren bijv. via vrijwilligerswerk. We maken hiervoor gebruik van een digitaal platform zoals het Give a day- vrijwilligersplatform<sup>40</sup>.
- c. Het lokaal bestuur organiseert projecten die eenzaamheid tegengaan. Er komt een omgevingsanalyse om de ontmoetingsmogelijkheden in Sint-Niklaas in kaart te brengen. We bekijken hierbij ook drempels voor deelname. (zie ook pijler integrale toegankelijkheid). Het lokaal bestuur investeert in wervende communicatie over deze ontmoetingsmogelijkheden en heeft hierbij extra aandacht voor digitale ontmoetingsmogelijkheden.
- d. Bij de inrichting van het openbaar domein is er aandacht voor het faciliteren van ontmoeting. Indien nodig gaan we op zoek naar goede praktijken en knowhow hierover.

---

<sup>40</sup> Give a day is een matchingwebsite voor vrijwilligerswerk waarbij men vrijwilligers en organisaties matcht in samenwerking met gemeentes. Naast de matchingswebsite zet Give a Day zich in om de Sustainable Development Goals (SDGs) van de UN te realiseren. Dit doen ze door goede doelen, vrijwilligers, bedrijven, scholen en gemeentes samen te laten werken via concrete vrijwilligersprojecten en buurtparticipatie trajecten.

- e. Een buddywerking is een individueel gerichte, maar intensieve vorm om sociale cohesie in onze stad en bredere samenleving te versterken. Er bestaan reeds veel verschillende buddywerkingen. Ook binnen dit diversiteitsprogramma is er binnen verschillende pijlers sprake van het oprichten of optimaliseren van buddywerkingen. We zullen in eerste instantie ook zorgen voor een afstemming van de buddywerkingen in verschillende domeinen: vrijetijdsbesteding, eenzaamheid, huisvesting, werk, ...
- f. We blijven investeren in het samenbrengen van verschillende geloofsgemeenschappen om elkaars geloofspraktijken te leren kennen via interlevensbeschouwelijke dialoog, moskeebezoeken (opleiding moskeegidsen), ... We stimuleren verenigingen, scholen, inwoners... om hieraan te participeren om wederzijdse vooroordelen weg te nemen.
- g. We werken buurtgericht en vindplaatsgericht om op plaatsen waar inwoners sowieso met elkaar in contact komen, via ontmoeting en verbinding de sociale cohesie te versterken.
- h. Het lokaal bestuur zet bij uitstek in kwetsbare buurten buurtwerking in als methodiek om de sociale cohesie te vergroten en meer verbinding te creëren tussen inwoners.
- i. We brengen inwoners en verenigingen samen rond bepaalde thema's. Zo brengen we een inhoudelijke boodschap maar het is tevens een methodiek om mensen met elkaar in contact te brengen en verbinding te creëren. We passen deze methodiek onder andere reeds toe bij Internationale vrouwendag, het Festival van de Verdraagzaamheid, de seniorenweek, enz.

### **Doelstelling 2**

Het Sint-Niklase middenveld en alle relevante actoren dragen bij tot het verhogen van sociale cohesie door middel van het creëren van ontmoetingsmogelijkheden tussen inwoners. Hierbij neemt het lokaal bestuur een faciliterende rol op en voert een stimulerend beleid.

- a. We richten een verenigingsloket op, waar vereniging met al hun plannen, vragen en problemen terecht kunnen voor informatie en ondersteuning. Bijvoorbeeld "Hoe een vzw opstarten? Hoe een subsidie aanvragen? Hoe activiteiten organiseren?"
- a. We versterken buurtgerichte werkingen en de bestaande buurtgerichte initiatieven van inwoners of organisaties door handvatten te bieden rond het thema diversiteit.
- b. We stimuleren aandacht voor inclusie en diversiteit in alle stedelijke subsidiereglementen.
- c. We herzien het welzijnsreglement waarbij we vanuit het diversiteitsprogramma volgende insteek geven:
  - We ondersteunen inwoners en/of verenigingen die graag willen deelnemen aan diverse ontmoetingsmomenten of zelf ontmoetingsmomenten willen creëren en die

hier een voortrekkersrol in willen opnemen. We doen dit via projectsubsidies sociale cohesie;

- We stimuleren verenigingen om hun werking inclusiever te maken via de basissubsidiëring in het welzijnsreglement;
- We installeren projectsubsiëring om werking rond diversiteit te introduceren of te versterken in verschillende contexten, bv. scholen, verenigingen, ...

### **Doelstelling 3**

We ontwikkelen een beleid om polarisering tegen te gaan en bieden vanuit dit beleid handvatten aan personeel en inwoners om dergelijke dynamieken te herkennen en/of tegen te gaan.

- a. We omschrijven duidelijk wat we onder polarisering begrijpen. We baseren dit op het denkkader rond polarisering van Bart Brandsma.
- b. We werken aan bewustwording rond het fenomeen bij stadspersoneel en leren methodieken aan om ermee om te gaan.
- c. We voorzien een opleiding 'omgaan met polariserende uitspraken' voor de medewerkers van de stad die de sociale mediakanalen beheren. We baseren ons hiervoor op het handelingskader dat omschreven wordt in de vierde doelstelling onder de pijler 'strijd tegen racisme en discriminatie'.
- d. We organiseren sensibilisering rond het fenomeen polarisering zodat ook inwoners de dynamiek (her)kennen.
- e. We zetten een lokaal netwerk op waar de aanpak van de dynamieken van polarisering binnen de schoolcontext en de context van jeugdverenigingen besproken en aangepakt wordt. Het doel van dit netwerk is om uit te wisselen, op tijd signalen door te geven aan het stadsbestuur en het ontwikkelen van een gezamenlijke aanpak.
- f. We reiken en leren inwoners, verenigingen, scholen, ... methodieken aan om om te gaan met polarisering in een gefaseerde aanpak.
- g. We reiken lokale organisaties en beheerders van (lokale) populaire pagina's op sociale media een kader aan om om te gaan met polariserende uitspraken op hun sociale mediakanalen. Waar nodig bieden we ondersteuning op maat aan.
- h. Het lokaal bestuur geeft maatschappelijke tegengeluiden<sup>41</sup> bij actuele polariserende fenomenen en tendensen. Dit doen we door de acties die omschreven staan onder de pijler 'inclusieve beeldvorming'.

---

<sup>41</sup> Boodschappen en verhalen die dit extreem en/of polariserend discours ondermijnen.

## C. Specifiek beleid

Ons beleid is inclusief. Waar nodig nemen we specifieke maatregelen gericht naar meer kwetsbare groepen. Dit is noodzakelijk om uitsluiting te voorkomen en onze dienstverlening voor iedereen toegankelijk te maken.

Hieronder vermelden we de belangrijkste vormen van specifiek beleid die we opnemen als lokaal bestuur. Er zijn nog heel wat andere vormen van diversiteit die niet expliciet vermeld worden maar waarvoor uiteraard ook aandacht is. Dat is de essentie van inclusief beleid waarbij rekening gehouden wordt met alle (of zoveel mogelijk) verschillende aspecten van iemands identiteit.

### Armoedebeleid

Stad & OCMW Sint-Niklaas hebben een lange traditie van armoedebestrijding. In 2014 werd een lokaal armoedeplan opgemaakt, dat in 2017 werd geactualiseerd. Het werd telkens opgemaakt in samenspraak met de verenigingen die deel uitmaken van Polsslag<sup>42</sup>. De kracht van een armoedebeleid uit zich ook in de constante dialoog met mensen in armoede en de verenigingen die hen vertegenwoordigen. Een armoedeplan legt hiervan de contouren vast en licht de thema's uit die in de komende jaren aandacht en ondersteuning verdienen.

De opmaak van een nieuw armoedeplan is een onderdeel van het beleidsprogramma 2019-2024. Armoede is een actueel thema dat over diverse beleidsdomeinen heen aandacht vraagt. Het draagvlak voor een actief en concreet armoedebeleid bij diensten, mandatarissen, organisaties en burgers groeit gestaag. Een armoedeplan vertaalt dit draagvlak en de bezorgdheden rond armoede in concrete acties en zorgt ervoor dat het armoedethema constant op de agenda staat.

Enkele voorbeelden van acties:

- Tandem: een tandzorgproject voor mensen in armoede;
- De Kiem: een project rond perinatale gezinsondersteuning;
- Acute noodopvang: noodwoningen voor mensen met acuut opvangprobleem;
- ...

### Leeftijdsvriendelijk beleid

Het opnemen van een regierol in het leeftijdsvriendelijk beleid is een onderdeel van het beleidsprogramma<sup>43</sup> 2019 – 2024. Een leeftijdsvriendelijke gemeente is een inclusieve en toegankelijke omgeving die actief ouder worden stimuleert. Het lokaal bestuur geeft haar inwoners de kans om op een aangename manier oud te worden. Dit doen we door in te werken op volgende

---

<sup>42</sup> Netwerk van armoedeverenigingen

<sup>43</sup> Actieplan 9

componenten: publieke ruimte en gebouwen, mobiliteit, wonen, sociaal-culturele participatie, respect en sociale inclusie, maatschappelijke participatie, communicatie en informatie, gezondheid en zorg.

Enkele voorbeelden van acties:

- Intergenerationele activiteiten faciliteren;
- Versterking van cultuurparticipatie door overleg en samenwerking te stimuleren tussen actoren van welzijn en zorg enerzijds en actoren uit de cultuur anderzijds;
- De senior die ouder wordt informeren over mogelijkheden om kwalitatief thuis te blijven wonen of andere stappen te ondernemen. Daarnaast creëren we vernieuwende en kwalitatieve woonvormen/woonbegeleiding voor senioren;
- ...

### **Dementievriendelijke stad**

Sinds 2012 zijn we een dementievriendelijke stad die investeert in een goede omgang met mensen met dementie en het bevorderen van hun levenskwaliteit en die van hun omgeving. Zo lang mogelijk deelnemen aan de samenleving staat voorop. Een 'dementievriendelijke' stad<sup>44</sup> vertrekt vanuit de noden en de behoeften van zijn inwoners met dementie, hun familie en mantelzorgers. Waar mensen uit de boot dreigen te vallen door taboe en onbegrip kan een dementievriendelijke stad een wereld van verschil maken.

Het lokaal bestuur informeert, sensibiliseert en zoekt partnerschappen om samen te werken rond dit thema. Daarnaast wordt er ingezet op beeldvorming om het thema beter bespreekbaar te maken.

Enkele voorbeelden van acties:

- Jaarlijks brengen we 'dementievriendelijke stad' in september in het (straat)beeld;
- Dementievriendelijke handelaren: Winkelen is voor mensen met dementie nog een belangrijke pijler in hun dagelijks functioneren. De Sint-Niklase bakkers, beenhouwers en kleine kruideniers die mensen met dementie warm en begripvol onthalen, maken dit duidelijk met het label dementievriendelijk Sint-Niklaas aan hun raam of deur;
- In de stedelijke bibliotheek zijn twee verteltassen voor kinderen rond het thema dementie beschikbaar;
- ...

### **Beleid rond geestelijke gezondheid**

Eén op vier mensen (sommige bronnen spreken over één op de drie mensen) krijgt vroeg of laat af te rekenen met psychische problemen. Die gaan soms vanzelf weer over maar ze kunnen ook heel lang aanslepen. Er rust nog steeds een taboe op het thema geestelijke gezondheid waardoor mensen het moeilijk ter sprake durven brengen.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Zie beleidsprogramma AP 9 (als onderdeel van een leeftijdsvriendelijk beleid)

<sup>45</sup> Meer feiten en cijfers: <https://www.geestelijkegezondvlaanderen.be/feiten-cijfers>



Geestelijke gezondheidsproblemen hebben doorgaans ook een invloed op de omgeving van de patiënten. Als je je familie, vrienden, collega's, werkgevers... meetelt, komen er dus nog veel meer mensen mee in aanraking.

Een lokaal geestelijk gezondheidsbeleid houdt enerzijds in dat we preventief werken om de geestelijke gezondheid van elke burger te verhogen en anderzijds het creëren van een voldoende aanbod inzake geestelijke gezondheidszorg voor de hulpvragers. Het lokaal bestuur wil hierin een regiefunctie<sup>46</sup> vervullen.

Enkele voorbeelden van acties:

- Oprichten van een eerstelijns punt voor psychologische hulp in het welzijnshuis;
- Financiële ondersteuning van verenigingen en organisaties zoals Tejo Sint-Niklaas, ... ;
- Het lokaal bestuur wil zich onder het label van "Warme Stad" engageren om de komende zes jaar intensief in te zetten op het verhogen van het mentaal welzijn van kinderen en jongeren.
- ..

## **Beleid rond gender(gelijkheid), genderidentiteit en seksuele oriëntatie**

We werken aan een specifiek beleid rond genderidentiteit<sup>47</sup> en seksuele oriëntatie<sup>48</sup>.

3%-7% van onze samenleving identificeert zich als holebi. Sint-Niklaas was één van de eerste steden met een holebibeleidsplan. Toch zien we dat de LGBTI-gemeenschap<sup>49</sup> nog vaak te maken heeft met sociale uitsluiting, discriminatie en geweld waardoor ze niet altijd zichzelf kunnen zijn in onze samenleving. Daarom werken we aan een volwaardig lokaal beleid<sup>50</sup> rond seksuele oriëntatie en genderidentiteit -en expressie. Hierbij schenken we specifieke aandacht aan de kruispunten met etniciteit, geestelijke gezondheid<sup>51</sup> en leeftijd.

Het begrip gender verwijst naar sociale verschillen tussen mannen en vrouwen (in tegenstelling tot de biologische verschillen) die aangeleerd zijn, met de tijd veranderen en erg kunnen verschillen binnen en tussen culturen. Gender verwijst ook naar de eigenschappen en rollen die mensen als 'typisch' mannelijk of vrouwelijk omschrijven.

---

<sup>46</sup> Zie beleidsprogramma actieplan 9.

<sup>47</sup> Genderidentiteit is de persoonlijke beleving van je gender. Je kunt jezelf identificeren als man, vrouw, beide of geen van beide.

<sup>48</sup> Seksuele oriëntatie is de romantische en seksuele aantrekking die je voelt tot anderen.

<sup>49</sup> LGBTI is een acroniem dat vaak gebruikt wordt. Het omvat de begrippen Lesbisch, Gay (homoseksueel), Biseksueel, Transgender, Intersekse.

<sup>50</sup> Zie beleidsprogramma actieplan 9.

<sup>51</sup> Uit onderzoek blijkt dat 33%-65% holebi's kampen met zelfmoordgedachten. Bij transgender personen is dat zelfs 62%-80%.

Als lokaal bestuur willen we gelijke kansen tussen vrouwen en mannen bevorderen en sensibiliseren over stereotiepe denkpatronen over gender.

### **Beleid personen met een beperking<sup>52</sup>**

In onze stad moeten personen met een beperking evenwaardig en evenwaardig kunnen participeren aan het dagelijkse leven. Om de drempels te verkleinen en de mogelijkheden om aan de maatschappij deel te nemen zo groot mogelijk te maken is het belangrijk om als stad op maat te werken voor deze groep mensen. Daarnaast wil het lokaal bestuur de mogelijkheden van mensen met een beperking zichtbaar maken en de barrières ten aanzien van deze groep wegwerken.

Enkel voorbeelden van acties:

- Om fysieke drempels weg te werken kunnen horecazaken een hellend vlak in combinatie met een bel aankopen aan een voordelig tarief;
- Er zal jaarlijks een prikkelarm moment zijn tijdens de kermis zodat mensen met autisme, epilepsie, geestelijke of lichamelijke beperking ook van de kermis kunnen genieten;
- Via taxicheques geeft het stadsbestuur een financiële tegemoetkoming bij het gebruik van taxi's en voor rolstoelgebonden vervoer voor personen met een bescheiden inkomen en een beperkte mobiliteit.
- ...

### **Lokaal integratiebeleid**

Als lokaal bestuur hebben wij de regierol in het lokaal integratiebeleid.<sup>53</sup> Dit beleid heeft specifieke aandacht voor mensen met een migratieachtergrond en nieuwkomers.

Een lokaal integratiebeleid houdt in:

- Mensen met een migratieachtergrond en nieuwkomers voelen zich welkom in de stad;
- een beleid voeren in het belang van alle inwoners;
- ervoor zorgen dat iedereen toegang heeft tot alle diensten van de stad;
- ervoor zorgen dat de stad iedereen bereikt met haar beleid.

In Sint-Niklaas wordt deze regierol opgenomen door verschillende stadsdiensten. Verder werken we hiervoor samen met lokale actoren. Hiertoe voeren we zoveel mogelijk een inclusief beleid. Maar waar nodig werken we een aanbod uit op vraag van en op maat van specifieke groepen in Sint-Niklaas. Zo krijgen we "iedereen mee", kunnen we blinde vlekken opsporen en ons inclusief beleid optimaliseren.

---

<sup>52</sup> Beleidsprogramma actieplan 9

<sup>53</sup> Beleidsprogramma actieplan 10