



# Gebundeld signaleren geeft krachtige impulsen

Cijfers zeggen veel maar ze geven enkel zicht op wat ze meten. Waar kunnen beleidsmakers, mandatarissen en leidinggevendenden kwalitatieve gegevens halen? In Gent bundelen medewerkers van sociale organisaties, OCMW en stad de signalen betreffende lokaal sociaal beleid die ze in het veld opvangen. Ze delen ze gezamenlijk aan management en beleid mee.

TEKST KRIS DE VOS

**D**e tijd dat politici en directeurs van sociale organisaties hun beleidskeuzes op de krantenkoppen baseerden, ligt gelukkig ver achter ons. De voorbije jaren ondersteunde Vlaanderen beleidsmakers sterk in een stevige wetenschappelijke onderbouw met lokale statistieken en de stadsmonitor. In Gent levert ook de dienst ABIS toegepaste cijfers die zeer nuttig zijn voor het lokale beleid. Maar cijfers geven enkel een zicht op wat ze (kunnen) meten. Het gevaar bestaat dan dat (nog) niet gekwantificeerde problemen niet in de beleidskeuzes voorkomen. Of anders kan dit ertoe leiden dat een maatschappelijk probleem pas *bestaat* als het met cijfers aangetoond kan worden.

Een systematische verzameling van kwalitatieve signalen vormt dan een bruikbare aanvulling op de statistieken. Het kan analyses uit cijfers bevestigen vanuit de praktijk en inzichten bijbrengen die tot dan uit het vizier bleven. Een evenwichtig beleid is dus gebaseerd op kwantitatieve én kwalitatieve

input. Maar waar moeten beleidsmakers, mandatarissen en leidinggevendenden die kwalitatieve gegevens dan vandaan halen? En hoe kunnen ze de kwaliteit en het draagvlak daarvan beoordelen?

## Lokaal sociaal beleid signaleert samen

Sinds 2004 werkt de Cel lokaal sociaal beleid Gent op verschillende domeinen aan meer samenwerking tussen stad, OCMW en derden. Signaleren werd vanaf 2007 een werkgroep in het netwerk.

Knelpunten signaleren aan het beleid is vaak een kernopdracht van sociale organisaties. Hulpverleners zien hier ook het belang van in, maar uit tijdsgebrek gaat hun aandacht vooral naar de hulpverlening. Nochtans zijn zij goed geplaatst om structurele knelpunten en problemen op te merken en te signaleren. Ze vernemen problemen rechtstreeks van de betrokkenen of ondervinden ze zelf.

## Zes stappen tot gebundeld signaleren

### 1 Wat is een signaal?

Een signaal is een probleem dat in contacten met cliënten of sectoren geregeld terugkomt en dat een structurele, beleidsmatige behandeling of oplossing vergt. Een signaal is geen melding (eenmalig en neutraal), klacht (eenmalig en negatief) of hulpvraag (cliëntgebonden). Een klacht of melding kan wel resulteren in een signaal, bijvoorbeeld wanneer ze meermaals voorkomt.

### 2 Input genereren

De partners maken dat iedereen in de organisatie weet wat een signaal is. Ze zorgen ook voor een lichte procedure. Elke

organisatie kiest een eigen procedure: bij een andere organisatiecultuur heb je een andere signalenprocedure nodig. Verder moet de organisatie een signalencoördinator aanduiden en gekend maken in de organisatie.

### 3 Registreren

De partners registreren de signalen op een bruikbare manier. In Gent konden we gelukkig voortbouwen op een accessbestand van de CAW's. Dit is vooral belangrijk om relaties tussen signalen te leggen. Zo kun je achteraf gemakkelijker op thema's en/of doelgroepen zoeken.

### 4 Bundelen

Alle signalen van de individuele partners worden tijdens de bundelingsdagen letterlijk één per één toegelicht en besproken. Hierbij zijn alle partners aanwezig. We stellen bij elk signaal een aantal vragen:

- Is het signaal duidelijk en onduidelijk?
- Begrijpt iedereen het(zelfde)?
- Is het signaal door iedereen herkend/gedeeld?
- Is het juist geformuleerd (scherp, onduidelijk, neutraal, geen organisaties)?

Dit is een arbeidsintensieve maar essentiële stap. Na de bundeling verdwijnen immers de organisatienamen van de

Met de werkgroep stelden we een aantal redenen vast waarom kwalitatief materiaal verzamelen zo vaak een probleem is. Te weinig organisaties hebben interne procedures om signalen te capteren en te verzamelen. Veel veldwerkers weten eigenlijk gewoon niet waar naartoe met hun signaal. Bovendien maakt het gebrek aan intersectorale toetsing dat signalen zelden voorbij de eigen organisatie of sector geraken. Het *gewicht* van een signaal wordt dan vaak subjectief gemeten aan de hand van de organisatie of de persoon die het communiceert. Daarnaast is er te weinig communicatie over de signalen. Als organisaties al met communicatie bezig zijn, geraakt dit veelal niet voorbij de lijstjes signalen in het jaar- of werkingsverslag. Maar ook de afwezigheid van feedback aan de signaalgevers fnuikt snel de motivatie bij veldwerkers, ze redeneren dat 'ze' er toch niets mee doen.

Daarom werkte de werkgroep zes stappen uit om tot een goede signaleerstrategie te komen (zie kaderstukje *Aan de slag*). Er bestaat weinig literatuur of praktijk over dit onderwerp. Maar we verfijnen en verbeteren onze methodiek jaar na jaar. Gebundeld signaleren is sinds dit jaar ook een strategisch speerpunt geworden in het Gentse lokaal sociaal beleid.

### Gebundelde signalen en krachtige beleidsparticipatie

Om de respons op onze signalen in cijfers uit te drukken, is het te vroeg. Wel valt op dat organisaties dit document meenemen naar sector(en)overleg of interne beleidsplanning. In die zin hebben we iets aan de hoger beschreven knelpunten omtrent signalen. De jaarlijkse bundel met het feedbackrapport, samen met het intersectorale bundelingsproces en de brede communicatie, kan alleen maar de kansen op actie vergroten.

In 2012 willen we neutrale externe experts aan onze bundelingsstaf vragen. Dit zal de inhoudelijke kwaliteit van de signalen nog verbeteren. We willen ook samenwerken met de mensen van de statistiek. Welke signalen kunnen zij met cijfers

### De Gentse signaalorganisaties

In 2010 waren de Gentse signaalorganisaties CAW Artevelde, CAW Visserij, Intercultureel Netwerk Gent, vzw Jong, Samenlevingsopbouw Gent, Gezondheidsdienst Stad Gent, Dienst Straathoekwerk Stad Gent, Wijkgezondheidscentrum De Sleep en Welzijnsoverleg Regio Gent. Organisaties die in 2011 toetreden: OCMW Gent, de Gentse KRASdiensten (Armoede) en nog enkele stadsdiensten.

versterken? Ten slotte werken we aan een online-applicatie van de signaaldatabase om sneller te verzamelen en feedback te geven. Laat dit duidelijk zijn: een signalenbundel is geen todo-lijst aan het adres van één overheid, organisatie of sector. Het is de intersectorale deler van knelpunten die in de praktijk van veldwerkers gerezen zijn. Op die manier participeert de basiswerker aan het beleid, niet alleen met cijfers, maar door signalen. Een signalenbundel formuleert knelpunten zo eenduidig mogelijk, zonder een *opdracht tot of voorstel van oplossing*. Oplossingen hangen immers af van keuzes van organisaties, lokale dynamieken, plotse mogelijkheden of middelen en vormen een heel ander debat. Zelfs binnen de werkgroep signalen, waar we het draagvlak over problemen creëren, zouden we niet altijd overeenstemming vinden over de oplossingen.

Dit soort participatie vergt wel durf van een lokale overheid. De Gentse lokale openbare besturen gaven het een serieuze kans door een open visie op lokaal sociaal beleid en door te investeren in brede netwerken met de lokale betrokkenen. ■

Kris De Vos is stafmedewerker lokaal sociaal beleid Gent, welzijnsoverleg regio Gent vzw

→ [lokaalsociaalbeleidgent.be](http://lokaalsociaalbeleidgent.be), knop publicaties, signalenbundel 2010

overgebleven signalen. Ze worden dan signalen van iedereen en krijgen hun plaats in de signalenbundel. Belangrijk detail: iedere organisatie geeft formeel akkoord voor publicatie.

### 5 Gezamenlijke communicatie

Vervolgens maken we de signalenbundel intensief bekend: per mail, per post en door de bundel voor te stellen op allerhande platforms. Zo gingen wij spreken binnen de partnerorganisaties, sectorale koepels, LSB-overlegfora, het stafteam van het OCMW, het managementteam van de stad, de algemene vergadering van de

Gentse armoedeverenigingen, de Gentse Gezondheidsraad... Daarnaast sturen we de bundel ook specifiek naar organisaties die in bepaalde signalen betrokken partij zijn (VVSG, Fedasil, POD Maatschappelijke Integratie, Ombudsdiensten, Eandis...).

Een goed georganiseerde communicatie van duidelijk gepresenteerde, intersectoraal gedragen signalen zal de kans op actie vergroten. Organisaties lezen in de bundel namelijk signalen waarvan al minstens negen organisaties vinden dat ze een oplossing vragen.

### 6 Feedback

Bij iedere signalenbundel hoort ook een luik feedback over de signalen van het vorige jaar. Dit rapport geeft kort de eventuele voortgang omtrent bepaalde signalen weer. Dit is zeer belangrijk voor organisaties en sectoren. Zo kunnen zij doorgeven dat ze aan signalen werken. Maar minstens zo belangrijk is dat de oorspronkelijke signaalgevers merken dat er iets gebeurt met hun signaal. Het versterkt de motivatie van de signaalgever om te blijven signaleren. De opvolging van de signalen is dus zeer intensief maar wel essentieel. Dit vergt een actieve houding van de signaalcoördinatoren in de partnerorganisaties.