



ONDERZOEKS- RAPPORT

BELEIDSEVALUATIE VAN DE BUURTINITIATIEVEN IN DE OPEN OPVANGCENTRA VOOR ASIELZOEKERS

KU Leuven Instituut voor de
Overheid

Université de Liège

2016

Onderzoeksteam: Eva Platteau,
Jasmien Beckers, Laurien Coenen,
Nele Bossens, (KU Leuven), Elsa
Mescoli (ULg)

Coördinatie: Prof. dr. Annie
Hondeghe (KU Leuven)

Inhoud

.....	0
1. Inleiding	8
> 1.1. Context	8
> 1.2. Doel van de opdracht	8
> 1.3. Begeleiding van de opdracht	9
> 1.4. Structuur van het rapport	9
2. Beleidskader voor buurtinitiatieven	10
> 2.1. Historische context, het beleidsplan en wetgevend kader	10
> 2.1.1. Historische context	10
> 2.1.2. Beleidsplan buurtinitiatieven	10
> 2.1.3. Wetgevend kader	11
> 2.2. Instrumenten voor planning, monitoring en evaluatie	12
> 2.3. Instrumenten voor communicatie	14
> 2.4. Achterliggende beleidstheorie van de buurtinitiatieven	14
> 2.5. Vaststellingen uit de literatuur	16
> 2.5.1. De sociale identiteitstheorie en de contacthypothese	16
> 2.5.2. De effecten van multiculturele opvoeding	18
> 2.6. Besluit	20
3. Onderzoeksvragen en onderzoeksaanpak	21
> 3.1. Onderzoeksvragen	21
> 3.2. Evaluatie van het beleidskader en de beleidsinstrumenten	22
> 3.3. Case onderzoek	22
> 3.3.1. Methode 1: Kwalitatieve interviews bij de directeurs en buurtwerkers van de geselecteerde opvangcentra	23
> 3.3.2. Methode 2: Kwantitatieve bevraging (survey) bij buurtbewoners van de geselecteerde opvangcentra	24
> 3.3.3. Methode 3: Scholieren- en studentenbevraging bij één van de geselecteerde cases	25
4. Resultaten van de evaluatie van de beleidsinstrumenten	27
> 4.1. Beschrijving van de plannings-, monitorings- en evaluatie-instrumenten	27
> 4.1.1. Fedasil: evaluatiefiches en integratie-index	28
> 4.1.2. Rode Kruis: plannings- en evaluatietool	30
> 4.1.3. Croix-Rouge: planningsfiche en visitatierapport	33
> 4.1.4. Conclusie	34

> 4.2.	Meetinstrumenten: afdeckingsgraad strategische doelstellingen.....	35
> 4.2.1.	Fedasil: plannings- en evaluatiefile en integratie-index	36
> 4.2.2.	Rode Kruis: plannings- en evaluatietool integratie	39
> 4.2.3.	Croix-Rouge: plannings- en evaluatiefiches en visitatierapport.....	41
> 4.3.	SWOT-analyse	43
> 4.3.1.	Fedasil: Evaluatiefile en integratie-index	43
> 4.3.2.	Rode Kruis: plannings- en evaluatietool	46
> 4.3.3.	Croix-Rouge: planningsfiche en visitatierapport.....	48
> 4.4.	Aanbevelingen overkoepeld instrument.....	51
5.	Resultaten van de interviews met directeurs en buurtwerkers.....	53
> 5.1.	Visie op de opdracht 'buurtinitiatieven'.....	53
> 5.1.1.	Hoe vult men de functie van 'buurtwerker' in?	53
> 5.1.2.	Hoe kijkt men naar het concept 'integratie'?	54
> 5.1.3.	Welke definitie hanteert men van 'buurt'	55
> 5.1.4.	Hoe kijkt men naar het concept 'buurtinitiatieven'?	56
> 5.2.	Bekendheid met en evaluatie van het beleidskader door de respondenten	58
> 5.2.1.	Algemeen.....	58
> 5.2.2.	Contextfactoren	59
> 5.2.3.	Instrumenten voor planning en monitoring.....	61
> 5.2.4.	Budget.....	61
> 5.2.5.	Evaluatiefiche en integratie-index.....	63
> 5.3.	Communicatie via nieuwsbrieven en andere kanalen	65
> 5.4.	Relatie met de buurt en klachtenmanagement.....	66
> 5.5.	Good practices bij het organiseren van buurtinitiatieven	68
> 5.5.1.	Organiseer activiteiten die niet rechtsreeks gelinkt zijn aan het thema 'asielzoekers'	68
> 5.5.2.	Zorg voor afwisseling in de activiteiten	68
> 5.5.3.	Maak optimaal gebruik van het netwerk van partners bij de organisatie van activiteiten	69
> 5.5.4.	Stel een stuurgroep voor buurtinitiatieven samen.....	69
> 5.5.5.	Beheer je adressenbestand op een professionele wijze	69
> 5.5.6.	Speel in op de vragen van de aanwezigen bij infomomenten	70
> 5.5.7.	Zorg ervoor dat activiteiten ook nuttig zijn voor de bewoners zelf	70
> 5.5.8.	Maak gebruik van de ervaringen van andere opvangcentra en wissel goede praktijken uit	70

> 5.5.9.	Zorg voor een structureel overleg met gemeente, politie en OCMW	71
> 5.5.10.	Onderhoud goede contacten met de lokale pers	71
> 5.5.11.	Zet in op scholenbezoeken	71
6.	Resultaten van de survey bij buurtbewoners	72
> 6.1.	Responsgraad en profiel van de respondenten	72
> 6.1.1.	Responsgraad	72
> 6.1.2.	Profiel van de respondenten	73
> 6.2.	Geïnformeerd over het bestaan van het asielcentrum	75
> 6.3.	Deelname aan buurtinitiatieven	77
> 6.3.1.	Dendermonde	77
> 6.3.2.	Pondrôme	78
> 6.3.3.	Sint-Truiden	79
> 6.3.4.	Ukkel	80
> 6.3.5.	Verschillen tussen deelnemers en niet-deelnemers?	80
> 6.3.6.	Vergelijking tussen de cases wat betreft deelname aan buurtinitiatieven	81
> 6.4.	Beoordeling van de buurtinitiatieven door de deelnemers	82
> 6.5.	Communicatie over buurtinitiatieven	84
> 6.5.1.	Via welke bronnen is men op de hoogte van buurtinitiatieven?	84
> 6.5.2.	Via welke bronnen wil men liefst op de hoogte gehouden worden?	84
> 6.6.	Gepercipieerde effect van deelname aan activiteiten	85
> 6.7.	Interesse om in de toekomst deel te nemen ?	86
> 6.7.1.	Redenen om deel te nemen aan activiteiten	86
> 6.7.2.	Redenen om niet te willen deelnemen aan activiteiten	87
> 6.7.3.	Verband tussen effectieve deelname en interesse voor toekomstige deelname	88
> 6.8.	Relatie met de bewoners van het opvangcentrum en met het opvangcentrum	89
> 6.8.1.	Had u wel eens contact met asielzoekers in uw buurt?	89
> 6.8.2.	Op welke manier komt u in contact met asielzoekers?	89
> 6.8.3.	Beoordeling van het persoonlijke contact met asielzoekers	90
> 6.8.4.	Verband tussen de frequentie van het persoonlijk contact en de beoordeling van dit contact	90
> 6.8.5.	Verband tussen deelname aan activiteiten en beoordeling van het persoonlijke contact	91
> 6.8.6.	Contact met medewerkers van het opvangcentrum	93
> 6.8.7.	Klachten over (de bewoners van) het opvangcentrum	93
> 6.9.	Kennis	95

> 6.10.	Persoonlijke mening over asielzoekers, opvangcentra voor asielzoekers en het asielbeleid	96
> 6.10.1.	Houding van buurtbewoners ten aanzien van opvangcentra in de cases.....	97
> 6.10.2.	Regressiemodel met als afhankelijke variabele de houding ten aanzien van asielzoekers	98
7.	Resultaten van het onderzoek bij scholieren en studenten.....	101
> 7.1.	Respons en profiel van de respondenten.....	101
> 7.2.	Interesse om deel te nemen aan een activiteit.....	102
> 7.3.	Subjectieve inschatting van de impact van deelname.....	102
> 7.3.1.	Subjectieve inschatting van de impact van de deelname op de eigen houding	102
> 7.3.2.	Subjectieve inschatting van de impact op de eigen kennis en beeldvorming	103
> 7.4.	Evaluatie van het scholenbezoek door de leerlingen	104
> 7.4.1.	Was het bezoek nuttig, leerrijk, aangenaam en confronterend ?	104
> 7.4.2.	Wat is je bijgebleven?.....	105
> 7.4.3.	Suggesties voor verbetering	106
> 7.5.	Objectief gemeten impact van deelname op de houding	107
> 7.5.1.	Objectief gemeten impact op de houding	107
> 7.5.2.	Objectief gemeten impact op de beeldvorming	109
8.	Conclusie en aanbevelingen	111
> 8.1.	Onderzoeksvraag A: Is het beleidskader voor de buurtinitiatieven nog actueel en zijn de strategische doelstellingen voldoende relevant? Welke aanpassingen zijn eventueel nodig?.....	111
> 8.2.	Onderzoeksvraag B: In welke mate hebben de buurtinitiatieven bijgedragen tot een positieve houding van de lokale bevolking ten aanzien van (de opvangcentra voor) asielzoekers en naar een correcte beeldvorming over asielzoekers?.....	113
> 8.3.	Onderzoeksvraag C: Op welke manier kan het bereik en het effect van de buurtinitiatieven versterkt worden?	114
	Bijlagen	115
	Bijlage 1 Meetpunten en berekening voor de scores van de integratie-index.....	115
	Bijlage 2 Overzichtsster (voorbeeld Manhay) Croix-Rouge	119
	Bijlage 3 Operationele doelstellingen Rode Kruis	120
	Referentielijst	122

LIJST VAN GEBRUIKTE AFKORTINGEN

Fedasil	Federaal agentschap voor de opvang van asielzoekers
SD	Strategische doelstelling
OD	Operationele doelstelling
OC	Opvangcentrum
BuWe	Buurtwerker of integratiemedewerker van een opvangcentrum
Dir	Directeur van een opvangcentrum

LIJST VAN TABELLEN

Tabel 1 Kenmerken van de geselecteerde cases	23
Tabel 2 Samenvattende tabel: finaliteit van de prestatie-informatie	35
Tabel 3 Zes categorieën van operationele doelstellingen (Rode Kruis)	36
Tabel 4 Afdeckingsgraad strategische doelstellingen o.b.v. de integratie-index en plannings- en evaluatiefile nodig om deze te berekenen.	38
Tabel 5 Afdeckingsgraad strategische doelstellingen o.b.v. de plannings- en evaluatietool integratie.	40
Tabel 6 Afdeckingsgraad strategische doelstellingen o.b.v. de evaluatiefiche, het visitatierapport en de overzichtsster.	42
Tabel 7 SWOT-analyse voor de plannings- en evaluatiefile en de integratie-index Fedasil.	45
Tabel 8 SWOT-analyse voor de plannings- en evaluatietool Rode Kruis.	47
Tabel 9 SWOT-analyse voor de plannings- en evaluatiefiches, het visitatierapport en de overzichtsster Croix-Rouge.	50
Tabel 10 Soorten 'buurtinitiatieven' naargelang het doelpubliek en de invulling van het integratieconcept	56
Tabel 11 Soorten 'buurtinitiatieven' al naargelang de activiteitsgraad van het doelpubliek en de aard van de activiteit	57
Tabel 12 Responsgraad per gemeente.....	73
Tabel 13 Leeftijdsverdeling in de Belgische bevolking versus leeftijdsverdeling van de respondenten	74
Tabel 14 Verdeling van de respondenten volgens opleidingsniveau	74
Tabel 15 Ontvangen van de papieren / digitale nieuwsbrief van het opvangcentrum.....	75
Tabel 16 Ontvangen van de papieren / digitale nieuwsbrief van het opvangcentrum per gemeente	76
Tabel 17 Lezen van de papieren nieuwsbrief	76
Tabel 18 Evaluatie van de papieren nieuwsbrief	77
Tabel 19 Deelname aan buurtinitiatieven in Dendermonde (n = 49).....	77
Tabel 20 Deelname aan buurtinitiatieven in Ponderôme (n = 52)	78
Tabel 21 Deelname aan buurtinitiatieven in Sint-Truiden (n = 88)	79
Tabel 22 Deelname aan buurtinitiatieven in Ukkel (n = 49).....	80

Tabel 23 Deelname aan één of meerdere activiteiten per gemeente	81
Tabel 24 Op de hoogte zijn van de activiteiten per gemeente.....	81
Tabel 25 Overzicht van de beoordelingsscores voor enkele relevante activiteiten.....	83
Tabel 26 Via welke bronnen was u op de hoogte van deze activiteiten?.....	84
Tabel 27 Hoe wil men liefst op de hoogte gehouden worden?	85
Tabel 28 Is uw houding ten aanzien van asielzoekers veranderd door deelname aan een activiteit?..	85
Tabel 29 Heeft u nieuwe kennis opgedaan door deelname aan een activiteit?	86
Tabel 30 Beweegredenen om te willen deel te nemen aan buurtinitiatieven	87
Tabel 31 Beweegredenen om niet te willen deelnemen aan buurtinitiatieven	88
Tabel 32 Effect van deelname op toekomstige deelname.....	89
Tabel 33 Had u wel eens contact met de asielzoekers in uw buurt?	89
Tabel 34 Hoe komt u in contact met asielzoekers? (n = 130)	90
Tabel 35 Hoe zou u uw persoonlijke ervaringen of contact met asielzoekers beoordelen?	90
Tabel 36 Hebt u wel eens contact met een medewerker van het opvangcentrum?.....	93
Tabel 37 Klachten over het opvangcentrum	94
Tabel 38 Overzicht van de soorten klachten	94
Tabel 39 Antwoorden op de kennisvragen	96
Tabel 40 Beschrijvende informatie van de variabelen houding ten aanzien van het asielbeleid, ten aanzien van opvangcentra en ten aanzien van asielzoekers	97
Tabel 41 Vergelijking van de vier cases wat betreft houding ten aanzien van opvangcentra.....	97
Tabel 42 Resultaten van regressieanalyse (Model 1)	99
Tabel 43 Resultaten van regressieanalyse (Model 2)	100
Tabel 44 Interesse om deel te nemen aan buurtinitiatieven	102
Tabel 45 Interesse in de thematiek van asielzoekers en vluchtelingen.....	102
Tabel 46 Subjectieve inschatting van de impact van deelname op hun houding ten aanzien van asielzoekers	103
Tabel 47 Waarover heb je tijdens jouw bezoek iets opgestoken of nieuwe kennis opgedaan?	103
Tabel 48 Heb je nieuwe kennis opgedaan tijdens jouw bezoek?	103
Tabel 49 correlaties tussen beoordelingscriteria nuttig, leerrijk, aangenaam en confronterend	104
Tabel 50 Wat is je het meest bijgebleven van je bezoek aan het opvangcentrum?.....	105
Tabel 51 Waarden op de houdingsvariabelen in de voor- en nameting	107
Tabel 52 Verschilscores in de houding na het scholenbezoek	107
Tabel 53 Percentages van respondenten die respectievelijk een 'negatieve', 'geen' en 'positieve' impact ondervonden van het scholenbezoek op hun houding	109

Tabel 54 Verband tussen subjectieve inschatting en objectief gemeten impact van het scholenbezoek op de houding	109
Tabel 55 Antwoorden op de kennisvragen in de voormeting.....	110

LIJST VAN FIGUREN

Figuur 1. Logische modellering van de beleidstheorie als vertrekpunt voor het onderzoek	15
Figuur 2 Gemiddelde score 'beoordeling van persoonlijk contact' naargelang frequentie van contact (en standaardafwijking).....	91
Figuur 3 Gemiddelde score 'beoordeling van persoonlijk contact' naargelang deelname aan activiteiten	92
Figuur 4 Gemiddelde score 'beoordeling van persoonlijk contact' naargelang men wel of niet interesse heeft voor deelname aan activiteiten.....	92
Figuur 5 Evaluatie van het scholenbezoek door de leerlingen	104
Figuur 6 Verschilscores in de houdingen tussen de voor- en meting per respondent, gerangschikt van klein naar groot	108
Figuur 7 Percentage juiste antwoorden op de kennisvragen in de voor- en nameting.....	110

1. Inleiding

> 1.1. Context

De Opvangwet van 12 januari 2007 bepaalt dat collectieve opvangstructuren subsidies kunnen krijgen om buurtinitiatieven te organiseren. Het gaat om activiteiten die tot doel hebben de collectieve opvangstructuur in de omgeving te integreren en een positief beeld te scheppen van het opvangbeleid voor asielzoekers in de samenleving (artikel 52). Het 'Beleidsplan Buurtinitiatieven' dat door het Federaal agentschap voor de opvang van asielzoekers (Fedasil) in 2004 werd opgesteld, biedt een leidraad voor de organisatie van deze buurtinitiatieven. Het kwam tot stand op basis van de aanbevelingen uit een onderzoek naar de federale open centra (Blommaert e.a., 2004).

Het beleidsplan onderscheidt zes strategische doelstellingen voor de buurtinitiatieven. Jaarlijks werken de centra op basis hiervan concrete activiteiten uit. De acties worden in de centra van Fedasil gemonitord door middel van de integratie-index, die onder meer de frequentie, aard en intensiteit van contacten tussen het opvangcentrum en zijn omgeving meet. Daarnaast maken de centra ook een evaluatiefiche op voor elke activiteit. Het Rode Kruis en Croix-Rouge hebben hun eigen monitorings- en evaluatiemethode uitgewerkt.

Na tien jaar zijn het beleid en de beleidsinstrumenten aan een evaluatie toe. Wat het beleid zelf betreft, is het onduidelijk in welke mate de buurtinitiatieven leiden tot een positieve houding van de lokale bevolking ten aanzien van de (opvangcentra voor) asielzoekers en naar een correcte en realistische beeldvorming over de asielzoekers. We hebben m.a.w. geen volledig zicht op de impact van het beleid. Wat de beleidsinstrumenten betreft, stelt zich de vraag of de strategische doelstellingen in het beleidsplan buurtinitiatieven nog voldoende actueel en relevant zijn, of de integratie-index en evaluatiefiches die Fedasil hanteert voldoende aansluiten bij de strategische doelstellingen en of men hiermee voldoende "meet wat men wil meten" (validiteit).

Ook is het interessant om na te gaan in welke mate de partners waar Fedasil mee samenwerkt voor de organisatie van opvang, zijnde Rode Kruis Vlaanderen en Croix-Rouge Belgique, op de hoogte zijn van deze strategische doelstellingen, en op welke wijze deze organisaties hiermee omgaan. Fedasil heeft namelijk geen rechtstreekse zeggenschap over de opvangcentra van het Rode Kruis en Croix-Rouge. Alle contacten verlopen via de hoofdzetel van deze organisaties, die hun eigen hiërarchische lijnen, interne communicatie en aansturingsmechanismen hebben.

> 1.2. Doel van de opdracht

Het doel van dit project is om aanbevelingen te formuleren ten aanzien van de opdrachtgever om het huidige beleid te verbeteren. Daarvoor evalueren we zowel de beleidsimpact als het beleidskader en de beleidsinstrumenten. We formuleren volgende onderzoeksvragen:

- ✓ In welke mate dragen de buurtinitiatieven bij tot een positieve houding en een correcte en realistische beeldvorming omtrent het opvangbeleid, de asielcentra en hun bewoners?
- ✓ Is het beleidskader voor de buurtinitiatieven nog actueel en zijn de strategische doelstellingen voldoende relevant?
- ✓ Hoe beoordelen de centrumdirecteurs en buurtwerkers het beleidskader, en de instrumenten voor monitoring en evaluatie? Welke aanpassingen zijn eventueel nodig?

- ✓ Op welke manier verloopt de planning, monitoring en evaluatie binnen Fedasil, Rode Kruis en Croix-Rouge?

> 1.3. Begeleiding van de opdracht

Voor de begeleiding van de opdracht werd een klankbordgroep opgericht. In deze klankbordgroep waren zowel de opdrachtgever als het Rode Kruis en Croix-Rouge vertegenwoordigd. De klankbordgroep kwam drie keer samen. De eerste keer op 11 maart 2016, bij de start van het project. De tweede keer op 30 augustus 2016 om de voortgang van het project te bespreken en enkele eerste tussentijdse bevindingen te vernemen. En de laatste keer op 30 januari 2017 om kennis te nemen van de eindresultaten.

> 1.4. Structuur van het rapport

In het volgende hoofdstuk bespreken we eerst de beleidstheorie die aan de basis ligt van het onderzoek. Dit tweede hoofdstuk bevat ook een overzicht van de bevindingen uit de literatuurstudie. In het derde hoofdstuk presenteren we vervolgens de onderzoeksvragen en de onderzoekaankpak die we gekozen hebben om deze onderzoeksvragen beantwoorden.

In hoofdstuk vier komen de resultaten aan bod van onze evaluatie van de beleidsinstrumenten. In dit hoofdstuk worden de verschillende plannings-, monitorings-, en evaluatietools beschreven en kritisch onder de loep genomen. Op basis hiervan formuleren we aanbevelingen voor een overkoepelend instrument.

Het vijfde hoofdstuk bevat de resultaten van het kwalitatieve luik van het onderzoek. Dit omvatte interviews met directeurs en buurtwerkers uit vijf opvangcentra die we al case geselecteerd hebben. Binnen deze cases hebben we ook een bevraging georganiseerd bij de buurtbewoners van deze centra. De resultaten van deze survey komen aan bod in het zesde hoofdstuk. Binnen één van de cases hebben we geen gelijkaardig buurtonderzoek uitgevoerd, maar wel een voor- en nameting georganiseerd bij scholieren en studenten die deelname aan een activiteit binnen dit centrum. De resultaten van deze bevraging staan in het zevende hoofdstuk van dit rapport.

Het achtste hoofdstuk bevat ten slotte de algemene conclusies die we op basis van dit onderzoek kunnen trekken. Tevens formuleren we in dit laatste hoofdstuk enkele aanbevelingen voor het beleid inzake de organisatie van buurtinitiatieven.

2. Beleidskader voor buurtinitiatieven

In dit hoofdstuk bespreken we het beleidskader voor de buurtinitiatieven. Achtereenvolgens komen aan bod: de historische context, het beleidsplan en wetgevend kader; de instrumenten van planning, monitoring en evaluatie; de nieuwsbrieven en wijze waarop er gecommuniceerd wordt met omwonenden over het opvangcentrum en de buurtinitiatieven.

Vervolgens presenteren we de beleidstheorie die aan de basis ligt voor de onderzoeksvragen en de analyse. Ook geven we een beknopt overzicht van enkele vaststellingen uit de literatuur over hoe een positieve attitudeverandering tegenover andere sociale groepen tot stand kan komen. Deze vaststellingen nemen we mee naar het volgende hoofdstuk waar de onderzoeksvragen en methodologie verder worden toegelicht.

> 2.1. Historische context, het beleidsplan en wetgevend kader

> 2.1.1. *Historische context*

Het begrip 'buurtinitiatieven' ontstond in 1999 en werd geïntroduceerd door minister Johan Vande Lanotte, de toenmalige minister van maatschappelijke integratie. De regering werd op dat ogenblik geconfronteerd met een sterke stijging in het aantal asielaanvragen. Er werden bijkomende collectieve opvangcentra geopend. Het aantal collectieve opvangstructuren steeg van 11 (eind 1995) naar 28 (eind 1999). Met de buurtinitiatieven wilde de regering de inplanting en integratie van de opvangcentra voor asielzoekers in de gemeenten bevorderen.

In de bijlage van het Koninklijk Besluit van 20 november 2000, dat financiële hulp verleent aan twee opvangorganisaties voor de organisatie van de buurtinitiatieven, worden drie categorieën van projecten omschreven die als buurtinitiatief kunnen worden beschouwd:

- De **organisatie van een activiteit** binnen of buiten het centrum waaraan asielzoekers en derden kunnen deelnemen.
- Het **sensibiliseren en informeren** van buurtbewoners over migratie en vreemde culturen in het algemeen en de werking en leefomstandigheden in het opvangcentrum in het bijzonder.
- Het **uitbouwen van accommodatie, de inrichting of renovatie van gebouwen**, zalen of kamers of het ter beschikking stellen van materiaal voor sportieve, ontspannende, sociale of culturele doeleinden (zowel binnen als buiten het centrum). Ze moeten prioritair aan de asielzoekers ten goede komen en indien mogelijk aan derden.

> 2.1.2. *Beleidsplan buurtinitiatieven*

Aan het begin van de jaren 2000 organiseerden de federale opvangcentra, de opvangcentra van het Rode Kruis en de vzw Belle Vue-Erezée verschillende activiteiten onder de noemer buurtinitiatieven (Directie Communicatie Fedasil, 2004). Fedasil stelde echter vast dat een duidelijke visie op de buurtinitiatieven bij sommige centra ontbrak en dat de belangstelling voor de activiteiten die sommige centra organiseerden, afnam. Er werd daarom een **Beleidsplan Buurtinitiatieven** uitgewerkt dat de centra meer houvast moest bieden. Fedasil en de Koning Boudewijnstichting gaven aan drie universiteiten (UG, ULG en ULB) de opdracht om een onderzoek te voeren rond de duurzame integratie van de opvangcentra voor asielzoekers in de lokale omgeving. De aanbevelingen uit dit onderzoek werden meegenomen bij het opstellen van het beleidsplan.

De uitwerking van het beleidsplan gebeurde door een speciaal hiervoor opgerichte werkgroep 'buurtinitiatieven', samengesteld uit acht directeurs van federale opvangcentra. Het beleidsplan omschrijft de missie van de buurtinitiatieven als volgt:

"Met de buurtinitiatieven streven we naar een positieve houding bij de Belgische bevolking ten aanzien van de opvangcentra voor asielzoekers en naar een correcte, realistische beeldvorming over 'de asielzoeker."

In het beleidsplan worden ook zes **strategische doelstellingen** (SD'en) naar voren geschoven voor de buurtinitiatieven. De strategische doelstellingen zijn:

1. Het opvangcentrum integreren in zijn lokale omgeving en op die manier het centrum deel laten worden van het sociale weefsel.
2. Institutionaliseren van het opvangcentrum in de gemeente, waarbij het opvangcentrum en de gemeente gemeenschappelijke belangen delen.
3. Een netwerk van partners uitbouwen en mobiliseren en zelf als partner participeren in bestaande netwerken
4. Door dialoog en preventie het centrum meer openstellen en toegankelijker maken voor zijn omgeving.
5. De buurtbewoners correct informeren over de werking van het centrum en over de opvang in het algemeen.
6. Acties ondernemen om het publiek te sensibiliseren voor de ruimere asiel- en vluchtelingenproblematiek.

Voor elke strategische doelstelling zijn er ook **operationele doelstellingen** (OD) geformuleerd. In totaal werden er 38 operationele doelstellingen geformuleerd. Jaarlijks kunnen er prioritaire doelstellingen worden gekozen door Fedasil. Bijvoorbeeld in 2005 werden er 16 van de 38 operationele doelstellingen als prioritair voor dat jaar geselecteerd. De bedoeling is dat de opvangcentra de operationele doelstellingen verder concretiseren in concrete acties. Sommige van de operationele doelstellingen zijn concreet en afgebakend geformuleerd zoals bijvoorbeeld de operationele doelstelling 'De lokale omgeving geografisch definiëren en opsplitsen in deelgebieden', terwijl andere doelstellingen meer ruimte voor interpretatie laten, zoals bijvoorbeeld de OD 'Een gevarieerd en multidisciplinair aanbod van zinvolle activiteiten in het centrum ontwikkelen, waaraan de asielzoekers en de bewoners uit de gemeente samen kunnen deelnemen'. In dit onderzoek zullen we bekijken hoe deze strategische en operationele doelstellingen in de praktijk gebruikt worden en op welke manier dit beleidsinstrumentarium kan worden geoptimaliseerd.

> 2.1.3. **Wetgevend kader**

Sinds 2007 hebben de buurtinitiatieven een wettelijke basis in de Opvangwet van 12 januari 2007. Artikel 52 uit deze opvangwet bepaalt dat collectieve opvangstructuren subsidies krijgen om buurtinitiatieven te organiseren met het oog op de verwezenlijking van de volgende doelstellingen:

- 1° integratie van de collectieve opvangstructuur in haar lokale omgeving;
- 2° correcte informatie verschaffen inzake de werking van de collectieve opvangstructuur;
- 3° sensibiliseringsacties bevorderen met betrekking tot de opvang van asielzoekers.

De definitie die in deze opvangwet wordt gehanteerd voor een buurtinitiatief is "*een activiteit die tot doel heeft de collectieve opvangstructuur in de omgeving te integreren en een positief beeld te scheppen van het opvangbeleid voor asielzoekers in de samenleving.*"

> 2.2. Instrumenten voor planning, monitoring en evaluatie

De concrete acties die de centra willen organiseren in het kader van buurtinitiatieven nemen ze op in hun **jaaractieplan**. Ze moeten hiervoor ook een budget vastleggen. De opvangcentra krijgen jaarlijks van Fedasil een budget toegewezen voor de buurtinitiatieven (*einde van het jaar X-1*). Op basis daarvan stellen ze een planning en een budget op van de projecten en acties die zij wensen te organiseren (*in jaar X*). Bij de planning van de acties moeten ze in principe rekening houden met de strategische doelstellingen voor de buurtinitiatieven zoals omschreven in het beleidsplan.

Ook moeten ze rekening houden met drie specifieke variabelen: **plaats van de activiteiten** (zowel activiteiten binnen als buiten het centrum), de **doelgroep van de activiteiten** (variatie tussen de onmiddellijke buurt, specifieke groeperingen of verenigingen en wijdere kring) en de graad van **participatie van asielzoekers** (belang van actieve betrokkenheid, maar ook van informatiecampagnes e.d.). Aan de hand van deze variabelen kunnen activiteiten worden onderverdeeld in verschillende categorieën. De bedoeling is dat de opvangcentra proberen ze zoveel mogelijk voor te zorgen dat er diversiteit is in de georganiseerde activiteiten, zodat bijvoorbeeld niet enkel activiteiten binnen het centrum voor de nabije buurt worden georganiseerd.

De acties worden ter goedkeuring voorgelegd aan Fedasil. De centra kunnen de acties in de loop van het jaar nog bijsturen of aanvullen (Directie communicatie Fedasil, 2004). Fedasil gaat na of het budget overeenstemt met het toegewezen budget en of de activiteit beantwoordt aan de omschrijving van een buurtinitiatief (*januari jaar X*).

Na de uitvoering van een activiteit vullen de centra een **evaluatiefiche** in met onder meer een beschrijving van het project, het doelpubliek, de opkomst, de partners, elementen van vernieuwing en een algemene evaluatie.¹ Op drie tijdstippen doorheen het jaar dienen de centra hun evaluatiefiches bij Fedasil in, samen met een rapportering van een aantal globalere gegevens gerelateerd aan de buurtwerking (aantal vrijwilligers, bezoekers, scholenprojecten en klachten). Op basis daarvan maakt Fedasil een **integratie-index** op waarbij elk opvangcentrum een cijfermatige score krijgt. Deze score wordt berekend op basis van tien indicatoren waarvoor er telkens een minimum en maximum waarde geldt. Alle maximale waarden samen, vormen het streefcijfer ten opzichte waarvan de individuele score per centrum wordt geplaatst. De ratio (uitgedrukt in een percentage) die hieruit ontstaat, geeft een uitdrukking aan de gerealiseerde integratie van het centrum in kwestie. Bij de derde evaluatie wordt er zo een gemiddelde jaarscore berekend.

De jaarscore wordt door de Dienst Kwaliteit van Fedasil opgenomen in de globale kwaliteitsbeoordeling van de centra. Deze manier van evalueren is gebaseerd op het principe van de Balanced Score Card. De Balanced Score Card is ontworpen als hulpmiddel om te evalueren of complexe doelstellingen worden behaald. De 'prestatie' wordt opgesplitst in verschillende onderdelen, waarbij de verschillende factoren ook apart gewogen kunnen worden, al naargelang hun belang voor de eindbeoordeling. Voor de toekenning van het budget, kan Fedasil eventueel ook rekening houden met de jaarscore van het vorige jaar. De scores zouden echter in eerste instantie bedoeld zijn om de centra te motiveren.

Niet alle centra zijn tevreden over de monitoring via de integratie-index, omdat het een kwantitatief instrument is dat slechts een beperkt aantal factoren meet en dat geen rekening houdt met de specifieke omgevingscontext van het centrum. Een andere mogelijke kanttekening bij dit monitoringsinstrument is dat de centra zelf verantwoordelijk zijn voor de rapportering over hun

¹ Sinds 2016 wordt er niet meer gewerkt met aparte fiches maar vullen de centra deze gegevens aan in een globaal Excel-document.

activiteiten. Verschillen tussen de centra kunnen dus voortkomen uit een verschillende invulling van bepaalde moeilijker te meten criteria (bv. vernieuwing) of uit een minder betrouwbare of nauwkeurige rapportering.

Deze manier van monitoren aan de hand van de integratie-index is van toepassing in de federale centra van Fedasil. De centra van het Belgische Rode Kruis, Croix-Rouge en de Socialistische Mutualiteiten hanteren hun eigen evaluatie-instrumenten. Zo gebruikt het Rode Kruis een Excel-file getiteld '**Plannings- en evaluatietool integratie**' om op een geïntegreerde manier zowel aan planning als aan evaluatie te doen. Croix-Rouge daarentegen hanteert vier afzonderlijke documenten nl. een **planningsfiche**, een **visitatierapport**, een **evaluatiefiche** en een **overzichtsster** per centrum die opgemaakt wordt op basis van de evaluatiefiches per activiteit. Met het visitatierapport beschikt het dus niet alleen over instrumenten gericht op planning en evaluatie maar eveneens op monitoring van de werkzaamheden inzake buurtinitiatieven in de eigen opvangcentra.

Ondanks het gebruik van verschillende tools verloopt de **plannings**fase voor zowel het Rode Kruis als Croix-Rouge op een gelijkaardige manier als deze bij de opvangcentra van Fedasil. De Rode Kruis-centra geven in de Excel-file weer wat hun plannen voor het komende werkingsjaar precies zijn: welke activiteiten ter bevordering van de integratie van het centrum en zijn bewoners trachten we te organiseren? Wat houden deze precies in en in welke mate dragen ze bij aan de realisatie van de operationele doelstellingen geformuleerd door de Rode Kruis-hoofdzetel? Met welke partners zullen we samenwerken en wat is de geschatte kost per activiteit? Deze plannen kunnen tijdens het werkingsjaar verder uitgediept en aangevuld worden. Ook de centra van Croix-Rouge schetsen in een planningsfiche hun concrete voornemens voor het aanstaande werkingsjaar. Deze worden tijdens de maand *november van het jaar X-1* mondeling toegelicht aan het centrale bureau.

Croix-Rouge hanteert via de visitatierapporten als enige een heus **monitorings**instrument. Tijdens de maanden *juni en augustus van jaar X* wordt ieder centrum bezocht en verzocht om een mondelinge toelichting te geven bij de stand van zaken. Hoe verliepen de activiteiten die reeds plaatsvonden? En hoe bereiden we de activiteiten die nog op til staan exact voor? Waarmee moeten we rekening houden gezien de reeds afgelopen activiteiten? Daarnaast organiseert Croix-Rouge in de loop van het jaar eveneens een intervisie- of reflectiemoment waaraan alle opvangcentra kunnen deelnemen om advies en *best practices* uit te wisselen. Via beide overleg- en/of opvolgingsmomenten hoopt Croix-Rouge de centra aan te sporen tot een kritische reflectie en het lerend vermogen van de centra maximaal aan te scherpen.

Na afloop van iedere activiteit vullen - net zoals de Fedasil-centra - de centra van het Rode Kruis en Croix-Rouge een evaluatiefiche in. In het geval van het Rode Kruis zitten deze fiches geïntegreerd in de Excel-file die eveneens het planningsoverzicht omvat. Bij Croix-Rouge daarentegen gaat het om afzonderlijke fiches per activiteit. Deze fiches verschillen onderling allemaal in vraagstelling. Hierop wordt in het vierde hoofdstuk (i.e. 'Resultaten van de evaluatie van de beleidsinstrumenten') dieper ingegaan. Ook de manier waarop een geaggregeerd resultaat per centrum, over de afzonderlijke activiteiten heen, bekomen wordt, verschilt tussen beide organisaties. Bij het Rode Kruis zijn automatisch gegenereerde overzichtstabellen terug te vinden, daar waar men bij Croix-Rouge werkt aan de hand van een 'overzichtsster'. Door scores uit te zetten op elf assen krijgt de centrale coördinator per centrum visueel een beeld van de sterktes en zwaktes bij de realisatie van buurtinitiatieven.

Ten slotte stellen de coördinatie-departementen van beide hulpverleningsorganisaties een jaarrapport op omtrent de gerealiseerde buurtinitiatieven door hun centra. Via dit rapport leggen ze verantwoording af tegenover Fedasil voor de besteding van het verkregen BIQ-budget.

> 2.3. Instrumenten voor communicatie

De federale opvangcentra van Fedasil sturen drie keer per jaar een lokale nieuwsbrief uit. De dienst communicatie van Fedasil staat in voor de eindredactie van de nieuwsbrieven. In het totaal ontvangen ongeveer 80.000 Belgen een nieuwsbrief. Hiervoor wordt een budget van 40.000 euro op jaarbasis voorzien.

Nieuws vanuit de centra kan ook worden teruggevonden op de webpagina's van de verschillende centra en op de website van Fedasil. Geïnteresseerden kunnen zich via deze pagina's ook abonneren op de digitale nieuwsbrieven van de centra. De meeste centra gebruiken ook een Facebook-pagina om te communiceren. Er is echter niet altijd sprake van een duidelijke lijn in het gebruik van dit communicatie-instrument en weten niet alle centra hoe ze op een goeie wijze gebruik kunnen maken van Facebook. In 2017 zou Fedasil daarom specifieke opleidingen voorzien.

Voor zowel de opvangcentra van het Rode Kruis als Croix-Rouge, ziet de communicatie met buurtbewoners er enigszins anders uit dan deze bij de opvangcentra van Fedasil. De centra van het Rode Kruis gebruiken geen papieren nieuwsbrieven - tenzij voor het opvangcentrum van Sint-Niklaas - maar wel digitale nieuwsbrieven in de huisstijl van het Rode kruis (zie jaarverslag buurtinitiatieven Rode Kruis, 2014). Deze wordt tweemaandelijks verstuurd. Zes keer per jaar ontvangen om en bij de 5.500 geabonneerden (gebaseerd op cijfers uit 2014) de nieuwsbrief. De hoofdzetel van het Rode Kruis probeert hierbij voor iedere nieuwsbrief te voorzien in minstens één centraal artikel. Ieder afzonderlijk centrum vult vervolgens de overige artikels aan in de eigen digitale nieuwsbrief.

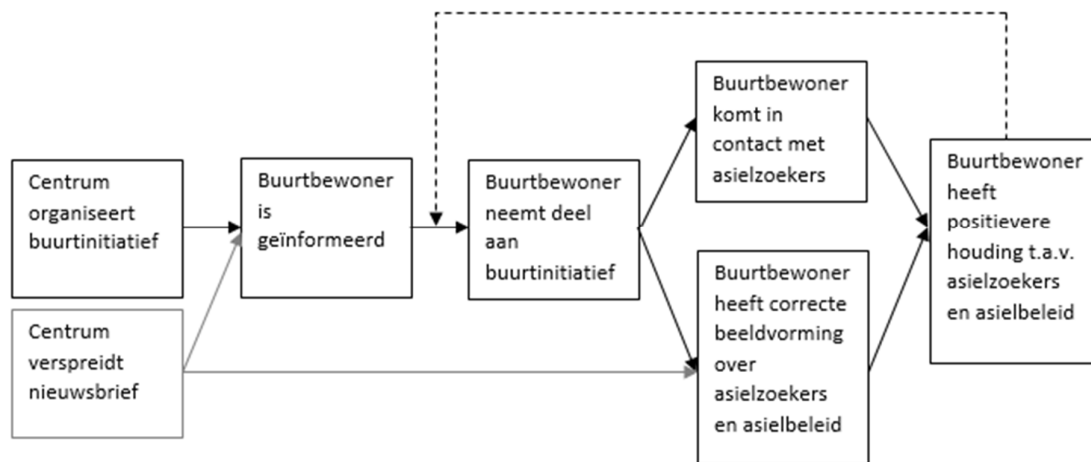
De centra van het Rode Kruis staan vrij om daarnaast eveneens te communiceren in samenwerking met of via lokale nieuwsverstrekkers (zoals de lokale televisie, radio en/of het streekkrantje). De Rode Kruis-centra beschikken niet over afzonderlijke Facebook pagina's om burens en/of geïnteresseerden uit omstreken te informeren over het reilen en zeilen in het centrum, of te informeren over aanstaande buurtinitiatieven. Dit geldt eveneens voor de centra van Croix-Rouge.

In tegenstelling tot het Rode Kruis en Fedasil beschikt Croix-Rouge niet over een gecentraliseerde aanpak inzake de nieuwsbrieven. Opvangcentra zijn vrij om al dan niet een nieuwsbrief uit te geven waarvan de inhoud en lay-out gecontroleerd wordt door de centrale coördinator voor buurtinitiatieven. De inhoud van deze nieuwsbrieven is bijgevolg steeds 100% op maat van het centrum dat deze uitgeeft. Hier staan dus geen gemeenschappelijke artikels in om bijvoorbeeld een specifieke thematiek in de kijker te zetten zoals wel gebruikelijk is bij het Rode Kruis. Enkele centra (Ans, Banneux, Eupen, Ukkel en Yvoir Bocq) verspreiden op die manier 1 à 3 keer per jaar een papieren nieuwsbrief.

> 2.4. Achterliggende beleidstheorie van de buurtinitiatieven

In onze evaluatie van de buurtinitiatieven gaan we na in welke mate de organisatie van buurtinitiatieven bijdraagt tot een positievere houding bij buurtbewoners ten aanzien van de asielzoekers, de centra en het opvangbeleid. Daarvoor reconstrueren we eerst de achterliggende beleidstheorie van de buurtinitiatieven: op welke manier worden deze initiatieven geacht de houding van de bevolking te beïnvloeden? We presenteren hieronder het 'logisch model' van de werking van de buurtinitiatieven (zie Figuur 1).

Figuur 1. Logische modellering van de beleidstheorie als vertrekpunt voor het onderzoek



Het model gaat ervan uit dat er een (grote of kleine) attitudeverandering zou optreden bij personen die deelnemen aan een buurtinitiatief. De veronderstelling is dat buurtbewoners via een deelname aan een activiteit die georganiseerd wordt als buurtinitiatief (buiten of binnen het centrum) in contact komen met asielzoekers. Dit contact zou een positief effect hebben op hun houding ten aanzien van asielzoekers en het opvangcentrum.

Deelname aan een buurtinitiatief zou er daarnaast ook toe kunnen bijdragen dat de buurtbewoners correct geïnformeerd zijn over de werking van het opvangcentrum en het asielbeleid in het algemeen. De verwachting is dat een correcte beeldvorming eveneens bijdraagt tot een positieve houding ten aanzien van het opvangcentrum en zijn bewoners, en meer in het algemeen ten aanzien van asielzoekers en het asielbeleid.

Naast het organiseren van activiteiten, investeren de opvangcentra ook in communicatie met buurtbewoners, bijvoorbeeld via de verspreiding van een (papieren en/of elektronische) nieuwsbrief. Het model gaat ervan uit dat de geïnformeerde buurtbewoners op die manier ook een stuk gesensibiliseerd wordt, hetgeen een positieve invloed heeft op zijn houding ten aanzien van asielzoekers en het asielbeleid.

Ten slotte veronderstellen we dat de onafhankelijke variabele in het model (de deelname aan buurtinitiatieven) en de afhankelijke variabele (positievere houding) elkaar wederzijds kunnen beïnvloeden. We kunnen immers verwachten dat mensen die deelnemen aan de buurtinitiatieven een meer positieve houding ontwikkelen, maar eveneens dat mensen die reeds een positieve houding hebben, ook sneller geneigd zullen zijn om deel te nemen (cf. pijl in stippellijn). Het feit dat het causaal verband in beide richtingen werkzaam kan zijn, maakt dat het moeilijk is om de precieze impact van de buurtinitiatieven te bepalen. We zullen hier later bij de bespreking van de resultaten van het onderzoek, nog op terugkomen.

> 2.5. Vaststellingen uit de literatuur

In deze paragraaf toetsen we de veronderstellingen uit het veranderingsmodel aan de literatuur. Onder meer in de sociale psychologie wordt nagegaan hoe stereotype beelden, vooroordelen en discriminatie en conflicten tussen sociale groepen tot stand komen. Hieronder vatten we een aantal van deze bevindingen uit de wetenschappelijke literatuur samen die interessant zijn voor dit onderzoek.

> 2.5.1. *De sociale identiteitstheorie en de contacthypothese*

Uit onderzoek van Meireman e.a. (2004) blijkt dat ongeveer één derde van de inwoners van Vlaanderen meende dat asielzoekers over het algemeen niet te vertrouwen zijn. 42% van de Vlamingen gaf ook aan er bezwaar tegen te hebben dat asielzoekers of vluchtelingen in hun buurt zouden wonen. De aanwezigheid van **wantrouwen** tegenover asielzoekers komt eveneens naar voren in het onderzoek van Verkuyten & Steenhuis (2005). Zij onderzochten in welke mate kinderen begrip hebben voor asielzoekers van hun leeftijd. In het onderzoek bleken kinderen (tussen 10 en 12 jaar) de neiging te hebben om een 'typisch Nederlands kind' positief te beschrijven, terwijl een 'typisch Marokkaans kind' meer negatief beschreven werd en een asielzoeker van hun leeftijd zelfs nog negatiever.² Meer dan de helft van de kinderen gaf aan dat ze geen vrienden wilden zijn met een asielzoeker. Kinderen die in de buurt van een asielcentrum woonden, bleken over het algemeen negatiever ingesteld te zijn dan kinderen die in een stad woonden waar geen centrum gevestigd was. Dit is in tegenspraak met de contacthypothese (infra). De onderzoekers van deze studie, gaven als verklaring voor de bevinding de sociale omgeving waarin deze kinderen leefden, met name een omgeving waarin veel negatieve verhalen, ervaringen en overtuigingen over asielzoekers heersten.

Ook in dit onderzoek vormt de vaststelling dat er bij een aanzienlijk deel van de bevolking wantrouwen bestaat tegenover deze nieuwkomers, een onderdeel van de probleemstelling. De aanwezigheid van **vooroordelen, wantrouwen en conflicten** tussen verschillende sociale groepen kan verklaard worden op basis van de sociale identiteitstheorie (Hogg, 2006). Volgens deze theorie delen wij onze omgeving steeds in categorieën in op basis van gender, leeftijd, afkomst, enz. en stemmen we onze eigen sociale identiteit af op de groep waartoe we onszelf rekenen. We benadrukken daarbij de homogeniteit van onze eigen groep ("wij zijn hetzelfde") maar ook van de andere groep ("zij zijn allemaal hetzelfde"). Tegelijkertijd worden de verschillen tussen de eigen groep en de andere groep uitvergroot ("zij zijn allemaal hetzelfde en ze zijn anders dan wij"). De elementen die daarbij als typerend voor de eigen én voor de andere groep gezien worden, zijn vaak stereotiep en worden aangeleerd door de familie, door de media, door de school. Kortom, door de sociale omgeving. Aangezien we onze identiteit aan dit proces ontleen, zijn we geneigd om onze eigen groep (*in-group*) positiever te evalueren dan de andere groep (*out-group*). Bovendien hebben we ook meer vertrouwen in de leden van onze eigen sociale groep dan in leden van de 'andere' groep.

Deze vooroordelen kunnen echter verminderen doorheen de tijd. Volgens de contacthypothese van Gordon W. Allport (1954) kunnen contacten tussen individuen uit verschillende sociale groepen er immers toe leiden dat stereotiepe beelden afnemen en sociale relaties verbeteren. Hij formuleerde wel een aantal **voorwaarden** waaraan voldaan moet zijn opdat dit effect gerealiseerd kan worden:

- een gelijke status: het is belangrijk dat beide groepen in de contactsituatie op gelijke voet staan
- gemeenschappelijke doelstellingen: beide groepen dienen een gezamenlijk doel na te streven

² Als we kijken naar de inhoud van de beschrijvingen, bleek dat de lage score voor asielzoekers van hun leeftijd vooral een reflectie was van hun negatieve leefomstandigheden, aangezien hier meestal naar verwezen werd in de beschrijving.

- samenwerking: om het doel te bereiken moet er sprake zijn van een gemeenschappelijke inspanning zonder dat er competitie is tussen de groepen (bijvoorbeeld teamsport, groepswork)
- steun van maatschappelijke en officiële instanties: het is belangrijk dat positieve contacten en de ontwikkeling van goede relaties tussen de *in-group* en *out-group* ondersteund worden door maatschappelijke en officiële instanties

Diverse studies hebben het positieve effect van interpersoonlijke contacten tussen leden van verschillende sociale groepen aangetoond. Zelfs in situaties waarin niet alle voorwaarden aanwezig zijn, zou contact over het algemeen positieve effecten voortbrengen (Pettigrew, 1998; Pettigrew & Tropp, 2006). Pettigrew en Tropp (2006) concluderen hieruit dat de voorwaarden die Allport geformuleerd heeft geen noodzakelijke voorwaarden zijn om positieve resultaten te genereren, maar wel faciliterende voorwaarden die de kans op een positief resultaat verhogen. Op basis van de contacthypothese kunnen we dus veronderstellen dat buurtinitiatieven waarbij contacten tussen bewoners en asielzoekers gestimuleerd worden, bijdragen tot een positieve houding bij buurtbewoners, *voora*/wanneer voldaan is aan de voorwaarden die Allport geformuleerd heeft, zijnde gelijke status, gemeenschappelijke doelstellingen, samenwerking en steun van maatschappelijke en officiële instanties. Wat betreft de laatste voorwaarde, kunnen we stellen dat dit sowieso een eigenschap is van contact in het kader van buurtinitiatieven, aangezien ze geïnitieerd en gefaciliteerd zijn door het opvangcentrum.

Het proces waarbij interpersoonlijke contacten leiden tot een afname in vooroordelen, blijkt voornamelijk uit drie intermediaire processen te bestaan (Pettigrew & Tropp, 2008):

- Verwerven van kennis over de andere groep. Het oorspronkelijke idee achter de contacthypothese was dat men via contacten met leden van een andere groep, bijleerde over deze groep en dat vooroordelen afnamen dankzij deze kennis (Allport, 1954). Uit cognitief onderzoek blijkt echter dat het effect van kennis die ingaat tegen onze houdingen en vooroordelen, eerder beperkt is (Pettigrew & Tropp, 1998). Op basis van een meta-analyse van meer dan 500 studies blijkt dat louter het opdoen van kennis over de out-group, een significant maar eerder beperkt effect heeft op de afname van vooroordelen (Pettigrew & Tropp, 2008).
- Afname van angst en bedreiging. Dankzij (positieve) contacten nemen eventuele initiële gevoelens van angst tussen groepen af en dit draagt in belangrijke mate bij aan de afname van vooroordelen (Pettigrew & Tropp, 2008).
- Empathie en inlevingsvermogen. Contacten tussen sociale groepen maken dat leden gemakkelijker het perspectief van out-group leden kunnen innemen en empathie kunnen opbrengen. Dit draagt opnieuw in belangrijke mate bij aan de afname van vooroordelen (Pettigrew & Tropp, 2008). Hechte **vriendschappen** over sociale groepen heen leiden in het bijzonder tot een afname van vooroordelen. Contactsituaties die het ontstaan van zulke vriendschappen bevorderen, bijvoorbeeld omdat ze aanleiding geven tot een nauwe interactie en tot uitgebreid en herhaaldelijk contact in verschillende sociale contexten, kunnen dan ook een cruciale rol spelen (Pettigrew & Tropp, 1998).

Een interessante vaststelling is dat het potentieel van contact om vooroordelen te doen afnemen, ook optreedt in situaties waarin mensen zelf niet bewust kiezen om dit contact aan te gaan (Pettigrew & Tropp, 2006). Toch kan contact ook leiden tot een toename van vooroordelen, met name wanneer er sprake is van **negatieve contacten**. Hiermee worden contacten bedoeld die door het individu als negatief beschouwd worden. Het gaat dus over een subjectieve beoordeling van het contact (Barlow e.a., 2012). Het effect van negatieve contacten op de toename van vooroordelen blijkt zelfs sterker te zijn dan het effect van positieve contacten op de afname van vooroordelen. Dit is een belangrijke kanttekening bij de contacthypothese. De effecten die bereikt worden met frequente positieve contacten kunnen dus gemakkelijk teniet gedaan worden door een beperkt aantal negatieve

contactervaringen (Barlow e.a., 2012). Wanneer we dit toepassen op de buurtinitiatieven, kunnen we dus stellen dat er voldoende aandacht moet zijn voor het vermijden van negatieve contacten tussen het centrum en de buurt, omdat deze contacten de effecten van de buurtinitiatieven teniet kunnen doen. In het onderzoek, en in het bijzonder in onze buurtbevraging, zullen we dan ook aandacht hebben voor de subjectieve evaluatie door de buurtbewoners van het contact dat men gehad heeft met het centrum en zijn bewoners.

> 2.5.2. ***De effecten van multiculturele opvoeding***

In verschillende Europese landen tracht men, meestal in navolging van de Verenigde Staten, via multiculturele projecten en lespraktijken in het onderwijs de vooroordelen tegenover minderheden te bestrijden en de sociale relaties te verbeteren. Sommige van deze programma's richten zich specifiek op de houding ten aanzien van asielzoekers en vluchtelingen. Deze multiculturele lespraktijken omvatten doorgaans twee aspecten. Enerzijds tracht men discriminatie en racisme te bestrijden door te benadrukken dat vooroordelen en discriminatie onaanvaardbaar zijn. Anderzijds tracht men kinderen bewust te maken en kennis te laten opdoen van etnisch-culturele verschillen vanuit de veronderstelling dat meer kennis en meer begrip zal leiden tot wederzijdse erkenning en aanvaarding van de andere (Verkuyten, 2013).

Deze aspecten zijn ongetwijfeld ook een onderliggende doelstelling van bepaalde buurtinitiatieven die door de centra georganiseerd worden, zoals tentoonstellingen, filmvoorstellingen, rondleidingen, voordrachten voor bezoekers en scholen, informatie in de lokale nieuwsbrieven, ... Het doelpubliek verschilt uiteraard: het zijn niet enkel kinderen maar ook volwassenen die hieraan deelnemen. Niettemin is het interessant na te gaan hoe het effect van deze multiculturele praktijken wetenschappelijk geëvalueerd wordt.

In theorie kan het opdoen van **kennis** over de cultuur en de levensstijl van minderheidsgroepen een positief effect hebben op de houding ten aanzien van deze groep. Dankzij *counter*-stereotiepe informatie kunnen negatieve beelden uitgedaagd worden; dankzij kennis van verschillende culturele tradities en praktijken ontwikkelen we een minder ethnocentrisch wereldbeeld; door niet alleen aandacht te hebben voor verschillen maar ook voor gelijkenissen worden we ons ervan bewust dat "de andere net zoals wij zijn" en door kennis te maken met negatieve historische en maatschappelijke ervaringen of leefomstandigheden van minderheden, kan empathie en aanvaarding ontstaan (Verkuyten, 2013).

Eerder in onze literatuuranalyse kwam echter reeds aan bod dat louter het opdoen van kennis over andere groepen over het algemeen geen groot effect heeft op de afname van vooroordelen. Bovendien blijkt uit onderzoek dat kinderen die informatie gepresenteerd krijgen die niet overeenkomt met hun bestaande denkschema's, de neiging hebben om deze informatie te vergeten, vervormen of negeren, zodat hun oorspronkelijke houding behouden blijft (Neuberg, 1996; Rothbart & John, 1985 in Turner & Brown, 2008). Bovendien is een mogelijk **neveneffect** van de multiculturele lesprogramma's dat kinderen sterker gaan focussen op de verschillen tussen de *in-group* en de *out-group* in plaats van op de kenmerken die zij gemeenschappelijk hebben, waardoor de stereotiepe beeldvorming versterkt wordt in plaats van af te nemen (Bigler, 1999 in Turner & Brown, 2008).

Verkuyten (2013) deed onderzoek bij jonge adolescenten in 47 klassen van 24 lagere scholen in verschillende Nederlandse steden. Uit zijn onderzoek bleek dat aandacht van de leerkracht voor multiculturele opvoeding een effect had op de aanwezigheid en de sterkte van vooroordelen tussen Nederlandse en Turks-Nederlandse kinderen. Deze onderzoeker stelde vast dat in klassen waar leerkrachten eerder frequent aandacht besteden aan etnisch-culturele verschillen en discriminatie, leerlingen de *out-group* **meer positief evalueerden**. Het is op basis van het onderzoek wel niet

duidelijk welk aspect van multiculturele lespraktijken - het normatieve aspect of het aspect van kennisverwerving - het meest heeft bijgedragen tot dit resultaat.

Turner en Brown (2008) evalueerden het Britse "Friendship Project", een programma dat als doel heeft de houding van schoolkinderen tegenover vluchtelingen te verbeteren. Dit programma bestaat uit vier lessen die door de leerkracht in de klas worden gegeven. Leerlingen krijgen informatie over wat een vluchteling is en uitleg over het proces waardoor stereotypen en vooroordelen ontstaan. Via opdrachten worden ze ook aangemoedigd om zich in te leven in de situatie van een vluchteling. De onderzoekers stelden vast dat het programma bijdroeg aan een meer positieve houding tegenover vluchtelingen op **korte termijn** (1 week na het programma) maar dat er geen effect was op langere termijn (7 weken na het programma). Ook de expliciete doelstelling van het programma om **meer empathie** te creëren voor asielzoekers, werd niet gerealiseerd. De auteurs merken op dat hun bevindingen overeenkomen met bevindingen uit eerder onderzoek, waarin werd vastgesteld dat positieve veranderingen in de houding van leerlingen als gevolg van een interventie, vaak snel afzwakken of verdwijnen (Turner & Brown, 2008).

De onderzoekers zien verschillende verklaringen voor de beperkte impact van het "Friendship Project": de deelnemende leerlingen wonen in een regio met een erg negatief klimaat ten aanzien van vluchtelingen (onder meer door een ongunstige economische situatie en hoge werkloosheid), het programma was beperkt tot vier lessen (gespreid over vier weken) en het programma was niet wetenschappelijk onderbouwd. Volgens de onderzoekers is het ook belangrijk dat intergroepscontacten deel uitmaken van het programma, wil men sterkere en meer duurzame effecten realiseren. Deze contacten kunnen een positieve, affectieve en emotionele reactie teweegbrengen ten aanzien van de *out-group*, eerder dan enkel veranderingen in wat de leerlingen weten over de *out-group*, en dit zou leiden tot een meer duurzame attitudeverandering. Andere aanbevelingen die de onderzoekers formuleerden voor een geslaagde interventie zijn: programma's zo veel mogelijk integreren in de lessen in elk leerjaar, deelnemers laten nadenken over overeenkomsten tussen de autochtone bevolking en de vluchtelingen om de perceptie van een gemeenschappelijke identiteit te creëren en deelnemers laten nadenken over de positieve ervaringen van anderen met intergroepscontacten (Brown & Turner, 2008).

Rosenthal en Levy (2010) vergelijken ten slotte de voor- en nadelen van verschillende ideologische benaderingen - kleurenblindheid, multiculturalisme, polyculturalisme - om intergroepsrelaties te verbeteren. Zoals eerder aan bod kwam, is het idee achter de multiculturele benadering dat vooroordelen afnemen wanneer men diversiteit erkent en de verschillen tussen etnische groepen leert kennen. Een deel van deze benadering bestaat ook uit het leren appreciëren en waarderen van de positieve bijdragen van verschillende groepen aan de samenleving.

De onderzoekers stellen vast dat multiculturalisme in deze gecombineerde vorm (leren kennen van verschillen en waarderen van specifieke bijdragen van verschillende groepen) leidt tot **minder etnocentrisme** en een meer **positieve houding** ten aanzien van *out-group* leden waarmee men interageert. Anderzijds kon deze benadering ook geassocieerd worden met een sterkere perceptie van verschillen tussen groepen en een meer stereotiepe beeldvorming, door de nadruk die gelegd wordt op verschillen. Kleurenblindheid, een benadering die de gelijkenissen tussen verschillende groepen benadrukt alsook de uniekheid van elk individu, leidt eveneens tot een afname van etnocentrisme maar ook tot een toename van vooroordelen. Bij een polyculturele benadering, ten slotte, wordt de focus gelegd op de uitwisselingen en verbindingen tussen groepen in het verleden en heden. De onderzoekers stellen vast dat deze benadering leidt tot een grotere interesse en appreciatie van diversiteit en van mensen van verschillende afkomst en tot een grotere bereidheid om contact te hebben met mensen van verschillende achtergronden. Een mogelijk nadeel is dat het onbedoeld benadrukken van negatieve groepsinteracties (kolonisatie, slavernij) tot spanningen of verbittering kan leiden. De onderzoekers

pleiten voor de implementatie van een **gecombineerde** ideologische benadering die de sterktes en positieve gevolgen van de drie benaderingen combineert en tegelijkertijd de zwaktes en negatieve gevolgen van elk minimaliseert.

> 2.6. Besluit

Op basis van deze beknopte literatuurstudie kunnen we de veronderstellingen van het hierboven gepresenteerde model van de beleidstheorie voor de buurtinitiatieven verfijnen.

Ten eerste veronderstelde het model dat contact tussen buurtbewoners en asielzoekers in de context van buurtinitiatieven een positief effect heeft op de houding van buurtbewoners ten aanzien van asielzoekers. Voor deze veronderstelling vinden we veel steun in de literatuur. Intergroepscontacten blijken inderdaad een positieve attitudeverandering teweeg te kunnen brengen. Een belangrijke kanttekening echter, is dat waar positieve contacten doorgaans leiden tot een afname van vooroordelen, negatieve contacten doorgaans leiden tot een toename van vooroordelen. Het effect van negatieve contacten blijkt daarbij sterker te zijn dan het effect van positieve contacten. Voor ons onderzoek is het dus belangrijk om niet enkel na te gaan of men heeft deelgenomen aan een activiteit in het kader van buurtinitiatieven, maar ook om te peilen of men het contact dat men daarbij had met asielzoekers als negatief of positief ervaarde.

Ten tweede blijkt uit de literatuur dat men ook aandacht moet hebben voor een aantal **randvoorwaarden** wanneer men een positieve attitudeverandering wenst te realiseren. De aanwezigheid van deze randvoorwaarden vergroot de kans dat vooroordelen afnemen. Deze randvoorwaarden zijn: een gelijke status in de contactsituatie, gemeenschappelijke doelstellingen, samenwerking, en steun van maatschappelijke en officiële instanties. Ook contactsituaties die het ontstaan van vriendschappen over sociale groepen heen bevorderen, bijvoorbeeld omdat ze de mogelijkheid bieden tot een nauwe interactie en tot uitgebreid en herhaaldelijk contact in verschillende sociale contexten, kunnen een cruciale rol spelen. Wanneer contacten leiden tot een attitudeverandering, is dit meestal via een onderliggend proces waarbij angst voor de *out-group* afneemt en de empathie toeneemt.

Ten derde bevat het model de veronderstelling dat het louter verstrekken van **informatie** over migratie, andere culturen en de werking van de opvangcentra, bijvoorbeeld via een filmvertoning of een tentoonstelling, een positief effect kan hebben op de houding van de buurtbewoners. Ook hiervoor vinden we bevestiging in de bestaande literatuur. Met name de multiculturele benadering stelt dat door het leren over andere culturen, vooroordelen afnemen en zelf een attitudeverandering kan teweegbrengen. Onderzoek lijkt deze stelling te bevestigen: het opdoen van kennis over andere culturen kan een (gering) positief effect hebben op de houding tegenover de *out-group*. Dit effect mag echter niet overschat worden. Bovendien kan het verstrekken van informatie ook negatief uitdraaien. Het gevaar bestaat immers dat verschillen tussen groepen impliciet benadrukt worden, wat kan leiden tot een versterking van stereotypen. Dit nadeel kan men echter wel beperken door niet enkel aandacht te hebben voor de verschillen maar ook voor **gelijkenissen** tussen culturen, voor de uniekheid van elk individu en voor de uitwisseling en verbindingen tussen verschillende gemeenschappen in het verleden en heden.

3. Onderzoeksvragen en onderzoeksaanpak

In dit hoofdstuk presenteren we de onderzoeksvragen. De onderzoeksopdracht vertaalt zich in drie hoofdvragen. De eerste onderzoeksvraag gaat over het huidige beleidskader voor de buurtinitiatieven. De vraagstelling luidt in welke mate de bestaande beleidsinstrumenten nog actueel zijn en op welke manier deze instrumenten geoptimaliseerd kunnen worden. De tweede onderzoeksvraag gaat over de impact van de buurtinitiatieven op de houding van de buurtbewoners van het opvangcentrum. De bedoeling van het onderzoek is om enkele conclusies en aanbevelingen te formuleren voor de beleidsmakers. Daarom voegen we een derde hoofdvraag toe die luidt als volgt: hoe kan het bereik en het effect van de buurtinitiatieven versterkt worden?

Hieronder worden deze onderzoeksvragen verder uiteengelegd in de deelvragen. Vervolgens lichten we de onderzoeksaanpak toe die we gekozen hebben om deze onderzoeksvragen te beantwoorden.

> 3.1. Onderzoeksvragen

Onderzoeksvraag A: Is het beleidskader voor de buurtinitiatieven nog actueel en zijn de strategische doelstellingen voldoende relevant? Welke aanpassingen zijn eventueel nodig?

1. Hoe beoordelen de directeurs en buurtwerkers van de opvangcentra het beleidskader voor de buurtinitiatieven en de instrumenten voor monitoring, planning en evaluatie?
2. Op welke manier kunnen het beleidskader en de beleidsinstrumenten voor monitoring en evaluatie geoptimaliseerd worden?

Onderzoeksvraag B: In welke mate hebben de buurtinitiatieven bijgedragen tot een positieve houding van de lokale bevolking ten aanzien van (de opvangcentra voor) asielzoekers en naar een correcte beeldvorming over asielzoekers?

3. In welke mate en op welke manier zijn buurtbewoners geïnformeerd over het bestaan van een asielcentrum in hun gemeente en over de buurtinitiatieven?
4. Kennen de buurtbewoners de lokale nieuwsbrief, en zo ja, lezen ze deze nieuwsbrief? Zijn ze tevreden over de inhoud van deze nieuwsbrief?
5. In welke mate nemen buurtbewoners deel aan de buurtinitiatieven? Wat verklaart of zij al dan niet deelnemen? Op welke andere manieren komen zij in contact met asielzoekers? Hoe beoordelen zij dit contact met asielzoekers?
6. Wat is de houding/beeldvorming van buurtbewoners ten aanzien van a) het asielcentrum en zijn bewoners in hun gemeente, en b) asielcentra en hun bewoners in het algemeen c) het opvangbeleid? Wat verklaart hun houding?
7. Welke invloed hebben de buurtinitiatieven op hun houding/beeldvorming?
8. Is er een evolutie merkbaar in de houding/beeldvorming van de buurtbewoners over een bepaalde periode? Is er een evolutie merkbaar in de houding/ beeldvorming van buurtbewoners na deelname aan een activiteit in het opvangcentrum?

Onderzoeksvraag C: Op welke manier kan het bereik en het effect van de buurtinitiatieven versterkt worden?

9. Welke opportuniteiten worden nog onderbenut? Hoe kunnen buurtbewoners beter worden bereikt, hetzij geïnformeerd, hetzij betrokken bij de werking van het opvangcentrum?

> 3.2. Evaluatie van het beleidskader en de beleidsinstrumenten

Om te bepalen op welke manier de beleidsinstrumenten voor planning, monitoring en evaluatie geoptimaliseerd kunnen worden (OV 2), hebben we gebruik gemaakt van een SWOT-analyse. De SWOT-analyse heeft tot doel de inherente sterktes (i.e. **Strengths**), zwaktes (i.e. **Weaknesses**) en mogelijkheden (i.e. **Opportunities**) en bedreigingen (i.e. **Threats**) van iedere tool te identificeren (De Peuter et al., 2007).

We hebben de SWOT-analyse toegepast op het geheel aan plannings- en evaluatietools dat gebruikt wordt door respectievelijk Fedasil, Rode Kruis en Croix-Rouge. Voor Fedasil hebben we gekeken naar de evaluatiefiches en de 'integratie-index' die daaruit voortvloeit. Voor het Rode Kruis gebeurde de analyse op basis van de 'plannings- en evaluatietool integratie'. In het geval van Croix-Rouge hebben we gekeken naar het visitatierapport, de evaluatiefiche en de 'overzichtsster'.

Bij deze analyse werd telkens een onderscheid gemaakt tussen de inhoudelijke kenmerken enerzijds en de praktisch-technische eigenschappen van de tools anderzijds. Op basis van de sterktes van iedere tool, en rekening houdend met eventuele zwaktes, hebben we concrete aanbevelingen geformuleerd voor één overkoepelend evaluatie-instrument voor de beoordeling van buurtinitiatieven in België. Als basis voor deze aanbevelingen hebben we rekening gehouden met de strategische doelstellingen, zoals geformuleerd in het Beleidsplan Buurtinitiatieven (2004).

> 3.3. Case onderzoek

Naast het 'desk research' zoals hierboven toegelicht, hebben we ervoor gekozen om vijf opvangcentra als cases te selecteren en te bestuderen. Binnen deze vijf cases hebben we verschillende methoden van data verzameling toegepast (cf. infra).

De cases werden geselecteerd in samenspraak met de opdrachtgever en de leden van de klankbordgroep. De cases zijn opvangcentra die allemaal buurtinitiatieven organiseren. De parameters die gebruikt worden voor de selectie van de cases waren 1) stedelijke of landelijke context 2) regio en 3) organisator van het opvangcentrum. Op basis hiervan werden vijf centra geselecteerd: Sint-Truiden, Dendermonde, Brugge³, Ukkel en Ponderôme. In Tabel 1 geven we het overzicht van de 'kenmerken' van deze opvangcentra.

³ Oorspronkelijk werd in eerste instantie in de plaats van het opvangcentrum van Brugge, het nieuwe (tijdelijke) opvangcentrum van Mechelen geselecteerd. Aangezien dit centrum echter zou sluiten binnen de tijdsspannen van dit onderzoek, werd geopteerd om een andere case te selecteren.

Tabel 1 Kenmerken van de geselecteerde cases

Dendermonde	Vlaanderen	Stedelijk	Fedasil
Sint-Truiden	Vlaanderen	Semi-stedelijk	Fedasil
Brugge	Vlaanderen	Stedelijk	Rode Kruis
Ukkel	Brussel	Stedelijk	Croix-Rouge
Pondrôme	Wallonië	Landelijk	Fedasil

Met het oog op het beantwoorden van de onderzoeksvragen, hebben we binnen elk van deze cases data verzameld aan de hand van een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve methoden. De verschillende methoden die we hebben gehanteerd, worden hieronder toegelicht.

> 3.3.1. ***Methode 1: Kwalitatieve interviews bij de directeurs en buurtwerkers van de geselecteerde opvangcentra***

Binnen elke case zijn we ter plaatse geweest voor het afnemen van een interview met de directeur en de buurtwerker. Voor deze interviews werd een topiclijst opgesteld om het gesprek te structureren. Deze topiclijst bestond uit vijf hoofdthema's.

Ten eerste vroegen we aan de respondenten wat ze verstaan onder de begrippen 'integratie', 'buurt' en 'buurtinitiatieven'. Ten tweede peilden we naar de mate waarin men vertrouwd is met en hun mening over het bestaande beleidskader, zijnde het beleidsplan voor de buurtinitiatieven en de zes strategische doelstellingen die hierin naar voren worden geschoven. Ten derde bevatte de topiclijst vragen over hun eigen aanpak binnen het opvangcentrum inzake buurtinitiatieven en de communicatie naar de buurtbewoners toe. Welke buurtinitiatieven heeft men de afgelopen twee jaar gerealiseerd? Welke activiteiten werden goed geëvalueerd, welke minder? Wat vindt men van de nieuwsbrieven? Ten vierde peilden we naar hoe de relatie met de buurtbewoners is. In dit thema kwam ook de manier waarop er met klachten van buurtbewoners wordt omgegaan aan bod. Het vijfde thema, ten slotte, waren de bestaande beleidsinstrumenten. Hier vroegen we wat men vond van de wijze waarop het budget wordt vastgelegd, de wijze waarop er gerapporteerd moet worden over de buurtinitiatieven en de wijze waarop men beoordeeld wordt door Fedasil over de geleverde inspanningen inzake buurtinitiatieven.

De interviews werden afgenomen in de periode tweede helft mei – eerste helft van juni. Met uitzondering van Brugge waar we iets later het interview hebben afgenomen (begin juli). In totaal werden 10 respondenten bevraagd (twee per case). In Ukkel werd het interview afgenomen met twee verantwoordelijken samen, dus daar vond maar één interview plaats. In totaal werden er dus 9 interviews afgenomen bij 10 respondenten. Van alle interviews werden audio-opnames gemaakt. Deze werden vervolgens getranscribeerd en geanalyseerd met het oog op het beantwoorden van de volgende onderzoeksvragen:

OV 1. Hoe beoordelen de directeurs en buurtwerkers van de opvangcentra het beleidskader voor de buurtinitiatieven en de instrumenten voor monitoring, planning en evaluatie?

OV 2. Op welke manier kunnen het beleidskader en de beleidsinstrumenten voor monitoring en evaluatie geoptimaliseerd worden?

OV 9. Welke opportuniteiten worden nog onderbenut? Hoe kunnen buurtbewoners beter worden bereikt, hetzij geïnformeerd, hetzij betrokken bij de werking van het opvangcentrum?

> 3.3.2. **Methode 2: Kwantitatieve bevraging (survey) bij buurtbewoners van de geselecteerde opvangcentra**

De tweede onderzoeksmethode die we hebben toegepast, is de schriftelijke bevraging (survey) bij de buurtbewoners van de geselecteerde centra. Deze aanpak werd in het verleden reeds met succes gehanteerd in onderzoek naar de houding van de lokale bevolking ten aanzien van asielzoekers (Meireman e.a., 2004). Deze methode werd toegepast in vier van de geselecteerde centra, zijnde Sint-Truiden, Dendermonde, Ukkel en Pondrôme. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode van de tweede helft van juni tot en met eind juli. Aangezien de case Brugge pas later geselecteerd werd, hebben we besloten om de resultaten van de bevraging in de andere vier cases af te wachten alvorens ook daar nog een schriftelijke vragenlijst te verspreiden. Op basis van de resultaten van de bevraging in de eerste vier cases, hebben we uiteindelijk beslist om hier geen schriftelijke bevraging meer te laten plaatsvinden. In de plaats daarvan werd er gekozen voor een onderzoek bij scholieren (cf. infra).

Concreet bestond de onderzoeksaanpak uit het verspreiden van 300 papieren vragenlijsten in de onmiddellijke buurt van het centrum. In totaal werden er dus 1200 papieren vragenlijsten verspreid in de brievenbussen van de omwonenden van de centra.

De **vragenlijst** peilde naar de volgende zaken: persoonsgegevens (o.a. opleidingsniveau), de mate waarin men geïnformeerd is over het centrum en de door het centrum georganiseerde activiteiten, de deelname aan deze activiteiten en de tevredenheid erover, de relatie tot het opvangcentrum (o.a. de mate waarin men overlast ondervindt), de houding ten opzichte van asielzoekers, opvangcentra voor asielzoekers en het asielbeleid in het algemeen, en de kennis over het opvangbeleid ten aanzien van asielzoekers. Deze vragenlijst werd afgetoetst bij de klankbordgroep.

Deze vragenlijst werd verspreid in een vooraf geselecteerd aantal straten rondom het centrum. We kozen voor de methode van een toevalssteekproef om de vragenlijst te verspreiden: om de drie brievenbussen werd de vragenlijst gepost. Door deze manier van verspreiden te hanteren, bekwamen we een iets groter geografisch bereik.

De vragenlijst werd opgesteld in het Nederlands (Sint-Truiden en Dendermonde, Ukkel) en Frans (Pondrôme, Ukkel) en stak in een enveloppe waarin ook een uitnodigingsbrief stak, en een voorgefrankeerde en geadresseerde terugstuurenveloppe. De bewoners van Ukkel konden kiezen om de vragenlijst in het Frans of Nederlands in te vullen.

In de uitnodigingsbrief werd een toelichting gegeven bij het opzet van het onderzoek. Er werd ook verwezen naar de mogelijkheid om de enquête online in te vullen (websurvey). Op elke enveloppe stond een unieke toegangscode. Deze unieke toegangscode stond ook op de papieren vragenlijst. Tijdens het bussen van de enquête noteerden we telkens het adres. Deze manier van werken liet ons toe om de respons op te volgen en om gericht een herinneringsbrief te kunnen uitsturen (ongeveer twee weken later). Er werd ook gezegd dat meerdere mensen uit het gezin konden deelnemen, bijvoorbeeld door de enquête online in te vullen (met vermelding van de unieke toegangscode) of door extra papieren vragenlijsten aan te vragen via e-mail. De deadline voor deelname die vermeld werd in de uitnodigingsbrief en de herinneringsbrief was 15 juli.

Op basis van de ingevulde enquêtes werd een dataset aangemaakt waarop statistische analyses konden worden uitgevoerd in SPSS. Op basis van de survey data werd een antwoord geformuleerd op deze onderzoeksvragen:

OV 3. In welke mate en op welke manier zijn buurtbewoners geïnformeerd over het bestaan van een asielcentrum in hun gemeente en over de buurtinitiatieven?

OV 4. Kennen de buurtbewoners de lokale nieuwsbrief, en zo ja, lezen ze deze nieuwsbrief? Zijn ze tevreden over de inhoud van deze nieuwsbrief?

OV 5. In welke mate nemen buurtbewoners deel aan de buurtinitiatieven? Wat verklaart of zij al dan niet deelnemen? Op welke andere manieren komen zij in contact met asielzoekers? Hoe beoordelen zij dit contact met asielzoekers?

OV 6. Wat is de houding/beeldvorming van buurtbewoners ten aanzien van a) het asielcentrum en zijn bewoners in hun gemeente, en b) asielcentra en hun bewoners in het algemeen c) het opvangbeleid? Wat verklaart hun houding?

OV 7. Welke invloed hebben de buurtinitiatieven op hun houding/beeldvorming?

OV 8. Is er een evolutie merkbaar in de houding/beeldvorming van de buurtbewoners over een bepaalde periode? Is er een evolutie merkbaar in de houding/ beeldvorming van buurtbewoners na deelname aan een activiteit in het opvangcentrum?

> 3.3.3. *Methode 3: Scholieren- en studentenbevraging bij één van de geselecteerde cases*

De derde onderzoeksmethode bestond uit een voor- en nameting bij scholieren en studenten die een bezoek gebracht hebben aan het opvangcentrum in Brugge. Het opvangcentrum in Brugge organiseert regelmatig op vraag van scholen educatieve infosessies. Door een bevraging voorafgaand aan dit bezoek, en enkele weken na dit bezoek, te organiseren bij de mensen die hieraan deelnamen, kunnen we een antwoord formuleren op deze onderzoeksvraag:

OV 8. Is er een evolutie merkbaar in de houding/beeldvorming van de buurtbewoners over een bepaalde periode? Is er een evolutie merkbaar in de houding/ beeldvorming van buurtbewoners na deelname aan een activiteit in het opvangcentrum?

In totaal namen drie groepen van scholieren / studenten deel aan een educatieve sessie in het centrum van Brugge in de periode van het onderzoek. Dit waren een groep vijfdejaarsstudenten van een plaatselijke middelbare school (ASO), een groep studenten van de richting sociaal verpleegkunde van een plaatselijke Hogeschool, en een groep studenten uit de derde bachelorfase politieke wetenschappen en het schakelprogramma overheidsmanagement en -beleid van de Universiteit van Leuven. Tijdens deze educatie infosessie kregen ze uitleg over migratie en vluchten, het verloop van een asielaanvraag en de werking van het opvangcentrum van Brugge. Na de infosessie namen de scholieren en studenten deel aan een rondleiding doorheen de publieke delen van het centrum.

Er werden twee vragenlijsten opgesteld: één voor de voormeting, en één voor de nameting. In de vragenlijst voor de voormeting peilden we naar socio-economische kenmerken van hun gezin, maatschappelijke betrokkenheid van hun ouders, hun ervaringen en contact met asielzoekers en het opvangcentrum in Brugge, hun mening over asielzoekers, opvangcentra voor asielzoekers en het asielbeleid, en hun kennis over de problematiek.

In de nameting werd opnieuw gepeild naar hun mening over asielzoekers, opvangcentra voor asielzoekers en het asielbeleid, en hun kennis over de problematiek. Dit maakte het mogelijk om een evolutie vast te stellen in hun houding na hun deelname aan de activiteit in het opvangcentrum. Tevens peilden we in de nameting naar hun tevredenheid over het bezoek aan het opvangcentrum, en de mate

waarin ze vonden dat ze dingen hadden bijgeleerd, of hun houding ten opzichte van asielzoekers veranderd was.

4. Resultaten van de evaluatie van de beleidsinstrumenten

In dit hoofdstuk staat de tweede onderzoeksvraag centraal:

OV 2. Op welke manier kunnen het beleidskader en de beleidsinstrumenten voor monitoring en evaluatie geoptimaliseerd worden?

We beantwoorden deze onderzoeksvraag in verschillende stappen. Een eerste stap omvat het **beschrijven** van de verschillende plannings-, monitorings- en evaluatietools die gehanteerd worden in de centra van Fedasil, het Rode Kruis en Croix-Rouge. Zoals reeds geduïd, gaat het daarbij concreet om de volgende instrumenten: de evaluatiefile en 'integratie-index' van Fedasil, de 'plannings- en evaluatietool integratie' van het Rode Kruis en het visitatierapport, de evaluatiefiches en 'overzichtsster' gehanteerd door Croix-Rouge.

In een tweede stap zullen we deze instrumenten **koppelen aan de strategische doelstellingen** uit het beleidsplan. Een meetinstrument heeft immers tot doel om op een systematische wijze informatie te verzamelen over de werking en prestaties van een organisatie. In dit geval gaat het om de prestaties inzake integratie in de lokale omgeving van de verschillende opvangcentra voor asielzoekers (OC's). Aan de hand van indicatoren proberen we uitspraken te doen over wat er precies gepresteerd werd tijdens het werkingsjaar en dus in welke mate de vooropgestelde doelstellingen gerealiseerd werden. Meten de verschillende tools wel wat we willen meten? Dekken de tools, en indicatoren daarbinnen, wel voldoende de strategische doelstellingen opdat we op een eenduidige en omvattende manier uitspraken kunnen doen over de doelbereiking tijdens het afgelopen werkingsjaar?

Deze resultaten nemen we mee in een derde stap: de **SWOT-analyse**. In deze stap kijken we verder dan de vraag 'meten we wat we willen meten?' en gaan we dieper in op *hoe* de verschillende instrumenten precies meten wat we willen meten. Wat zijn zowel inhoudelijk als praktisch-technisch de sterktes en zwaktes van ieder instrument en waar liggen er mogelijkheden om het instrument te verbeteren? Dat zijn de vragen die we ons stellen in deze SWOT-analyse.

Op basis van de SWOT-analyses formuleren we ten slotte aanbevelingen voor een overkoepelend plannings-, monitorings- en evaluatie-instrument gebaseerd op de sterktes van alle afzonderlijke instrumenten en rekening houdend met hun zwaktes.

> 4.1. Beschrijving van de plannings-, monitorings- en evaluatie-instrumenten

Alle drie de opvangverstrekkers voor asielzoekers baseren zich op de strategische doelstellingen zoals geformuleerd in het beleidsplan buurtinitiatieven (2004). De concrete uitwerking die de opvangverstrekkers aan deze doelstellingen geven, in de vorm van operationele doelstellingen, verschilt echter. De Fedasil-centra baseren zich op de operationalisering zoals omschreven in het beleidsplan (2004, pp. 6-8), daar waar het Rode Kruis een eigen operationalisering hanteert. Croix-Rouge daarentegen formuleerde dan weer geen eigen operationele doelstellingen en baseert zich eveneens op het beleidsplan.

Vanzelfsprekend hebben deze verschillen in operationalisering een invloed op de vorm, uitwerking en inhoud van de verschillende instrumenten. Hieronder volgt daarom een toelichting per instrument, per centrum.

> 4.1.1. **Fedasil: evaluatiefiches en integratie-index**

De huidige twintig federale Fedasil-opvangcentra vullen voor aanvang en na afloop van ieder buurtinitiatief (BIQ) de **Excel-file 'buurtinitiatieven'** waarheidsgetrouw aan. Hierin worden ze enerzijds bevraagd naar de aard en de kenmerken van de activiteit en anderzijds naar het verloop ervan.

Bij wijze van planning geven de centra volgende gegevens weer m.b.t. *de aard en de kenmerken van de activiteit*:

- naam van het project vergezeld van een korte omschrijving en indicatie van het soort activiteit (i.e. concert/film/spektakel, info, kinderen, opendeurdag, overleg met de gemeente, pedagogie, scholen, sport, workshop, vrijwilligers of andere);
- datum en periode van organisatie waarmee zowel het exacte tijdstip van organisatie wordt aangegeven evenals het trimester waarin deze gesitueerd is (i.e. januari tot april, mei tot augustus dan wel september tot december);
- plaats van organisatie (i.e. binnen, dan wel op een specifieke locatie buiten het opvangcentrum)
- partners betrokken bij de organisatie van de activiteit (i.e. ja of neen) en om precies welk soort partner het daarbij gaat (i.e. een socio-culturele partner, scholen, de gemeente, vrijwilligers, een jeugd- of vrouwenbeweging, sportclub, andere of meerdere tegelijkertijd).
- voorziene budget voor de activiteit;
- en ten slotte, of de activiteit een element van vernieuwing omvatte met antwoordmogelijkheden gaande van 'een volledig nieuwe activiteit' en 'een element van vernieuwing' tot 'niets nieuws'.

Met betrekking tot *het verloop van de activiteit*, peilt de Excel-file naar de volgende zaken:

- de realisatie van de activiteit: werd deze zoals voorzien uitgevoerd dan wel uitgesteld of geannuleerd;
- een evaluatie van de activiteit in de generieke termen 'heel positief', 'positief', 'matig' en 'slecht' met de mogelijkheid om hierbij een begeleidende commentaar te formuleren;
- statistieken met betrekking tot het aantal geparticipeerde asielzoekers enerzijds en het aantal geparticipeerde externen anderzijds.

Naast deze Excel-file houden de buurtwerkers eveneens **lijsten** bij met het aantal **vaste vrijwilligers**, **klachten** (met een duidelijke vermelding van de datum van aangifte en verwerking, de inhoud van de klacht en de precieze aard van de opvolging), **rondleidingen** (wanneer, naam en soort groep evenals het aantal participanten aan de rondleiding) en ten slotte met het aantal **educatieve projecten met scholen** (wanneer kwam de school op bezoek, om welke school en hoeveel leerlingen ging het precies en aan de hand van welk educatief spel werd de dag opgebouwd).

Ieder Fedasil-centrum maakt deze plannings- en evaluatiefiles (samen met de bijhorende financiële bewijsstukken) per trimester over aan de hoofdzetel, met name aan de Dienst Communicatie. Deze berekent voor ieder centrum zowel per trimester, als voor het gehele werkingsjaar, de mate van integratie in de lokale omgeving aan de hand van de **integratie-index**. De index geeft daarbij een kwantitatieve uitdrukking (in de vorm van een percentage) aan de realisatie van de zes strategische doelstellingen uit het beleidsplan buurtinitiatieven door elk afzonderlijk centrum. In welke mate zijn de verschillende centra erin geslaagd om zichzelf duurzaam te integreren in de lokale omgeving en bij te dragen aan een correcte en realistische beeldvorming over 'de asielzoeker' door middel van dialoog met de buurt en omwonenden, samenwerking en netwerking met lokale partners, zowel van private als publieke aard, het verstrekken van informatie over het centrum en een sensibilisering meer algemeen over 'de asielzoeker', het asielbeleid en de asielproblematiek?

Op deze vraag poogt de integratie-index een antwoord te geven aan de hand van *tien indicatoren*. Deze tien indicatoren zijn de volgende:

1. '*Vaste vrijwilligers*' geeft een indicatie van het aantal vaste vrijwilligers waarover een centrum beschikt. Hierbij wordt eveneens een duidelijke omschrijving gegeven van wat er precies onder een 'vaste vrijwilliger' wordt verstaan.
2. De indicator '*rondleidingen*' geeft het aantal bezoekersgroepen weer dat deelneemt aan een rondleiding;
3. Via '*projecten met scholen*' krijgen we zicht op het aantal klassen of groepen kinderen dat wordt bereikt met projecten die specifiek ontworpen werden voor schoolgaande jongeren (i.e. het MO-spel, 'Asiel van A tot Z'-spel of een door het centrum zelf ontworpen educatief spel). Het gaat hier m.a.w. niet om de standaardrondleidingen die eveneens aan scholen worden aangeboden. Deze dekt de vorige indicator immers.
4. '*BIQ-activiteiten*' geeft het aantal buurtinitiatieven weer (met uitzondering van rondleidingen of scholierenbezoeken in de vorm van een educatief spel). Activiteiten die herhaaldelijk plaats vinden zoals een Afrikaanse kookcursus bestaande uit meerdere sessies worden slechts één keer in rekening gebracht bij het berekenen van de score op deze indicator.
5. '*Verhouding AZ/EXT*' vertelt meer over de ratio aantal participerende asielzoekers op het aantal participerende externen.
6. Aan de hand van de indicator '*vernieuwing*' wordt duidelijk welk percentage van de activiteiten een vernieuwend element omvatte. Dat kan gaan van een nieuwe locatie, over een nieuwe partner en/of doelgroep tot een volledig nieuwe invulling van activiteit.
7. De indicator '*partner*' drukt het percentage activiteiten uit dat een centrum organiseerde in samenwerking met een externe partner.
8. De indicator '*klachten*' geeft dan weer het percentage behandelde klachten weer.
9. Via de '*spreidingscoëfficiënt*', uitgedrukt in een percentage op basis van een matrix, wordt er uitgedrukt in welke mate de activiteiten een optimale mix vertonen inzake locatie, beoogde doelgroep en de betrokkenheid van asielzoekers.
10. De indicator '*lokale nieuwsbrieven*' ten slotte drukt uit hoe frequent een centrum tijdens het afgelopen werkingsjaar een papieren nieuwsbrief uitstuurde. Hierbij geldt vanzelfsprekend 'drie' als maximum gezien Fedasil-centra viermaandelijks een papieren en digitale nieuwsbrief opmaken en uitsturen.

Per indicator geldt een specifieke berekeningswijze waarbij er een score wordt toegekend aan het gerealiseerde aantal of percentage binnen de indicator. De toegekende scores variëren daarbij steeds van '0' als minimale waarde t.e.m. '8' of '12' als maximale waarden. De maximale waarden worden daarbij omschreven als 'streefwaarden' en geven zo een uitdrukking aan de optimale situatie en verwachtingen volgens de hoofdzetel. Voor de indicator 'klachten' kent de Dienst Communicatie bijvoorbeeld een maximumscore van '8' toe wanneer alle klachten door omwonenden ook effectief behandeld werden. Een goede en constructieve verstandhouding met de buurt impliceert immers een adequaat reageren op gemor vanuit de omgeving. Een gelijkaardige redenering lijkt op te gaan voor de verhouding asielzoekers (AZ) – externen (EXT) tijdens de activiteiten. Fedasil schrijft als ideale verhouding 0AZ/100EXT of 30AZ/70EXT voor en belooft deze verhoudingen ook met hogere scores.

Bijlage 1 bevat een concrete omschrijving van de berekeningswijze per indicator. Hierbij is het belangrijk om op te merken dat de Dienst Communicatie in zijn berekeningen rekening houdt met de specifieke **context** van een centrum. Zo worden de scores voor bepaalde indicatoren ten eerste gewogen voor kleinere centra waarin de buurtwerker(s) zich niet *fulltime* kunnen bezig houden met het plannen, organiseren en evalueren van de buurtinitiatieven. De scores voor de indicatoren

'rondleidingen', 'scholen' en 'BIQ-activiteiten' worden daarom vermenigvuldigd met een factor berekend op het aantal beschikbare VTE's voor BIQ's per centrum.⁴

Ten tweede brengt de dienst in rekening dat bepaalde centra zich in een bebost en bijgevolg dunbevolkt gebied bevinden. Met betrekking tot de volgende indicatoren geldt er een soepelere berekening van de scores: 'vrijwilligers', 'rondleidingen', 'scholen' en 'samenwerking met partners'. Er zijn immers minder scholen in de nabijheid om op bezoek te komen, zij het voor een rondleiding of een educatief spel, net als private partners om een samenwerking mee aan te gaan. Ook deze alternatieve berekeningswijze van de scores werd opgenomen in het overzicht in bijlage (cf. bijlage 1).

Ten slotte worden alle afzonderlijke, en eventueel gewogen, scores per centrum opgeteld en in een verhouding geplaatst t.o.v. een sommatie aan streefcijfers over de indicatoren heen. Deze ratio, uitgedrukt in een percentage, geeft de mate van integratie in de lokale omgeving weer.

Concluderend kunnen we stellen dat de plannings-, monitorings- en evaluatie-instrumenten door Fedasil gebruiksvriendelijk zijn mede dankzij hun beperktheid in omvang. De vragen die de buurtwerkers invullen na afloop van een buurtinitiatief zijn bovendien eerder kwantitatief van aard: cijfers en categorieën staan centraal. Zo omvat de evaluatiefile slechts één echt kwalitatieve vraag (i.e. de vrije commentaar-sectie bij het verloop van de activiteit). In dat opzicht lijken deze twee tools als prestatiemeetinstrument in de eerste plaats dan ook tot doel te hebben om prestaties **te sturen en te beheersen**, en in mindere mate om te leren uit eerdere prestaties of om verantwoording af te leggen; hetgeen twee andere redenen kunnen zijn om aan prestatiemeting te doen (Van Dooren, Bouckaert & Halligan, 2010). Wat liep er dit werkingsjaar of trimester goed? Wat liep er minder en hoe kunnen we dit tijdens het volgende jaar bijsturen of opnieuw realiseren? Fedasil geeft zelf aan dat de globale index-scores niet bedoeld zijn om wanpresteerders financieel te straffen tijdens de begrotingsronde voor het volgende werkingsjaar. Het doel bestaat erin deze centra te motiveren om beter te presteren dan het jaar voordien. Ze worden als het ware gestuurd in de richting van betere prestaties.

> 4.1.2. **Rode Kruis: plannings- en evaluatietool**

De dertien reguliere Rode Kruis-opvangcentra voor asielzoekers maken voor de planning en evaluatie van hun buurtinitiatieven gebruik van één geïntegreerde tool. Deze tool heet '**plannings- en evaluatietool integratie**' en neemt de vorm aan van een Excel-file met automatische berekeningen en koppelingen tussen de verschillende tabbladen.

De Excel-tool bestaat uit **vier** grote en duidelijk te onderscheiden **delen**. Ten eerste vinden we er tabbladen in terug die tot doel hebben **overzicht, duiding en toelichting** te verstrekken aan de gebruiker. Hierbij gaat het om de volgende tabbladen:

- Tabblad 'info' met een toelichting over de verschillende onderdelen van de Excel-file en doorklik-links naar deze desbetreffende delen.

⁴ De berekening van deze factors gebeurt als volgt: indien een centrum beschikt over één VTE om zich bezig te houden met de planning, organisatie en evaluatie van BIQ's dan worden de scores van dit centrum voor de desbetreffende indicatoren vermenigvuldigd met één. Wanneer een centrum slechts over 0,5 VTE beschikt, dan gebeurt de vermenigvuldiging met 1,5. Dezelfde logica geldt voor andere VTE-hoeveelheden. Zo zal een buurtwerker die wettelijk slechts 20% van zijn job aan BIQ's kan besteden, een vermenigvuldigingsfactor van 1,8 opleveren.

- Tabblad 'operationele doelstellingen' biedt duiding bij de operationele doelstellingen, onderverdeeld in zes categorieën, geformuleerd door de Rode Kruis-hoofdzetel (cf. infra). Het tabblad berekent daarbij automatisch hoe vaak een centrum aan één van deze specifieke doelstellingen gewerkt heeft doorheen het jaar. Bij het plannen en evalueren van de buurtinitiatieven vermelden de centra immers aan welke doelstelling(en) ze plannen te werken met een concrete activiteit en of deze dan ook effectief werd gerealiseerd. Op die manier levert de file eveneens een monitoring doorheen het jaar omdat het toelaat de vraag te beantwoorden: aan welke doelstellingen hebben we tot nog toe (te) weinig aandacht besteed? En op welke manier kunnen we dit alsnog rechttrekken in de maanden die ons dit werkjaar nog resten?
- Onder het tabblad 'actieplan' vinden we een overzicht van de geplande en gerealiseerde activiteiten per doelstellingscategorie.
- 'Jaaroverzicht' omvat dan weer een samenvattend planningsoverzicht van de verschillende acties met daarbij eveneens een indicatie van de start- en einddatum van iedere actie, net als het voorziene budget en de periodiciteit waarmee de actie georganiseerd wordt (i.e. eenmalig of doorlopend karakter).
- Tabblad 'Financieel' waarin een financieel overzicht gemaakt wordt voor de voorziene budgetten, verdeling van financiering (in de vorm van subsidies) en de effectieve kost van de verschillende activiteiten in een werkingsjaar.
- De 'kalender' ten slotte geeft een beknopt jaaroverzicht. Hierin staan reeds enkele vaste data voor activiteiten aangestipt zoals het uitsturen van de digitale nieuwsbrieven of een activiteit tijdens 'wereldvluchtelingendag'.

In geen enkele van deze tabbladen hoeft een buurtwerker of centrumdirecteur zelf iets in te vullen. De berekeningen gebeuren automatisch en zijn gebaseerd op input elders in het document, met name de input in de plannings- en evaluatietabbladen.

In de tweede plaats biedt de Excel-file de mogelijkheid om de **context** van het centrum in kaart te brengen. Voor heel wat factoren, gaande van geografische factoren (vb. ligging van het centrum of historiek van het centrum) tot organisatorische factoren (vb. samenwerking en inbreng van het team, logistieke mogelijkheden van het gebouw), geven de centra weer wat de huidige situatie is, of dit beschouwd moeten worden als een sterkte of zwakte, waarom dat precies zo is en hoe hier in de toekomst doordacht mee omgesprongen kan worden. De analyse laat de centra toe om voor zichzelf troeven, verbeterpunten en uitdagingen te bepalen. Deze nemen ze mee bij de opmaak van hun actieplan voor buurtinitiatieven.

Ten derde omvat de Excel-file enkele tabbladen die duidelijk gelinkt zijn aan de **planning** en voorbereiding van integratie-bevorderde acties doorheen het jaar. Ze hanteren daarbij bewust de term 'integratie-bevorderende acties' in plaats van 'buurtinitiatieven'. De buurtwerkers uit de Rode Kruis-centra rapporteren immers over meer dan enkel die activiteiten die onder de definitie 'buurtinitiatieven' ressorteren volgens het beleidsplan (2004, p. 2). Ook over geregeld overleg met de gemeente of partners rapporteren de centra. De inhoudelijke vormgeving van de Excel-file op basis van de specifieke omschrijving van de operationele doelstellingen (cf. infra), laat toe om ook deze integratie-bevorderende activiteiten in rekening te brengen. Per operationele doelstellingengroep (zes groepen in totaal waarbij de indeling gebeurt o.b.v. de doelgroep die men voor ogen heeft, cf. infra '4.2. Meetinstrumenten: afdeckingsgraad strategische doelstellingen'), voorziet de Excel-file in een planningsfiche of –tabblad. Het Rode Kruis gaat er daarbij vanuit dat een activiteit steeds onder één zo'n doelstellingengroep ressorteert.

Per activiteit, en dit geldt voor elk van de zes planningstabbladen, worden volgende zaken weergegeven:

- Een titel, omschrijving, start- en einddatum van de actie.
- Een begroting van de actie: voorziene uitgaven, voorziene inkomsten en de voorziene hoeveelheid subsidies door de gemeente en/of derden. Voor elk van deze financiële posten wordt eveneens een korte omschrijving gegeven.
- Een inhoudelijk-praktische toelichting bij de geplande actie: welke doelgroep en welk opkomstaantal hebben we op het oog (i.e. buurtbewoners, de gemeente, een jeugdbeweging of jongeren, een organisatie of vereniging, een sportvereniging of de ruimere omgeving)? Zal er voor deze actie promotie gevoerd worden? Worden de bewoners actief betrokken? Gebeurt dit alles in samenwerking met een externe partner?
- Een doelstellingsvoorzicht waarbij het OC aangeeft welke operationele doelstellingen behorende tot die specifieke doelstellingengroep men precies tracht te realiseren via de activiteit. Dankzij een vrije opmerkingenzone is het eveneens mogelijk om te verwijzen naar afzonderlijke doelstellingen uit één van de overige vijf groepen.

Enkel bij de 'educatieve acties' vermelden de centra in een extra tabblad welke school precies op bezoek komt, om hoeveel leerlingen het daarbij gaat, hoe de inhoud van de workshop er precies zal uitzien en wat de evaluatie van de begeleidende leerkracht achteraf precies was.

Het vierde grote onderdeel ten slotte omdat de **evaluatietafbladen**. Hier geldt dezelfde manier van werken als bij onderdeel drie, de planning: zes verschillende evaluatietafbladen, telkens gekoppeld aan één van de doelstellingengroepen waarbinnen de buurtwerker per activiteit evalueren. Uit welke onderdelen bestaat hun evaluatie daarbij precies?

- Een globale evaluatie van de activiteit (i.e. 'Op welke manier heeft deze actie bijgedragen aan de wisselwerking met de omgeving?').
- Budgettaire toelichting bij de activiteit met vermelding van de effectieve uitgaven en inkomsten. Hierbij wordt een automatische vergelijking gemaakt met de financiële cijfers uit de planningstabbladen.
- Praktisch verloop: voornamelijk bereikte doelgroep, opkomstaantal, inzet van personeel, vrijwilligers en bewoners bij de voorbereiding en uitvoering van de activiteit, de manier van promotievoeren (i.e. geen promo nodig, gerichte communicatie, lokale pers, persconferentie, eigen communicatiemiddel of overkoepelend communicatiemiddel via hoofdzetel), vorm en verloop van de samenwerking met partner(s) (i.e. naam en gegevens partner(s), doel samenwerking, taak partner in samenwerking en tevredenheid over samenwerking zowel langs de kant van de partners als de kant van het OC).
- Diepgaande evaluatie: werden de doelstellingen bereikt? Waarom wel, waarom niet? Aandachtspunten naar volgend jaar toe? Is de activiteit voor herhaling vatbaar? Wat waren de sterktes en de zwaktes ervan?

Opmerkelijk bij de tafbladen uit deze drie laatste delen van de Excel-file is dat er bij iedere in te vullen cel een toelichting gegeven wordt van wat er precies ingevuld moet worden en waarom. Het is dus niet zo dat transparantie en uitleg enkel gebeurt in de tafbladen die behoren tot het eerste onderdeel van de file.

Uit deze korte beschrijving van het Rode Kruis-instrumentarium voor planning en evaluatie, valt op te maken dat, in tegenstelling tot de Fedasil-tools, de finaliteit van dit meetinstrument eerder aansluiting vindt bij de twee overige doelstellingen van een prestatiemeting, nl. het afleggen van **verantwoording**

en het aanscherpen van het **lerend vermogen** (Van Dooren, Bouckaert & Halligan, 2010). Via diverse en uitgebreide (zowel kwalitatieve als kwantitatieve) vragen worden de centra aangezet tot een grondige kritische reflectie. Dat gebeurt zowel voor aanvang van de activiteit (d.i. tijdens de planningsfase) als na de activiteit (d.i. de evaluatiefase). Ook het formuleren van contextfactoren laat de centra toe verder te bouwen op de inzichten die tijdens de voorbije werkjaren verworven zijn. De nadruk op verantwoording kan dan weer teruggevonden worden in de grote nadruk op het financiële kostenplaatje en de koppeling aan de te realiseren doelstellingen. Aan de hand van deze Excel-files per centrum maakt de hoofdzetel van het Rode Kruis jaarlijks immers een verslag op waarbij de gegevens over de verschillende centra geaggregeerd worden om verantwoording af te leggen voor de besteding van de toegekende financiële middelen voor buurtinitiatieven aan Fedasil.

> 4.1.3. ***Croix-Rouge: planningsfiche en visitatierapport***

Croix-Rouge hanteert volgende tools om aan planning, monitoring en evaluatie van de buurtinitiatieven te doen: een plannings- en evaluatiefiche, een visitatierapport en een overzichtsster.

In de **evaluatiefiche** worden de buurtwerkers, voornamelijk op een kwalitatieve manier, bevraagd naar de volgende zaken:

- Terugkoppeling naar de oorspronkelijke planning: heeft de activiteit plaatsgevonden op de voorziene locatie en het voorziene tijdstip? Verliep de activiteit zoals gepland of werden op voorhand wijzigingen aangebracht in de planning? Waarom? Verliep de promotie van de activiteit en de samenwerking met de partners zoals gepland? Waarom wel, waarom niet?
- Participatie aan de activiteit. Hierbij wordt er een onderscheid gemaakt tussen interne participatie (bewoners en vrijwilligers) en externe participatie. Kwantitatief wordt er nagegaan wie er precies deelnam aan de activiteit (vb. scholieren, vrijwilligers, bewoners, ...) en met hoeveel ze dan precies waren. Stemt dit overeen met de verwachtingen? Kwalitatief bevroegt de evaluatiefiche de sfeer onder de participanten (zowel internen als externen) tijdens de activiteit. In welke mate en hoe waren bewoners betrokken bij de voorbereiding, dan wel organisatie van de activiteit? Ging het om nieuwe externe deelnemers of personen die op meer regelmatige basis een activiteit bijwonen?
- Promotie van de activiteit: omschrijving van hoe deze precies verliep.
- Budget: opsomming van de elementen die de finale kosten uitmaakten met een terugkoppeling naar de begroting uit de planning waarbij er een toelichting mogelijk is in geval van een afwijking.
- Evaluatie van de activiteit met oog voor hetgeen zowel de bewoners, deelnemers, vrijwilligers/partners en medewerkers van de activiteit vonden. Daarnaast schatten de buurtmedewerkers de activiteit eveneens naar waarde door middel van de volgende vragen: welke onverwachte gebeurtenissen deden zich voor en konden deze voorzien worden? Indien de actie een succes was, wat zou je precies behouden? Indien de actie een mislukking was, wat zou je volgende keer precies anders doen?
- Andere opmerkingen of bedenkingen in een vrije antwoordruimte.

Na afloop van iedere activiteit vullen de buurtwerkers opnieuw één zo'n fiche in ter evaluatie. In tegenstelling tot het Rode Kruis werkt Croix-Rouge m.a.w. niet aan de hand van één geïntegreerd document waarin zowel alle plannings- als evaluatiegegevens worden opgeslagen. Noch, hanteert het de Fedasil-methode waarbij alle evaluatiegegevens samen in één Excel-file gevat zitten.

Croix-Rouge hanteert via de **visitatierapporten** ten tweede een monitoringsinstrument. Tijdens de maanden *juni en augustus van jaar X* wordt ieder centrum bezocht en verzocht om een mondelinge toelichting te geven bij de stand van zaken. Tijdens deze visitatie bevragen vertegenwoordigers van de

hoofdzetel de centra in de eerste plaats naar het verloop van de activiteiten die reeds plaatsvonden: welke waren dit? Op welke data uitgevoerd? Met welk doelpubliek? Daarnaast verschaffen de centra hen toelichting bij de activiteiten die nog op til staan: wat houden deze precies in en hoe zien het budget en de verwachtingen bij deze activiteiten er precies uit? Hoe zal de promotie ervan gebeuren? Verder maken de centra tijdens deze visitatie de volgende denkoefening: wanneer ik nog slechts één van de activiteiten kon organiseren, welke zou het dan precies zijn en waarom? Wanneer ik één activiteit moet schrappen, welke zou dat dan precies zijn en waarom? Ten slotte bevraagt de hoofdzetel tijdens deze visitatie de centra eveneens naar een resem andere praktische aangelegenheden omtrent de organisatie van buurtinitiatieven: bezit van een mailinglijst voor de promotie van de activiteiten bij wijze van een nieuwbrief, aantal vaste vrijwilligers en materiële noden die opgelost of voorzien kunnen worden door de hoofdzetel.

Op basis van de verschillende evaluatiefiches en het tussentijdse visitatierapport, maakt de dienst Communicatie en Coördinatie van Croix-Rouge ten slotte een **overzichtsster** op. Deze grafische weergave heeft tot doel om in één oogopslag de sterke en zwakke punten van een opvangcentrum bij de organisatie van de afgelopen buurtinitiatieven in beeld te brengen. Iedere activiteit wordt daarbij uitgezet op een assenstelsel aan de hand van elf indicatoren met minimale score '0' en maximale score '5' (cf. bijlage 2 voor een voorbeeld van het Croix-Rouge-centrum in Manhay).

Concreet kunnen de centra punten verdienen voor de volgende **elf indicatoren**: organisatie en voorbereiding van de activiteit, samenwerking met partners, participatie door derden, participatie door bewoners, betrokkenheid van bewoners bij de voorbereiding of uitvoering van een activiteit, betrokkenheid van het personeel bij de voorbereiding of uitvoering van een activiteit, administratieve opvolging (o.a. de evaluatie), besteding van de voorziene financiële middelen (tekorten of overschotten), agendering en planning activiteit en het informeren over en promoten van de activiteit.

De overzichtsster wordt in verschillende kleuren (één per activiteit) met de hand opgemaakt en omvat geen legende over de exacte inhoud van de indicatoren en de precieze berekening van de scores op vijf. Daarbij is het bovendien ook niet geheel duidelijk of deze scores toegekend zijn op basis van de kwantitatieve of kwantificeerbare gegevens uit de evaluatie- en visitatiedocumenten.

Gegeven de erg kwalitatieve aard van de instrumenten die Croix-Rouge hanteert en gezien de organisatie naast de visitatie jaarlijks eveneens in een intervisie- of reflectiemoment voorziet waaraan alle opvangcentra kunnen deelnemen om advies en *best practices* uit te wisselen, lijkt de finaliteit bij het verzamelen van prestatie-informatie voornamelijk te wijzen in de richting van **lerend vermogen** (Van Dooren, Bouckaert & Halligan, 2010).

> 4.1.4. **Conclusie**

Voorgaande blik op de verschillende instrumenten leert dat deze niet enkel inhoudelijk en vormelijk van elkaar verschillen omwille van de verschillende gehanteerde operationalisering van de doelstellingen. Onderlinge verschillen komen eveneens voort uit de finaliteit van de prestatie-informatie. Bij de Fedasil-tools lijkt voornamelijk sturen en beheersen centraal te staan. Zo moet het eindresultaat op de integratie-index de centra in de eerste plaats motiveren om het tijdens het volgende werkingsjaar beter en misschien zelf anders te doen. Reflecteren over activiteiten aan de hand van een uitgebreide en diepgravende bevraging, vinden we dan weer meer terug bij de centra van het Rode Kruis en Croix-Rouge. Hier lijkt men prestatie-informatie voornamelijk aan te wenden om te leren uit eerdere ervaringen. Daarnaast bevragen de instrumenten van het Rode Kruis en Croix-Rouge ook sterker de budgettaire zijde bij het organiseren van buurtinitiatieven. Deze gegevens worden aangewend om verantwoording af te leggen bij Fedasil voor de besteding van de verkregen financiële middelen. We vatten deze conclusie samen in de overzichtstabel hieronder (zie Tabel 2).

Tabel 2 Samenvattende tabel: finaliteit van de prestatie-informatie

Fedasil	Sturing en beheersing
Rode Kruis	Verantwoording Lerend vermogend
Croix-Rouge	Verantwoording Lerend vermogen

> 4.2. Meetinstrumenten: afdeckingsgraad strategische doelstellingen

Een meetinstrument moet in de eerste plaats in staat zijn om de gebruiker een antwoord te verschaffen op de vraag: '**doen we de goede dingen**'? Realiseren we met andere woorden onze vooropgestelde (strategische en daaraan gekoppelde operationele) doelstellingen?

Als we kijken naar de strategische doelstellingen van **Fedasil**, dan zien we dat ze opgesteld zijn op basis van de **soort van handeling** waarop de activiteiten gericht zijn. Grosso modo gaat het om integreren, institutionaliseren, netwerken, dialogen, informeren of sensibiliseren.

- 1 Het opvangcentrum *integreren in zijn lokale omgeving* en op die manier het centrum deel laten worden van het sociale weefsel.
- 2 *Institutionalisering* van het opvangcentrum *in de gemeente*, waarbij het opvangcentrum en de gemeente gemeenschappelijke belangen delen.
- 3 Een *netwerk van partners* uitbouwen en mobiliseren en zelf als partner participeren in bestaande netwerken
- 4 Door *dialog en preventie* het centrum meer openstellen en toegankelijker maken voor zijn omgeving.
- 5 De buurtbewoners *correct informeren* over de werking van het centrum en over de opvang in het algemeen.
- 6 Acties ondernemen om het *publiek te sensibiliseren* voor de ruimere asiel- en vluchtelingenproblematiek.

Per soort handeling of strategische doelstelling formuleert het beleidsplan vervolgens gemiddeld nog eens zes operationele doelstellingen. Dit is een meer concrete en tastbare uitwerking die bijdraagt tot de realisatie van de hoofddoelstelling waaronder deze ressorteren (cf. Beleidsplan Buurtinitiatieven, 2004).

Het **Rode Kruis** daarentegen hanteert een andere indeling en werkt zo met zes categorieën aan operationele doelstellingen. In totaal formuleerde het Rode Kruis 24 operationele doelstellingen, die ze geclusterd hebben in zes types. In plaats van gerichtheid op de aard van de handeling, hebben ze deze categorieën gekozen op basis van zes doelgroepen die ze vooropstellen in het kader van de integratie-opdracht volgens het beleidsplan. Deze **zes doelgroepen** worden gepresenteerd in Tabel 3.

Tabel 3 Zes categorieën van operationele doelstellingen (Rode Kruis)

Doelgroep	Categorie van doelstellingen
<i>De ruime omgeving</i> , gevarieerd publiek	Integratieacties die wisselwerking met een zo gevarieerd mogelijke doelgroep uit de omgeving bevorderen
<i>Partners</i> , het eigen (professionele) netwerk	Integratieacties gericht op het eigen netwerk
<i>De directe buurt</i>	Integratieacties gericht op de directe buurt
Het <i>ruime publiek</i> (via communicatiedragers)	Integratieacties via vooropgestelde communicatiekanalen
<i>Specifieke groepen</i> (scholen en verenigingen)	Educatieve acties voor groepen
<i>Vrijwilligers</i>	Acties die vrijwilligerswerking ondersteunen

Croix-Rouge hanteert, in tegenstelling tot het Rode Kruis, **geen eigen pakket** aan **operationele doelstellingen** geformuleerd op basis van het beleidsplan. Dat is in de eerste plaats duidelijk merkbaar aan hun monitorings- en evaluatie-instrumenten, evenals het jaarverslag waarmee ze verantwoording afleggen aan Fedasil. In geen enkele van deze documenten leggen de Croix-Rouge-hoofdzetel en centra namelijk concreet een link met de gerealiseerde doelstellingen. De focus ligt daarentegen sterk op het budgettaire aspect en het afleggen van verantwoording voor de allocatie en besteding van financiële middelen (cf. supra).

Hoewel de operationele doelstellingen dus kunnen verschillen inzake inhoud en structuur, horen alle centra nog steeds de doelstellingen uit het Beleidsplan Buurtinitiatieven te verwezenlijken. Hiervoor krijgen ze immers geld van het centrale niveau. In welke mate houden de meetinstrumenten van de verschillende centra rekening met deze strategische doelstellingen? Zijn deze wel een goede uitdrukking van de strategische doelstellingen en meten deze met andere woorden wat ze willen meten? Op de vragen zullen we in de volgende paragrafen dieper ingaan.

> 4.2.1. **Fedasil: plannings- en evaluatiefile en integratie-index**

Een blik op de overzichtstabel (zie Tabel 4) leert dat de tools gebruikt in de federale opvangcentra voor asielzoekers alle strategische doelstellingen dekken. In wat volgt, bespreken we kort de manier waarop dat precies gebeurt en waar dit eventueel diepgaander kan.

Strategische doelstelling één (i.e. integreren) vindt zijn uitwerking in de indicatoren 'vaste vrijwilligers', 'rondleidingen', 'projecten met scholen', 'aantal BIQ-activiteiten', 'verhoudingen Asielzoekers – externen' en 'spreidingscoëfficiënt'. Verankering in de lokale omgeving kan immers via vaste vrijwilligers die functioneren als ambassadeurs voor het centrum, via een gevarieerd aanbod aan BIQ-activiteiten waaraan zowel asielzoekers als externen kunnen participeren en waarlangs het centrum op geregelde tijdstippen wordt opengesteld aan externen. De indicator 'spreidingscoëfficiënt' geeft daarbij een uitdrukking aan de spreiding van deze 'gevarieerde en multidisciplinaire' activiteiten over verschillende locaties, doelgroepen en de activiteitsgraad van de asielzoekers in deze. Met vijf verschillende indicatoren geeft de integratie-index m.a.w. een gedegen beeld van de realisatie van deze eerste strategische doelstelling.

Uitgaande van de gehanteerde operationalisering in het beleidsplan merken we op dat de **tweede strategische doelstelling (i.e. institutionalisering)** slechts gering en indirect aan bod komt in de integratie-index. Zo verstrekt de indicator 'samenwerking' enkel informatie over het feit of er al dan niet samengewerkt werd met een externe partner. Of het hierbij dan gaat om een structurele samenwerking met de lokale overheid en haar diensten (o.a. de jeugddienst of het cultureel centrum) is niet te achterhalen. Nochtans bevraagt de Excel-file de buurtwerkers wel naar de aard van de partner

waarbij 'gemeente' één van de mogelijke antwoordopties uitmaakt. Ook de categorie waarin een activiteit te situeren valt volgens de file, wijst in deze richting via de antwoordoptie 'overleg met gemeente'. Wanneer we deze tweede strategische doelstelling goed in kaart willen brengen, lijkt het dan ook aangewezen om voor samenwerking met de gemeente (zij het in de vorm van het organiseren van activiteiten, communicatie via de gemeentekanalen of een structurele deelname aan lokale overlegplatforms) een aparte indicator te ontwerpen.

Over de **derde strategische doelstelling (i.e. 'netwerken')** verkrijgen we vanuit de integratie-index het meest informatie via de indicator 'samenwerking'. Vindt er bij de organisatie van een BIQ een samenwerking met een externe partner plaats? De evaluatiefile bevraagt daarbij eveneens om welk soort partner het gaat. Deze gegevens worden echter niet in rekening gebracht bij de index-berekening. Twee relevante elementen worden daarnaast evenmin in rekening gebracht, noch bevraagd in de Excel-file. Ten eerste de regelmaat waarmee er met deze of gene partner wordt samengewerkt. Een netwerk is immers een stabiel geheel waarop men regelmatig kan terugvallen en waarbij men op geregelde basis contacten onderhoudt. Ten tweede welke rol de partner precies speelt in de organisatie van de activiteit. Gaat het hier om een activiteit volledig georganiseerd door externen waaraan het OC met enkele asielzoekers participeert of bijvoorbeeld een 50/50-samenwerking? Nochtans zijn ook dit relevante vragen om een volledig beeld te krijgen op de realisatie van de netwerk-doelstelling.

Indicator 'klachten' uit de integratie-index geeft het best de realisatie van **dialogoog- en preventiedoelstelling** weer. Strategische doelstelling 4 omvat echter meer dan enkel het (adequaat) behandelen van klachten. Het gaat eveneens om het informeren van de buurt over acties die ondernomen worden om overlast te verminderen (o.a. zwerfvuilophaalacties door de bewoners van een OC) en het proactief opsporen en elimineren van mogelijke bronnen van ergernis (o.a. via overleg met de buurtbewoners, gemeente en specifieke gemeentediensten zoals de buurtpolitie). Het informeren van de buurt over overlast-verminderende acties valt onder meer via het uitsturen van een nieuwsbrief te realiseren. Vandaar werd ook 'nieuwsbrieven' aangeduid als informatieverstrekker over de realisatie van de vierde strategische doelstelling. Voor wat betreft pro-activiteit geeft de index weinig uitsluitsel: de informatie moet gezocht worden in de Excel-file. Gaat het bijvoorbeeld om een overleg met de gemeente of buurtcomité (logischerwijs gecategoriseerd als 'andere').

De indicator 'lokale nieuwsbrief' schept gedeeltelijk een beeld van de **vijfde strategische doelstelling (i.e. informeren)**. Dankzij de lokale nieuwsbrief blijven de buurtbewoners op de hoogte over het reilen en zeilen in het opvangcentrum en krijgen ze periodiek een update omtrent het asielbeleid en de asielproblematiek. Waarvoor noch de integratie-index, noch de Excel-file oog heeft echter zijn de contacten die opvangcentra kunnen aanknopen met de lokale pers om ook via deze weg, vaak op een ruimere schaal, informatie te verspreiden. Denk hierbij aan de lokale radio, het streekkrantje, het gemeentebladje, ... Ook het werk en de tijd die besteed wordt aan communicatie via de sociale media-kanalen blijft onderbelicht.

Strategische doelstelling zes (i.e. 'sensibiliseren') omvat de beste afdeckingsgraad van alle zes de doelstellingen aan de hand van zowel de integratie-index als de evaluatiefile. Via de indicatoren 'rondleidingen', 'projecten met scholen' en 'aantal BIQ-activiteiten', hebben we namelijk reeds uitgebreid zicht op enkele cruciale aspecten van deze doelstelling, m.n. het uitwerken en aanbieden van een educatief aanbod voor scholen en een informatiepakket op maat voor bezoekersgroepen. Via de Excel-file en de inhoudelijke toelichting omtrent de BIQ's krijgen we eveneens inzicht in de mate waarin de belangstelling van een vereniging uit de regio gewekt wordt (i.e. welk doelpubliek of welke vereniging spreekt men precies aan en wat zijn daarbij de uiteindelijke participatiecijfers?), net als in de frequentie waarmee publieksevenementen (i.e. Dag van de Vluchteling) georganiseerd worden.

Opvallend is dat we de *indicator 'vernieuwing'* aan geen enkele strategische doelstelling as such kunnen toewijzen. Desondanks vormt deze wel een relevante variabele om zicht op te krijgen. Een variabele overigens waarvoor Fedasil een duidelijk streefdoel voorop stelt. Zo moet een centrum, om in aanmerking te komen voor de maximumscore, een vernieuwingsgraad van 18% realiseren. In dat opzicht lijkt het aangeraden om de bevraging naar deze variabele uit te breiden in de Excel-file. Waar nu enkel aangegeven dient te worden of er al dan niet (een element van) vernieuwing plaatsvindt, zou eveneens gespecificeerd moeten worden wat deze vernieuwing precies omvat: een nieuwe partner, locatie, activiteitinvulling, ... ?

Tabel 4 Afdeckingsgraad strategische doelstellingen o.b.v. de integratie-index en plannings- en evaluatiefile nodig om deze te berekenen.

		Integratie-index Fedasil									
		A. Vaste vrijwilligers	B. Rondleidingen	C. Schoolprojecten	D. # BIQ-activiteiten	E. Verhouding AZ/EXT	F. Vernieuwing	G. Samenwerking	H. Klachten	I. Spreidingscoëfficiënt	J. Nieuwsbrieven
Strategische doelstellingen	SD1. Het OC <u>integreren</u> in zijn lokale omgeving en op die manier het OC deel laten worden van het sociale weefsel.										
	SD2. <u>Institutionalisering</u> van het OC in de gemeente, waarbij OC en gemeente gemeenschappelijke belangen delen.										
	SD3. <u>Netwerk</u> van partners uitbouwen en mobiliseren en zelf als partner participeren in bestaande netwerken.										
	SD4. Door <u>dialogo</u> en preventie het OC meer openstellen en toegankelijker maken voor zijn omgeving.										
	SD5. De buurtbewoners correct <u>informer</u> over de werking van het OC en over opvang in het algemeen.										
	SD6. Acties ondernemen om publiek te <u>sensibiliseren</u> voor de ruimere asiel- en vluchtelingenproblematiek.										

> 4.2.2. **Rode Kruis: plannings- en evaluatietool integratie**

De plannings- en evaluatietool integratie is afgestemd op de 24 operationele doelstellingen, geclusterd in 6 (doelgroep-)categorieën, opgesteld door de Rode Kruis-hoofdzetel. In dit onderdeel gaan we na of dit meetinstrument aan de hand van de zes clusters ook de strategische doelstellingen uit het Beleidsplan Buurtinitiatieven dekt (zie Tabel 5). Het is immers voor de realisatie van deze doelstellingen, gericht op de integratie van het centrum in de lokale omgeving, waarvoor het Rode kruis geld ontvangt van het centrale niveau. Enkele bevindingen met betrekking tot de manier waarop deze afdekking gebeurt, zullen bovendien meegenomen worden in de SWOT-analyse van dit instrument (cf. infra).

Allereerst vermelden we dat de plannings- en evaluatietool integratie een bijzonder praktisch instrument is om de dekkinggraad van de strategische doelstellingen, en operationele doelstellingen die eronder ressorteren, na te gaan. Dat is volledig te wijten aan het doelstellingengerichte karakter van de tool waarbij er nagegaan wordt in welke mate de operationele doelstellingen geformuleerd door het Rode Kruis gerealiseerd worden. Door telkens de link te leggen tussen die doelstellingen door het Rode Kruis, en deze die federaal bepaald werden in het beleidsplan, komen we tot een schets van de afdekkinggraad.

Via de plannings- en evaluatietabbladen voor de doelstellingscategorieën 'wisselwerking' en 'vrijwilligers', krijgen we zicht op de mate waarin **strategische doelstelling één (i.e. integreren)** gerealiseerd werd. Wanneer een OC de operationele doelstellingen behorende tot één van deze twee categorieën via voldoende activiteiten realiseert, zou het centrum sterker ingebed moeten zijn in het sociale weefsel van de lokale omgeving. Er worden dan namelijk op geregelde tijdstippen diverse activiteiten (gaande van socio-culturele tot sportieve activiteiten) georganiseerd waaraan zowel asielzoekers als buurtbewoners op een laagdrempelige manier kunnen participeren. Hierbij wordt er eveneens voldoende aandacht besteed aan de vrijwilligers die dit mede mogelijk maken en gelden als ambassadeurs voor het centrum. Ook voor hen als doelgroep formuleerde het Rode Kruis immers zeven te realiseren doelstellingen (cf. bijlage 3). Enigszins opmerkelijk hierbij is dat de Excel-file de opvangcentra niet vraagt om een lijst van hun vaste vrijwilligers bij te houden. De reden hiervoor is echter dat het Rode Kruis, als vrijwilligersorganisatie, op organisatieniveau over een aparte tool beschikt voor het bijhouden van hun vrijwilligers.

De **tweede strategische doelstelling (i.e. 'institutionalisering')** wordt volledig gedekt door de operationele doelstellingen behorende tot de categorie 'netwerk'. Zo gaat de tool expliciet na in welke mate de volgende doelstelling werd behaald: 'gemeentelijke raden gebruiken als platform ten voordelen van het opvangcentrum en zijn bewoners'. Daarnaast kunnen ook alle andere operationele doelstellingen uit deze cluster wijzen in de richting van een realisatie van de tweede strategische doelstelling wanneer de partner waarmee samengewerkt werd tijdens een activiteit, de gemeente of een specifieke gemeentedienst blijkt.

De plannings- en evaluatietabbladen 'netwerk' uit de tool dekken ook de **derde strategische doelstelling (i.e. 'netwerking')** nagenoeg volledig door middel van de bijhorende operationele doelstellingen uit deze cluster (cf. bijlage 3). Enkel het ter beschikking stellen van de eigen infrastructuur aan derden wordt bevraagd in tabbladen over 'wisselwerking'.

Strategische doelstelling vier (i.e. dialogeren) wordt integraal gevat in de operationele cluster 'preventie'. De realisatie van de **vijfde strategische doelstelling (i.e. informeren)** vinden we in de eerste plaats terug bij de operationele cluster 'communicatie'. Belangrijk is daarbij dat de plannings- en evaluatietool niet alleen oog heeft voor informatieverstrekking via nieuwsbrieven maar eveneens via lokale communicatiekanalen (o.a. streekkrantje, lokale radio en televisie, ...), publicaties van derden, eigen communicatiekanalen (wat eveneens sociale media kan omvatten) en infostandjes op events.

Meer informatie omtrent het uitbouwen en onderhouden van een netwerk aan partners waarlangs deze informatieverspreiding kan verlopen, kan dan weer terug gevonden worden in de operationele cluster 'netwerk'. **Strategische doelstelling zes (i.e. sensibiliseren)** ten slotte wordt gevat in de operationele cluster 'educatieve sessies', en 'wisselwerking' indien het gaat om publieksevents zoals de wereldvluchtelingendag.

Samenvattend kunnen we stellen dat de Rode Kruis-tool er erg goed in slaagt om de gebruiker alle relevante prestatie-informatie te verlenen. Ondanks het feit dat het Rode Kruis werkt aan de hand van eigen operationele doelstellingen, blijkt de Excel-file dankzij zijn exhaustiviteit perfect in staat om de realisatie van de zes strategische doelstellingen in al hun facetten in kaart te brengen. Bovendien gebeurt dat op een overzichtelijke, transparante en gebruiksvriendelijke manier dankzij de uitgebreide toelichtingen en automatische berekenfuncties.

Tabel 5 Afdeckingsgraad strategische doelstellingen o.b.v. de plannings- en evaluatietool integratie.

		Plannings- en evaluatietool integratie Rode Kruis					
		A. Wisselwerking	B. Netwerk	C. Preventie	D. Communicatie	E. Educatieve sessies	F. Vrijwilligers
Strategische doelstellingen	SD1. Het OC <u>integreren</u> in zijn lokale omgeving en op die manier het OC deel laten worden van het sociale weefsel.						
	SD2. <u>Institutionalisering</u> van het OC in de gemeente, waarbij OC en gemeente gemeenschappelijke belangen delen.						
	SD3. <u>Netwerk</u> van partners uitbouwen en mobiliseren en zelf als partner participeren in bestaande netwerken.						
	SD4. Door <u>dialogo</u> en preventie het OC meer openstellen en toegankelijker maken voor zijn omgeving.						
	SD5. De buurtbewoners correct <u>informer</u> over de werking van het OC en over opvang in het algemeen.						
	SD6. Acties ondernemen om publiek te <u>sensibiliseren</u> voor de ruimere asiel- en vluchtelingenproblematiek.						

> 4.2.3. ***Croix-Rouge: plannings- en evaluatiefiches en visitatierapport***

In tegenstelling tot het Rode Kruis, formuleerde de Croix-Rouge-hoofdzetel geen eigen operationele doelstellingen waarmee de opvangcentra aan de slag kunnen. Om na te gaan in welke mate de verschillende Croix-Rouge-tools een antwoord verstrekken op de vraag 'doen we de goede dingen?', kijken we daarom naar de indicatoren of variabelen die concreet bevraagd werden in de verschillende tools. Helpen deze ons een waarheidsgetrouw en volledig beeld te verkrijgen over de realisatie van de strategische doelstellingen tijdens het afgelopen werkjaar? Tabel 6 formuleert een antwoord op deze vraag.

Via zowel de evaluatiefiche, het visitatierapport als de overzichtsster verwerven we informatie over de **eerste strategische doelstelling (i.e. integreren)**. Via alle drie de documenten is het immers mogelijk om te achterhalen of de buurtinitiatieven voldoende frequent georganiseerd worden en divers genoeg zijn (zowel naar inhoud, locatie, doelgroep, als naar de verhouding bewoners en externe deelnemers). Daarnaast verwerven we ook inzicht in het aantal vaste vrijwilligers waarop het centrum jaarlijks kan rekenen.

De **tweede strategische doelstelling (i.e. institutionalisering)** blijft volledig onderbelicht in de monitorings- en evaluatiedocumenten. Hoewel de evaluatiefiche vraagt naar inbreng van externe partners bij het organiseren van activiteiten, worden de buurtwerkers niet expliciet bevraagd of deze partners van publieke of private aard zijn. Enkel wanneer een buurtwerker besluit een grondige beschrijving te maken van de partner en zijn rol, kunnen we dit te weten komen. Informatie hieromtrent is bijgevolg te sterk afhankelijk van de persoon die de fiche invult. Daarnaast worden andere, meer structurele, overleg- of samenwerkingsvormen met de gemeente niet in kaart gebracht.

Via de evaluatiefiche en overzichtsster krijgen we meer informatie over de mate waarin de OC's **strategische doelstelling drie (i.e. netwerking)** realiseren. Zo geven de buurtwerkers in deze evaluatiefiche weer met welke partner(s) er werd samengewerkt en wat hun rol precies was bij het voorbereiden en effectief organiseren van de activiteit. Zoals hierboven reeds vermeld werd, is de volledigheid van deze informatie sterk afhankelijk van de invuller. Ook de overzichtsster bevat één indicator, 'participation partenaires', die hiernaar verwijst. Over de volgende facetten van deze derde strategische doelstelling krijgen we geen informatie: contacten met externe partners, de mate waarin er sprake is van nieuwe dan wel oude partners en het ter beschikking stellen van de infrastructuur aan derden. Niet gevat in de drie tools maar belangrijk voor de realisatie van deze derde doelstelling is het uitbouwen van een netwerk met andere opvangstructuren uit de regio om 'good practices' uit te wisselen. We weten evenwel dat dit aan bod komt via de intervisiemomenten georganiseerd door de hoofdzetel (cf. supra).

Net als strategische doelstelling twee, blijft ook **strategische doelstelling vier (i.e. dialogeren)** onderbelicht. Aan de hand van de instrumenten komen we niets te weten over klachten en de manier waarop er aan klachtenmanagement gedaan wordt. Noch over eventuele bevragingen bij buurtbewoners, de gemeente of externe partners om preventief ergernis op te sporen en aan te pakken.

De tool besteedt daarentegen wel behoorlijk wat aandacht aan de manier waarop er aan promotie gedaan wordt voor de BIQ-activiteiten die op til staan. Zo omschrijven de buurtwerkers hoe deze verliepen in de evaluatiefiche en lichten ze toe of communicatie gebeurt via een mailinglist in het visitatierapport. Het gaat daarbij uitsluitend over het aanprijzen van de buurtinitiatieven. De manier waarop het centrum naar de lokale omgeving communiceert over asielzoekers, de werking van het asielcentrum en het asielbeleid en de asielproblematiek meer algemeen blijft onbekend. **Strategische doelstelling vijf (i.e. informeren)** blijkt bijgevolg gedeeltelijk gedekt.

Om de realisatie van **strategische doelstelling zes (i.e. sensibiliseren)** te achterhalen, kijken we best naar het visitatierapport. Deze somt expliciet de sensibiliseringsactiviteiten op. Daarbij maakt het een vermelding van de school of vereniging die participeerde aan zo'n activiteit, de datum waarop deze plaatsvond, het exacte aantal participanten en hun gemiddelde leeftijd. Wat deze educatieve sessies precies omvatten, kunnen we achterhalen aan de hand van de bijhorende evaluatiefiches. Waar we dan weer geen zicht op hebben, is of een centrum ook initiatieven onderneemt om het educatieve aanbod verder uit te werken of aan te scherpen.

Concluderend kunnen we enerzijds stellen dat de instrumenten te weinig relevante elementen bevragen om de realisatie van strategische doelstellingen twee en vier goed in kaart te brengen. Strategische doelstelling drie en vijf worden dan weer wel in kaart gebracht maar lang niet volledig. Anderzijds focussen de evaluatiefiches, het visitatierapport en de overzichtsster volledig op buurtinitiatieven in de enge zin van het woord, m.n. de manier waarop dit gedefinieerd werd in het beleidsplan. Hierdoor worden heel wat integratie-bevorderende acties uit het oog verloren die bij de collega's van het Rode Kruis wel aan bod komen. Nochtans zijn ook deze nodig om een compleet beeld te verwerven over de mate van doelstellingenrealisatie.

Tabel 6 Afdeckingsgraad strategische doelstellingen o.b.v. de evaluatiefiche, het visitatierapport en de overzichtsster.

		Instrumenten Croix-Rouge		
		A. Evaluatiefiche	B. Visitatierapport	C. Overzichtsster
Strategische doelstellingen	SD1. Het OC <u>integreren</u> in zijn lokale omgeving en op die manier het OC deel laten worden van het sociale weefsel.			
	SD2. <u>Institutionalisering</u> van het OC in de gemeente, waarbij OC en gemeente gemeenschappelijke belangen delen.			
	SD3. <u>Netwerk</u> van partners uitbouwen en mobiliseren en zelf als partner participeren in bestaande netwerken.			
	SD4. Door <u>dialog</u> en preventie het OC meer openstellen en toegankelijker maken voor zijn omgeving.			
	SD5. De buurtbewoners correct <u>informer</u> over de werking van het OC en over opvang in het algemeen.			
	SD6. Acties ondernemen om publiek te <u>sensibiliseren</u> voor de ruimere asiel- en vluchtelingenproblematiek.			

> 4.3. SWOT-analyse

In het vorige onderdeel stonden we stil bij de mate waarin de verschillende plannings-, monitorings- en/of evaluatie-instrumenten een antwoord bieden op de vraag: 'doen we de goede dingen?'. Een meetinstrument moet in de tweede plaats echter ook in staat zijn om de gebruiker inzicht te verstrekken over de vraag: '**doen we de dingen goed?**'. Slagen we er met andere woorden ook in om hetgeen we ondernemen op een kwaliteitsvolle en efficiënte manier te ondernemen? Indien niet, laat het meetinstrument ons dan toe om te leren uit onze fouten en bij te sturen?

Aan de hand van een SWOT-analyse bouwt dit derde onderdeel naadloos voort op het vorige. We integreren daarbij niet alleen de vorige bevindingen over wat de instrumenten meten (en nog belangrijker: wat ze niet meten) maar focussen eveneens op hoe ze die dingen dan precies meten. Via een SWOT-analyse brengen we de sterktes en zwaktes van ieder instrument in kaart. Daarnaast specificeren we waar er mogelijkheden liggen. Hierbij kijken we zowel naar inhoudelijke elementen (en voornamelijk hiermee bouwen we voort op het vorige gedeelte) als praktisch-technische elementen. Op de *threats* en *weakness* gaan we niet uitgesproken dieper in. Deze zitten impliciet vervat in de aanbevelingen- en mogelijkheden-sectie.

> 4.3.1. **Fedasil: Evaluatiefile en integratie-index**

Een overzicht van de sterktes, zwaktes en mogelijkheden van de Fedasil-tools kan terug gevonden worden in Tabel 7. Wanneer we daarbij de **inhoudelijke sterktes** van de Fedasil-instrumenten in overweging nemen, valt in de eerste plaats de gepastheid van de indicatoren op. Zoals in '4.2. Meetinstrumenten: afdeckingsgraad strategische doelstellingen', reeds duidelijk werd, raakt iedere doelstelling in meer of mindere mate gedekt door een indicator uit de integratie-index, dan wel door een specifieke vraag uit Excel-file waarop de index zich baseert. Ten tweede vormen ook de streefwaarden een sterkte. Indien duidelijk gecommuniceerd aan de verschillende opvangcentra, kunnen deze motiverend werken.

Onder de **inhoudelijke zwaktes** rekenen we in de eerste plaats de beperkte van sommige indicatoren en vragen. Enerzijds is dat te wijten aan wat er al dan niet bevraagd wordt in de plannings- en evaluatiefile. Zo werd er reeds vermeld dat voor het vatten van enkele doelstellingen (vnl. SD 2, 3 en 5) meer specifieke vragen opgenomen dienen te worden. Denk hierbij aan de doelstelling met betrekking tot 'netwerking': in de plannings- en evaluatiefile wordt er enkel bevraagd of er een samenwerking plaatsvindt met een partner en uit welke sector deze partner dan precies komt. Eveneens interessant is het om de concrete rol van die partner in de simulatie in kaart te brengen, net als over de wederkerigheid van deze partners in de samenwerkingsverbanden van het opvangcentrum. Hetzelfde geldt voor de doelstelling 'informer'. Vooralsnog kijkt men enkel in de richting van de lokale nieuwsbrief. Wat met sociale media-kanalen en contacten met de lokale pers?

Anderzijds komt de beperkte van sommige indicatoren en vragen eveneens voort uit het feit dat de plannings- en evaluatiefile weinig aandacht heeft voor kwalitatieve informatie. Buurtwerkers worden daarin slechts twee maal kwalitatief en dus diepgravend bevraagd, nl. bij het omschrijven van de geplande BIQ-activiteit en bij het toelichten van het verloop ervan. Dat is bijzonder weinig om het lerend vermogen van de centra aan te scherpen. Wat waren precies de sterktes van een activiteit? Wat waren de zwaktes? Welke contextvariabelen verklaren deze bevindingen? En, hoe kunnen we daar volgende keer (beter) op inspelen? Het volstaat immers niet om de output enkel kwantitatief in beeld te brengen. Dan blijft men immers blind voor de kwaliteit achter de aantallen.

Een laatste inhoudelijke zwakte vormt het feit dat er tijdens de planning nergens een koppeling wordt gemaakt tussen de geplande actie langs de ene kant en de daarmee te realiseren doelstellingen langs

de andere kant. Nochtans zou dit de accountability sterk kunnen verhogen wanneer er bij de evaluatie van een activiteit gereflecteerd wordt over de effectieve realisatie van deze doelstellingen. Hebben we de doelstelling(en) die we voorop gesteld hadden gerealiseerd? Waarom wel of waarom niet? Wat leren we daaruit voor gelijkaardige activiteiten in de toekomst? Dat zou de centra bovendien eveneens een indicatie kunnen geven of ze niet steeds te sterk op dezelfde doelstellingen focussen.

Praktisch-technisch vormt de eenvoud en gebruiksvriendelijkheid van de instrumenten zeker een pluspunt. Het invullen van de vragen uit de plannings- en evaluatiefile vraagt van de buurtwerkers momenteel niet bijzonder veel tijd. Bij het uitbreiden van de vragenlijst wordt daarom ook best de administratieve belasting die het invullen van deze vragen met zich mee zou brengen, voor ogen gehouden. Daarnaast is het een goede zaak dat er een uniforme manier van plannen, verslaggeven en evalueren wordt gehanteerd binnen alle Fedasil-opvangcentra. Deze gebeurt via een kwantitatieve tool, de integratie-index, die de onderlinge vergelijkbaarheid tussen de centra ten goede komt. Om die onderlinge vergelijking ook eerlijk te laten verlopen, worden momenteel contextfactoren in rekening gebracht. Voor centra waarin minder personeel zich *fulltime* kan bezig houden met de buurt initiatieven, net als centra in beboste gebieden, gebeurt er een weging op bepaalde indicatorscores.

De vraag is echter of deze manier van scores wegen wel voldoende rekening houdt met alle mogelijke contextfactoren. Het onderscheid 'beboste' vs. 'gewone' centra is daarbij niet helemaal duidelijk. Waarom niet opteren voor een onderscheid tussen dicht- en dunbevolkte gebieden? Daarnaast lijkt het verschil tussen nieuwe en oude centra eveneens relevant. Het is namelijk niet ondenkbaar dat die eerste groep op korte termijn voornamelijk gebaat is met het adequaat en effectief behandelen van klachten en het opzetten van een netwerk met lokale partners, zij het van private dan wel publieke aard. Alleszins veeleer dan het zorgen voor elementen van vernieuwing. Die factor vernieuwing lijkt bovendien een disproportioneel zwaar gewicht te krijgen in de eindberekening van de index. Hieraan wordt een streefcijfer van '8' toegekend. Nochtans sluit deze indicator bij geen enkele strategische doelstelling expliciet aan. Het toekennen van minimum en maximum scores lijkt bijgevolg arbitrair.

Als laatste praktisch-technische punt kunnen we ten slotte transparantie aanhalen. Momenteel wordt er geen verdere toelichting gegeven bij de precieze berekeningswijze van de indicatoren uit de integratie-index. Ook naar wat er precies verwacht wordt in de secties 'korte beschrijving van het project' en 'evaluatie (vrije commentaar)' uit de plannings- en evaluatiefile, is het gissen. Voor heel wat indicatoren vormt dit geen onoverkomelijk probleem gezien veel informatie uit de tabellen af te leiden valt maar voor bijvoorbeeld de indicator 'spreidingscoëfficiënt' wordt er in geen enkele duiding voorzien. Hoe komt een score op deze indicator tot stand? Ook voor de berekening van de scores voor de verhouding asielzoekers – externen is dit niet duidelijk genoeg.

Om de **mogelijkheden** van beide instrumenten maximaal te benutten, kunnen we ten slotte de volgende zaken aanbevelen:

- Breid de kwalitatieve vragen in de evaluatiefile uit om enerzijds het lerend vermogen van de verschillende centra te versterken en anderzijds meer zicht te krijgen op de realisatie van een strategische doelstelling in al zijn facetten. Ook al worden deze gegevens misschien niet expliciet meegenomen in de berekening van de integratie-index.
- Herdefinieer en –waardeer enkele indicatoren in de integratie-index.
- Breid de gewichten die toegekend worden aan bepaalde indicatoren uit zodat er ook rekening gehouden kan worden met verschillen tussen nieuwe en oude centra en centra in dicht en dunbevolkte gebieden.
- Integreer alle relevante documenten en files in één toepassing met automatische berekeningen. Dat beperkt niet alleen de administratieve last van het manueel berekenen, het vermindert eveneens de kans op fouten.

- Verhoog de transparantie door middel van een duidelijke verantwoording en helder omschreven legendes. De vorige aanbeveling omtrent automatische berekeningen kan hier eveneens toe bijdragen wanneer de functies die men hiervoor gebruikt duidelijk zichtbaar blijven.

Tabel 7 SWOT-analyse voor de plannings- en evaluatiefile en de integratie-index Fedasil.

SWOT 1. Meetinstrumenten Fedasil			
Sterktes	Inhoudelijk 1. Passende indicatoren 2. Streefwaarden	Zwaktes	Inhoudelijk 1. Passende, doch soms beperkte indicatoren 2. Weinig aandacht voor kwalitatieve informatie 3. Niet doelstellingengericht
	Praktisch-technisch 3. Eenvoudig en gebruiksvriendelijk 4. Uniforme Excel-files voor alle Fedasil centra 5. Kwantitatief instrument met een onderlinge vergelijkbaarheid 6. Weging voor contextfactoren		Praktisch-technisch 4. Transparantie 5. Enkel te gebruiken voor Fedasil-centra 6. Arbitraire toekenning max. en min. scores aan indicatoren. 7. Weging voor contextfactoren
Mogelijkheden / aanbevelingen	Inhoudelijk 1. Kwalitatieve vragen in evaluatiefile uitbreiden 2. Indicatoren herdefiniëren en –waarderen.		
	Praktisch-technisch 3. Gewichten voor bepaalde indicatoren uitbreiden om meer contextfactoren te vatten 4. Geïntegreerde plannings-, monitorings- en evaluatiefiles met integratie-index o.b.v. automatische berekeningen. 5. Transparantie verhogen dankzij duidelijke en ruime legendes		

> 4.3.2. **Rode Kruis: plannings- en evaluatietool**

Een overzichtstabel van de SWOT-analyse bij de Rode Kruis-tool, kan onderaan deze sectie teruggevonden worden (cf. Tabel 8).

Wanneer we de **inhoudelijke kenmerken** van de tool in overweging nemen dan valt als sterkte in de eerste plaats de uitgebreide manier van bevragen op. Een manier van bevragen die bovendien zowel kwantificeerbare als zuiver kwalitatieve gegevens oplevert. Dankzij deze grondige manier van bevraging, zowel in de plannings- als evaluatiesecties, worden de opvangcentra aangezet om grondig te reflecteren over de eigen werking en het verloop van de buurtinitiatieven. Er wordt immers niet alleen inzicht verschaft in de vraag of iets werkt (via de doelstellingengerichtheid, cf. infra) maar eveneens waarom dat dan zo is: over welke kenmerken moet een activiteit al dan niet beschikken om over een succes te kunnen spreken? Kwalitatieve meetpunten bieden de nodige diepgravende informatie om deze waarom- en hoe-vragen te beantwoorden. Keerzijde van de medaille is echter dat deze manier van nauwgezet bevragen ook een tijdrovende bezigheid met zich meebrengt voor de buurtwerker die ermee aan de slag moet.

Ondanks de uitgebreide manier van bevragen ontbreekt het in de Excel-file aan een uitgebreide registratie van de klachten: wie formuleerde de klacht (i.e. gaat het daarbij steeds om dezelfde personen), wat is precies de inhoud van de klacht, wanneer kwam deze binnen, wanneer werd deze behandeld, op welke manier? Nochtans omvat de Excel-file reeds een gelijkaardig registratie-tabblad voor de educatieve acties. Echter, op organisatieniveau beschikt het Rode Kruis wel over een aparte tool voor klachtenmanagement (op hun systeem "e-cross").

Voort rekenen we eveneens de contextanalyse die de centra voor zichzelf maken bij het begin van het nieuwe werkingsjaar, tot de pro's van de tool. Deze analyse laat de centra toe om in te spelen op de eigen sterktes en tegelijkertijd bewust te werken aan de eigen zwaktes. De analyse zet daarbij niet alleen aan tot nadenken maar vraagt de centra eveneens om hieromtrent acties te plannen en te ondernemen. Een contextanalyse kan motiverend werken omdat de centra voor zichzelf kunnen uitmaken welke (operationele) doelstellingen op korte termijn belangrijker zijn dan andere (bijvoorbeeld nieuwe centra die mogelijks meer gebaat zijn bij het opbouwen van een netwerk). Op die manier worden ze op een eerlijke en realistische manier beoordeeld voor het verloop van een werkingsjaar.

Ten slotte beschouwen we bij de sterktes het doelstellinggericht karakter van de tool, waarbij er bij het plannen en evalueren van de acties telkens vertrokken wordt vanuit de te realiseren doelstellingen. Doelstellingen bovendien die nagenoeg perfect de strategische doelstellingen uit het beleidsplan buurtinitiatieven weten te dekken en daardoor ons op een gedegen manier informatie weten te verschaffen op de vraag: 'doen we de goede dingen?' (cf. '4.2.2.'). Deze doelstellingengerichtheid laat ook toe om af te wijken van de enge definitie van buurtinitiatieven (Beleidsplan Buurtinitiatieven, 2004, p. 2), om zo alle acties met een integratie-bevorderend karakter in de lokale omgeving in overweging te nemen. Hierdoor kunnen de Rode Kruis-centra bijvoorbeeld contacten met een lokale televisiezender of radio plannen en evalueren. Want, ook met deze acties realiseren ze doelstellingen en werken ze aan de verdere integratie van het opvangcentrum.

Met betrekking tot de **praktisch-technische zijde** van het instrument rekenen we als sterkte in de eerste plaats het uniforme gebruik van de Excel-file als plannings- en evaluatie-instrument in alle opvangcentra voor asielzoekers van het Rode Kruis. Keerzijde van de medaille is daarbij wel dat een ruime performantievergelijking met de Fedasil of Croix-Rouge centra moeilijk is. De hoofdzetel kan op basis van deze intern-uniforme documenten, en automatische berekeningen daarbinnen (zoals het overzichtstabblad 'ODs' met de registratie van het aantal behandelde doelstellingen), echter wel relatief makkelijk de centra onderling vergelijken. 'Relatief makkelijk' aangezien dat dankzij de grote

hoeveelheid kwalitatieve gegevens nog steeds een tijdrovende opgave met zich meebrengt. In tegenstelling tot de integratie-index van Fedasil is het immers niet evident om deze gegevens in rangschikbare scores te gieten. Anderzijds kan het 'tijdrovende karakter' ook gerelativeerd worden: door systematisch na elke activiteit een uitgebreide analyse te maken, kan er achteraf veel tijd worden bespaard bij de eindevaluatie en bij de planning van nieuwe activiteiten.

Het geïntegreerde karakter vormt een volgend pluspunt aan de tool: alle plannings- en evaluatiedocumenten zitten ordelijk op één plaats verzameld. Dankzij de automatische berekenfuncties en talrijke koppelingen tussen de tabbladen, blijft het instrument bovendien gebruiksvriendelijk en verkleint de kans op fouten bij berekeningen. Overzichtelijkheid en transparantie worden dan weer gegarandeerd door de overzichts- en toelichtingstabbladen (cf. supra), net als de afzonderlijke duidingsvakken voor nagenoeg iedere gestelde vraag of vereiste handeling in het document. Op die manier geeft de Excel-file ook per in te vullen evaluatiefiche aan hoeveel procent van de fiche reeds ingevuld werd door de gebruiker. Het halfslachtig invullen van de fiche blijft met andere woorden niet onopgemerkt.

Tabel 8 SWOT-analyse voor de plannings- en evaluatietool Rode Kruis.

SWOT 2. Meetinstrument Rode Kruis			
Sterktes	Inhoudelijk 1. Uitgebreide bevraging 2. Aanzet tot kritische reflectie a.d.h.v. gerichte vragen 3. Contextanalyse 4. Doelstellingengericht	Zwaktes	Inhoudelijk 1. Uitgebreide bevraging 2. Uitwerking sectie 'klachten'
	Praktisch-technisch 5. Uniforme Excel-files voor alle Rode Kruis-centra 6. Kwalitatief instrument met een relatieve onderlinge vergelijkbaarheid dankzij doelstellingenoverzicht 7. Gebruiksvriendelijk 8. Overzichtelijk en transparant 9. Geïntegreerde tool voor zowel planning als evaluatie		Praktisch-technisch 3. Enkel te gebruiken binnen de Rode Kruis-centra 4. Kwalitatief instrument met een relatief beperkte onderlinge vergelijkbaarheid 5. Tijdrovend
Mogelijkheden/ aanbevelingen	Inhoudelijk 1. Breid de tool uit met een tabblad voor klachtenregistratie.		

> 4.3.3. **Croix-Rouge: planningsfiche en visitatierapport**

Bij de bespreking van de SWOT-analyse-resultaten voor de Croix-Rouge-tools, kan Tabel 9 bij de hand genomen worden ter overzicht.

Inhoudelijk valt als sterkte van de Croix-Rouge-instrumenten in de eerste plaats de kwalitatieve oriëntatie op. De instrumenten bevragen de buurtwerkers haast uitsluitend aan de hand van open vragen die hen langs de ene kant aansporen tot kritische reflectie (duidelijk in het visitatierapport waarbij de buurtwerkers een beargumenteerd antwoord formuleren op enkele hypothetische vragen zoals: 'Indien ik een activiteit zou moeten schrappen, welke zou dit dan precies zijn en waarom?'). Langs de andere kant zorgen deze open vragen er eveneens voor dat de buurtwerkers' antwoorden niet in een eng keurslijf gedwongen worden. De kans op ruime omschrijvingen en bijgevolg nuttige informatie neemt toe. Hieraan is wel duidelijk een praktisch-technische beperking verbonden: de informatie die verkregen wordt bij dit soort vragen is sterk afhankelijk van de grondigheid waarmee de invuller erop antwoordt. Een open vragenstelling laat immers nog steeds toe om erg kort en beperkt te reageren. Grote verschillen in de grondigheid van antwoorden maken dat data van de verschillende opvangcentra onderling mogelijk moeilijk te vergelijken zal zijn.

Desondanks is het interessant dat via deze kwalitatieve bevraging eveneens gepeild wordt naar de appreciatie van een activiteit door de participerende bewoners, buurtbewoners en partners. Buurtwerkers worden met andere woorden actief aangespoord om hun oor ook eens bij deze groepen te luisteren te leggen. Dat kan natuurlijk alleen maar het inzicht in het eigen functioneren en de manier waarop men activiteiten organiseert, verbeteren. Meer hoofden brengen als het ware meer inzicht.

Inhoudelijk vallen er nochtans ook enkele zwaktes op zoals de beperkte van de verschillende instrumenten, voornamelijk de evaluatiefiche, die zich op twee vlakken manifesteert. Omdat een aantal essentiële parameters niet tot nauwelijks bevestigd worden, blijft allereerst de realisatie van enkele strategische doelstellingen totaal of gedeeltelijk onderbelicht (cf. supra). Ten tweede toont deze beperktheid zich in de vraagstelling waarbij enkele essentiële zaken wel worden bevestigd maar waarbij dat niet tot grondige antwoorden leidt. Dat zien we bijvoorbeeld bij de vraag naar de partners uit de evaluatiefiche. Deze vraag spoort niet aan om meer informatie te verstrekken over de precieze kenmerken van deze partner (vb. publiek vs. privaat) of om het daarbij om een nieuwe dan wel oude partner gaat. Ook de mini-SWOT-analyse die de buurtwerkers maken in de evaluatiefiche spoort niet aan tot ruime, beargumenteerde antwoorden.

Een andere inhoudelijke zwakte vormt het feit dat de instrumenten niet toelaten om doelstellingengericht aan de slag te gaan. Bij de evaluatie wordt er geen terugkoppeling gemaakt naar doelstellingen die men vooraf op het oog had met een activiteit en het feit of deze al dan niet gerealiseerd werden. Nochtans zouden de opvangcentra gebaat zijn met zo'n manier van werken aangezien er duidelijke lessen te trekken vallen uit het niet halen van de doelstellingen. Waar liep het precies mis? Hoe kunnen we de dingen volgende keer anders en/of beter aanpakken? Daarnaast zou een overzicht aan doelstellingen die tijdens een werkjaar frequent gehaald werden, een centrum kunnen motiveren om zich tijdens een nieuw werkjaar specifiek op enkele andere, tot dan toe minder gerealiseerde, doelstellingen toe te leggen.

Praktisch-technisch kaartten we reeds de beperkte vergelijkbaarheid van de centra onderling aan omwille van de focus op kwalitatieve gegevens. De beperkte vergelijkbaarheid vloeit echter ook voort uit de vormgeving van de instrumenten. Omdat de Croix-Rouge-centra werken aan de hand van fiches die ze per activiteit opmaken, belooft het immers een omslachtige en tijdrovende bezigheid om alle informatie zo te structureren opdat we in één oogopslag zicht krijgen op de geleverde prestaties van

de verschillende centra. De overzichtsster biedt hiervoor een oplossing maar wordt met de hand opgemaakt in verschillende kleuren wat tevens een tijdrovende activiteit impliceert. Makkelijker zou zijn wanneer deze via computersoftware automatisch gegenereerd werd op basis van reeds ingegeven data. Bovendien blijkt niet meteen hoe de scores per indicator voor deze ster precies berekend worden, noch wat deze indicatoren precies omvatten. De hoofdzetel maakt deze ster daarnaast ook op basis van de gegevens van de verschillende activiteiten. Over geaggregeerde informatie over de prestaties van het centrum gedurende een werkjaar beschikken we met andere woorden niet.

De evaluatiefiche en het visitatierapport zijn ten slotte ook behoorlijk onoverzichtelijk door een gebrek aan lay-out en een duiding bij de inhoud van het document: wat wordt er precies bedoeld bij deze vraag en wat verwacht men concreet dat ik schrijf? Desondanks dient het visitatierapport wel een bijzonder interessante functie als monitoringstool waarbij er tussentijds bijgestuurd kan worden. Zo formuleert het document reeds aanbevelingen om mee te nemen tijdens de rest van het werkjaar (vb. meer beroep doen op de lokale pers voor het communiceren van activiteiten) en kunnen centra tijdens de visitatie aangeven welk ondersteuning ze extra nodig hebben van het centrale niveau (vb. specifiek materiaal voor het organiseren van een activiteit).

Samenvattend kunnen we **aanbevelen** om de meetinstrumenten uit te breiden met meer passende vragen of indicatoren opdat het meetobject in zijn geheel beter belicht wordt. Daarbij kan het interessant zijn om doelstellinggericht te werk te gaan. Daarnaast lijken ons zowel de hoofdzetel als de individuele centra gebaat bij een gebruiksvriendelijke, overzichtelijke en transparante geïntegreerde tool voor zowel planning, monitoring als evaluatie.

Tabel 9 SWOT-analyse voor de plannings- en evaluatiefiches, het visitatierapport en de overzichtsster Croix-Rouge.

SWOT 3. Meetinstrument Croix-Rouge			
Sterktes	Inhoudelijk 1. Oog voor kwalitatieve criteria 2. Oog voor bevindingen bewoners, buurtbewoners en partners Praktisch-technisch 3. Grafische weergave prestaties via overzichtsster 4. Visitatie als monitoringsinstrument met duidelijke aanzet tot reflectie	Zwaktes	Inhoudelijk 1. Beperktheid fiche 2. Niet doelstellingengericht Praktisch-technisch 3. Onduidelijkheid berekening scores en inhoud overzichtsster 4. Omslachtig en niet gebruiksvriendelijk (tijdrovend) 5. Onoverzichtelijk 6. Vergelijkbaarheid centra
	Mogelijkheden/ aanbevelingen		Inhoudelijk 1. Voorzie in passende indicatoren die meetobject volledig afdekken Praktisch technisch 2. Voorzie in een automatisch berekende versie van de overzichtsster met geaggregeerde informatie. 3. Voorzie in een geïntegreerd document waarbij plannings-, monitorings- en evaluatie-informatie op één plaats verzameld zitten.

> 4.4. Aanbevelingen overkoepeld instrument

Op basis van de voorgaande SWOT-analyses, formuleren we in dit vierde deel ten slotte **acht aanbevelingen** voor een overkoepelend plannings-, monitorings- en evaluatie-instrument gebaseerd op de sterktes en mogelijkheden van alle afzonderlijke instrumenten, en rekening houdend met hun inherente zwaktes. Hierbij houden we steeds de optimalisering van zowel het beleidsplan als de beleidsinstrumenten voor monitoring en evaluatie voor ogen.

Allereerst lijkt het ons opportuun om de plannings-, monitorings- en evaluatiedocumenten, -files en/of -fiches, te **integreren in één omvattende tool**. Een tool waarin alle relevante gegevens met betrekking tot buurtinitiatieven en integratie-bevorderende acties ordelijk op één plaats verzameld zitten. Op deze manier kan de beleidscyclus haast volledig gesloten worden (i.e. planning, monitoring van uitvoering en evaluatie; een actieve terugkoppeling ontbreekt nog). Daarnaast is het makkelijk, onder meer dankzij automatische koppelingen of berekeningen, te verwijzen naar de verschillende stappen in de cyclus zonder daarbij te vervallen in een omslachtig en tijdrovend proces (bijvoorbeeld omdat de verschillende planningsfiches afzonderlijk bestudeerd en gekoppeld moeten worden aan de overeenstemmende evaluatiefiches). Bovendien kan informatie behorende tot de financiële cyclus (i.e. begroten van activiteiten, boekhouden van inkomsten en uitgaven en verantwoorden van het financiële plaatje) vlot geïntegreerd worden. Dat biedt voornamelijk de centra van het Rode Kruis en Croix-Rouge voordelen voor het adequaat en volledig afleggen van verantwoording aan Fedasil voor de besteding van middelen.

Ten tweede vinden we het daarbij een goed idee om de **bestaande instrumenten te recycleren en te integreren** tot één geheel. Met de plannings- en evaluatiefiche van het Rode Kruis beschikt men in het Belgische opvangwezen bijvoorbeeld reeds over een instrument dat plannings- en evaluatiedocumenten integreert, gekoppeld aan alle relevante financiële informatie. Op basis van Fedasil's 'integratie-index' en de 'overzichtsster' van Croix-Rouge kan men daarnaast data genereren die toelaat om de prestaties van de centra in één oogopslag in beeld te brengen. Data die men bovendien, mits de nodige weging en aandacht voor contextfactoren, kan aanwenden om de centra onderling te vergelijken, wat motiverend kan werken.

Uitgaande van dergelijke overzichtstools die een veelheid aan informatie kunnen synthetiseren in enkele indicatoren, formuleren we als derde aanbeveling om te voorzien in een **uitgebreide, kwalitatieve, manieren van bevragen**. Voornamelijk zuiver kwalitatieve vragen laten toe om de werkelijkheid diepgravend te bevragen. Zeker in het kader van evaluatie vormt dat interessante mogelijkheden gezien de verschillende centra daarmee sterker aangespoord worden tot een kritische reflectie bij en over de organisatie en het verloop van integratie-activiteiten.

Tot die kritische reflectie kan eveneens aangespoord worden door doelstellingen doorheen de plannings-, uitvoerings- en evaluatiefase nauwlettend voor ogen te houden. De vierde aanbeveling luidt daarom ook om **doelstellinggericht** te werk te gaan. Dat stelt in de eerste plaats in staat om gericht te werken en anderzijds op een heldere manier verantwoording af te leggen: hebben we de dingen die we voor ogen hadden, gerealiseerd? En, hebben we dat op een goede (i.e. kwaliteitsvolle en efficiënte) manier gedaan? Indien 'neen': waarom niet, waar kon het beter, wat leren we hieruit voor de volgende keer? Indien 'ja': waarom precies, waaraan merken we dit en wat nemen we precies mee? Door doelstellingengericht te werken, wordt met andere woorden ook het lerend vermogen van de centra aangescherpt. In een optimale situatie kan dat vervolgens leiden tot beredeneerde en doordachte actieplannen voor het daaropvolgende werkjaar.

Ten vijfde dient men steeds de **overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid** van tools voor ogen te houden. Zoals reeds vermeld, kan dat onder meer via automatische koppelingen en berekeningen die enerzijds de tijd van bepaalde administratieve handelingen doen afnemen en anderzijds de kans op fouten verminderen. Hierbij nauw aansluitend is een oproep tot **transparantie**. In de eerste plaats transparantie in de vorm van duiding: wat bedoelen we precies met een bepaalde indicator? Hoe berekenen we deze? Wat verwachten we concreet van een buurtmedewerker bij het invullen van deze of gene vraag? In de tweede plaats bedoelen we transparantie in de vorm van verantwoording: waarom vragen we precies hetgeen we vragen? Welke implicaties zullen de resultaten uit deze bevraging hebben op de individuele centra? Buurtwerkers, directeuren en bij uitbreiding de centra, moeten in een oogopslag over deze informatie kunnen beschikken. Een kluwen aan indicatoren en scores kan immers demotiverend werken. Zeker indien de beoordeelden hieraan een gevoel overhouden van onrechtvaardig beoordeeld te zijn.

Als zesde punt erkennen we de relevantie van een gedegen **contextanalyse** bij de start en voorbereiding van een nieuw werkjaar. Een uitgebreide contextanalyse helpt een centrum namelijk om de prioriteiten voor het nieuwe werkjaar scherp te stellen en werkpunten op te sporen. Het in rekening brengen van specifieke contextfactoren kan niet alleen motiverend werken, het schept bovendien ook een meer waarheidsgetrouw beeld van de eigenlijke prestaties en doelstellingenrealisatie door een centrum. Wanneer we blijven uitgaan van de 'integratie-index' als overzichts- en rankingdocument valt daarom aan te raden om enkele indicatoren toe te voegen, bestaande indicatoren uit te breiden en/of de gewichten en scores voor specifieke indicatoren te herzien opdat bepaalde contextfactoren beter naar voren komen (vb. oude vs. nieuwe centra) (cf. supra).

Voor de voorlaatste aanbeveling baseren we ons ten slotte op enkele Croix-Rouge-gebruiken, met name de **visitatie** en het **intervisiemoment**. Beide praktijken blijken bijzonder handige methoden om de verschillende opvangcentra voor asielzoekers feedback te verstrekken langs de ene kant, en om hen bij te sturen doorheen het jaar langs de andere kant. Dankzij de feedback (tijdens zowel de visitatie als de intervisie) bevordert men in de eerste plaats het lerend en kritisch vermogen van de centra. Leren kan immers niet alleen uit de eigen ervaringen maar eveneens uit die van anderen. Wat waren *good and bad practices* bij de andere centra? Waarom werkte er iets en waarom niet? Hoe gingen zij om met een specifiek probleem en wat kan ik hieruit leren voor de organisatie van activiteiten in mijn eigen centrum? Daarnaast biedt een nauwe opvolging via de visitatie de mogelijkheid om problemen of beperkingen vroegtijdig op te sporen zodat de realisatie van doelstellingen voor dat werkjaar niet in het gedrang komt.

Samengevat zorgen beide bovenstaande praktijken ervoor dat men niet vervalt in een meten om te meten, maar dat men hetgeen gemeten wordt ook effectief terugkoppelt en aanwendt voor verbetering. Wat daar eveneens voor zorgt, en dit vormt meteen onze laatste aanbeveling, is een **vast feedbackmoment** tussen de hoofdzetels van de respectievelijke organisaties (i.e. Fedasil, Rode Kruis en Croix-Rouge) en de afzonderlijke centra **aan het eind van het werkjaar**. Hierin koppelt de hoofdzetel de eindresultaten op een transparante manier terug naar de centra en stelt het samen met hen een actieplan op voor het komende werkjaar. Op deze manier kan de beleidscyclus gesloten worden (i.e. planning, monitoring van uitvoering, evaluatie en terugkoppeling).

5. Resultaten van de interviews met directeurs en buurtwerkers

Voor dit onderzoek hebben we buurtwerkers en directeurs van de geselecteerde cases bevraagd via een interview. Met deze interviews wilden we te weten komen hoe de directeurs en buurtwerkers het beleidskader voor de buurtinitiatieven en de instrumenten voor monitoring, planning en evaluatie evalueren (OV1). Ook wilden we te weten komen welke ideeën men heeft over de manier waarop het beleidskader en de beleidsinstrumenten geoptimaliseerd kunnen worden (OV2). In de interviews peilden we ook naar hun visie op buurtinitiatieven en hun concrete aanpak, en wat volgens hen verklaart waarom buurtbewoners al dan niet deelnemen (OV5). Ten slotte, kregen de respondenten de kans om aan te geven welke opportuniteiten eventueel nog onderbenut worden, of op welke manier buurtbewoners nog beter kunnen worden bereikt, hetzij geïnformeerd, hetzij betrokken bij de werking van het opvangcentrum (OV9).

Hieronder worden de resultaten van dit kwalitatieve luik van het onderzoek beschreven. Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen zullen we het centrum niet vermelden. Indien we werken met citaten uit de interviews en het relevant is, zullen we wel aangeven of de uitspraak komt van een buurtwerken (BuWe) of van een directeur (Dir).

> 5.1. Visie op de opdracht ‘buurtinitiatieven’

Het is interessant om te kijken of er verschillen zijn tussen de cases voor wat betreft de invulling die ze geven aan de opdracht om buurtinitiatieven te organiseren. Dit heeft te maken met de visie die men in het opvangcentrum heeft op de opdracht om buurtinitiatieven te organiseren. Want ook al bestaat er een gemeenschappelijk beleidskader, toch kunnen er verschillen zijn in de manier waarop men het takenpakket van de buurtwerkers invult, hoe men kijkt naar het concept ‘integratie’, en welke definitie men hanteert van ‘buurt’ en ‘buurtinitiatief’. In wat volgt, zullen we op elk van deze aspecten dieper ingaan.

> 5.1.1. *Hoe vult men de functie van ‘buurtwerker’ in?*

De buurtwerkers omschreven hun functie vooral als gericht op communicatie met externen. Eén buurtwerker omschreef zichzelf als ‘de verbindingspersoon’ tussen het centrum en de buitenwereld. Men ziet zichzelf als het aanspreekpunt voor externen, of de contactpersoon van het centrum waar buurtbewoners en andere externen terecht kunnen met hun vragen en eventuele klachten. Soms wordt deze taak ook opgenomen door de directeur, of wordt dit samen gedaan. De directeurs vermeldde wel hun representatieve functie om op bepaalde belangrijke evenementen aanwezig te zijn. Ook gaven sommige directeurs aan dat zij aanwezig zijn op de vergaderingen met de buurtbewoners (paar keer per jaar) om uitleg te geven over de stand van zaken binnen het centrum.

Bij het aspect van communicatie zien de buurtwerkers het tot hun taak behoren om de nieuwsbrief van het centrum op te maken en de website en/of Facebook-pagina van het centrum te onderhouden. De bedoeling van het coördineren van de communicatie naar de buitenwereld is ervoor te zorgen dat de buurt op de hoogte is van wat er leeft binnen het centrum.

Daarnaast is men coördinator van de activiteiten waarbij externen betrokken zijn. Soms zijn er bij de uitvoering van bepaalde activiteiten ook andere medewerkers van het centrum betrokken, maar de

coördinatie ligt bij de buurtwerker, of de 'integratiemedewerker' zoals deze persoon in het Rode Kruis centrum genoemd wordt.

De buurtwerkers die we bevestigd hebben, waren ook verantwoordelijk voor het vrijwilligerswerk binnen het centrum. Dit houdt in: het opbouwen en onderhouden van de vrijwilligerspool en het begeleiden van vrijwilligers of van studenten die er stage lopen.

De directeurs spelen ook een niet onbelangrijke rol bij de organisatie van de buurtinitiatieven, maar meer op niveau van het management. Zo ziet men het bepalen van de visie en de strategie betreffende de buurtinitiatieven, en het opnemen ervan in de meerjarenplanning als een taak van de directeur, al dan niet in samenspraak met de buurtwerker. De directeurs zijn ook verantwoordelijk voor het uitvoeren van de instructies van de hoofdzetel (Rode Kruis en Croix-Rouge) en van de hoofdzetel in Brussel (Fedasil) voor wat betreft de buurtinitiatieven.

> 5.1.2. **Hoe kijkt men naar het concept 'integratie'?**

Uit de analyse van de interviews blijkt dat er verschillende invullingen gehanteerd worden voor het begrip 'integratie'. Sommige respondenten benadrukten de integratie van de individuele bewoners van het centrum, terwijl anderen 'integratie' meer op groepsniveau situeerden, of zelfs op institutioneel niveau omschreven.

Wat betreft de integratie op **individueel niveau** werden bijvoorbeeld deze omschrijvingen gegeven:

- *Dat de bewoners onze cultuur, onze maatschappij, onze waarden en normen leren kennen en dat ze effectief deel kunnen uitmaken van de buurt en beschouwd worden als buurtbewoners. (BW)*
- *Dat de bewoners even los kunnen komen van hun context, namelijk het gestructureerde leven in het centrum (instituut) als asielzoeker, en dat ze zelf ook mensen kunnen leren kennen buiten het centrum. (Dir)*

Indien men integratie beschouwt als integratie van bewoners op **groepsniveau**, gaf men deze omschrijvingen:

- *Dat de mensen die in het centrum wonen als groep in de ruime omgeving een plaats hebben gevonden. (Dir)*
- *Dat de mensen van het centrum geaccepteerd worden door de buurt.*
- *Dat het ijs tussen de bewoners en de buurt gebroken is. Dat er wederzijdse kennis is van elkaar.*

Ten slotte waren er respondenten die benadrukten dat ze hun integratie-opdracht vooral zien als de **integratie van het opvangcentrum** in de omgeving:

- *Het is vooral belangrijk dat het centrum een plaats verwerft in de (gemeente) en in de buurt. Dat het een speler wordt naast andere socio-culturele instellingen. (Dir)*
- *Dat het centrum hoort bij het sociale weefsel van de gemeente, en het geen apart eilandje is met vreemde nationaliteiten. (Dir)*
- *Onze opdracht is niet de individuele integratie van bewoners; zij zijn hier slechts tijdelijk. Het centrum daarentegen is structureel, en daarom is het belangrijk dat het centrum geïntegreerd is in het institutionele landschap. (Dir)*

Deze laatste uitspraak van een directeur geeft aan dan men hier niet de integratie van individuele bewoners voor ogen heeft. Echter, verschillende andere respondenten gaven aan dat integratie niet als een of-of verhaal, maar als een én-én verhaal beschouwd moet worden. Door het centrum als instelling te integreren in de omgeving en het sociale weefsel, is het gemakkelijker dat de bewoners als groep

aanvaard worden in de buurt, en contacten kunnen leggen, en dit kan ten slotte de integratie van individuele bewoners in onze samenleving bevorderen of vergemakkelijken.

- *Dat de bewoners als groep in de ruime omgeving een plaats hebben gevonden. Dit leidt tot individuele integratie. Wij bieden kansen tot integratie; de bewoner heeft individueel de verantwoordelijkheid. (Dir)*
- *Voor mij is het heel breed het contact met de buurt. Zowel van het centrum met de buurt, als van de bewoners met de buurt, als van het centrum met bijvoorbeeld het stadsbestuur. (BuWe)*

Afhankelijk van welke betekenis men geeft aan het concept integratie, beoordeelt men ook het **succes** van de integratie anders. Indien men integratie op individueel of groepsniveau beoogt, is dit geslaagd indien er contacten zijn tussen buurtbewoners en bewoners van het centrum. Indien men integratie op een institutioneel niveau beoogt, hecht men er meer belang aan dat het centrum één van de spelers is in het institutionele landschap van de gemeente, en dat er goede contacten zijn met andere verenigingen of met de lokale besturen (OCMW, gemeente). Succesvolle integratie werd ook omschreven als het verdwijnen van onwetendheid en vooroordelen. Door met elkaar in **contact** te komen, door open te staan ten aanzien van elkaar, zouden er mogelijkheden ontstaan om kennis over elkaar op te doen, en zouden eventuele vooroordelen verdwijnen.

Respondenten benadrukten ook dat integratie een **wisselwerking** inhoudt. Door activiteiten te organiseren wil men ervoor zorgen dat de buitenwereld in contact komt met het centrum en zijn bewoners. In contact komen, zich openstellen voor elkaar, vergt van beide kanten een inspanning. Het gaat om het kunnen samenleven met elkaar in de buurt. Het is dus niet enkel belangrijk dat de Belgen de nieuwkomers leren kennen, maar ook dat de nieuwkomers de Belgische gewoonten leren kennen, waarbij we dus opnieuw de link leggen met de betekenis van integratie op het individuele niveau.

Ten slotte merken we op dat er niet echt duidelijke verschillen waren te merken tussen de verschillende organisaties. De individuele benadering van integratie werd zowel door de respondenten van Croix-Rouge en Rode Kruis, als door de respondenten van Fedasil vermeld. Ook de institutionele integratie van het centrum kwam in alle cases aan bod. Echter, op basis van deze vijf cases is het niet mogelijk om algemene uitspraken te doen over eventuele verschillen in visie tussen de verschillende organisaties.

> 5.1.3. **Welke definitie hanteert men van 'buurt'**

Net zoals er verschillende interpretaties zijn van het concept 'integratie', zijn er ook verschillende invullingen van het concept 'buurtinitiatieven'. Hoe men dit invult, hangt om te beginnen af van de definitie die men hanteert van 'buurt'. Daarom staan we hier even stil bij de betekenis die de respondenten gaven aan het concept 'buurt'. Sommigen gaven hier namelijk een eerder enge invulling aan, terwijl anderen dit eerder breed zagen.

Volgens een **enge invulling** is de buurt de straat of de wijk waarin het centrum gesitueerd is. Men richt zich dan bijvoorbeeld vooral op de buurt waar een passage is van de bewoners van het centrum.

Een **ruimere invulling** beschouwt de buurt als het gehele dorp of de gehele stad, waarin verschillende groepen of gemeentelijke partners te onderscheiden zijn (scholen, sportclubs, socio-culturele verenigingen ...). Dit kan eventueel ook een bovenlokale dimensie hebben, indien men zich eveneens richt op bewoners uit de buurtgemeenten.

Ten slotte gaf één respondent aan dat er een nog ruimere 'virtuele' gemeenschap is waarin men 'aanwezig' is en waarmee men online kan communiceren, bijvoorbeeld via de nieuwsbrief of via Facebook.

> 5.1.4. **Hoe kijkt men naar het concept 'buurtinitiatieven'?**

Hierboven zagen we dat er verschillende manieren zijn om te kijken naar de concepten 'buurt' en 'integratie'. De invulling die men hieraan geeft, bepaalt ook de manier waarop men invulling geeft aan het concept 'buurtinitiatieven'. De concrete activiteiten die men organiseert, hangen bijvoorbeeld af van het doelpubliek (de 'buurt') dat men voor ogen heeft en of men vooral de integratie van de (individuele) bewoners dan wel de integratie van het centrum voor ogen heeft.

Tabel 10 geeft een overzicht van de verschillende soorten van buurtinitiatieven die we op die manier kunnen onderscheiden. We hebben de voorbeelden van buurtinitiatieven die in het Beleidsplan worden vermeld hierin opgenomen ter illustratie van de soort activiteiten die hieronder kunnen vallen. We merken wel op dat het belangrijk is om goed een onderscheid te blijven maken tussen activiteiten die het centrum organiseert onder de noemer van animatie voor de bewoners, en die dus gefinancierd dienen te worden vanuit de werkingsmiddelen, en activiteiten die effectief gericht zijn op de realisatie van de strategische doelstellingen uit het Beleidsplan Buurtinitiatieven, waarvoor dus middelen uit het budget voor buurtinitiatieven mogen aangewend worden.

Tabel 10 Soorten 'buurtinitiatieven' naargelang het doelpubliek en de invulling van het integratieconcept

Definitie van buurt	Integratie van ...	
	Individuele bewoners of de bewoners als groep	Het centrum als instituut
Enge invulling	Cursussen en workshops voor en door asielzoekers en buurtbewoners Feesten, Sportactiviteiten en culturele activiteiten	Buurtoverlegcomités Informatievergaderingen voor de buurt
Brede invulling	Cursussen en workshops voor en door asielzoekers en buurtbewoners Feesten, Sportactiviteiten en culturele activiteiten Deelname aan activiteiten van externe verenigingen Activiteiten voor de vrijwilligers	Brochures en lokale nieuwsbrieven Opendeurdagen Rondleidingen en voordrachten voor scholen en verenigingen Uitrusting en accommodatie van gebouwen

De verschillende invullingen van buurtinitiatieven, kwamen ook tot uiting in de interviews. Sommige respondenten gaven een eerder algemene omschrijving:

- *Alle activiteiten die op één of andere manier bijdragen aan het zich openstellen naar de buitenwereld (BuWe)*
- *Elke activiteit die wij organiseren en die openstaat voor externen (BuWe)*

Andere respondenten benadrukten het belang van de mogelijkheid tot contact tussen de buurtbewoners en asielzoekers of medewerkers van het centrum:

- *Activiteiten die zorgen voor een ontmoeting tussen buurtbewoners, medewerkers van het centrum en bewoners (Dir)*
- *Activiteiten die ervoor zorgen dat je met de buurt een goed contact hebt (Dir)*

De invulling van buurtinitiatief verschilt ook naargelang wat men verwacht van het doelpubliek. Dit kan gaan over een eerder passief, ontvangende houding. Bijvoorbeeld komen luisteren of kijken naar wat er zich afspeelt in het centrum. De finaliteit hier is vooral dat de buurtbewoner het centrum leert kennen en begrip krijgt voor de visie en de opdracht van het centrum. Andere buurtinitiatieven verwachten een meer actieve rol van de buurtbewoner en nodigen de deelnemer uit om actief te participeren in een project of activiteit, of vragen zelfs om te komen meewerken in het centrum, bijvoorbeeld door vrijwilligerswerk te doen:

- *Buurtinitiatieven zien wij als iets driedig: het bekendmaken (van ons centrum), het openstellen ervan (zodat mensen kunnen participeren) maar ook specifiek een vraag van 'help ons', bijvoorbeeld met praktische zaken (BuWe)*

Wanneer we deze twee dimensies, 'activiteitsgraad van het doelpubliek' en 'aard van de activiteit', aan elkaar koppelen, bekomen we opnieuw een schema met vier kwadranten. Dit wordt weergegeven in Tabel 11. In elk van deze kwadranten kunnen we opnieuw voorbeelden van buurtinitiatieven plaatsen.

Tabel 11 Soorten 'buurtinitiatieven' al naargelang de activiteitsgraad van het doelpubliek en de aard van de activiteit

Activiteitsgraad van het doelpubliek	Activiteit gericht op ...	
	In contact komen met bewoners en medewerkers van het centrum	Leren kennen van het centrum / begrip tot stand brengen
Passief, Ontvangend	Uitgenodigd worden voor een voorstelling (muziek, toneel, film, ...) of voordracht in het centrum	Communicatie via lokale nieuwsbrief, website, Facebook, ...
Actief, Participatief	Vrijwilligerswerk Praatcafé Deelname aan workshops, buurtfeest, ...	Buurtvergadering of overleg met buurtcomité

> 5.2. Bekendheid met en evaluatie van het beleidskader door de respondenten

> 5.2.1. *Algemeen*

We vroegen aan de buurtwerken en directeurs in welke mate men bekend is met het Beleidsplan Buurtinitiatieven en met de strategische doelstellingen die daarin zijn opgenomen. De mensen van het Rode Kruis en Croix-Rouge gaven aan niet bekend te zijn met het beleidsplan en de strategische doelstellingen van Fedasil. Alleszins niet in de hoedanigheid waarmee ze in het Beleidsplan van Fedasil worden omschreven. De mensen van Rode Kruis verwezen wel naar de doelstellingen die door het Rode Kruis naar voren zijn geschoven en die uiteraard wel gebaseerd zijn op de strategische doelstellingen uit het beleidsplan van Fedasil.

De directeurs die we geïnterviewd hebben uit de opvangcentra van Fedasil waren wel min of meer bekend met het beleidsplan en de strategische doelstellingen. De buurtwerkers die we bevraagden, gaven daarentegen aan dat ze in de praktijk minder in aanraking komen met de strategische doelstellingen. Eén van de buurtwerkers zei hierover bijvoorbeeld: *"Ik wist nog niet eens dat het er zes waren!"*.

We vroegen aan de respondenten hoe nuttig ze deze strategische (en operationele) doelstellingen vonden. Over het algemeen vond men deze doelstellingen een **nuttig** instrument om de activiteiten in het kader van buurtinitiatieven te structureren. Het formuleren van doelstellingen die moeten worden nagestreefd, geeft richting en zin aan het handelen. Een directeur van een centrum gaf aan dat het bepalen van prioritaire doelstellingen goed is, omdat een centrum dat lang bestaat, anders de neiging heeft om terug te vallen op een zekere routine en gewoonte. Het jaarlijks leggen van andere accenten, zorgt voor een continue verbetering van en vernieuwing in de activiteiten. Een andere directeur vond dan weer dat de doelstellingen voornamelijk nuttig zijn voor beginnende opvangcentra die de hele buurtwerking en integratie van het centrum in de omgeving nog moeten opzetten.

Men is het er dus over eens dat de strategische doelstellingen een kader aanreiken dat gebruikt kan worden bij het bewust vormgeven aan de buurtinitiatieven. Er waren echter ook suggesties ter verbetering. Zo vond men over het algemeen dat de (strategische) doelstellingen nogal **vaag geformuleerd** zijn. Voor sommige respondenten mochten ze concreter en eenvoudiger zijn.

Er werd ook opgemerkt dat er een zekere **overlap** is tussen de verschillende strategische doelstellingen. Bijvoorbeeld tussen SD1 (laten deel worden van het sociale weefsel) en SD3 (een netwerk van partners uitbouwen). Bij de doelstellingen van het Rode Kruis werd er opgemerkt dat er overlap is tussen 'Integratieacties via vooropgestelde communicatiekanalen' en 'Educatieve acties voor groepen' omdat er - volgens deze respondent - altijd een stuk communicatie zit in de educatieve acties.

Wat de inhoud van de doelstellingen betreft, merkte één directeur op dat de focus momenteel te eng ligt op het integreren van het centrum in de omgeving, en te weinig op de individuele integratie van de bewoners. Dit zou leiden tot problemen eens bewoners zich als erkend vluchteling willen vestigen in de gemeente. Er werd gezegd dat er dan wel een algemene, verplichte inburgering is, maar dat er daarnaast nog structurele maatregelen nodig zijn om hen te helpen in het integratieproces. Als voorbeeld werd gegeven dat erkende vluchtelingen nu geen aanspraak kunnen maken op de huurwaarborg van het OCMW als ze niet ingeschreven zijn in de gemeente, maar dat ze pas ingeschreven kunnen worden in de gemeente eens ze een officiële huisvesting hebben. Dergelijke structurele hindernissen die te maken hebben met het lokale beleid, passen echter wel binnen SD2 (het opvangcentrum en de gemeente delen gemeenschappelijke belangen).

Een andere directeur vond dat bepaalde zaken momenteel **ontbreken**, zoals bijvoorbeeld contacten met internationale delegaties en met de (lokale) pers (radio en televisie). Volgens deze respondenten wordt er ook tijd gestoken in contacten met deze doelgroep, maar telt dat niet altijd onder de noemer van buurtinitiatieven, hoewel dit veel impact heeft op het verspreiden van correcte informatie en het realiseren van een realistische beeldvorming (cf. SD4 en SD5).

Er zou ook meer aandacht moeten komen voor het uitbouwen van de '**virtuele buurt**', aldus een andere directeur. Hij verwees naar het fenomeen waarbij op **sociale media** (o.a. Facebook) naar aanleiding van de actualiteit soms veel empathie is voor asielzoekers (vb. na de foto van Aylan), maar dat op andere momenten de vreemdeling als een gevaar wordt afgeschilderd (vb. na de terroristische aanslagen). Volgens deze respondent zou hierop meer kunnen worden ingespeeld via online communicatie, hetgeen vandaag nog te weinig zou gebeuren.

Ten slotte werd er opgemerkt dat sommige strategische doelstellingen gemakkelijker te realiseren zijn dan andere. En dat de realisatie van de strategische doelstellingen ook afhangt van de specifieke **context** van het centrum. Bijvoorbeeld de realisatie van SD2 zou afhangen van de welwillendheid van het stadsbestuur; de mate waarin ze een partnerschap en dialoog willen aangaan met het centrum. Een ander voorbeeld dat gegeven werd, was infrastructuur ter beschikking stellen van derden. Dit zou minder evident zijn voor een klein centrum dan voor een groot centrum, hetgeen ook een contextfactor is.

Hieronder gaan we in op de contextfactoren die door de respondenten werden aangehaald bij de evaluatie van de strategische doelstellingen van het beleid inzake buurtinitiatieven. Vervolgens bespreken we hoe ze omgaan in de onderzochte cases met de instrumenten voor monitoring, planning en evaluatie; wat ze vinden van de evaluatiefiche en integratie-index; en ten slotte hoe tevreden ze zijn met (de allocatie van) het budget voor buurtinitiatieven.

> 5.2.2. **Contextfactoren**

In de plannings- en evaluatietool van het Rode Kruis kunnen contextfactoren worden ingevuld. Deze contextfactoren zijn bijvoorbeeld de troeven van het gebouw, de ligging, de toegankelijkheid, etc. Ook tijdens de interviews gaven de respondenten aan dat het belangrijk is om rekening te houden met de specifieke context van het opvangcentrum bij de planning en evaluatie van de activiteiten inzake buurtinitiatieven.

Ten eerste werd er verwezen naar de **geografische ligging** van het centrum. Is het centrum gelegen in de stad of het platteland? Indien het gelegen in een stedelijke context, is het dan gelegen te midden van een woonwijk, of te midden van winkelstraten met als naaste burens vooral handelaars? Indien het centrum meer landelijk gelegen is, is het dan afgelegen (met weinig naaste burens) of te midden van een klein dorpscentrum?

Deze geografische inbedding is volgens de respondenten zeer belangrijk bij het bepalen van de strategie voor de organisatie van buurtinitiatieven. Elk van deze factoren gaat gepaard met voor- en nadelen. Een centrum dat afgelegen is, heeft bijvoorbeeld als voordeel dat er weinig naaste burens zijn die hinder kunnen ondervinden. Anderzijds is het een nadeel om mensen te betrekken bij het centrum omdat het minder **zichtbaar** is in vergelijking met een centrum dat wel midden in een woonbuurt of dorpskern gelegen is. Een afgelegen centrum wordt ook meer gedwongen om zelf 'naar de gemeenschap te gaan' aangezien het moeilijker is voor hen om de 'gemeenschap naar het centrum' te halen.

Een centrum dat gemakkelijk **bereikbaar** is, heeft als voordeel dat het netwerk van de partners onmiddellijk aanwezig is. De bereikbaarheid van het centrum heeft ook voordelen voor de bewoners zelf: ze zijn meteen onder de mensen, ze kunnen zich gemakkelijk te voet verplaatsen, etc.

De tegenstelling tussen een **stedelijke context** en het platteland werd ook aangehaald. Het voordeel van een landelijke context zou zijn dat er een directer en nauwer contact mogelijk is met de burens, terwijl de stad anoniemer is. Anderzijds valt het in een stedelijke context minder op dat er asielzoekers in het straatbeeld zijn, omdat er vaker verschillende nationaliteiten leven of dat er ook veel toeristen komen waardoor asielzoekers minder als dusdanig kunnen worden herkend in het straatbeeld.

Verder wordt de geografische ligging ook bepaald door de mate waarin de omgeving dun- of **dichtbebouwd** is. In een dichtbebouwde omgeving zijn er meer naaste burens waar rekening mee gehouden moet worden, en is er meer kans op klachten over (geluids-)overlast.

Eigenlijk is de conclusie die we hier trekken dat het belangrijk is om de geografische ligging niet te verengen tot de tegenstelling tussen stad en platteland. Want ook binnen een stedelijke context zijn er heel wat verschillen denkbaar zoals de soort buurt (woonbuurt of winkelcentrum), de bereikbaarheid, de bebouwingsdichtheid, enzovoort. En binnen een **landelijke context** zijn er gelijkaardige verschillen mogelijk. Elk aspect van de geografische ligging gaat bovendien gepaard met voor- en nadelen. We kunnen dus niet stellen dat er een 'ideale' geografische context is voor de inplanting van een opvangcentrum.

Andere contextfactoren die werden vernoemd, waren de grootte van het centrum, de politieke context, hoelang het centrum reeds bestaat, en de aanwezigheid van schoolgaande kinderen in het centrum. Wat betreft de **grootte van het centrum** werd er bijvoorbeeld opgemerkt dat een klein centrum eerder beperkt is qua infrastructuur en logistiek om bepaalde activiteiten te organiseren. In een groot centrum kan er gemakkelijker veel volk bij elkaar gebracht worden in grote, open ruimtes.

Wat de **politieke context** betreft, werd gezegd dat de welwillendheid van het stadsbestuur een grote rol speelt in het vervullen van SD 1 (integreren in de lokale omgeving) en SD 2 (institutionaliseren in de gemeente). Zo speelt de figuur van de burgemeester met name een belangrijke rol. Voor de aanvaarding bij de bevolking, is het cruciaal dat de burgemeester zijn of haar steun voor het opvangcentrum in de gemeente expliciet uitspreekt. Ook overleg met het stadsbestuur op geregelde tijdstippen en **wederzijds vertrouwen** tussen het stadsbestuur en de leiding van het opvangcentrum, werden als belangrijk contextfactoren aangehaald voor de realisatie van de integratie van het centrum in de omgeving.

Een andere contextfactor die werd genoemd, was of het een 'nieuw' centrum betreft of een centrum dat reeds lang bestaat. Het is belangrijk om rekening te houden met de levensduur van het centrum omdat een pas opgericht centrum meer inspanningen moet leveren om de buurt te informeren en om de buurtbewoners te laten kennismaken met het centrum. Een **nieuw centrum** moet met andere woorden vooral inzetten op de aanvaarding van het centrum door de buurtbewoners. Een nieuw centrum zal ook meer tijd en energie moeten steken in het leren kennen van mogelijke partners en in het aangaan van partnerschappen, terwijl een centrum dat al langer bestaat doorgaans een beroep kan doen op een stabiel netwerk van partners. Met andere woorden, een nieuw centrum zal bijvoorbeeld aanvankelijk meer moeten investeren in SD 3 (netwerk van partners uitbouwen) en SD 5 (buurtbewoners informeren). Dit zou best ook gepaard gaan met extra financiële middelen, aldus de directeur van een nieuw opgestart centrum.

Bovendien werd er opgemerkt dat bij nieuwe centra ook meer **onzekerheid** bestaat over hoe lang het centrum zal blijven bestaan. De mate van die onzekerheid zal ook bepalen of partners bereid zijn om te investeren in een samenwerking met het centrum. Dit heeft dan weer een invloed op de realisatie van SD 3.

Ten slotte werd er verwezen naar de aanwezigheid van **schoolgaande kinderen** (minderjarigen) in het opvangcentrum. Als er schoolgaande kinderen zijn, is het gemakkelijker om contacten te hebben

met de scholen in de omgeving omdat ze veel sterker betrokken zijn. Bovendien leggen de minderjarige bewoners gemakkelijker contacten met andere kinderen op school hetgeen de integratie bevordert.

De conclusie die we trekken uit de analyse van de contextfactoren is dat de specifieke context van het opvangcentrum wel degelijk een invloed heeft op de realisatie van de strategische doelstellingen. In sommige contexten zijn andere strategische doelstellingen enerzijds gemakkelijker te realiseren, en anderzijds bepaalt de context ook de mate waarin bepaalde strategische doelstellingen prioritair zijn. Met andere woorden: in sommige contexten zullen bepaalde strategische doelstellingen belangrijker zijn dan andere. De respondenten gaven aan dat ze zich goed bewust zijn van hun specifieke context en hier ook gepast proberen mee om te gaan bij het uitzetten van hun beleid inzake de buurtinitiatieven.

> 5.2.3. ***Instrumenten voor planning en monitoring***

In alle onderzochte cases wordt er aan het begin van het jaar een planning opgemaakt voor het komende jaar, waarin de verschillende activiteiten die georganiseerd zullen worden in dat jaar, vermeld staan.

Het Rode Kruis beschikt over een handige **planningstool** (de plannings- en evaluatietool integratie) waarin de operationele doelstellingen (in zes categorieën) staan, zodat alle activiteiten kunnen ondergebracht worden bij minstens één van deze operationele doelstellingen. Het voordeel is dat je op die manier steeds oog hebt voor het 'waarom' van een bepaalde activiteit, want er is steeds een koppeling met een concrete doelstelling. Al zou het soms wel moeilijk zijn om bepaalde activiteiten aan één doelstelling te koppelen. Een respondent merkte hierbij op dat de manier waarop dit nu gebeurt, ook nogal 'vrijblijvend' is omdat je "*gewoon de activiteiten onder de pijlers mag plaatsen*" zonder dat je moet aangeven of je met die activiteit ook effectief mensen hebt bereikt.

Het voordeel van de planningstool van het Rode Kruis is wel dat je steeds over een overzicht beschikt van alle activiteiten, dat je weet waarom de activiteiten georganiseerd worden (koppeling met de doelstellingen) en dat je het instrument ook kan gebruiken bij de (budgettaire) monitoring en evaluatie van de activiteiten.

Wat betreft het opmaken van de planning vonden vooral de buurtwerkers het moeilijk om al voor een heel jaar een planning te moeten opmaken, omdat het wel eens kan gebeuren dat er in de loop van het jaar wijzigingen komen. Daarbij aansluitend is het ook niet altijd gemakkelijk om het budget in te schatten. Daarom baseert men zich meestal op de uitgaven die het jaar tevoren werden gedaan voor dezelfde of gelijkaardige activiteiten. Dit is natuurlijk een stuk eigen aan planning en beugettering.

Er werd ook opgemerkt dat veel activiteiten die men onderneemt onder de noemer 'netwerking', eigenlijk niet 'gepland' zijn. Een netwerk onderhouden, aldus één van de ondervraagde directeurs, is niet iets dat je kan zien als een afgebakende activiteit. Het is iets waar je als directeur continu aan werkt, en waar je soms pas op langere termijn de voordelen van kan plukken.

Ten slotte werd opgemerkt dat sommige activiteiten verplicht zijn (zoals opendeurdagen of rondleidingen) en dat ze dan ook sowieso worden ingepland in het jaarplan.

> 5.2.4. ***Budget***

Over de toekenning van het budget lagen de meningen enigszins uit elkaar. Sommige respondenten zeiden dat ze elk jaar quasi hetzelfde bedrag krijgen voor de organisatie van buurtinitiatieven (van de centrale hoofdzetel); andere respondenten gaven aan dat het steeds onduidelijk is hoeveel budget er zal voorzien worden voor het komende jaar, hetgeen de planning zou bemoeilijken. Men gaat er meestal bij de opmaak van het budget vanuit dat het bedrag ongeveer hetzelfde zal zijn als het jaar ervoor, en voor de inschatting van de kostprijs grijpt men doorgaans ook terug naar de effectieve kosten van het

afgelopen jaar. Vanuit de hoofdzetel van het Rode Kruis werd opgemerkt dat dit ook komt doordat het voor het Rode Kruis zelf onduidelijk is hoeveel middelen Fedasil ter beschikking zal stellen voor het komende jaar.

Over het algemeen was de teneur in de interviews wel dat het goed is dat er een **apart budget** wordt voorzien voor buurtinitiatieven, los van de algemene werkmiddelen. Dit garandeert dat het budget effectief naar de organisatie van activiteiten inzake integratie gaat, en dus niet voor andere zaken zou worden aangewend.

Over het algemeen waren de personen die we geïnterviewd hebben tevreden over de **hoogte** van het budget, al werd er opgemerkt dat hier de laatste jaren veel op bespaard is geweest. Het budget zou (net) voldoende zijn, maar zeker niet ruim. Een verdere besparing op dit budget vindt men dus niet wenselijk. Vanuit de hoofdzetel van het Rode Kruis werd trouwens opgemerkt dat dit ook zeer centrum gebonden is.

De directeur van een nieuw opgestart centrum (Fedasil) vond dat het budget voor buurtinitiatieven voor een nieuw centrum beter wat ruimer zou zijn, omdat hier extra investeringskosten moeten gemaakt worden (bijvoorbeeld voor het informeren van de buurtbewoners). Hij moest middelen uit andere budgetten aanwenden om de opgelegde strategische doelstellingen te kunnen bereiken. Een andere directeur getuigde: *"Het huidige budget volstaat, maar ik zou niet willen dat het verminderd wordt, want dan bestaat het risico dat we de integratiedoelstellingen niet meer kunnen realiseren"*. Er werd ook opgemerkt dat als Fedasil het een belangrijke opdracht vindt om burgers te informeren en te sensibiliseren, ze hier dan ook voldoende mensen en middelen voor moet vrijmaken.

Hoe het budget tot stand komt, en op basis waarvan het budget bepaald wordt, was voor de respondenten wel niet duidelijk. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk of dit bepaald wordt op basis van de integratie-index of op basis van de activiteiten die men het jaar voordien georganiseerd heeft. Men ervaart dus weinig tot geen **transparantie** over de manier waarop Fedasil het budget voor de buurtinitiatieven verdeelt over de verschillende opvangcentra. Een buurtwerker getuigt: *"Ik herinner me een mail met 'voilà dat is uw budget', maar ik heb geen idee hoe dat tot stand gekomen is"*. Bij het Rode Kruis zou er wel meer transparantie zijn aangezien de centra daar een budget indienen dat dan goedgekeurd of aangepast wordt door de hoofdzetel. Indien het budget wordt aangepast, zou er telkens ook aangegeven worden wat de reden is voor de aanpassing in het budget.

De conclusie die we op basis van de interviews trekken is dat het huidige budget **voldoende, maar noodzakelijk** is. De directeurs en buurtwerkers doen hun best om creatief om te springen met de schaarse middelen. Door out-of-the-box te denken proberen ze met weinig middelen, toch interessante activiteiten op te zetten. Een *good practice* om het budget van activiteiten te drukken, is bijvoorbeeld **samenwerking** zoeken met partners. Zo kan men de beschikbare middelen samenleggen, en dus zuiniger omspringen met de eigen middelen. Ook werd er als voorbeeld gegeven dat je kan samenwerken met een vzw die bijvoorbeeld drank kan verkopen, zodat je niet zelf voor catering moet zorgen. Er werd ook opgemerkt dat veel initiatieven die ondernomen worden eigenlijk geen geld kosten. Ze staan in het managementplan vermeld, maar er moet geen budget voor worden vrijgemaakt, zoals bijvoorbeeld 'overleg met het buurtcomité'.

Ten slotte gaven sommige respondenten aan dat ze ook **subsidies** ontvangen via andere kanalen voor het opzetten van integratie-activiteiten. Zo geeft de stad Brugge jaarlijks een bedrag aan het opvangcentrum op haar grondgebied. Het centrum in Brugge heeft hiervoor een overeenkomst met de stad, en moet ook verantwoording afleggen aan de stad voor de besteding van die middelen. Dit is

echter een uitzonderlijke situatie en zeker niet van toepassing op elk Rode Kruis centrum⁵. Andere kanalen die werden genoemd via dewelke men middelen voor integratie-activiteiten ontvangt, waren de Koning Boudewijnstichting en het Europees fonds.

> 5.2.5. **Evaluatiefiche en integratie-index**

Een belangrijk instrument voor de evaluatie van het beleid inzake buurtinitiatieven is de evaluatie-fiche. De medewerkers van de opvangcentra van Fedasil die hiermee werken, gaven aan dat ze dit een interessant instrument vinden om te kunnen nagaan waar ze veel of minder aandacht aan hebben besteed. Eén van de bevraagde buurtwerkers gaf aan dat de nieuwe evaluatiefiche veel minder tijdrovend is om in te vullen. Vroeger moest voor elke activiteit een aparte fiche worden opgemaakt. Dit zou niet meer het geval zijn met het nieuwe instrument.

De centra van het Rode Kruis hanteren bij de evaluatie de plannings- en evaluatietool. Het invullen hiervan vergt een inspanning van de integratiemedewerker, maar men is van oordeel dat het gemakkelijker is als de evaluatie meteen na iedere activiteit stelselmatig gebeurt. Elk jaar wordt er door de hoofdzetel van het Rode Kruis ook een **jaarrapport** opgemaakt, op basis van de aangeleverde informatie die via de tools wordt aangeleverd. Gelijkaardige werkzaamheden zijn waar te nemen bij de centra van Croix-Rouge.

De evaluatiefiche is een belangrijk instrument in de **beleidsacyclus**. Eén van de directeurs (Fedasil) getuigde dat het toelaat een strategie te bepalen, de buurtinitiatieven te bekijken als een geheel proces, en niet enkel als een budget, en ook om erover na te denken waartoe de activiteiten moeten leiden (koppeling met de doelstellingen).

Volgens één van onze respondenten is het de bedoeling dat de evaluatiefiche een objectief beeld geeft van de activiteit, maar dat het eigenlijk moeilijk toelaat om echt te evalueren wat er positief was aan een bepaalde activiteit. Op dit vlak kan het instrument volgende deze persoon dus nog verbeterd worden. Eigenlijk wordt er in de meeste centra een debriefing gedaan na elke activiteit waarbij men zich vragen stelt als: Wat hebben we gedaan?; Wat heeft het gekost qua energie en middelen?; Was het nuttig?; Wat heeft het opgeleverd? Gaan we dat nog doen? Deze meer **kwalitatieve evaluatie** vindt men noodzakelijk om het beleid echt te kunnen bijsturen.

Om de evaluatiecyclus echt rond te maken en het instrument voor evaluatie ook echt als input voor nieuw beleid te kunnen gebruiken, is er vooral nood aan een **kritische reflectie** na elke activiteit. De evaluatiefiche kan daarbij een hulpmiddel zijn, maar beschouwden de respondenten zeker niet als voldoende. Over het algemeen was de teneur in de interviews dat de belangrijkste evaluatie-criteria vaak kwantitatief zijn (met name het aantal deelnemers) maar dat **kwalitatieve criteria** minstens zo belangrijk zijn: Wat ging goed?; Hoe waren de reacties van de deelnemers?; Wat kunnen we verbeteren?

Wat betreft de **integratie-index** zijn de meningen enigszins verdeeld. De verdienste van de integratie-index zou zijn dat er een eindscore wordt toegekend, hetgeen in principe nuttig kan zijn bij het evalueren van het beleid. Maar deze score zou nog veel te weinig effectief worden gebruikt om "*de beleidsacyclus echt rond te maken*". Met andere woorden, de integratie-index zou nog meer als input voor het bijsturen van het beleid moeten worden gebruikt. Volgens een centrumdirecteur zou de integratie-index niet geïnterpreteerd mogen worden als een einddoel – namelijk om het integratieniveau van het centrum mee aan te duiden – maar wel als een vertrekpunt voor de nieuwe strategie. Doordat

⁵ Van de Rode Kruis centra krijgen slechts twee van de dertien centra een substantiële subsidie van de gemeente (resp. +/- 8.000 en 3.000), twee krijgen €220 en €250 en de rest ontvangt geen extra subsidie via de gemeente.

de integratie-index minder als een einddoel te beschouwen, zouden de mensen die met dit instrument moeten werken, ook minder geneigd zijn om de score artificieel te gaan opdrijven.

Nu bestaat het risico, aldus één van onze respondenten, dat men de scores gaat manipuleren om toch maar een goeie eindscore te kunnen bekomen. Volgens deze centrumdirecteur zou Fedasil veel duidelijker moeten communiceren naar de centra wat precies de bedoeling is van deze integratie-index. Is het de bedoeling om 100% te behalen? Of is het de bedoeling om dit instrument te gebruiken voor het bijsturen van het eigen beleid van het centrum zelf? De suggestie die hier gedaan werd, is dat Fedasil in haar communicatie kan aangeven dat het soms gemakkelijker is om een hoge score te bekomen, en soms moeilijker. Men zou hier bijvoorbeeld kunnen verwijzen naar de contextfactoren die eerder al besproken werden.

Iets dat uit bijna alle interviews met de Fedasil medewerkers naar voren kwam, was de vraag naar **meer feedback** vanwege Fedasil over de scores van deze integratie-index. Het was voor de respondenten niet duidelijk wat er gedaan wordt met de cijfers. Hoe worden ze geïnterpreteerd? Waarvoor worden ze gebruikt? Wordt het gebruikt om het budget mee te bepalen, of niet? Vooral bij de buurtwerkers was er veel nood aan feedback. Nu krijgen ze wel een score, maar ze weten eigenlijk niet wat deze score echt betekent. Een soort van benchmarking met andere centra zou bijvoorbeeld nuttig zijn. Maar de vraag naar feedback gaat nog ruimer dan een vergelijking met andere centra. Men is ook vragende partij voor inhoudelijke feedback. Houden ze het best bij dezelfde activiteiten, of opteren ze beter voor nieuwe activiteiten? Op deze inhoudelijk vragen ervaren ze dat ze vanuit de hoofdzetel weinig aansturing krijgen.

Ook bij de medewerkers van het Rode Kruiservaarde men een gebrek aan informatie over wat Fedasil met de rapportering doet. Men legt verantwoording af aan de hoofdzetel van Rode Kruis, maar men weet eigenlijk niet of het Rode Kruis deze doorgeeft aan Fedasil en wat er dan verder met die rapportering gebeurt⁶.

Naast een vraag naar meer feedback over wat hoe Fedasil de integratie-index gebruikt, kwamen er ook suggesties om het instrument op zich te verbeteren. Er zouden bijvoorbeeld een aantal indicatoren zijn die momenteel ontbreken. Deze **ontbrekende criteria** zijn bijvoorbeeld de tevredenheid van de bewoners zelf die deelnemen aan activiteiten. Een buurtwerker vertelde bijvoorbeeld dat de bewoners zich enorm gewaardeerd voelen als ze kunnen deelnemen, of als ze iets van zichzelf kunnen tonen. Deze maatstaf zit echter niet vervat in het huidige evaluatie-instrument, maar sluit ook meer aan bij de individuele visie op de integratie van de asielzoekers. Een ander punt was dat het 'aantal deelnemers' op jaarbasis ook vertekend kan zijn, wanneer het bijvoorbeeld telkens om dezelfde personen gaat. Vaak zijn het immers dezelfde personen die deelnemen aan activiteiten en wanneer het evaluatie-instrument geen rekening houdt met unieke deelnemers moeten er in principe geen inspanningen worden geleverd om nieuwe mensen te bereiken.

Iedereen was het erover eens dat het goed zou zijn, moest er een gemakkelijker evaluatiesysteem komen dat voor alle centra van toepassing is. Het zou goed zijn om een **gemeenschappelijk instrument** te hebben dat alle centra en alle partners kunnen gebruiken. Een directeur van een opvangcentrum van Fedasil gaf in dat kader wel de algemene bedenking mee dat de "*managementvisie van de hoofdzetel niet altijd strookt met de concrete aanpak in de opvangcentra zelf*." Op het niveau van de hoofdzetel zou men meer "*managerial*" de zaken benaderen, terwijl in de centra een meer

⁶ Op het moment dat het evaluatierapport aan Fedasil bezorgd wordt, krijgen ook de centrummanagers en de integratiemedewerkers dit rapport.

praktische en pragmatische houding aangewezen zou zijn. Hierdoor zouden de managementinstrumenten die centraal ontwikkeld worden niet altijd bruikbaar zijn voor het management in de opvangcentra. Al werd dit wel genuanceerd door te zeggen dat de centrumdirecteurs veel autonomie krijgen, en dat ze ondersteund worden door de regiomanagers.

> 5.3. Communicatie via nieuwsbrieven en andere kanalen

We vroegen aan de respondenten op welke manier ze communiceren in het kader van de buurtinitiatieven. Alle cases maken gebruik van een **papieren en/of digitale nieuwsbrief** die ze om de 2 à 3 maanden verspreiden in een perimeter rond het centrum. De nieuwsbrief wordt vooral gebruikt om de buurtbewoners te informeren, en om te tonen waar het centrum mee bezig is geweest in de afgelopen periode. Ook worden hier activiteiten waar buurtbewoners aan kunnen deelnemen, in aangekondigd.

Over het algemeen is men tevreden over de papieren nieuwsbrief. Men vindt dit een nuttig instrument om te communiceren over de werking van het centrum. Doorgaans worden de artikels zelf geschreven door de buurtwerker en de directeurs van het centrum. In één case werd er gewerkt met een redactieteam zodat het niet altijd de buurtwerker moet zijn die de artikels schrijft. Eén respondent gaf wel aan dat de manier waarop de thema's en inhoud voor de nieuwsbrief tot stand komt, professioneler zou kunnen worden aangepakt, zodat het instrument meer strategisch kan worden ingezet. Nu zou de inhoud van de nieuwsbrief vooral intuïtief tot stand komen. Men doet wel zijn best om de nieuwsbrief zo aantrekkelijk mogelijk te maken (*"Zo positief mogelijk, met een leuke foto, een leuk nieuwtje"*).

De nieuwsbrief wordt ook gebruikt om duiding te geven bij de asielproblematiek en de mondiale context van vluchtelingen te schetsen, hetgeen aansluit bij SD5 (buurtbewoners correct informeren) en SD 6 (sensibiliseren).

Over het algemeen was men tevreden over de ondersteuning die wordt geleverd door de centrale communicatiedienst van Fedasil. Al merkte één directeur op dat het goed kan zijn om vaker overleg te plegen met Fedasil inzake communicatie. Men is ook zeer tevreden over de nieuwe **lay-out**. Het zou een verbetering zijn ten opzichte van de vroegere lay-out.

Sommige centra maken ook gebruik van een **elektronische versie** van de nieuwsbrief die gemaild kan worden naar een adressenbestand. Meestal is de inhoud hetzelfde als de inhoud van de papieren versie, maar er wordt een ander publiek mee bereikt. Of, zoals een directeur het verwoordde: *"herhaling van eenzelfde boodschap via ander medium kan geen kwaad"*. Het voordeel van de elektronische nieuwsbrief is dat er een grotere geografische spreiding mogelijk is. Een belangrijke succesfactor van de elektronische nieuwsbrief, is wel het beheer van het adressenbestand. Elk centrum zou dit op een professionele manier moeten aanpakken.

Om **publiciteit** te maken voor activiteiten inzake buurtinitiatieven wordt ook wel gebruikt gemaakt van mond-aan-mond reclame, persoonlijke uitnodigingen die gepost wordt in de nabije omgeving, of via flyers en posters of affiches. Om meer mensen te bereiken, is het belangrijk om ook andere communicatiekanalen aan te spreken. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van de communicatie van **partners**. Voornamelijk een samenwerking met de persdienst van de gemeente of de stad, blijkt zeer interessant. Het spreekt immers voor zich dat officiële informatiekanalen van de stad een groot bereik hebben.

Andere *good practices* die werden vermeld in de interviews, waren het uitsturen van persberichten. Een artikel uit de nieuwsbrief kan bijvoorbeeld gestuurd worden naar de **lokale pers**, in de hoop dat zij dit opnemen. Hiermee bereik je veel meer mensen dan enkel via de eigen nieuwsbrieven. In een

ander voorbeeld werd een populaire blogger gevraagd om iets te schrijven over het centrum. De papieren nieuwsbrief kan ook bij activiteiten klaargelegd worden, zodat mensen die interesse hebben deze zelf kunnen meenemen.

De grootste verschillen tussen de onderzochte cases waren hun gebruik van een website en Facebook. Croix-Rouge beschikt bijvoorbeeld als enige organisatie over een algemene **website** waar de buurtinitiatieven op worden aangekondigd⁷. Al lijkt het erop dat er met deze website niet meer veel gedaan wordt: de laatste activiteit die erop staat aangekondigd, dateert reeds van 2015. Op de website van het Rode Kruis staan enkel de contactgegevens van de verschillende centra. Deze website wordt dus niet gebruikt om te communiceren over de buurtinitiatieven. Fedasil heeft ook voor elk opvangcentrum webpagina's gemaakt waarop nieuws en evenementen worden aangekondigd.

Wat betreft het gebruik van sociale media, met in het bijzonder **Facebook**, waren er ook verschillen tussen de cases. De centra in Ukkel en Brugge zijn niet actief op Facebook. Hun koepelorganisaties Rode Kruis en Croix-Rouge hebben wel een algemene Facebookpagina, maar die wordt niet door de opvangcentra gebruikt om bijvoorbeeld reclame te maken voor de buurtinitiatieven. Dit is ook logisch want de volgers van deze pagina behoren niet echt tot het doelpubliek voor de buurtinitiatieven.

De opvangcentra van Fedasil gebruiken wel Facebook. Ze vinden dit een handig medium om nieuwtjes te delen, reclame te maken voor activiteiten, oproepen te lanceren voor giften, vrijwilligers te rekruteren, etc. Facebook zou ook een handig medium zijn om te werken aan het imago van het centrum. Een voordeel van Facebook is dat je mensen er gemakkelijk mee kan bereiken. Een belangrijke vraag die beantwoord zou moeten worden, is of een centrum Facebook ook mag gebruiken om zich te mengen in het publieke debat. Dit lijkt nog onduidelijk te zijn. Daarnaast werd ook opgemerkt dat er eigenlijk een budget zou moeten worden voorzien voor het gebruik van sociale media, omdat Facebook een opvangcentrum eigenlijk beschouwt als een 'bedrijf' (en niet als een 'persoon'), waardoor het gebruik van alle toepassingen (bijvoorbeeld het beheer van je volgers) niet kosteloos is.

Dit brengt ons bij de conclusie dat de grootste uitdaging ons momenteel lijkt te liggen in het beleid rond het gebruik van de sociale media door de opvangcentra in het kader van de buurtinitiatieven. Een nieuw beleidskader zou hier zeker rekening mee moeten houden.

> 5.4. Relatie met de buurt en klachtenmanagement

Tijdens het interview peilden we naar hoe de directeurs en de buurtwerkers de relatie met de buurtbewoners inschatten, of er veel klachten binnenkomen van buurtbewoners, en op welke manier ze hiermee omgaan.

Wat betreft de **relatie** met de buurtbewoners, wordt er vaak een onderscheid gemaakt tussen de naaste of dichtste burens en de 'buurtbewoners' die minder direct in contact komen met het centrum. Wat de eerste categorie betreft, hadden alle centra het gevoel dat er een redelijk goed contact is met de burens van het centrum. Men ervoer zeker geen vijandigheid. In het nieuw opgestarte centrum in Dendermonde was er in het begin wel veel frictie met de buurt. De reden die hiervoor werd gegeven was dat de mensen onbekend waren met een opvangcentrum en dat ze met veel vragen en/of angst zaten. De directeur heeft daarom veel geïnvesteerd in informatiesessies. Volgens hem hebben de mensen rondom het centrum simpelweg tijd nodig om te beseffen dat de bewoners van het centrum eigenlijk 'normale mensen' zijn. Nu zouden er vooral positieve reacties zijn. De buurtwerker van een Fedasil centrum gaf wel aan dat de relatie tot de naaste buurtbewoners de laatste tijd verslechterd

⁷ <http://www.croix-rouge.be/activites/asile-et-migration/les-activites-et-initiatives-de-quartiers/>

was. Als reden hiervoor verwees ze naar de vluchtelingencrisis, waardoor er momenteel eerder een negatief beeld zou heersen over de impact van het opvangcentrum op de nabij gelegen buurt. In de andere centra kwam dit echter niet aan bod. We kunnen dus zeker niet stellen dat dit een algemene evolutie is. Sommige ervaren door de vluchtelingencrisis net een toegenomen aandacht en interesse voor de problematiek.

De respondenten waren zich ervan bewust dat er **verschillende houdingen** bestaan in de samenleving ten aanzien van asielzoekers. Eén directeur verwoordde dit als volgt: *"Er zijn drie groepen mensen: zij die 'voor' zijn, zij die 'tegen' zijn, en een grote stille massa die onverschillig zijn."* Ook een andere directeur gaf aan dat er altijd een minderheid zal zijn die vijandig is, of die openlijk racistisch is, en dat je deze groep moeilijk kan bereiken of sensibiliseren. Daarnaast zijn er de mensen die heel positief staan. Dit is de groep waaruit je gemakkelijk kan rekruteren voor deelname aan activiteiten, of die zich willen inzetten als vrijwilligers. De belangrijkste uitdaging bestaat erin om die mensen te bereiken die zich niet onmiddellijk betrokken voelen, die onwetend zijn, of die eerder onverschillig staan ten aanzien van het centrum. Over het algemeen was men het erover eens dat het geen zin heeft om inspanningen te doen om mensen die vijandig zijn of die erg negatief staan ten opzichte van asielzoekers, te bereiken via de buurtinitiatieven.

Wat betreft de relatie tot de naaste burens, deden alle centra inspanningen om te zorgen voor ruimte voor **dialogo en ontmoeting**. Deze groep mensen zijn degenen die rechtstreeks impact ondervinden van de aanwezigheid van het centrum. Het is dus belangrijk om te zorgen dat er banden zijn met deze naaste burens. De meeste centra proberen dan ook op regelmatige tijdstippen overlegmomenten te organiseren, bijvoorbeeld door te vergaderen met een buurtcomité of een buurtvergadering te organiseren.

Wat **klachten** betreft, hadden alle centra ongeveer gelijkaardige ervaringen. Vooral klachten over 'overlast' bereiken het centrum, en dit op verschillende manieren: telefoon, email, persoonlijk. De meeste klachten gaan over geluidsoverlast, zwerfvuil, gebruik van onbeveiligde wifi van particulieren, de verkeerscode niet toepassen, 'rondhangen' op straat, etc. Vooral in de zomer als het langer klaar blijft en mensen meer buiten zijn, zijn er klachten over lawaai (bijvoorbeeld spelende bewoners in de tuin, mensen die praten of een feestje dat georganiseerd wordt). Meestal wordt er getracht om kort op de bal te spelen bij klachten. De ervaring is dat als mensen het gevoel hebben dat er naar hen geluisterd wordt, en als er een poging wordt ondernomen om het probleem op te lossen, de klagers tevreden zijn. De directeur neemt dan vaak de rol van bemiddelaar op tussen de bewoners en de klagende burens. Soms is dit ook een taak voor de buurtwerker. Persoonlijk contact en een **gesprek** aangaan zodat de klagers het gevoel hebben dat ze hun zegje hebben kunnen doen, is meestal de sleutel voor succesvol klachtenmanagement.

Wat klachten over lawaai betreft, zeggen de respondenten dat je het lawaai niet zomaar volledig kan 'oplossen', maar dat je wel kan trachten om het te beperken. Echter, werd er opgemerkt, redelijkheid moet van twee kanten komen. Het respecteren van gangbare regels (zoals bijvoorbeeld geen lawaai na 22 uur 's avonds) is een belangrijke voorwaarde voor een goed contact met de burens, maar de burens moeten ook kunnen aanvaarden dat er overdag enige levendigheid is in het centrum aangezien er nu eenmaal mensen leven.

Klachten werden in ieder geval niet als iets negatiefs beschouwd, maar als onderdeel van het samenleven met elkaar. Eén directeur verwoordde dit als volgt: *"Als we klachten krijgen die je kan verwachten van buurtbewoners van een gewone school, dan is het wel OK."* Een andere directeur zei zelfs dat hij als boodschap aan zijn medewerkers geeft dat klachten goed zijn, en dat hij ze zoveel mogelijk wil ontvangen. Het openstaan voor klachten, ze te registreren en behandelen, ziet hij als een belangrijk aspect voor de integratie van het centrum in de omgeving.

Kort samengevat: alle cases proberen bij klachten zo kort mogelijk op de bal te spelen, en klagers persoonlijk te woord te staan. Deze openheid naar de buitenwereld is volgens alle respondenten de sleutel tot goeie relaties met de buurt.

> 5.5. Good practices bij het organiseren van buurtinitiatieven

Uit de interviews die we hebben afgenomen met de directeurs en de buurtwerkers uit de geselecteerde cases, kunnen we heel wat tips of suggesties halen voor de organisatie van buurtinitiatieven. We kunnen dit beschouwen als *good practices* die ter inspiratie kunnen dienen voor andere opvangcentra en het beleid inzake buurtinitiatieven in het algemeen. Hiermee trachten we de volgende onderzoeksvraag te beantwoorden:

OV 9. Welke opportuniteiten worden nog onderbenut? Hoe kunnen buurtbewoners beter worden bereikt, hetzij geïnformeerd, hetzij betrokken bij de werking van het opvangcentrum?

> 5.5.1. **Organiseer activiteiten die niet rechtsreeks gelinkt zijn aan het thema 'asielzoekers'**

Het is belangrijk om voldoende variatie te voorzien in de aard van de activiteiten zodat verschillende doelgroepen kunnen worden bereikt. Het is daarom een goed idee om voldoende af te wisselen in activiteiten zodat je niet telkens opnieuw enkel het publiek bereikt dat uit zichzelf al geïnteresseerd is in de asielthematiek of in vreemde culturen. Zoals een directeur het verwoordde: *"Een Oxfam ontbijt in het centrum zal de mensen aantrekken die reeds pro het centrum zijn. Terwijl een voetbalwedstrijd een ander publiek zal aantrekken, namelijk amateur voetballers die niet per se 'pro asiel' zijn, maar die door deze activiteit, wel 'de andere' leren kennen"*. Het is dus interessant om activiteiten te organiseren rond niet-asielzoekers gerelateerde thema's. Op die manier kan je een diverser publiek bereiken.

Een andere tip die gegeven werd, is om niet enkel activiteiten te organiseren die gericht zijn op het 'overtuigen van' of het 'sensibiliseren van' de deelnemers. Soms volstaat het om gewoon te zorgen voor aangename, ontspannende activiteiten die zorgen dat asielzoekers en buurtbewoners elkaar kunnen ontmoeten, zoals muziek- of sportactiviteiten. Al moet er wel steeds gewaakt worden dat de activiteit de doelstellingen van BIQ-activiteiten nastreeft, en dus niet louter 'animatie' is.

Activiteiten hoeven ook niet altijd in het opvangcentrum zelf georganiseerd te worden. Naar het centrum komen, is voor veel mensen een drempel. Een respondent verwoordde dit als volgt: *"Het moeilijkste is om mensen naar het centrum te krijgen. Het is veel gemakkelijker om mensen te bereiken als we zelf als centrum participeren aan activiteiten buiten het centrum."* Er kan ten slotte ook gekozen worden om activiteiten buitenshuis te organiseren.

> 5.5.2. **Zorg voor afwisseling in de activiteiten**

Een tip die werd gegeven is om jaarlijks terugkerende activiteiten af te wisselen met nieuwe initiatieven. Het is dus niet nodig om te proberen van elk jaar nieuwe activiteiten te organiseren. Succesrecepten mogen gerust herhaald worden. Het voordeel van jaarlijks terugkerende activiteiten is dat ze ingeburgerd raken in de lokale omgeving, en dat de organisatie ervan relatief gemakkelijker is omdat je kan buigen op eerdere ervaringen. De resterende tijd en energie kan dan gestoken worden in nieuwe projecten of activiteiten. Het is wel belangrijk om de terugkerende activiteiten niet zomaar uit gewoonte te doen zonder bij te sturen, maar ook hier steeds de koppeling met de (strategische) doelstellingen te bewaken.

Een andere tip is om kleine, informele activiteiten af te wisselen met grootschaligere, formele evenementen. Voorbeelden van kleine, informele activiteiten zijn bijvoorbeeld een culinaire avond, een

praatcafé, een spelletjesavond, ... Grotere evenementen zijn bijvoorbeeld de opendeurdag, Dag van de Vluchteling, Erfgoeddag, een jogging, een stadsfestival, ... Het voordeel van grotere activiteiten is dat je kan meesurfen op de promotie van die grootschalige evenementen. Deelname aan grote activiteiten zorgt ook voor de nodige zichtbaarheid van het centrum.

> 5.5.3. ***Maak optimaal gebruik van het netwerk van partners bij de organisatie van activiteiten***

Uit de interviews bleek dat de meest succesvolle initiatieven meestal die activiteiten zijn die in samenwerking met partners worden georganiseerd. Deze partners zijn de partners uit het opgebouwde (lokale) netwerk en kunnen zijn: sportverenigingen, socio-culturele verenigingen, de gemeente / stad, Oxfam, de bibliotheek, het buurtcomité, enz.

Door samen te werken met andere organisaties, bereik je doorgaans een breder publiek. Iedere partner heeft zijn eigen middelen en communicatiekanalen die kunnen worden ingezet. Met andere woorden: door activiteiten met partners te organiseren, kan iedere partner zijn troeven inzetten en versterk je elkaar. Als je bijvoorbeeld enkel via de nieuwsbrief van het centrum moet communiceren over een buurtinitiatief, bereik je meestal enkel de mensen die reeds geïnteresseerd zijn. Als je kan samenwerken met andere organisaties kan je daarentegen ook andere mensen bereiken die niet per se geïnteresseerd zijn in de asielthematiek.

Het is wel belangrijk om hierbij goede afspraken te maken met de partners. Zo is het onontbeerlijk om afspraken te maken over de verantwoordelijkheden: wie doet wat, wie brengt welke middelen in, hoe verloopt de communicatie, enz. Om dit optimaal te kunnen doen is het belangrijk dat er systematisch wordt bijhouden met wie welke partnerschappen kunnen worden aangegaan. Welke verenigingen zijn er actief in de buurt? Met wie kunnen we samenwerken? Zijn er bestaande activiteiten waaraan het centrum zou kunnen participeren?

> 5.5.4. ***Stel een stuurgroep voor buurtinitiatieven samen***

De organisatie van een activiteit laat je best niet enkel aan de buurtwerker over. Het is beter om ook (een) andere medewerker(s) van het centrum of zelfs bewoners actief te betrekken bij de voorbereiding en de organisatie van de activiteiten. Als je samenwerkt met andere partners, zijn er natuurlijk ook externen betrokken bij de concrete uitwerking van een activiteit.

Een interessante tip is om een stuurgroep of begeleidingscomité samen te stellen voor de buurtinitiatieven. Op die manier kan je een team van mensen verzamelen, met vertegenwoordigers van verschillende stakeholders, die dan als taak hebben om na te denken over het beleid van het opvangcentrum inzake buurtinitiatieven. Deze stuurgroep kan dan interessante input geven en vernieuwde concepten bedenken. Door de stuurgroep zo samen te stellen, kan je ook meteen de stem van de stakeholders meenemen in het beleid.

In deze stuurgroep kunnen bijvoorbeeld zetelen: een vertegenwoordiger van het buurtcomité, een ambtenaar van de integratiedienst, een vertegenwoordiger van het verenigingsleven, ...

> 5.5.5. ***Beheer je adressenbestand op een professionele wijze***

Het succes van de buurtinitiatieven hangt in belangrijke mate af van het feit of je het doelpubliek kan bereiken. Buurtbewoners moeten in de eerste plaats natuurlijk op de hoogte zijn van de activiteiten. Om dit te doen, is het belangrijk dat de eigen communicatiekanalen op een professionele en effectieve manier worden gehanteerd. Elk centrum zou daarom haar eigen adressenbestand op een systematische

wijze moeten beheren en up-to-date houden, zodat gemakkelijk (elektronische) nieuwsbrieven en uitnodigingen kunnen worden verstuurd.

> 5.5.6. ***Speel in op de vragen van de aanwezigen bij infomomenten***

Informatievergaderingen waarop iedereen die vragen heeft, zijn of haar vragen kan stellen, kunnen een succesvolle formule zijn. Het is beter om mensen tijdens informatie momenten niet te bombarderen met informatie, maar eerder in te spelen op de specifieke vragen die ze hebben.

Bij een opendeurdag kan informatie ook visueel op infoborden geplaatst worden, zodat mensen zelf kunnen lezen wat ze interessant vinden. Door gebruik te maken van verplaatsbare tentoonstellingsborden, heb je het voordeel dat je ze later ook op andere gelegenheden en locaties kan gebruiken (zoals bijvoorbeeld de bibliotheek, culturele centrum, stadskantoor, ...). Zo bereik je veel meer volk dan wanneer je deze infopanelen enkel in het centrum op een opendeurdag zou plaatsen.

Films over de vluchtelingenproblematiek werken volgens de respondenten die we bevestigd hebben goed als instrument om te sensibiliseren. Films hebben als voordeel dat ze de problematiek audiovisueel kunnen overbrengen, en dat er een verhaal kan verteld worden. Dat spreekt mensen gemakkelijker aan dan een theoretische uiteenzetting. Een suggestie is om bij de vertoning van een film, steeds erna een moment van reflectie te voorzien, bijvoorbeeld door een debat te organiseren erna over het thema van de film, of een expert uit te nodigen waar het publiek vragen aan kan stellen. Bij dit alles is het ook belangrijk om de asielpprocedure of asielproblematiek niet mooier voorstellen dan het is.

> 5.5.7. ***Zorg ervoor dat activiteiten ook nuttig zijn voor de bewoners zelf***

Bij de organisatie van buurtinitiatieven is het belangrijk om rekening te houden met de voorkeuren van de bewoners van het opvangcentrum. Sommigen willen graag participeren aan bepaalde activiteiten of willen een getuigenis geven, anderen doen dat liever niet. Door ervoor te zorgen dat de activiteiten ook aangenaam zijn voor de bewoners zelf en inspelen op hun interesses, zullen ze meer geneigd zijn om deel te nemen. Ze worden best ook betrokken bij de voorbereiding van de activiteiten.

Ook voormalige bewoners kunnen betrokken worden. Zo vertelde een respondent dat oude bewoners die nu een permanente verblijfsvergunning hebben, ingeschakeld worden bij de vrijwilligerswerking van het centrum.

> 5.5.8. ***Maak gebruik van de ervaringen van andere opvangcentra en wissel goede praktijken uit***

Uit de interviews bleek dat de opvangcentra vragende partij zijn voor uitwisseling van goede praktijken inzake de organisatie van buurtinitiatieven. Dit kan bijvoorbeeld door om de paar jaar een studiedag te organiseren over het thema. Croix-Rouge zou dat bijvoorbeeld in 2013 gedaan hebben. Op zo'n studiedag kunnen goede praktijken worden uitgewisseld, en krijgen buurtwerkers en integratiemedewerkers de kans om elkaar te leren kennen.

Men zou ook structureel overlegmomenten kunnen inlassen met buurtwerkers, zodat ze ervaringen kunnen uitwisselen. Eén buurtwerker had aan dat ze gebruik maakt van het JAP systeem van Fedasil waarin alle activiteiten die georganiseerd worden door de opvangcentra geregistreerd staan. Dit zou een nuttig instrument zijn om inspiratie op te doen. Indien nodig, zou Fedasil dit instrument meer bekend kunnen maken bij de buurtwerkers.

> 5.5.9. ***Zorg voor een structureel overleg met gemeente, politie en OCMW***

Voor de integratie van het centrum in zijn lokale omgeving, en voor de institutionalisering van het centrum in de gemeente, is het cruciaal dat er op regelmatige basis overleg wordt gepleegd met de belangrijke lokale actoren zoals het gemeentebestuur, de politie en het OCMW. In Dendermonde had men daarvoor een taskforce opgericht (op vraag van de gemeente) die maandelijks samenkomt.

Men kan als centrum best ook deelnemen aan bestaande overlegplatformen of adviesraden. Op die manier leert men andere organisaties kennen, kan men een structurele inbreng hebben, en kan men ervoor de belangen van het centrum kenbaar maken. We denken hierbij aan cultuurraden, diversiteitsraden, een platform voor etnisch-culturele minderheden, en dergelijke meer.

Een belangrijke partner voor samenwerking is ook de integratiedienst van de gemeente of de stad, aangezien deze dienst gemeenschappelijke belangen deelt. Samen met de integratiedienst kan bijvoorbeeld een activiteit worden georganiseerd voor de anderstalige bewoners in de gemeente, waar asielzoekers van het centrum ook kunnen aan deelnemen.

Ook een goede samenwerking met de lokale politie kan gezien worden als een kritische succesfactor voor de integratie van het opvangcentrum. Zo kan men bijvoorbeeld bij de jaarlijkse buurtvergaderingen de korpschef of de wijkagent uitnodigen, of samen met de politie overleg plegen over veiligheidsthema's.

> 5.5.10. ***Onderhoud goede contacten met de lokale pers***

Voor het correct informeren van burgers, zijn goede contacten met de (plaatselijke) pers onontbeerlijk. Bij incidenten om en rond het opvangcentrum wordt en soms op een verkeerde of tendentieuze wijze bericht in de pers. Dit kan een grote invloed hebben op de publieke opinie. Het is daarom belangrijk dat de centrumdirecteur goede banden heeft met de pers, zodat er op zijn minst een reactie of duiding van het centrum kan worden opgenomen in persartikels.

Door zelf persberichten uit te sturen, kan men de media ook gebruiken om zelf proactief te communiceren, of kan men zorgen voor publiciteit voor bepaalde activiteiten die in het centrum plaatsvinden. Men kan bijvoorbeeld artikels die in de eigen nieuwsbrief worden opgenomen, ook als persbericht naar journalisten sturen.

Om het ruimere publiek te sensibiliseren, kan men ook meewerken aan radio- of tv-reportages. Dit dan wel best in overleg met de centrale communicatiedienst van Fedasil.

> 5.5.11. ***Zet in op scholenbezoeken***

Veel opvangcentra staan open voor scholenbezoeken. De algemene ervaring van de respondenten was dat de meerderheid van de studenten of scholieren die op bezoek komen, achteraf opener zouden staan ten aanzien van asielzoekers. Via scholenbezoeken bereik je een ruim en divers publiek dat anders uit zichzelf waarschijnlijk niet de stap zou zetten om deel te nemen aan een buurtinitiatief.

Bij de organisatie van een scholenbezoek is het wel belangrijk dat er ook daadwerkelijk contact is met een bewoner van het centrum. Een getuigenis van een bewoner is namelijk veel sterker dan een algemene exposé van een medewerker van het centrum.

6. Resultaten van de survey bij buurtbewoners

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van de schriftelijke bevraging (survey) bij de buurtbewoners van vier van de geselecteerde centra. Concreet bestond de onderzoeksaanpak uit het verspreiden van 300 papieren vragenlijsten in de onmiddellijke buurt van het centrum. In totaal werden er dus 1200 papieren vragenlijsten verspreid in de brievenbussen van de omwonenden van de centra. Met deze survey wilden we een antwoord formuleren op de onderzoeksvragen 3 tot en met 8.

Dit hoofdstuk is opgebouwd als volgt. Eerst vertellen we iets meer over de responsgraad en het profiel van de mensen die de vragenlijst hebben ingevuld. Vervolgens bespreken we de mate waarin de buurtbewoners geïnformeerd zijn over het bestaan van een asielcentrum in hun gemeente (OV 3) en de mate waarin ze de lokale nieuwsbrief ontvangen en lezen (OV 4). We bekijken in detail wie er heeft deelgenomen aan de buurtinitiatieven die de afgelopen twee jaar georganiseerd werden door het opvangcentrum in hun buurt (OV 5) en of men hun deelname aan deze activiteiten aangenaam vond.

Vervolgens gaan we dieper in op de relatie tussen de buurtbewoners en het centrum. Meer bepaald gaan we na of men in contact komt met asielzoekers en hoe men dit contact beoordeeld (OV 5). In dit hoofdstuk bespreken we ook de mate waarin buurtbewoners klachten hebben over het centrum en de inhoud van hun klachten.

Daaropvolgend bespreken we de resultaten van de kennis / beeldvorming en de houding van buurtbewoners ten aanzien van a) het asielcentrum en zijn bewoners in hun gemeente, en b) asielcentra en hun bewoners in het algemeen c) het opvangbeleid? (OV 6). Aan de hand van regressieanalyses waarin we een aantal onafhankelijke variabelen hebben opgenomen, trachten we tevens verschillen in houdingen te verklaren. De resultaten van deze regressieanalyses komen aan bod in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk. Eén van de verklarende variabelen die we hebben opgenomen in het regressiemodel is de deelname aan buurtinitiatieven. Op die manier trachten we een antwoord te formuleren op de onderzoeksvraag welke invloed de buurtinitiatieven hebben op de houding ten aanzien van asielzoekers (OV 7). Aangezien de survey een cross-sectioneel design had (en geen longitudinaal), is het echter niet mogelijk om een sluitend antwoord te formuleren op onderzoeksvraag of er een evolutie merkbaar is in de houding/beeldvorming van de buurtbewoners na deelname aan een activiteit in het opvangcentrum over een bepaalde periode? (OV 8). We kunnen op basis van de survey immers geen harde, causale verbanden trekken. In het volgende hoofdstuk ("Resultaten van het onderzoek bij scholieren en studenten") gaan we wel dieper in op deze onderzoeksvraag.

> 6.1. Responsgraad en profiel van de respondenten

> 6.1.1. *Responsgraad*

Van de 1200 enquêtes die verspreid werden, werden er 206 ingevulde vragenlijst teruggestuurd via de post. Slechts 32 respondenten maakten gebruik van de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen. Dit is 13 % van het totaal aantal ingevulde vragenlijsten.

In totaal bedroeg de responsgraad ongeveer 20 %. Hoewel we ook de mogelijkheid hadden voorzien dat meerdere leden van het gezin deelnamen aan het onderzoek, werd dit slechts 3 keer gedaan (waarbij telkens 2 respondenten per gezin de vragenlijst invulden).

De responsgraad verschilde per gemeente (zie Tabel 12). Met name bewoners van Sint-Truiden zijn oververtegenwoordigd in de gerealiseerde steekproef. Daar nam bijna 1 op 3 deel aan het onderzoek, terwijl dat in de andere gemeenten 16 à 17 %. We hebben niet onmiddellijk een verklaring voor dit verschil in responsgraad per gemeente.

Tabel 12 Responsgraad per gemeente

Gemeente	Post enquête	Online enquête	Responsgraad
Dendermonde	46	3	16 %
Pondrôme	47	5	17 %
Sint-Truiden	75	13	29 %
Ukkel	38	11	16 %
	Totaal: 206	Totaal: 32	

Het is moeilijk om uitspraken te doen over de 'kwaliteit' van deze responsgraad. Over het algemeen is de regel dat het beter is om een hoge responsgraad te bekomen van een kleine toevalssteekproef, dan een lage respons op een zeer grote groep van potentiële respondenten. In ons geval hadden we dus graag een hogere responsgraad bekomen. Bij externe surveys waar de respondenten niet meteen een band hebben met de uitvoerder van de survey, is het echter niet ongewoon dat er een responsgraad van slechts 10 à 15 % wordt behaald. Bovendien zegt de responsgraad op zich niet zoveel over de representativiteit van de steekproef. Het zou best kunnen dat een responsgraad van 40 % nog meer vertekend is. Dit is bijvoorbeeld het geval als de kans dat men deelneemt sterk samenhangt met een relevant persoonskenmerk, want dan kunnen inspanningen om de responsgraad te verhogen, uiteindelijk leiden tot een grotere, maar meer vertekende, steekproef. Eigenlijk kunnen we enkel uitspraken doen over de representativiteit van de steekproef, indien we ook zicht hebben op de non-respons. In dit onderzoek was dit echter niet mogelijk. Wat we wel kunnen doen is rapporteren wat het profiel is van de respondenten wat betreft een aantal kenmerken en dit vergelijken met de Belgische bevolking. Dit helpt ons om de resultaten van het survey onderzoek in perspectief te plaatsen. In ieder geval moeten we voorzichtig zijn met het veralgemeniseren van de resultaten naar de bredere populatie.

> 6.1.2. ***Profiel van de respondenten***

Als we kijken naar enkele kenmerken van de deelnemers, dan stellen we vast dat iets vaker vrouwen deelnamen dan mannen: 52,5 % van de respondenten zijn vrouwen, ten opzichte van 44,5 % mannen.

De gemiddelde leeftijd van de respondenten bedraagt 54 jaar. De jongste deelnemers was 15 jaar; de oudste 87 jaar. Als we kijken naar de leeftijdsverdeling die aanwezig is in de gerealiseerde steekproef, en we vergelijken dit met de leeftijdsverdeling in de Belgische populatie (15 tot 90 jarigen) dan stellen we vast dat de er een oververtegenwoordiging is van de groep van de 60- tot 75-jarigen en een ondervertegenwoordiging van de groep van de 15- tot 29-jarigen (zie Tabel 13).

De kans is natuurlijk reëel dat de buurten waarin we de vragenlijsten hebben verspreid, afwijkt van de leeftijdsverdeling van de gehele Belgisch bevolking. Maar voor de interpretatie van de resultaten, is het wel belangrijk om in het achterhoofd te houden dat 1 op 3 van de respondenten tussen 60 en 75 jaar oud is, en dat slechts 9 % jonger is dan 30 jaar.

Tabel 13 Leeftijdsverdeling in de Belgische bevolking versus leeftijdsverdeling van de respondenten

	Bevolking op 1 januari 2016*	Gerealiseerde steekproef
15 - 29 jaar	22 %	8,8 %
30 - 44 jaar	23,9 %	20,4 %
45 - 59 jaar	25,6 %	25,9 %
60 - 74 jaar	18,6 %	35,6 %
75 - 89 jaar	9,8 %	9,3 %
Totaal	100 %	100 % n = 216

*Bron : Algemene Directie Statistiek - Statistics Belgium <http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/>

Deze leeftijdsverdeling speelt zich ook af als we kijken naar de huidige werksituatie van de respondenten. Een groot aandeel van de respondenten, maar liefst 43,1 %, waren gepensioneerd. 27,7 % werkte (als arbeider of bediende), 6 % was kaderlid, 8,2 % was zelfstandige of oefende een vrij beroep uit, 3 % was werkzoekend en nog eens 3 % was student op het moment van de bevraging. 9 % had de categorie 'andere' ingevuld.

We vroegen de respondenten ook om hun hoogst behaalde diploma aan te duiden. De resultaten staan in Tabel 14.

Tabel 14 Verdeling van de respondenten volgens opleidingsniveau

	Percentage in de gerealiseerde steekproef
Geen diploma	13,9 %
Diploma secundair onderwijs	31,1 %
Hogeschool diploma	27,3 %
Universitair diploma	23,5 %
Ontbrekende gegevens	4,2 %
Totaal	100 %

> 6.2. Geïnformeerd over het bestaan van het asielcentrum

Op de vraag "Bent u op de hoogte van het bestaan van een opvangcentrum voor asielzoekers in uw gemeente?" antwoorde 95 % van de respondenten bevestigend. Slechts 11 respondenten (5%) gaven aan niet op de hoogte te zijn van het bestaan van het opvangcentrum in de betreffende gemeente. Er dient opgemerkt te worden dat 10 van deze 11 personen in Ukkel woonden.

Het resultaat van de antwoorden op de vraag of men de papieren en/of digitale nieuwsbrief van het opvangcentrum opvangt, staan in Tabel 15. Uit onze bevraging blijkt dat ongeveer de helft van de respondenten de papieren nieuwsbrief van het opvangcentrum ontvangt. Ongeveer een derde gaf aan de papieren nieuwsbrief niet in hun brievenbus te krijgen. 14 % zei dat ze de papieren nieuwsbrief niet ontvangen, maar dat ze dit wel zouden willen. De digitale nieuwsbrief, daarentegen, wordt duidelijk veel minder frequent (verstuurd en) ontvangen wordt, dan de papieren nieuwsbrief. Slechts 2,8 % van de respondenten gaf aan een digitale nieuwsbrief te ontvangen. Bijna 15 % van de respondenten was wel geïnteresseerd om de digitale nieuwsbrief te ontvangen.

Tabel 15 Ontvangen van de papieren / digitale nieuwsbrief van het opvangcentrum

	Ontvangt u de papieren nieuwsbrief?	Ontvangt u de digitale nieuwsbrief?
Ja	52,6 %	2,8 %
Neen	33,3 %	82,5 %
Neen, maar ik zou wel willen	14,1 %	14,7 %

In Tabel 16 staan de resultaten uitgesplitst per gemeente. Het valt op dat er grote verschillen zijn wat betreft het ontvangen van de papieren nieuwsbrief. In Pôndrome ontvangt 88 % van de respondenten de nieuwsbrief, in Sint-Truiden was dat 60 %, in Dendermonde 46 % en in Ukkel slechts 8 %. In Dendermonde, dat een relatief nieuws centrum is, gaf wel 17 % aan dat ze graag de papieren nieuwsbrief zouden willen ontvangen. In Ukkel was er ook een redelijk grote interesse voor het ontvangen van een papieren nieuwsbrief, want 38 % van de respondenten duidde deze antwoordmogelijkheid aan.

Wat betreft de digitale nieuwsbrief, zien we dat ook hier dat er in Ukkel een grote interesse is onder de respondenten: bijna 1 op 3 respondenten was wel geïnteresseerd om een digitale nieuwsbrief te ontvangen. Bij de andere gemeenten was dat percentage iets lager, respectievelijk 16, 10 en 7 % voor de gemeenten Dendermonde, Sint-Truiden en Pôndrôme. In deze gemeenten ontvangt natuurlijk wel al een groot deel de papieren nieuwsbrief, wat deze lage interesse voor een digitale nieuwsbrief zou kunnen verklaren. Als we inderdaad enkel kijken naar het aantal mensen dat de papieren nieuwsbrief ontvangt, dan heeft bijna niemand daarvan aangeduid dat ze de digitale nieuwsbrief wensen te ontvangen (nl. 0,08 %).

Er is ook een klein leeftijdsverschil merkbaar. De gemiddelde leeftijd van de mensen die aangaven de papieren nieuwsbrief te willen ontvangen is 54 jaar, terwijl dit 49 jaar is voor de mensen die aangaven de digitale nieuwsbrief te willen ontvangen.

Tabel 16 Ontvangen van de papieren / digitale nieuwsbrief van het opvangcentrum per gemeente

Ontvangt u de <u>papieren</u> nieuwsbrief?	Dendermonde	Pondrôme	Sint-Truiden	Ukkel
Ja	46 %	88 %	60 %	8 %
Nee	38 %	8 %	34 %	54 %
Nee, maar ik zou wel willen	17 %	4 %	6 %	38 %
	100 %	100 %	100 %	100 %
Ontvangt u de <u>digitale</u> nieuwsbrief?	Dendermonde	Pondrôme	Sint-Truiden	Ukkel
Ja	2 %	5 %	1 %	4 %
Nee	81 %	88 %	89 %	67 %
Nee, maar ik zou wel willen	16 %	7 %	10 %	29 %
	100 %	100 %	100 %	100 %

We vroegen ook of men – indien men de papieren nieuwsbrief ontvangt – deze leest en hoe men de inhoud ervan beoordeelt⁸. De resultaten van de vraag "leest u de papieren nieuwsbrief?" staan in Tabel 17. De ruime meerderheid namelijk 78 % leest de nieuwsbrief. Slechts 22 % gaf aan deze nooit te lezen. Er waren geen significante verschillen tussen de verschillende opvangcentra wat betreft deze vraag.

De respondenten die aangaven dat ze de papieren nieuwsbrief (wel eens) lezen, konden ook aanduiden hoe men deze nieuwsbrief beoordeelde. De resultaten op de vragen staan in Tabel 18. Globaal stellen we vast dat de meerderheid tevreden is over de inhoud en stijl van de nieuwsbrief, of geen uitgesproken mening heeft. Er is een sterke correlatie tussen de verschillende items. Indien men dus niet tevreden is over een bepaald aspect van de nieuwsbrief, is men dat doorgaan over andere aspecten ook, maar deze groep is dus relatief klein.

Er is een significant verband tussen het met aandacht lezen van de nieuwsbrief en de inhoud ervan interessant vinden.

Tabel 17 Lezen van de papieren nieuwsbrief

Ja, ik lees de papieren nieuwsbrief aandachtig	31 %
Ja, ik doorblader de papieren nieuwsbrief	47 %
Nee, ik lees de papieren nieuwsbrief vrijwel nooit	22 %
Totaal	100 % n = 125

⁸ Wegens de kleine aantallen die de digitale nieuwsbrief ontvangen, hebben we de resultaten op deze vragen voor de digitale nieuwsbrief niet opgenomen in dit rapport.

Tabel 18 Evaluatie van de papieren nieuwsbrief

De papieren nieuwsbrief ...	(helemaal) oneens	noch eens, noch oneens	(helemaal) eens	Totaal
bevat teveel tekst	46,7 %	37,0 %	16,3 %	100 % (n = 92)
ziet er aantrekkelijk uit	12,5 %	25,0 %	62,5 %	100 % (n = 96)
is moeilijk geschreven	70,0 %	24,4 %	5,6 %	100 % (n = 90)
bevat belangrijke informatie	14,4 %	36,1 %	49,5 %	100 % (n = 97)
bevat interessante inhoud	15,8 %	25,7 %	58,4 %	100 % (n = 101)

> 6.3. Deelname aan buurtinitiatieven

We vroegen aan de respondenten om aan te duiden aan welke buurtinitiatieven (van de afgelopen twee jaar) men had deelgenomen, en of men op de hoogte was van deze buurtinitiatieven. Voor deze bevraging hebben we ons gebaseerd op de activiteiten die werden doorgegeven door de centra zelf. De resultaten worden hieronder per case beschreven.

> 6.3.1. *Dendermonde*

Tabel 19 toont de deelname aan de activiteiten die georganiseerd worden in het kader van buurtinitiatieven in Dendermonde. Indien men niet deelnam aan de activiteit, kon men ook aanduiden of men al of niet op de hoogte was van deze activiteit. We merken op dat de lijst van activiteiten niet zo uitgebreid is (in vergelijking met de andere cases). Dit komt doordat het opvangcentrum van Dendermonde nog maar een half jaar open was ten tijde van de bevraging.

Van de 49 respondenten uit Dendermonde waren er uiteindelijk maar 6 respondenten in de gerealiseerde steekproef die aan één of meerdere activiteiten hadden deelgenomen. Dat maakt een percentage van 12 % uit. Wat betreft het al dan niet op de hoogte zijn van deze activiteiten, gaven 22 van de 49 respondenten (oftewel 45 %) aan dat ze van geen enkele activiteit op de hoogte waren.

Tabel 19 Deelname aan buurtinitiatieven in Dendermonde (n = 49)

	Ik was niet op de hoogte	Ik was op de hoogte, maar heb niet deelgenomen	Ik heb deelgenomen
Winterspelnamiddag	72,1 %	16,3 %	11,6 %
Filmavond	78,6 %	21,4 %	0 %
Dag van de vrijwilliger	73,8 %	23,8 %	2,4 %
Opening van de kruidentuin	48,8 %	43,9 %	7,3 %
Optreden van Lennaert en de Bonski's	73,2 %	26,8 %	0 %

> 6.3.2. **Pondrôme**

Tabel 20 toont de resultaten voor Pondrôme wat betreft deelname aan de buurtinitiatieven en de mate waarin men op de hoogte was van de activiteiten die georganiseerd werden in 2014 en 2015. De top vijf van meest populaire activiteiten waren het Oxfam ontbijt, de eierenzoektocht met Pasen, het buurtfeest, de receptie ter gelegenheid van het 10 jarige bestaan van het centrum en de foto tentoonstelling (eveneens ter gelegenheid van het 10 jarige bestaan).

Omdat de jogging en het buurtfeest niet echt beschouwd kunnen worden als een activiteit die door het opvangcentrum zelf georganiseerd wordt, laten we dit weg in de verdere berekening van deelname aan buurtinitiatieven.

Van de 52 respondenten uit Pondrôme hadden er 27 – oftewel 52 % – aan één of meerdere van deze activiteiten deelgenomen. Ten slotte gaven slechts 4 van de 52 respondenten aan dat ze van geen enkele activiteit op de hoogte waren.

Tabel 20 Deelname aan buurtinitiatieven in Pondrôme (n = 52)

	Ik was niet op de hoogte	Ik was op de hoogte, maar heb niet deelgenomen	Ik heb deelgenomen
La journée de la femme	60 %	33,3 %	6,7 %
Exposition photos "10 ans" du centre	42,2 %	42,2 %	15,6 %
Jogging international à l'occasion de la fête du village (2014)	20 %	66,7 %	13,3 %
Fête des voisins (2014)	24,4 %	57,8 %	17,8 %
Réception 10 ans du centre	46,7 %	35,6 %	17,8 %
Journée mondiale du Réfugié (2014)	60,9 %	32,6 %	6,5 %
Saint-Nicolas au centre (2014)	25 %	68,2 %	6,8 %
Chasse aux œufs de Pondrôme organisée avec les Gais Lurons	21,7 %	54,3 %	23,9 %
Compagnons bâtisseurs	71,1 %	24,4 %	4,4 %
Fêtes des voisins "Merguez Party" (2015)	34,8 %	43,5 %	21,7 %
Vide dressing au profit du télévie	46,5 %	41,9 %	11,6 %
Journée mondiale du réfugié (2015)	56,8 %	37,8 %	5,4 %
Jogging international à l'occasion de la fête du village (2015)	23,8 %	61,9 %	14,3 %
Les Petits Déjeuners Oxfam organisés dans la salle l'Espérance	16,3 %	51,1 %	28,6 %
Bal d'Halloween	46,7 %	51,1 %	2,2 %
Spectacle Saint-Nicolas (2015)	30,4 %	60,9 %	8,7 %
Journée des bénévoles	66,7 %	31,1 %	2,2 %
Autre activité	/	/	n = 7

> 6.3.3. **Sint-Truiden**

De resultaten voor Sint-Truiden staan in Tabel 21. De activiteit die hier het beste scoorde, waren de opendeurdagen die jaarlijks georganiseerd worden. Eén op vijf van de respondenten had hier aan deelgenomen.

25 % van de respondenten uit Sint-Truiden had aan één of meerdere van de bevraagde activiteiten deelgenomen. Een 33 % - oftewel 29 van de 88 respondenten - gaf aan van geen enkele activiteit op de hoogte geweest te zijn.

Tabel 21 Deelname aan buurtinitiatieven in Sint-Truiden (n = 88)

	Ik was niet op de hoogte	Ik was op de hoogte, maar heb niet deelgenomen	Ik heb deelgenomen
Quiz	73,8 %	26,3 %	0 %
Paaseierenzoektocht	57 %	39,2 %	3,8 %
Bezoek van de Filharmonie	72,5 %	27,5 %	0 %
Herfsttocht	69,6 %	30,4 %	0 %
Sinterklaasfeest	62 %	12,2 %	1,3 %
Kerstactie	61,3 %	38,8 %	0 %
Buurtvergadering	58,2 %	35,4 %	6,4 %
Opendeurdag	30,1 %	49,4 %	20,5 %
Wereldvluchtelingendag	50,6 %	45,7 %	3,7 %
Andere activiteiten	/	/	n = 5

> 6.3.4. **Ukkel**

De resultaten voor Ukkel, ten slotte, staan in Tabel 22. Bij de meeste activiteiten gaf de ruime meerderheid van de mensen die deelnamen aan de enquête aan dat ze niet op de hoogte waren. De populairste activiteit – onder de respondenten althans – waren de film- en debatavonden. De rommelmarkt en de autoloze zondag scoorden ook iets hoger qua bekendheid en deelname, al moeten we hier opmerken dat dit wellicht niet echt telt als een buurtactiviteit omdat dit geen activiteiten zijn die op initiatief van het centrum georganiseerd worden. Voor de verdere berekening van de deelname aan buurtinitiatieven, houden we daarom geen rekening met deze activiteiten.

Van de 49 respondenten uit Ukkel hadden er 43 aan geen enkele door het opvangcentrum georganiseerde activiteit deelgenomen. 35 personen – oftewel 71 % – gaven aan van geen enkele activiteit op de hoogte geweest te zijn.

Tabel 22 Deelname aan buurtinitiatieven in Ukkel (n = 49)

	Ik was niet op de hoogte	Ik was op de hoogte, maar heb niet deelgenomen	Ik heb deelgenomen
La semaine de la femme	91,5 %	6,4 %	2,1 %
Journée portes ouvertes (2014)	78,7 %	14,9 %	6,4 %
Journée portes ouvertes et Quiz (2015)	86,7 %	13,3 %	0 %
La foire Saint-Job	60,8 %	19,6 %	19,6 %
La journée sans voiture	56,5 %	19,6 %	23,9 %
Ciné-débat - Film Leaving Greece (2015) / Welcome (2016)	56,5 %	17,4 %	26,1 %
Cuisines du monde	80,8 %	12,8 %	6,4 %
Après-midis de rencontres et d'échanges à l'ASBL Tropiques, Youplaboum ou Antirides	89,1 %	8,7 %	2,2 %
Andere activiteiten	/	/	n = 3

> 6.3.5. **Verschillen tussen deelnemers en niet-deelnemers?**

We hebben gekeken of de groep respondenten die aan één of meerdere activiteiten hebben deelgenomen, verschillen van respondenten die aan geen enkele activiteit hebben deelgenomen op een aantal achtergrondkenmerken. Onze analyses wezen uit dat er geen significante verschillen waren wat betreft 'geslacht', 'leeftijd' en 'opleidingsniveau'.

> 6.3.6. **Vergelijking tussen de cases wat betreft deelname aan buurtinitiatieven**

Op basis van de antwoorden op de individuele activiteiten, hebben we een nieuwe variabele berekend, namelijk "deelname aan minstens één activiteit". De resultaten staan in Tabel 23. In totaal nam 26 % van de respondenten deel aan één of meerdere activiteiten die in het kader van buurtinitiatieven georganiseerd worden door de opvangcentra. Als we de cases vergelijken, dan valt het op dat in Dendermonde en Ukkel er een significant lager percentage van de respondenten hebben deelgenomen aan één of meerdere activiteiten dan in Ponderôme en Ukkel. Voor Dendermonde is wellicht een verklaring dat het centrum nog niet zo lang open is. Voor Ukkel is de kleinschaligheid van het centrum en de stedelijke context wellicht een verklaring voor de gevonden resultaten.

Tabel 23 Deelname aan één of meerdere activiteiten per gemeente

	Dendermonde	Ponderôme	Sint-Truiden	Ukkel	Totaal
Aan geen enkele activiteit deelgenomen	43	25	66	43	74 % n = 177
Aan één of meerdere activiteiten deelgenomen	6	27	22	6	26 % n = 61
Totaal	49	52	88	49	100 % n = 238

Vervolgens berekenden we een variabele "op de hoogte zijn van de activiteiten". De resultaten staan in Tabel 24. In totaal was ongeveer 38 % van de respondenten (over alle cases heen) van geen enkele activiteit op de hoogte, 29 % was van één, twee of drie van de activiteiten op de hoogte, en 33 % was van meer dan drie van de bevraagde activiteiten op de hoogte.

Tabel 24 Op de hoogte zijn van de activiteiten per gemeente

	Dendermonde	Ponderôme	Sint-Truiden	Ukkel	Totaal
Van geen enkele activiteit op de hoogte	44,9 %	7,7 %	33,0 %	71,4 %	37,8 % n = 90
Van één tot drie activiteiten op de hoogte	38,8 %	28,8 %	33,0 %	12,2 %	29,0 % n = 69
Van meer dan drie activiteiten op de hoogte	16,3 %	63,5 %	34,1 %	16,3 %	33,2 % n = 79
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Merk op dat we op basis van deze resultaten niet zomaar conclusies kunnen trekken over de bekendheid van de activiteiten en de graad van deelname eraan in de betreffende gemeenten. Deze resultaten zijn van toepassing op de steekproef die we gerealiseerd hebben, en zoals we eerder besproken hebben, zijn er redenen om aan te nemen dat de gerealiseerde steekproef niet geheel representatief is voor de populatie van buurtbewoners van de betreffende opvangcentra. Wat we wel kunnen doen, is nagaan of er verschillen zijn tussen de groepen die wel of niet hebben deelgenomen aan een activiteit, of tussen de groepen die wel of niet op de hoogte waren van de activiteiten.

> 6.4. Beoordeling van de buurtinitiatieven door de deelnemers

We vroegen aan de respondenten die aan een activiteit hadden deelgenomen, hoe aangenaam ze deze activiteit vonden. Ze konden daarbij kiezen uit de antwoordmogelijkheden 'zeer onaangenaam', 'eerder onaangenaam', 'noch aangenaam, noch onaangenaam', 'eerder aangenaam' of 'zeer aangenaam'. Echter, aangezien de meeste activiteiten slechts door een zeer beperkt aantal respondenten bijgewoond werd, zijn onze data niet echt representatief op dit vlak. Daarom hebben we ervoor gekozen om enkel te rapporteren over een selectie van activiteiten waar we gegevens hebben van een 'redelijk aantal' respondenten. En dan nog dient er te worden opgemerkt dat deze respondenten wellicht niet representatief zijn voor de gehele groep van deelnemers aan de betreffende activiteit.

De resultaten worden weergegeven in Tabel 25. Elk kruisje staat voor een antwoord van een respondent. Op die manier is het meteen visueel duidelijk op basis van welke hoeveelheid observaties er al dan niet een patroon aanwezig is in de data. We zullen eerst de resultaten voor elke case afzonderlijk bespreken. Vervolgens zullen we kijken welke conclusie we hieruit kunnen trekken.

Voor Dendermonde waren er vijf respondenten die aan de Winterspelnamiddag hebben deelgenomen. Twee van hen beoordeelden deze activiteit als 'eerder onaangenaam', één respondent gaf de score 'eerder aangenaam' en de resterende twee vonden deze activiteit 'zeer aangenaam'. Ook de beoordelingen van de opening van de kruidentuin liggen uit elkaar, al moet worden opgemerkt dat slechts drie respondenten deze vraag invulden.

In Pondsromme lag de participatiegraad onder de respondenten iets hoger. Daarom zullen we hier rapporteren over vier activiteiten waar minstens 15 % van de respondenten aan had deelgenomen. Concreet gaat het hier om vijf activiteiten. Over het algemeen werden deze activiteiten positief beoordeeld door de deelnemers. De meerderheid van de deelnemers vonden deze activiteiten 'zeer aangenaam'.

Voor Sint-Truiden bekijken we naar de beoordelingen van de opendeurdag en de buurtvergadering. Van de vijf respondenten die aan de buurtvergadering hadden deelgenomen, beoordeelde één respondent dit als 'zeer onaangenaam', iemand anders vond het daarentegen 'zeer aangenaam', en de resterende drie respondenten waren eerder neutraal. Wat betreft de opendeurdag, vond de meerderheid dit een aangename tot zeer aangename ervaring.

Voor Ukkel waren er redelijk veel respondenten die aan de rommelmarkt en de autoloze zondag hadden deelgenomen, maar omdat dit geen activiteiten zijn die op initiatief van het opvangcentrum werden georganiseerd, zullen we hier enkel de resultaten van de film- en debatavonden en van de activiteit 'wereldkeuken' bespreken. De aantallen van respondenten die deze vraag hebben ingevuld, is wel beperkt: twee respondenten vinden de film- en debatavonden 'zeer aangenaam'. Eén vond het 'eerder aangenaam'. Ook de deelnemers aan de wereldkeuken gaven een positieve beoordeling.

Tabel 25 Overzicht van de beoordelingsscores voor enkele relevante activiteiten

	Zeet on-aangenaam	Eerder on-aangenaam	Noch aangenaam, noch on-aangenaam	Eerder aangenaam	Zeet aangenaam
Dendermonde					
Winterspelnamiddag		xx		x	xx
Kruidentuin		x	x		x
Pondrôme					
Fototentoonstelling			x		xxxxxx
Receptie n.a.v. 10 jarig bestaan van het centrum	x			x	xxxxx
Paaseierenzoektocht		xx		xx	xxxx
Buurtfeest			xxx	xx	xxxx
Ontbijt van Oxfam			x	xxx	xxxxxxxxxx
Sint-Truiden					
Buurtvergadering	x		xxx		x
Opendeurdag	x		x	xxxxxxxxxx	xxxxx
Ukkel					
Film- en debatavond				x	xx
Wereldkeuken				x	xxxx
TOTAAL (83)	3 4 %	5 6 %	10 12 %	21 25 %	44 53 %

Als we deze gegevens over de verschillende cases en activiteiten heen aggregeren dan bekomen we een totaal van 83 beoordelingen. Het globale patroon is dat, in de meerderheid van de gevallen, de activiteiten als 'zeet aangenaam' of 'eerder aangenaam' bevonden werden. Slecht een kleine groep (10 %) beoordeelde hun deelname als 'eerder onaangenaam' of 'zeet onaangenaam'. Op basis van de data kunnen we echter niet achterhalen wat precies de reden is om deze beoordeling te geven.

> 6.5. Communicatie over buurtinitiatieven

> 6.5.1. *Via welke bronnen is men op de hoogte van buurtinitiatieven?*

In de vragenlijst werd er gevraagd via welke bronnen men op de hoogte was van de activiteiten die georganiseerd werden door het opvangcentrum. Respondenten konden hierbij meerdere antwoordmogelijkheden aanduiden. De resultaten staan in Tabel 26. De percentages die vermeld staan, hebben betrekking op het aantal respondenten die van minstens één op de hoogte waren (n = 148).

De papieren nieuwsbrief is duidelijk het meest aangeduide communicatiemedium. De helft van de respondenten gaf aan via deze weg op de hoogte geweest te zijn van minstens één activiteit die georganiseerd werd door het centrum. Op de tweede en derde plaats komen een folder of flyer, en burens, kennissen of familie. Ongeveer 1 op 10 gaf aan via de krant op de hoogte geweest te zijn.

De respondenten waren dus vooral op de hoogte via geschreven media. Digitale bronnen zoals de digitale nieuwsbrief, de website van het centrum of de Facebook pagina, werden maar door enkelen aangeduid. Hier kan natuurlijk wel een leeftijdseffect spelen, aangezien er in de steekproef relatief veel oudere personen waren. Anderzijds kan het ook zijn dat de opvangcentrum niet erg actief zijn op Facebook of nog niet veel volgers hebben. Op basis van deze resultaten kunnen we dus niet concluderen dat inzetten op digitale infokanalen niet nuttig zou zijn. Wat we wel kunnen concluderen is dat een grote groep van de respondenten wel via de papieren nieuwsbrief en via folders op de hoogte was van de organisatie van activiteiten door het opvangcentrum. Ook mond-aan-mond reclame via het eigen netwerk lijkt een belangrijke bron van informatie te zijn over de activiteiten van het opvangcentrum: 23 % van de respondenten had dit aangeduid.

Ten slotte werd in de categorie 'andere' ook nog het infoblad of de website van het stadsbestuur vermeld (n = 5) of via een affiche (n = 4).

Tabel 26 Via welke bronnen was u op de hoogte van deze activiteiten?

	n = 148
Via de papieren nieuwsbrief van opvangcentrum	50,0 %
Via een folder of flyer	38,5 %
Via burens, kennissen of familie	23,0 %
Via de krant	10,1 %
Via de Facebook pagina van opvangcentrum	4,7 %
Via radio of televisie	4,7 %
Via de kerk of school	4,1 %
Via de digitale nieuwsbrief van opvangcentrum	2,7 %
Via de website van opvangcentrum	2,0 %
Andere: infoblad / website van het stadsbestuur	3,3 %
Andere: poster of affiche	2,7 %

> 6.5.2. *Via welke bronnen wil men liefst op de hoogte gehouden worden?*

We vroegen ook aan de respondenten - indien men interesse heeft in de activiteiten (cf. infra) – op welke manier men op de hoogte wenst gebracht te worden. Respondenten konden opnieuw meerdere antwoordmogelijkheden aanduiden. De resultaten staan in **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..** Naast de communicatiebron vermelden we telkens tussen haakjes op welke plaats deze bron kwam bij

het effectief op de hoogte gebracht worden van activiteiten (zie Tabel 27). De papieren nieuwsbrief scoort hier het beste. Dit is dus het communicatiemiddel dat de grootste voorkeur wegdraagt. Op de tweede plaats komt een folder of flyer, dus ook een papieren medium.

Het grootste verschil tussen hoe men effectief op de hoogte is, en hoe men wenst op de hoogte te zijn, zit bij de antwoordcategorie 'digitale nieuwsbrief'. 16 % van de respondenten (die deze vraag hebben ingevuld), hebben dit antwoord aangeduid. Een persoonlijke e-mail kon 11 % bekoren. De Facebook pagina werd door 8 % van de respondenten aangeduid. Als we de antwoorden van 'persoonlijke email' en 'digitale nieuwsbrief' samen bekijken, komt dit neer op een percentage van 23 % van de respondenten die deze mogelijkheid hebben aangeduid.

Tabel 27 Hoe wil men liefst op de hoogte gehouden worden?

	n = 137
Via de papieren nieuwsbrief van opvangcentrum (1)	54,3 %
Via een folder of flyer (2)	39,1 %
Via de digitale nieuwsbrief van opvangcentrum (8)	16 %
Via burens, kennissen of familie (3)	13,2 %
Via een persoonlijke email (-)	11 %
Via radio of televisie (6)	10 %
Via de krant (4)	9,5 %
Via de Facebook pagina van opvangcentrum (5)	8 %
Via de website van opvangcentrum (9)	3,6 %
Via de kerk of school (7)	3,4 %

> 6.6. Gepercipieerde effect van deelname aan activiteiten

We vroegen aan de deelnemers of ze de indruk hadden dat hun deelname aan deze activiteit(en) hun houding ten aanzien van asielzoekers had veranderd. 83 respondenten hebben deze vraag ingevuld. De resultaten staan in Tabel 28. De overgrote meerderheid (82 %) gaf aan dat hun houding niet veranderd was na deelname. Een 17 % zei wel dat men nu positiever stond ten aanzien van asielzoekers dan tevoren. Slechts 1 respondent antwoordde dat zijn of haar houding negatiever geworden was.

Tabel 28 Is uw houding ten aanzien van asielzoekers veranderd door deelname aan een activiteit?

Ja, ik sta nu negatiever ten aanzien van asielzoekers dan tevoren	1,2 %
Ja, ik sta nu positiever ten aanzien van asielzoekers dan tevoren	16,9 %
Nee, mijn houding is dezelfde gebleven	81,9 %

Vervolgens vroegen we of ze de indruk hadden dat ze door hun deelname iets hadden opgestoken of nieuwe kennis hadden opgedaan. Deze vraag werd door 75 respondenten ingevuld (zie Tabel 29). 41 % van de respondenten antwoordde negatief op deze vraag. De respondenten die aangaven wel nieuwe kennis te hebben opgedaan, konden telkens meerdere antwoorden aanduiden. Vooral over de werking van het opvangcentrum en het leven van asielzoekers deed men nieuwe kennis op.

Tabel 29 Heeft u nieuwe kennis opgedaan door deelname aan een activiteit?

Nee	41,3 %
Ja, over de werking van opvangcentra	39 %
Ja, over het leven van asielzoekers	32 %
Ja, over het Belgische asielbeleid en de asielprocedure	22,7 %
Ja, over de situatie in de landen van herkomst van de asielzoekers	14,7 %
Ja, de activiteit bracht me andere dingen bij	6,7 %

> 6.7. Interesse om in de toekomst deel te nemen ?

We stelden ook de vraag: "Zou u geïnteresseerd zijn om in de toekomst deel te nemen aan één van deze activiteiten mochten ze opnieuw worden georganiseerd?". Hierop antwoordde 52 % positief, en 48 % negatief. Vrouwen waren significant meer geïnteresseerd voor deelname dan mannen. Er was ook een significant verband met opleidingsniveau. Van de respondenten zonder diploma of met ten hoogste een diploma middelbaar onderwijs, gaf 38 % aan interesse te hebben voor deelname aan een activiteit. Bij de respondenten met een diploma van de hogeschool of universiteit was dit maar liefst 66 %. Wat betreft leeftijd, waren er geen significante verschillen.

> 6.7.1. *Redenen om deel te nemen aan activiteiten*

Vervolgens peilden we ook naar de redenen voor hun interesse of desinteresse voor deelname aan activiteiten in het kader van buurtinitiatieven. 116 respondenten gaven aan dat ze interesse hadden om in de toekomst deel te nemen aan één van de activiteiten die georganiseerd worden door het opvangcentrum. De redenen die daarbij werden aangeduid, staan vermeld in Tabel 30.

De populairste redenen waren "zich betrokken voelen bij asielzoekers en de asielproblematiek", "meer willen weten over asielzoekers en hun situatie", en "interesse in andere culturen". Iets minder vaak - maar toch door 34,5 % van de respondenten met interesse aangeduid - was de reden "meer willen weten over het opvangcentrum". Ook "meer willen weten over het asielbeleid en de asielprocedure" werd door 24 % van deze respondenten aangeduid.

De "activiteiten leuk en ontspannend vinden", werd door een kleine 20 % van de respondenten met interesse aangeduid. "Inspraak hebben" lijkt minder belangrijk als reden om deel te nemen, alsook "goede dingen gehoord hebben over de activiteiten". Een aantal respondenten gaven ook andere redenen op. Deze redenen waren vooral: "uit nieuwsgierigheid", "helpen bij de integratie van de bewoners", en "interesse voor de buurt waarin men woont".

Tabel 30 Beweegredenen om te willen deel te nemen aan buurtinitiatieven

	Percentage van respondenten dat deze reden heeft aangeduid (t.o.v. totaal aantal respondenten dat interesse heeft voor deelname aan een activiteit (n = 116))
Ik voel me betrokken bij asielzoekers en de asielproblematiek	42,2 %
Ik wil graag meer weten over asielzoekers en hun situatie	41,4 %
Ik ben geïnteresseerd in andere culturen	39,7 %
Ik wil graag meer weten over het opvangcentrum	34,5 %
Ik wil graag meer weten over het asielbeleid en de asielprocedure	24,1 %
Ik vind de activiteiten leuk en ontspannend	19,8 %
Andere reden	14,7 %
Ik wil mijn zegje doen/inspraak hebben	12,1 %
Ik heb goede dingen gehoord over de activiteiten	5,2 %

> 6.7.2. ***Redenen om niet te willen deelnemen aan activiteiten***

Terwijl 52 % van de respondenten zegden wel interesse te hebben voor een toekomstige deelname aan activiteit, was de overige 48 % - oftewel een 109 personen - niet geïnteresseerd in deelname. Ook hier hebben we gepeild naar hun redenen. De resultaten van deze bevraging staan in zie Tabel 31).

De reden die het vaakst werd aangeduid door deze respondenten was een "lage betrokkenheid bij asielzoekers en de asielproblematiek". Op de tweede plaats kwam de reden "al voldoende geïnformeerd zijn". Redenen die relatief minder vaak frequent werden aangeduid, zijn "niet zo geïnteresseerd zijn in andere culturen" en "slechte dingen gehoord hebben over de activiteiten". De reden "de activiteiten spreken me niet zo erg aan" werd door een vijfde van deze respondenten aangevinkt.

Een redelijk groot aantal van deze respondenten (namelijk 34 %) gaf ook een "andere reden" op voor hun desinteresse voor deelname aan buurtinitiatieven. De meest voorkomende redenen die hier werden opgegeven waren: "geen tijd" of "te oud". Enkelen lieten zich hier negatief uit over vreemdelingen of het opvangcentrum in hun buurt.

Tabel 31 Beweegredenen om niet te willen deelnemen aan buurtinitiatieven

	Percentage van respondenten dat deze reden heeft aangeduid (t.o.v. totaal aantal respondenten dat aangaf geen interesse te hebben voor deelname aan een activiteit (n = 109))
Ik voel me niet sterk betrokken bij asielzoekers en de asielproblematiek	46 %
Ik ben al voldoende geïnformeerd over de opvangcentra, het asielbeleid en asielzoekers	39 %
Andere reden	34 %
Ik vind het niet zo belangrijk om mijn zegje kunnen doen/inspraak te hebben	23 %
De activiteiten die georganiseerd worden spreken me niet zo aan	20 %
Ik ben niet zo geïnteresseerd in andere culturen	9 %
Ik heb slechte dingen gehoord over de activiteiten	4 %

> 6.7.3. ***Verband tussen effectieve deelname en interesse voor toekomstige deelname***

We kunnen veronderstellen dat mensen die aan één of meerdere activiteiten hebben deelgenomen ook meer interesse zullen hebben om in de toekomst opnieuw deel te nemen. De data bevestigen dit. Zoals te zien is in Tabel 32 uitte 42,8 % van de respondenten die nog nooit aan een activiteit heeft deelgenomen, interesse voor toekomstige deelname. Bij de respondenten die wél al hadden deelgenomen was dit maar liefst 76,3 %. Dit verschil is significant.

Tabel 32 Effect van deelname op toekomstige deelname

Deelgenomen aan één of meerdere activiteiten	Ja, interesse voor toekomstige deelname	Nee, geen interesse voor toekomstige deelname	Totaal
Ja	76,3 %	23,7 %	100 %
Nee	42,8 %	57,2 %	100 %

Chi² = 19,5, df = 1, p < 0,001

> 6.8. Relatie met de bewoners van het opvangcentrum en met het opvangcentrum

Een deel van de vragenlijst peilde naar het persoonlijk contact en de ervaringen van de buurtbewoners met het opvangcentrum en met de asielzoekers die er verblijven.

> 6.8.1. *Had u wel eens contact met asielzoekers in uw buurt?*

Op de vraag "Had u wel eens contact met de asielzoekers in uw buurt?" antwoorde 44 % van de respondenten dat ze nooit contact hebben met asielzoekers; 18 % van de respondenten heeft daarentegen minstens wekelijks contact met asielzoekers. De resultaten op deze vraag, uitgesplitst naar gemeente, staan in Tabel 33. Uit deze resultaten kunnen we vaststellen dat in Dendermonde de grootste groep aangaf nooit contact te hebben, met maar liefst 59 %. In Ponderôme was dit percentage slechts 19,6 %. Bij Sint-Truiden en Ukkel was dit percentage ongeveer 48 %. Deze verschillen tussen de opvangcentra waren significant.

Tabel 33 Had u wel eens contact met de asielzoekers in uw buurt?

	Dendermonde	Ponderôme	Sint-Truiden	Ukkel	Totaal
Nooit	59,2 %	19,6 %	48,3 %	47,8 %	44,2 %
Enkele keren per jaar	14,3 %	39,2 %	26,4 %	28,3 %	27,0 %
Enkele keren per maand	14,3 %	19,6 %	5,7 %	6,5 %	10,7 %
Wekelijks	4,1 %	15,7 %	5,7 %	13,0 %	9,0 %
Dagelijks	8,2 %	5,9 %	13,8 %	4,3 %	9,0 %
Totaal	100 % n = 49	100 % n = 51	100 % n = 87	100 % n = 46	100 % 233

Chi² = 32,4, df = 12, p = 0,001

> 6.8.2. *Op welke manier komt u in contact met asielzoekers?*

De respondenten die aangaven wel eens in contact te komen met de asielzoekers in hun buurt, konden vervolgens de vraag beantwoorden op welke manier ze met hen in contact komen. Ze konden daarbij meerdere antwoorden aanduiden. De resultaten op deze vraag – het percentage dat deze mogelijkheid had aangeduid – staan in Tabel 34. Het totaal aantal respondenten op basis waarvan we deze percentages hebben berekend is 130.

De meest voorkomende manier waarop men in contact komt met asielzoekers is gewoon in de buurt of op straat (92 %). 'In de winkel' werd door 34 % van de respondenten die wel eens contact hebben met asielzoekers aangeduid. Vervolgens werd ook een aantal keer de categorieën 'op activiteiten georganiseerd door het opvangcentrum' en 'op het werk' aangeduid. Via vrienden of familie, in de kerk of op school werd bijna niet aangeduid.

Tabel 34 Hoe komt u in contact met asielzoekers? (n = 130)

In de buurt / Op de straat	92,3 %
In de winkel	34,6 %
Op activiteiten georganiseerd door het opvangcentrum	14,6 %
Op het werk	10,8 %
In de kerk	4,6 %
Op de school	4,6 %
Via vrienden / familie	0,0 %

> 6.8.3. **Beoordeling van het persoonlijke contact met asielzoekers**

Het is belangrijk om niet enkel te peilen naar de mate waarin men contact heeft met de bewoners van het opvangcentrum, maar ook naar hoe men dit contact beoordeelt: positief of negatief? Op basis van onze vragenlijst kunnen we concluderen dat ongeveer de helft van de respondenten geen uitgesproken mening had hierover: 48,6 % van de respondenten die deze vraag invulden, kozen voor de antwoordcategorie 'noch positief, noch negatief'. Een 35 % had een eerder positieve tot uitgesproken positieve ervaring. Toch gaf een 15 % van de respondenten aan dat ze hun ervaringen of contact met asielzoekers als eerder negatief beoordeelden. Slechts 2 respondenten (1,4 %) gaven als beoordeling 'uitgesproken negatief' (zie Tabel 35).

De gemiddelde score was 3,29 (hoe hoger de score, hoe positiever de beoordeling van het contact), met een standaardafwijking van 0,92.

Tabel 35 Hoe zou u uw persoonlijke ervaringen of contact met asielzoekers beoordelen?

Uitgesproken negatief (score 1)	1,4 %
Eerder negatief (score 2)	15,0 %
Noch positief, noch negatief (score 3)	48,6 %
Eerder positief (score 4)	22,9 %
Uitgesproken positief (score 5)	12,1 %
Gemiddelde = 3,29	100 %
Standaard afwijking = 0,92	n = 140

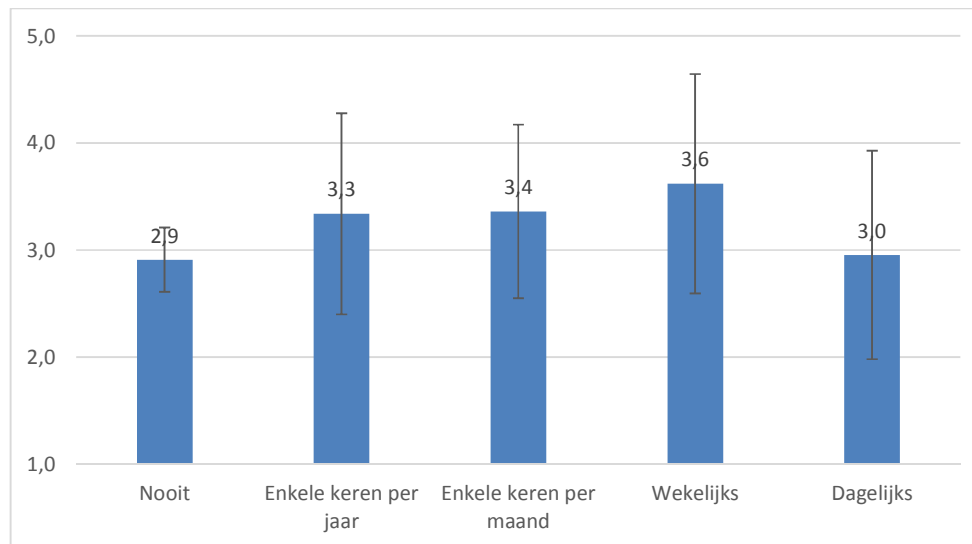
> 6.8.4. **Verband tussen de frequentie van het persoonlijk contact en de beoordeling van dit contact**

Het is ook interessant om te kijken of respondenten een andere beoordeling maken van hun contact al naargelang de frequentie van het contact. De resultaten hiervan staan in Figuur 2. We zien dat de beoordeling van het contact gemiddeld genomen positiever wordt al naargelang men frequenter contact heeft. De hoogste gemiddelde score is bij de groep die aangaf wekelijks contact te hebben met de

asielzoekers van het opvangcentrum. Vervolgens daalt de gemiddelde score weer bij de groep die aangaf dagelijks contact te hebben.

In de grafiek worden ook de standaardafwijkingen gevisualiseerd. De standaardafwijking is het kleinst bij de groep die nooit contact heeft (0,3) en het grootst bij de groep die wekelijks contact heeft (1,0). Ook bij de groep die dagelijks contact heeft is er een relatief grote standaardafwijking van 0,9. Dit wil dus zeggen dat er bij deze groepen die frequent contact hebben met asielzoekers, ook grote verschillen zijn in de mate waarin men dit contact als negatief of positief beschouwt.

Figuur 2 Gemiddelde score 'beoordeling van persoonlijk contact' naargelang frequentie van contact (en standaardafwijking)



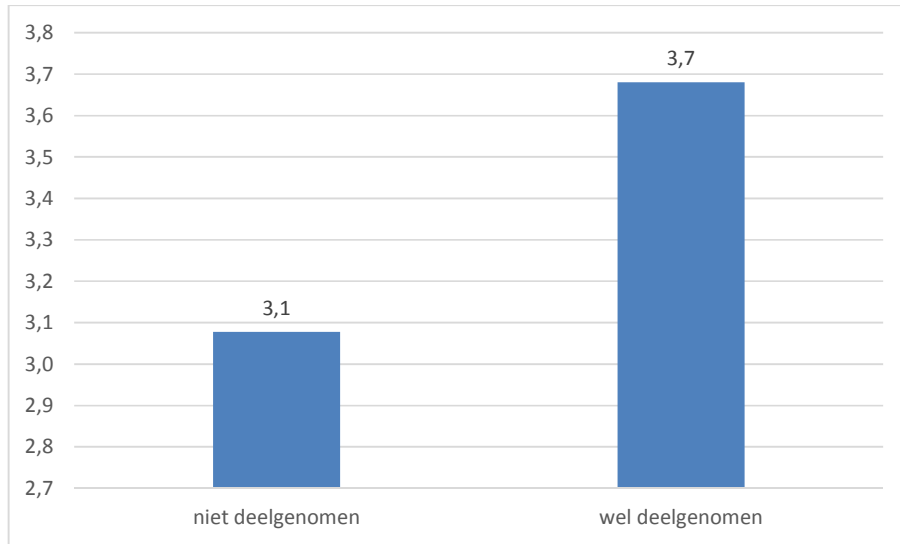
> 6.8.5. ***Verband tussen deelname aan activiteiten en beoordeling van het persoonlijke contact***

Een andere vraag die we ons stellen, is of respondenten die deelgenomen hebben aan een activiteit in het kader van buurtinitiatieven, hun persoonlijk contact met asielzoekers als meer positief evalueren. De data bevestigen dit. De respondenten die wél hebben deelgenomen aan een activiteit beoordelen het contact gemiddeld genomen positiever in vergelijking met respondenten die niet hebben deelgenomen (zie Figuur 3). Dit verschil is significant ($F = 15,27$, ($df=1$), $p < 0,001$).

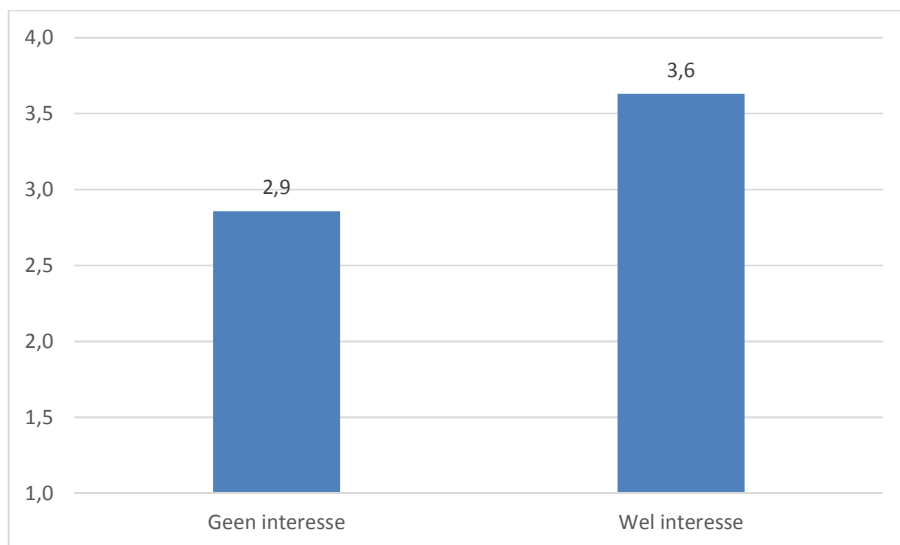
Het is natuurlijk niet mogelijk om hier conclusies te trekken over een causaal verband. We kunnen namelijk veronderstellen dat mensen die hun contacten positief ervaren, sowieso meer geneigd zijn om deel te nemen aan een activiteit dan mensen die negatievere ervaringen hebben. Anderzijds kan het zijn dat men door deelname aan een activiteit, een positievere contactervaring heeft gehad met de bewoners van het opvangcentrum.

De data laten echter wel toe om na te gaan of er een verband is met hun interesse voor deelname aan activiteiten in de toekomst. Figuur 4 toont inderdaad dat de groep die interesse heeft voor deelname aan een activiteit, gemiddeld genomen het contact met asielzoekers als positiever ervaarde dan de groep die geen interesse heeft voor deelname.

Figuur 3 Gemiddelde score 'beoordeling van persoonlijk contact' naargelang deelname aan activiteiten



Figuur 4 Gemiddelde score 'beoordeling van persoonlijk contact' naargelang men wel of niet interesse heeft voor deelname aan activiteiten



> 6.8.6. **Contact met medewerkers van het opvangcentrum**

We vroegen niet enkel of men wel eens in contact komt met de bewoners van het opvangcentrum in de gemeente, maar ook of men wel eens contact heeft met een medewerker van het opvangcentrum. De resultaten staan in Tabel 36. Omdat er beperkte spreiding was in de antwoordcategorieën hebben we de categorieën 'enkele keren per jaar' en 'enkele keren peer maand' samengevoegd, alsook de categorieën 'wekelijks en dagelijks'.

Met uitzondering van Ponderôme, zei de meerderheid van de respondenten nooit contact te hebben met een medewerker van het opvangcentrum. In Dendermonde en Ukkel was dat telkens meer dan 80 %. Van de respondenten van Sint-Truiden was dat al minder, namelijk 66 %. In Ponderôme gaf maar 35 % van de respondenten aan nog nooit in contact gekomen te zijn met een medewerker van het centrum. Als men wel contact heeft met een medewerker van het centrum is dat doorgaan enkele keren per jaar tot maandelijks.

Tabel 36 Hebt u wel eens contact met een medewerker van het opvangcentrum?

	Dendermonde	Ponderôme	Sint-Truiden	Ukkel	Totaal
Nooit	85,4 %	34,6 %	65,9 %	81,3 %	66,1 %
Enkele keren per jaar tot maandelijks	10,4 %	59,6 %	31,8 %	18,8 %	30,9 %
Wekelijks tot dagelijks	4,2 %	5,8 %	2,4 %	0,0 %	3,0 %
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

> 6.8.7. **Klachten over (de bewoners van) het opvangcentrum**

De vragenlijst peilde ook of men klachten heeft over het opvangcentrum en de manier waarop met deze klachten wordt omgegaan. Op de vraag "Heeft u klachten over het opvangcentrum?" antwoordde 30 % positief. Respondenten konden in de vragenlijst meer specifiek aanduiden waarover men klachten heeft: klachten over overlast, klachten over onveiligheid of klachten over andere zaken. De resultaten staan in Tabel 37. Van alle respondenten die aangaven wel eens klachten te hebben, gaf 62 % aan dat dit klachten betrof over 'overlast', 51 % duidde 'onveiligheid' aan, en 31 % antwoordde 'andere klachten' te hebben. (Respondenten konden meerdere soorten klachten aanduiden, daarom is de som van deze percentages niet gelijk aan 100 %.)

Er waren significante verschillen tussen de cases. In de gemeente Ponderôme was het percentage van respondenten dat aangaf klachten te hebben het grootst (namelijk 45 %). In Ukkel was dit percentage het laagst, en gaven slechts 13 % van de respondenten aan in de vragenlijst dat ze klachten hadden. In Sint-Truiden was dit 34 % en in Dendermonde 23 %.

Het was ook mogelijk om te specificeren wat de klacht precies inhield. De antwoorden op deze vraag staan in Tabel 38. De klachten die werden opgeschreven onder de noemer 'andere', konden perfect ondergebracht worden onder één van de twee andere categorieën. Daarom staan in Tabel 38 de klachten slechts gegroepeerd onder de twee hoofdcategorieën 'overlast' en 'onveiligheid'. We zetten er ook telkens naast hoe vaak dit antwoord werd opgeschreven.

Bij de klachten over overlast, staat geluidsoverlast of 'lawaaï' met stip op de eerste plaats. Op de tweede plaats komen klachten over zwerfvuil. Vervolgens komen klachten over algemeen onaangepast of respectloos gedrag van asielzoekers, en over 'rondhangen'. Bij klachten die eerder te maken hebben met onveiligheid werden incidenten van inbraken en diefstallen door asielzoekers het vaakst genoteerd.

Ook klachten over asielzoekers die zich onveilig of aangepast zouden gedragen in het verkeer, werden redelijk vaak gerapporteerd. Vechtpartijen door asielzoekers kwamen op de derde plaats. We merken ook op dat een aantal van de rapporteerde klachten eerder te maken hadden met een subjectief onveiligheidsgevoel. In dat geval werd gewoon 'het feit dat ze er zijn in de gemeente' opgeschreven als voorbeeld van een klacht over onveiligheid.

Tabel 37 Klachten over het opvangcentrum

		Waarover heeft u klachten ?		
Heeft u klachten?		Over overlast	Over onveiligheid	Over andere zaken
Ja	30 % (n = 68)	62 % (n = 42)	51 % (n = 34)	31 % (n = 21)
Nee	70 % (n = 158)	/	/	/
	100 %			

Tabel 38 Overzicht van de soorten klachten

Klachten over overlast	Frequentie
Geluidsoverlast of lawaai ('s nachts)	19
Afval of vuil op straat	8
Respectloos of onaangepast gedrag	6
Rondhangen	5
Graffiti of vandalisme	3
Gebruik van wifi	3
Bedelen	2
Het gebouw is niet onderhouden	1
Vechtpartijen	1
Voetballen die over de draad vliegen	1
Klachten over onveiligheid	
Inbraak of diefstal	10
Onveilig gedrag in het verkeer	7
Vechtpartijen	6
Zich algemeen onveilig voelen door aanwezigheid van asielzoekers in de gemeente	6
Bedreigingen	3
Agressie of zinloos geweld	2
Jeugdbendes	2
Rondhangen in groep ('s nachts)	2
Seksuele intimidatie	1
Prostitutie	1
Drugs dealen	1

Ook al had 30 % van de respondenten in de vragenlijst aangegeven dat ze een klacht hadden over het opvangcentrum, slechts 7 % had reeds een klacht ingediend bij het opvangcentrum. Uitgedrukt als een percentage van de 'klagers', ging dus ongeveer 22 % over tot het effectief uiten van zijn of haar klacht bij het opvangcentrum. De meerderheid van degenen die een klacht hadden ingediend waren tevreden over de manier waarop de klacht behandeld werd (67 %).

Op de vraag "Weet u bij wie u terecht kan met uw klacht" antwoordde 31 % positief. De meerderheid van de respondenten gaf dus aan niet te weten tot wie men zich zou moeten wenden met klachten. Dit percentage was nog lager als we enkel kijken naar de groep respondenten die aangaf nooit contact te hebben met medewerkers van het centrum. Van deze groep wist slechts 20 % tot wie men zich moest wenden bij een klacht. Bij de groep die wel eens contact had met een medewerker van het centrum, wist ongeveer de helft (52 %) bij wie men terecht kan met klachten. Deze resultaten lijken te wijzen op het belang van contacten tussen medewerkers van het centrum en de buurtbewoners.

> 6.9. Kennis

Om de kennis van de respondenten over de asielthematiek na te gaan, werden zes kennisvragen voorgelegd. Telkens werd er gevraagd aan de respondenten om aan te geven of een stelling 'waar of 'onwaar' is. Indien men het antwoord niet wist, kon men dit ook aanduiden.

In Tabel 39 staan de antwoordverdelingen op deze vragen. Bijna iedereen wist dat het opvangcentrum in hun buurt een open opvangcentrum is. Ook dat er een verschil is in het statuut van asielzoeker en vluchteling en dat de leerplicht ook geldt voor minderjarige asielzoekers, wist de meerderheid van de respondenten. Grotere onwetendheid is er over de manier van aanmelden en toewijzing aan een opvangcentrum. Dit gebeurt centraal in Brussel, en dus niet op eigen keuze van de asielzoekers. Bijna 1 op 10 antwoordde hier foutief, en er was ook een grote groep (41,8 %) die op deze kennisvraag 'weet niet' invulde.

De grootste misverstanden leven er wat betreft het aantal asielaanvragen op jaarbasis tijdens 2015. Het juiste antwoord hier was 'tussen 35.000 en 40.000'. Bijna 1 of 5 van de respondenten schatte dit aantal veel te hoog in. De meeste foutieve antwoorden, ten slotte, werden gegeven op de vraag of asielzoekers zakgeld krijgen. De meerderheid van de respondenten gaf aan dit niet te weten, en 1 op 3 ging akkoord met de stelling dat dit 50 euro per week is, terwijl dit in realiteit slechts 7,4 euro is.

We zijn ook nagegaan of de respondenten die hadden deelgenomen aan één of meerdere BIQ-activiteit een grotere kennis hadden dan degenen die aan geen enkele activiteit hadden deelgenomen. We vonden hier echter geen significante verschillen in kennisniveaus, behalve voor de vraag over zakgeld. Van degenen die wél aan een activiteit hadden deelgenomen, gaf 34 % een juist antwoord, terwijl dit slechts 12 % bij degenen die aan geen enkele activiteit hadden deelgenomen. Dit verschil was significant ($\chi^2 = 16,05$, $df = 3$, $p = 0,001$).

Tabel 39 Antwoorden op de kennisvragen

	Juist geantwoord	Fout geantwoord	Weet niet aangeduid
Het opvangcentrum in [naam gemeente] is een open opvangcentrum, en geen gesloten opvangcentrum	90,5 %	1,3 %	8,2 %
Het statuut 'asielzoekers' is hetzelfde als het statuut 'erkende vluchteling'	74 %	3,5 %	22,5 %
De leerplicht geldt ook voor minderjarige asielzoekers	76,1 %	3,9 %	20 %
Asielzoekers krijgen naast opvang en begeleiding ook 50 euro zakgeld per week.	18,3 %	30 %	61,7 %
Asielzoekers moeten zich bij aankomst in ons land aanmelden bij een opvangcentrum naar keuze	48,9 %	9,3 %	41,8 %
Hoeveel asielaanvragen kreeg ons land het afgelopen jaar? (tussen 150.000 en 200.000 (fout) of tussen 35.000 en 40.000 (juist))	45,9 %	19,5 %	34,6 %

> **6.10. Persoonlijke mening over asielzoekers, opvangcentra voor asielzoekers en het asielbeleid**

Om de houding van de buurtbewoners ten aanzien van asielzoekers, opvangcentra en het asielbeleid in het algemeen te meten, hebben we gebruik gemaakt van meetinstrumenten die ontwikkeld en gebruikt werden in eerder onderzoek van Meireman e. a. (2004).

Voor de **houding ten aanzien van het asielbeleid** legden we de respondenten zeven stellingen voor. Ze konden telkens aangeven op een 5-punten schaal in welke mate ze het eens of oneens waren met de uitspraak. Drie uitspraken waren negatief geformuleerd, vier uitspraken waren positief geformuleerd. De bedoeling is om een nieuwe variabele aan te maken 'houding ten aanzien van het asielbeleid'. Om dit te kunnen doen, is het belangrijk dat de scores op alle items in dezelfde richting geïnterpreteerd kunnen worden. De antwoorden op de negatief geformuleerde uitspraken hebben we daarom gehercodeerd zodat een hogere score, een positievere houding weerspiegelt. De Cronbach's alpha van de zeven items is 0,85, hetgeen wijst op een hoge interne betrouwbaarheid van het meetinstrument.

Voor de **houding ten aanzien van opvangcentra** voor asielzoekers in de buurt, werden er vier stellingen voorgelegd. Deze stellingen waren allemaal negatief geformuleerd. Ook hier hebben we door een hercodering ervoor gezorgd dat hoe hoger de score, hoe positiever men staat ten opzichte van de plaatsing van asielcentra. De interne consistentie van deze meetschaal was ook zeer goed, met een Cronbach's alpha waarde van 0,88.

Voor de **houding ten aanzien van asielzoekers**, ten slotte, hebben we elf stellingen gebruikt. Vier van deze uitspraken waren positief geformuleerd, de overige zeven uitspraken waren negatief geformuleerd. Ook hier werden de variabelen op dezelfde manier gehercodeerd als hierboven beschreven, zodanig dat een hoge score wijst op een positieve houding ten aanzien van asielzoekers. De Cronbach's alpha van deze stellingen was 0,92.

De items van de verschillende constructen correleerden trouwens sterk met elkaar. De Cronbach's alpha berekend op alle 22 stellingen was namelijk 0,96. Er dient wel te worden opgemerkt dat deze Cronbach's alpha berekend is op basis van de data van 84 % van de respondenten, aangezien er ontbrekende waarden waren bij de overige in 16 %. Met andere woorden: in 16 % van de gevallen (respondenten) was er minstens één ontbrekende waarde op één van deze 22 items. Omwille hiervan, hebben we ervoor gekozen om geen gebruik te maken van somschalen, maar te werken met de gemiddelde scores van de betreffende items. We hebben dus drie nieuwe variabelen aangemaakt die als waarde de gemiddelde score over de respectievelijke items hebben. De (theoretische) minimumscore op deze variabelen is 1 en de maximumscore is 5.

Tabel 40 bevat de gemiddelde waarde en de standaardafwijking van deze drie variabelen. Als we de gemiddelde waarden van deze variabelen met elkaar vergelijken dan stellen we vast dat men gemiddeld genomen iets negatiever staat ten opzichte van het asielbeleid, en iets positiever ten aanzien van asielzoekers. Het meest positief staat men ten opzichte van opvangcentra.

We hebben ook een normaliteitstest gedaan om na te gaan of deze nieuwe variabele een normale verdeling hebben. De resultaten van de Shapiro-Wilk test toonden aan dat de variabele 'houding ten aanzien van het asielzoekers' normaal verdeeld is. De variabelen 'houding ten aanzien van asielbeleid' en 'houding ten aanzien van opvangcentra' zijn daarentegen niet normaal verdeeld.

Tabel 40 Beschrijvende informatie van de variabelen houding ten aanzien van het asielbeleid, ten aanzien van opvangcentra en ten aanzien van asielzoekers

Houding ten aanzien van	Min. waarde	Max. Waarde	Gemiddelde	Standaard afwijking	Shapiro-Wilk normaliteit test
asielbeleid	1	5	2,93	0,95	$p = 0,037$
opvangcentra	1	5	3,20	1,16	$p < 0,001$
asielzoekers	1	5	3,11	0,92	$p = 0,50$

> 6.10.1. *Houding van buurtbewoners ten aanzien van opvangcentra in de cases*

Het is interessant om na te gaan of er verschillen zijn tussen de cases wat betreft de houding van de buurtbewoners ten aanzien van opvangcentra. Hiervoor hebben we een "one-way anova between groups"-test uitgevoerd (zie Tabel 41). De F-waarde is significant. Dit wil zeggen dat er een significant verschil is in de houding ten aanzien van opvangcentra voor tenminste twee van de vier cases. Uit de post hoc testen blijkt dat de buurtbewoners uit Ukkel die de vragenlijst hebben ingevuld, significant positiever staan ten opzichte van opvangcentra voor asielzoekers in vergelijking met de buurtbewoners uit de andere cases.

Tabel 41 Vergelijking van de vier cases wat betreft houding ten aanzien van opvangcentra

Houding ten aanzien van opvangcentra	Gemiddelde	Standaard afwijking
Dendermonde	3,03	1,04
Pondrôme	3,22	1,12
Sint-Truiden	2,90	1,12
Ukkel	3,20	1,16
ANOVA Test	$F = 8,04$ $p < 0,001$	

> 6.10.2. ***Regressiemodel met als afhankelijke variabele de houding ten aanzien van asielzoekers***

Met dit onderzoek wilden we niet enkel te weten komen wat de houding van buurtbewoners is ten aanzien van opvangcentra en hun bewoners, en het asielbeleid in het algemeen, maar wilden we ook nagaan wat hun houding verklaart. Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden, zullen we in wat volgt een aantal lineaire regressiemodellen testen.

Het **eerste model** dat we testen, heeft als onafhankelijke variabele de houding ten aanzien van asielzoekers. Zoals we hierboven beschreven hebben, is deze variabele normaal verdeeld, en correleert ze sterk met de andere twee houdingsvariabelen. Als onafhankelijke variabelen nemen we op in dit eerste model: drie dummy variabelen die verwijzen naar de **cases**, enkele persoonlijke kenmerken van de respondenten (leeftijd, geslacht en opleidingsniveau), en de deelname aan buurtinitiatieven. De resultaten van deze analyse staan in Tabel 42. De R^2 is 0,17 hetgeen wil zeggen dat 17 % van de variantie in de afhankelijke variabele verklaard wordt door het model. Van de onafhankelijke variabelen zijn er drie die een significant effect hebben op de afhankelijke variabele. Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe positiever men staat ten opzichte van asielzoekers. In Sint-Truiden, Ponderôme en Dendermonde heeft men een significant negatievere houding in vergelijking met de respondenten uit Ukkel. Een verklaring voor de positievere houding van de respondenten uit Ukkel is wellicht de grootstedelijke context. We kunnen veronderstellen dat inwoners van Ukkel meer blootgesteld worden aan vreemde nationaliteiten in vergelijking met de andere gemeenten. En ten slotte is er ook een significant effect van deelname aan activiteiten in het kader van buurtinitiatieven op de houding ten aanzien van asielzoekers: respondenten die aan minstens één activiteit hebben deelgenomen, staan significant positiever ten aanzien van asielzoekers in vergelijking met respondenten die aan geen activiteit hebben deelgenomen. Uiteraard moeten we hier opnieuw voorzichtig zijn met het trekken van een causaal verband. Deze regressieanalyse laat ons niet toe om te concluderen dat hun deelname geleid heeft tot een positievere houding.

Vervolgens hebben we een **tweede model** getest waarin we de set van onafhankelijke variabelen hebben uitgebreid met de variabelen kennis en contact. Voor kennis hebben we dummy variabelen gemaakt op basis van de kennisvraag. De vraag in verband met het open of gesloten karakter van het opvangcentrum hebben we niet meegenomen aangezien 90 % van de respondenten deze vraag juist beantwoord had. Voor de overige kennisvragen hebben we dummy variabelen gecodeerd waarbij een score 1 staat voor een juist antwoord, en score 0 voor een fout antwoord. Ook 'weet niet' hebben we gecodeerd als 0. Voor de contact variabele hebben tevens een dummy variabele aangemaakt waarbij 0 staat voor nooit persoonlijk contact hebben met asielzoekers en 1 voor alle andere frequenties van contact hebben.

De resultaten van deze regressieanalyse staan in Tabel 43. Ook in dit model blijken de bewoners van Ukkel significant positiever te staan t.o.v. asielzoekers in vergelijking met de bewoners uit de andere gemeenten. Ook het effect van het opleidingsniveau blijft behouden, alsook het effect van deelname. De toevoeging van de bijkomende variabele 'contact' blijkt geen significant verschil te maken. Bij de kennis variabelen, zien we geen significante effecten op de houding ten aanzien van asielzoekers, met uitzondering van de kennisvraag over het krijgen van zakgeld. Respondenten die juist inschatten dat asielzoekers geen 50 euro zakgeld per maand ontvangen, hebben een significant positievere houding ten aanzien van asielzoekers.

Tabel 42 Resultaten van regressieanalyse (Model 1)

Onafhankelijke variabelen	Gestandaardiseerde bèta coëfficiënten	Significantie
Geslacht (0 = man, 1 = vrouw)	0,036	0,569
Opleidingsniveau (1 = geen diploma, 2 = middelbaar, 3 = hogeschool, 4 = universiteit)	0,222	0,002 ***
Leeftijd	0,080	0,218
Sint-Truiden (dummy)	-0,321	0,001 ***
Dendermonde (dummy)	-0,239	0,006 ***
Pondrôme (dummy)	-0,316	0,001 ***
Deelname (0 = niet deelgenomen, 1 = minstens aan één activiteit deelgenomen)	0,215	0,002 ***
<i>Adj. R² = 0,17</i> <i>F = 7,036 (df = 7) p < 0,001</i>		

Tabel 43 Resultaten van regressieanalyse (Model 2)

Onafhankelijke variabelen	Gestandaardiseerde bèta coëfficiënten	Significantie
Geslacht (0 = man, 1 = vrouw)	0,018	0,78
Opleidingsniveau (1 = geen diploma, 2 = middelbaar, 3 = hogeschool, 4 = universiteit)	0,17	0,026 *
Leeftijd	0,096	0,16
Sint-Truiden (dummy)	-0,456	< 0,001 ***
Dendermonde (dummy)	-3,568	< 0,001 ***
Pondrôme (dummy)	-0,420	< 0,001 ***
Deelname (0 = niet deelgenomen, 1 = minstens aan één activiteit deelgenomen)	0,153	0,037 *
Contact (0 = nooit contact met asielzoekers, 1 = wel contact)	0,025	0,73
Kennis: zakgeld (1 = juist, 0 = fout of weet niet)	0,144	0,043 *
Kennis: aantal asielaanvragen op jaarbasis	0,047	0,50
Kennis: leerplicht voor minderjarigen	-0,023	0,735
Kennis: aanmeldprocedure	0,097	0,20
Kennis: statuut asielzoeker / vluchteling	0,069	0,352
Adj. $R^2 = 0,19$ $F = (df = 13) \quad p < 0,001$		

7. Resultaten van het onderzoek bij scholieren en studenten

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van het onderzoek bij scholieren en studenten binnen de case Brugge. Voor dit onderzoek hebben een voor- en nameting gedaan bij drie leerlingengroepen die deelnamen aan een educatieve sessie van het opvangcentrum van Brugge. Deze groepen waren 1) vijfde- en zesdejaarsstudenten van een plaatselijke middelbare school (ASO), 2) studenten van de richting sociaal verpleegkunde van een plaatselijke Hogeschool en 3) studenten van de 3e Bachelor en het schakelprogramma van de opleiding Overheidsmanagement en –Beleid van de KU Leuven.

Met het scholierenonderzoek wilden we een antwoord formuleren op deze onderzoeksvraag:

OV 8. Is er een evolutie merkbaar in de houding/beeldvorming van de buurtbewoners over een bepaalde periode? Is er een evolutie merkbaar in de houding/ beeldvorming van buurtbewoners na deelname aan een activiteit in het opvangcentrum?

‘Deelname aan een activiteit in het opvangcentrum’ werd hier geoperationaliseerd als een scholenbezoek. Het onderzoek ging met andere woorden het effect na van een concrete onthaalactiviteit in het opvangcentrum voor asielzoekers in Brugge op de houding/beeldvorming van scholieren en studenten. Concreet nam deze activiteit de vorm aan van een informatie- en duidingsgedeelte aan de hand van een PowerPoint presentatie waarbij de leerlingen zicht kregen op het Belgische asielbeleid en de asielprocedure, de werking van opvangcentra in België, het leven van asielzoekers in deze opvangcentra en hun situatie bij aankomst. Vervolgens kregen de groepen een rondleiding doorheen de publiek toegankelijke delen van het centrum (i.e. douches en waskamer, ontspanningsruimte, keuken, eetzaal en de binnenkoer). Dit educatief bezoek werd afgesloten met een vragenmoment. Afhankelijk van de hoeveelheid vragen tijdens het vragenmoment, de rondleiding of presentatie duurde de rondleiding twee uur tot twee uur en half. Contact of een praktijkgetuigenis door één van de asielzoekers maakte geen onderdeel uit van het programma.

Bij de interpretatie van de resultaten van het leerlingenonderzoek, is het belangrijk om in het achterhoofd te houden dat het een specifieke activiteit betreft bij een specifieke doelgroep, en dat de resultaten dus niet zonder meer veralgemeend kunnen worden naar het effect van buurtinitiatieven in het algemeen.

> 7.1. Respons en profiel van de respondenten

In totaal hebben 38 leerlingen de beide vragenlijsten van de voor- en nameting ingevuld. Hiervan waren er 15 leerlingen van de middelbare school, 4 van de hogeschool, en 19 van de universiteit. Qua leeftijd was de oudste respondent 37 jaar en de jongste was 15 jaar. Er waren 5 respondenten ouder dan 30 jaar. De rest schommelde tussen 15 en 24 jaar. De gemiddelde leeftijd van de leerlingen van de middelbare school was 16 jaar. Qua geslacht namen er 22 jongens en 16 meisjes deel aan het onderzoek.

> 7.2. Interesse om deel te nemen aan een activiteit

We vroegen aan de leerlingen in de voormeting of ze interesse zouden hebben om deel te nemen aan een activiteit die georganiseerd wordt door het opvangcentrum van Brugge. De verdeling van deze antwoorden staan in Tabel 44. In totaal antwoordde ongeveer 34 % van deze groep positief op deze vraag.

Tabel 44 Interesse om deel te nemen aan buurtinitiatieven

	Ja, interesse	Nee, geen interesse	Geen antwoord
Middelbare school	4	11	0
Hogeschool	0	4	0
Universiteit	9	9	1
	13	24	1

We peilden ook naar hun interesse in en betrokkenheid bij de thematiek. Hiervoor legden we de leerlingen zes stellingen voor. Voor elke stelling konden ze aangeven op een 5-puntenschaal of ze het 'helemaal oneens' (1) tot 'helemaal eens' (5) waren met deze uitspraak. De resultaten van deze bevraging staan in Tabel 45. De hoogste gemiddelde score werd gegeven voor de uitspraak "Ik ben geïnteresseerd in andere culturen". De laagste gemiddelde score werd gegeven voor de uitspraak "Ik zou me willen inzetten om te helpen bij de opvang van vluchtelingen".

Tabel 45 Interesse in de thematiek van asielzoekers en vluchtelingen

	Gem. score	Standaard-afwijking
Ik ben geïnteresseerd in andere culturen.	4,03	1,08
Ik wil graag meer weten over asielzoekers en hun situatie.	3,95	1,06
Ik wil graag meer weten over het asielbeleid en de asielprocedure.	3,76	1,1
Ik wil graag meer weten over het opvangcentrum.	3,47	1,03
Ik voel me betrokken bij asielzoekers en de vluchtelingenproblematiek.	3,18	1,3
Ik zou me willen inzetten om te helpen bij de opvang van vluchtelingen.	2,87	1,09

> 7.3. Subjectieve inschatting van de impact van deelname

> 7.3.1. *Subjectieve inschatting van de impact van de deelname op de eigen houding*

We vroegen aan de leerlingen in de nameting of het bezoek hun houding ten aanzien van asielzoekers heeft veranderd. De antwoordverdelingen op deze vraag staan in Tabel 46. De grote meerderheid van de respondenten, namelijk 74 %, gaf aan dat ze vonden dat hun houding dezelfde was gebleven na het scholenbezoek. 18 % vond wel dat hun houding positiever was. En één enkele persoon gaf aan na het scholenbezoek negatiever te staan ten opzichte van asielzoekers.

Dit is uiteraard een subjectieve inschatting, maar op basis hiervan kunnen we stellen dat het scholenbezoek voor de meerderheid van de respondenten geen grote impact heeft gehad op hun houding, voor een kleine groep was er een positieve impact, en een uitzondering ervaarde een negatieve impact op de eigen houding. We zullen later kijken of er een verband is tussen deze

subjectieve inschatting en onze eigen 'objectieve' meting van het verschil in houding ten aanzien van asielzoekers (zie infra).

Tabel 46 Subjectieve inschatting van de impact van deelname op hun houding ten aanzien van asielzoekers

	Aantal respondenten	Percentage
Ja, ik sta nu negatiever t.a.v. asielzoekers	1	3 %
Ja, ik sta nu positiever t.a.v. asielzoekers	7	18 %
Nee, mijn houding is dezelfde gebleven	28	74 %
Geen antwoord	2	5 %
Totaal	38	100 %

> 7.3.2. ***Subjectieve inschatting van de impact op de eigen kennis en beeldvorming***

Naast een impact op hun houding, wilden we ook nagaan of het bezoek een impact op de beeldvorming heeft gehad. Daarom vroegen we in de nameting ook aan de respondenten of ze door hun bezoek iets hebben opgestoken of nieuwe kennis hebben opgedaan. De antwoorden op deze vraag staan in Tabel 47. Op basis van deze antwoorden kunnen we concluderen dat de leerlingen vooral kennis hebben opgedaan over de werking van opvangcentra en het leven van asielzoekers. In iets mindere mate hebben ze dingen bijgeleerd over het Belgische asielbeleid en de asielprocedure. Slechts een kwart van de respondenten gaf aan ook iets te hebben bijgeleerd over de situatie in de landen van herkomst.

Tabel 47 Waarover heb je tijdens jouw bezoek iets opgestoken of nieuwe kennis opgedaan?

	% dat 'JA' heeft aangeduid
Over de werking van opvangcentra	84 %
Het leven van asielzoekers	79 %
Het Belgische asielbeleid en de asielprocedure	63 %
De situatie in de landen van herkomst van de asielzoekers	26 %

Op basis van de antwoorden op deze vraag, kunnen we ook een frequentietabel maken met het aantal kennisdomeinen dat men heeft opgegeven waarover men kennis heeft opgedaan. De resultaten staan in Tabel 48. Als conclusie kunnen we stellen dat de grote meerderheid (namelijk 86 %) van de leerlingen over minstens twee zaken nieuwe kennis heeft opgedaan. Op het vlak van (de subjectieve inschatting van) kennisverwerking kunnen we het scholenbezoek dus als geslaagd beschouwen.

Tabel 48 Heb je nieuwe kennis opgedaan tijdens jouw bezoek?

	Aantal respondenten
Geen enkel kennisdomein aangeduid	1
Eén kennisdomeinen aangeduid	4
Twee kennisdomeinen aangeduid	10
Drie kennisdomeinen aangeduid	12
Vier kennisdomeinen aangeduid	9
Geen antwoord	2
Totaal	38

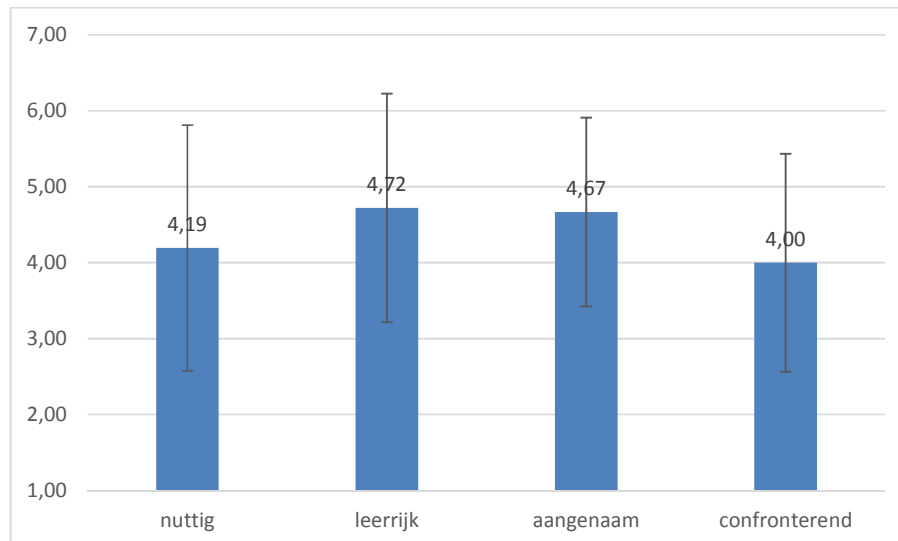
> 7.4. Evaluatie van het scholenbezoek door de leerlingen

> 7.4.1. Was het bezoek nuttig, leerrijk, aangenaam en confronterend ?

De leerlingen konden ook een evaluatie geven van het bezoek door op een 7-punten schaal aan te geven hoe nuttig, leerrijk, aangenaam en confronterend ze hun bezoek vonden. Op deze schaal stond de waarde 1 respectievelijk voor 'niet nuttig', 'niet leerrijk', 'niet aangenaam' en 'niet confronterend'. Aan het andere uiterste van de schaal stond de waarde 7 voor respectievelijk 'nuttig', 'leerrijk', 'aangenaam' en 'confronterend'. De gemiddelde scores staan in Figuur 5.

Gemiddeld genomen beoordeelden de leerlingen het scholenbezoek als iets nuttig, leerrijk en aangenaam, want de gemiddelde scores lagen telkens boven het 'neutrale' gemiddelde van 4. Voor het criterium 'confronterend' lag het gemiddelde exact op 4. Merk op dat er wel wat variatie is tussen de leerlingen. Dit zien we aan de standaardafwijkingen die in de grafiek met de lijnen worden weergegeven.

Figuur 5 Evaluatie van het scholenbezoek door de leerlingen



Het is interessant om te kijken naar de correlaties tussen deze beoordelingscriteria (zie Tabel 49). Zo zien we dat het 'nuttig' en 'leerrijk' vinden, sterk positief met elkaar correleren. Verder was er ook een significant positief verband tussen het 'leerrijk' en 'confronterend' vinden van het bezoek. Het bezoek 'aangenaam' vinden, wil daarentegen niet zeggen dat men het ook 'leerrijk' vond, maar 'aangenaam' en 'nuttig' correleren wel positief met elkaar.

Tabel 49 correlaties tussen beoordelingscriteria nuttig, leerrijk, aangenaam en confronterend

	Leerrijk	Aangenaam	Confronterend
Nuttig	0,70 **	0,43 **	0,32
Leerrijk		0,15	0,37 *
Aangenaam			0,22

* alpha 0,05

** alpha 0,01

> 7.4.2. **Wat is je bijgebleven?**

De leerlingen konden ook opschrijven wat hen het meest was bijgebleven van het bezoek; wat ze zeker gaan onthouden. We hebben de resultaten op deze open vraag samengevat in Tabel 50. In de rechterkolom staan de antwoorden die de leerlingen hebben opgeschreven. In de linker kolom hebben we getracht om hier categorieën in onder te brengen.

Tabel 50 Wat is je het meest bijgebleven van je bezoek aan het opvangcentrum?

Over de situatie van vluchtelingen mondiaal	<i>Dat de meeste vluchtelingen eigenlijk nog in eigen land aan de grens zitten. Verhaal van een asielzoeker en de reden waarom hij naar België is gekomen.</i>
Over de situatie van vluchtelingen in ons land	<i>Dat er kinderen van onze leeftijd, zonder ouders, zich in België bevinden. Dat het met een beperkte kennis van het Nederlands zeer moeilijk is op de arbeidsmarkt.</i>
Over het leven van asielzoekers in de opvangcentra	<i>Dat de mensen heel dicht op elkaar leven in een heel onzekere tijd. Dat ze bijna geen enkele kinderfilm hebben in het centrum van het Rode Kruis te Brugge. De 'kleine' ruimtes waarin de vluchtelingen leven en de weinige privacy. Ook hun 'integratie' leek niet groot te zijn, alhoewel het ook nieuwe bewoners konden zijn. De verschillende culturen die moeten samenleven onder één dak en gebruik moeten maken van een gemeenschappelijke keuken. De mensen hebben bijna geen privacy. Vooral ook de jongeren die zonder ouders in asielcentra verblijven hebben het moeilijk. Weinig privacy van de asielzoekers. Ze hadden veel mogelijkheden om zich te ontspannen, persoonlijke ruimte. Er was veel orde en activiteiten. Eenzijdig leven; onzekerheid; solidariteit onderling Gebrekkige buiteninfrastructuur en hoe klein het centrum en de gemeenschappelijke ruimtes waren. Niet veel ontspanningsfaciliteiten aanwezig, of degene die er waren, waren niet zo uitgebouwd. Ze hadden veel mogelijkheden om zich te ontspannen, persoonlijke ruimte. Er was veel orde en activiteiten. Het op kleine schaal wonen van mensen afkomstig uit geografisch verspreide landen. Hoe klein en sober alles was.</i>
Over de werking van opvangcentra	<i>De manier waarop de begeleiders het leven van asielzoekers zo dragelijk mogelijk maken. De manier waarop hulpverleners te werk gaan. De werking van het opvangcentrum zelf: het dagelijkse leven. De onpersoonlijke manier van omgang met de asielzoekers. Geen psychologische begeleiding voor trauma's bij asielzoekers. Ook geen hulp om terecht te komen op de arbeidsmarkt. Enkel dak boven hoofd en eten.</i>
Over het asielbeleid en de asielprocedure	<i>Dat het heel moeilijk is, die procedure, en dat die mensen er soms heel lang op moeten wachten en dat het soms wel slecht nieuws is.</i>

	<i>De keuzevrijheid die asielzoekers hebben om terug te keren. Ik ga onthouden hoe soepel het terugkeerbeleid blijkt te zijn.</i> <i>De uitleg over de Belgische asielprocedure.</i> <i>Dat ze erg weinig zakgeld krijgen!</i>
--	---

> 7.4.3. **Suggesties voor verbetering**

In de nameting konden de leerlingen ook eventuele opmerkingen over het bezoek meegeven. Hieronder geven we integraal weer wat de resultaten op deze open vraag waren. Wat de leerlingen vooral gemist hebben tijdens het bezoek, was persoonlijk contact met een bewoner van het centrum.

Bij zo'n bezoek zouden we meer in contact moeten komen met de mensen zelf, want nu hebben we ze amper gezien en hadden we er geen contact mee gehad waardoor het leek alsof het meer iets was om naar te kijken (bv. Museum) dan het menselijke aspect

Contact met de asielzoekers zodat we meer voeling kunnen hebben met hun situatie.

Een langere rondleiding en misschien meer interactie.

Gesprek met asielzoeker zelf had een meerwaarde gegeven.

Het bezoek was niet zo nuttig. Ik had meer contact verwacht met de asielzoekers.

Ik heb geen problemen met asielzoekers, maar er moet wel goed gecontroleerd worden aan de grenzen en tijdens de procedure of ze zeker geen criminele achtergrond hebben, anders hebben de mensen die vluchten van slechte omstandigheden zeker recht op een nieuwe kans in ons land.

Ik vond het een nuttig bezoek, ik ben enkel geen voorstander van het rondwandelen (à la dierentuin) tussen deze mensen die vaak in zak en as zitten en zich in een heel onzekere situatie bevinden.

Informatieve sessie met beleidsuitleg was overbodig. Te weinig betrokkenheid met asielzoekers. Kon interactiever.

Laat ons misschien even praten met de asielzoekers.

Leerrijk om de werking van het centrum te leren kennen. Wel jammer dat de hulpverlener wat gevoelloos overkwam.

Meer contact met asielzoekers zelf.

> 7.5. Objectief gemeten impact van deelname op de houding

> 7.5.1. *Objectief gemeten impact op de houding*

Zowel in de voor- als nameting peilden we naar de houding ten aanzien van asielzoekers, opvangcentra voor asielzoekers en het asielbeleid. We hebben net zoals in het onderzoek bij de buurtbewoners (zie supra) dezelfde drie houdingsvariabelen geconstrueerd. De minimum en maximum waarden, de gemiddelde scores, en de standaardafwijkingen van deze variabelen in de voor- en nameting staan in Tabel 51.

Als we deze gemiddelde scores bekijken en vergelijken met de resultaten van de survey bij de buurtbewoners van de andere cases (zie hoofdstuk 6), dan stellen we vast dat de houding van deze leerlingen zowel in de voor- als nameting positiever was in vergelijking met de groep die deelnam aan de survey.

Tabel 51 Waarden op de houdingsvariabelen in de voor- en nameting

VOORMETING	Min. waarde	Max. Waarde	Gemiddelde	Standaard afwijking
Houding ten aanzien van				
asielbeleid	1,71	4,57	3,43	0,67
opvangcentra	1,50	5	3,62	0,84
asielzoekers	2	4,82	3,60	0,69
NAMETING				
Houding ten aanzien van				
asielbeleid	1,86	4,71	3,33	0,65
opvangcentra	2	5	3,87	0,73
asielzoekers	2,09	4,91	3,64	0,66

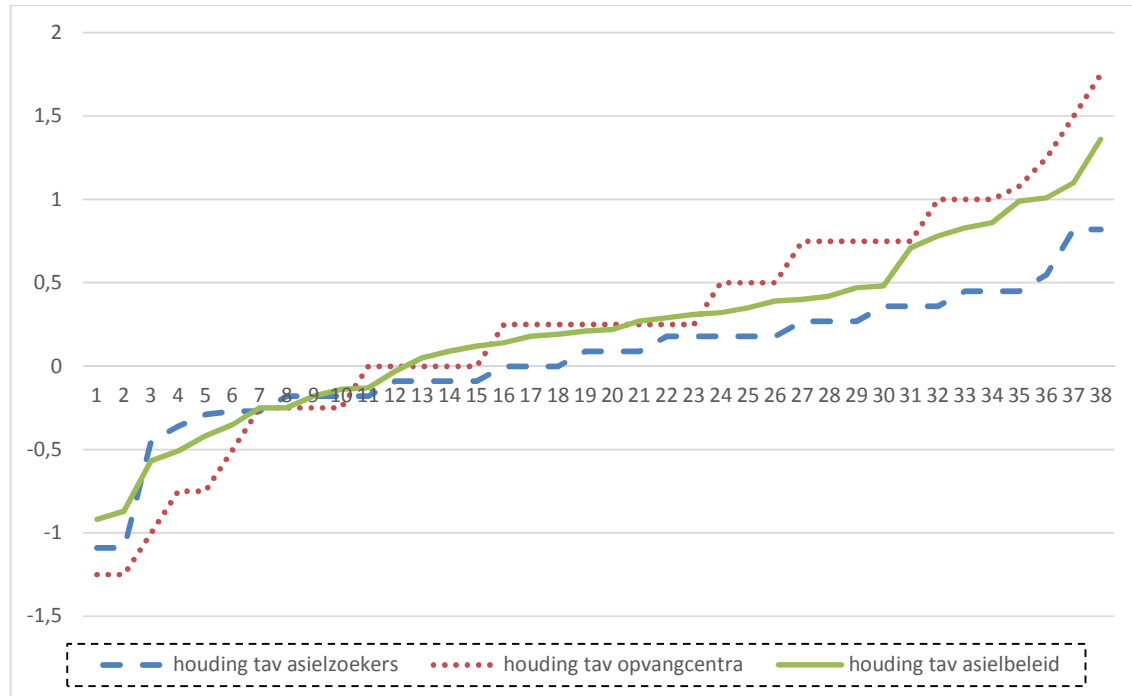
De voor- en nameting laat toe om voor elke respondent een verschilscore te berekenen. Aan de hand van deze scores kunnen we nagaan of de houding ten aanzien van asielzoekers, opvangcentra voor asielzoekers en het asielbeleid verbeterd is nadat men op bezoek is geweest in het opvangcentrum van Brugge. De resultaten hiervan staan in Tabel 52. We zien dat wat betreft de houding ten aanzien van asielzoekers er weinig positieve verandering is na het scholenbezoek. Echter, de houdingen ten opzichte van het asielbeleid en de opvangcentra voor asielzoekers zijn wel gemiddeld genomen gestegen met respectievelijk 0,21 en 0,25 punten.

Tabel 52 Verschilcores in de houding na het scholenbezoek

	Min. waarde	Max. Waarde	Gemiddelde verschilscore	Standaard afwijking
asielbeleid	-0,92	1,36	0,21	0,526
opvangcentra	-1,25	1,75	0,25	0,708
asielzoekers	-1,09	0,82	0,0449	0,406

We hebben de resultaten van de impact van het scholenbezoek op de houding van leerlingen ook visueel weergegeven in Figuur 6. In deze figuur staan de verschilcores in de houdingen per respondent gerangschikt van klein naar groot.

Figuur 6 Verschilscores in de houdingen tussen de voor- en meting per respondent, gerangschikt van klein naar groot



Indien het absolute verschil in de houdingsvariabelen tussen de voor- en nameting 0,25 punten bedraagt, zullen we uitgaan van een impact. Tabel 53 vat samen bij hoeveel percent van de respondenten er op die manier een substantieel verschil kan worden waargenomen tussen de voor- en nameting, of dat er geen sprake is van een impact van het bezoek (waarde van de verschilscore ligt tussen -0,25 en 0,25). Op basis van deze tabel kunnen we concluderen dat 47 % van de respondenten positiever stonden ten aanzien van het asielbeleid na het scholenbezoek. Bij 32 % was geen verandering in de houding merkbaar ten aanzien van het asielbeleid, en bij 21 % was er een negatieve impact.

Wat betreft de houding ten aanzien van asielzoekers, zien we dat bij de helft geen substantiële verandering merkbaar is. Bij 18 % was er echter een verslechtering, en bij 32 % een verbetering in de houding ten aanzien van asielzoekers na het scholenbezoek in vergelijking met daarvoor.

Het grootste effect zien we bij de houding ten aanzien van opvangcentra. Bij 61 % van de leerlingen hebben we na het scholenbezoek een merkbaar positievere houding kunnen vaststellen. Bij 26 % was er echter een negatievere houding merkbaar. Bij de overige 13 % van de leerlingen was er geen noemenswaardig verschil.

Tabel 53 Percentages van respondenten die respectievelijk een 'negatieve', 'geen' en 'positieve' impact ondervonden van het scholenbezoek op hun houding

	Aantal en % 'negatieve impact'	Aantal en % 'geen impact'	Aantal en % 'positieve impact'	Totaal
asielbeleid	8 21 %	12 32 %	18 47 %	38 100 %
opvangcentra	10 26 %	5 13 %	23 61 %	38 100 %
asielzoekers	7 18 %	19 50 %	12 32 %	38 100 %

Ten slotte kunnen we ook kijken of er een verband is tussen de subjectieve inschatting die de leerlingen zelf maakten van hun al dan niet veranderende attitude, en de impact die we objectief gemeten hebben. Zoals blijkt uit Tabel 54 is er wel degelijk sprake van een verband. De grootste verschijscore in de houding ten aanzien van asielzoekers (namelijk 0,26 punten) werd gevonden bij die respondenten die aangaven dat ze positiever stonden ten aanzien van asielzoekers na het scholenbezoek.

Tabel 54 Verband tussen subjectieve inschatting en objectief gemeten impact van het scholenbezoek op de houding

	Aantal respondenten	Gemiddelde score op de verschilscore houding t.a.v. asielzoekers
Ja, ik sta nu negatiever t.a.v. asielzoekers	1	0,09
Ja, ik sta nu positiever t.a.v. asielzoekers	7	0,26
Nee, mijn houding is dezelfde gebleven	28	-0,01
Geen antwoord	2	-
Totaal	38	-

> 7.5.2. *Objectief gemeten impact op de beeldvorming*

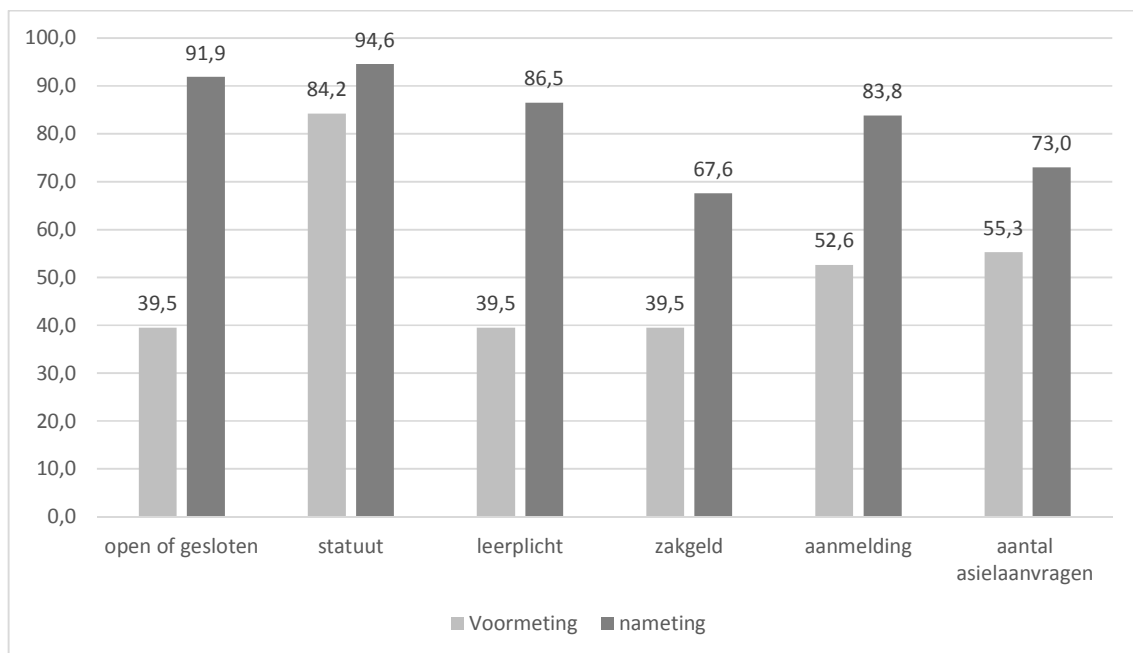
Zowel in de voormeting als in de nameting werden zes kennisvragen voorgelegd aan de leerlingen. Dit waren dezelfde vragen als de kennisvragen die we gebruikt hebben in het surveyonderzoek bij buurtbewoners (zie hoofdstuk 6). In Tabel 55 staan de antwoordverdelingen op deze vragen. Het is vooral interessant om na te gaan of er een toename is van de kennis bij de leerlingen na het bezoek. Op basis van ons onderzoek, kunnen we wel degelijk stellen dat het kennisniveau van de leerlingen is toegenomen na het bezoek. Bij alle kennisvragen was er een **toename** van het percentage leerlingen dat een juist antwoord gaf en een afname van het percentage dat een fout antwoord gaf of weet niet invulde. In Figuur 7 wordt dit nog eens visueel weergegeven door de percentages juiste antwoorden in de voor- en nameting voor deze zes kennisvragen naast elkaar te plaatsen.

Aangezien deze cijfers over dezelfde groep respondenten gaat, kunnen we stellen dat dit een significante toename is. Met andere woorden, het scholenbezoek heeft duidelijk bijgedragen aan een **correctere beeldvorming** over de thematiek.

Tabel 55 Antwoorden op de kennisvragen in de voormeting

		Juist geantwoord	Fout geantwoord	Weet niet aangeduid
Het opvangcentrum in Brugge is een open opvangcentrum, en geen gesloten opvangcentrum	VOOR	39,5 %	10,5 %	50,0 %
	NA	91,9 %	0 %	8,1 %
Het statuut 'asielzoekers' is hetzelfde als het statuut 'erkende vluchteling'	VOOR	84,2 %	2,6 %	13,2 %
	NA	94,6 %	0,0 %	5,4 %
De leerplicht geldt ook voor minderjarige asielzoekers	VOOR	39,5 %	18,4 %	42,1 %
	NA	86,5 %	8,1 %	5,4 %
Asielzoekers krijgen naast opvang en begeleiding ook 50 euro zakgeld per week	VOOR	39,5 %	7,9 %	52,6 %
	NA	67,6 %	13,5 %	18,9 %
Asielzoekers moeten zich bij aankomst in ons land aanmelden bij een opvangcentrum naar keuze	VOOR	52,6 %	28,9 %	18,4 %
	NA	83,8 %	8,1 %	8,1 %
Hoeveel asielaanvragen kreeg ons land het afgelopen jaar? (tussen 150.000 en 200.000 (fout) of tussen 35.000 en 40.000 (juist))	VOOR	55,3 %	18,4 %	26,3 %
	NA	73,0 %	13,5 %	13,5 %

Figuur 7 Percentage juiste antwoorden op de kennisvragen in de voor- en nameting



8. Conclusie en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk vatten we de belangrijkste conclusies van ons onderzoek samen, en formuleren we enkele algemene beleidsaanbevelingen. We zullen dit doen voor de drie hoofdonderzoeksvragen (zie hoofdstuk 3).

> 8.1. Onderzoeksvraag A: Is het beleidskader voor de buurtinitiatieven nog actueel en zijn de strategische doelstellingen voldoende relevant? Welke aanpassingen zijn eventueel nodig?

Het beleidsplan 'Buurtinitiatieven' bevat zes strategische doelstellingen. Over het algemeen kunnen we stellen dat deze doelstellingen nog steeds relevant en actueel zijn. De directeurs en buurtwerkers vinden het naar voren schuiven van doelstellingen nuttig om hun activiteiten inzake buurtinitiatieven te structureren. Het formuleren van doelstellingen die moeten worden nagestreefd, geeft richting en zin aan het handelen. Uit de interviews kwam ook naar voren dat het bepalen van prioritaire doelstellingen goed is, omdat men anders de neiging zou hebben om terug te vallen op een zekere routine en gewoonte. Het jaarlijks leggen van andere accenten zorgt voor een continue verbetering van en vernieuwing in de activiteiten. Ook zouden de strategische doelstellingen bijzonder nuttig zijn voor beginnende opvangcentra die de hele buurtwerking en integratie van het centrum in de omgeving nog moeten opzetten.

Wat betreft de instrumenten voor planning, monitoring en evaluatie, werken de verschillende opvangverstrekkers in België momenteel elk met eigen tools. Hierdoor ontbreekt het wel aan uniformiteit om de prestaties van de centra van Fedasil, Croix-Rouge en Rode Kruis te vergelijken. De conclusie uit dit onderzoek is dat het goed zou zijn om te zoeken naar een gemeenschappelijk instrument dat de sterktes van de verschillende tools combineert.

Eén van onze analyses betrof een analyse van de mate waarin de indicatoren die gebruikt worden om de prestaties te meten en monitoren in de diverse tools, de zes strategische doelstellingen afdekken. Dit laat ons toe om een antwoord te formuleren op de vraag "meet men wat men wil meten?" (validiteit). Op basis van deze analyse stelde we vast dat niet ieder instrument een even goede captatie van de strategische doelstellingen mogelijk maakt. *Grosso modo* slaagt de plannings- en evaluatietool van het Rode Kruis er het beste in om de prestaties omvattend in beeld te brengen. Bij de tools van Fedasil en Croix-Rouge blijven sommige strategische doelstellingen daarentegen wat onderbelicht. Met de 'integratie-index' en de 'overzichtsster' beschikken die laatste twee dan wel weer over een handig instrument om grote hoeveelheden informatie overzichtelijk te vatten in enkele indicatoren en deze visueel te presenteren.

Een tweede analyse die we hebben uitgevoerd was een SWOT-analyse waarbij we zijn gaan kijken naar de sterktes en zwaktes van ieder instrument. Onze aanbeveling op basis van deze analyse is dat het mogelijk is om verschillende functies van de verschillende instrumenten te gaan combineren in één geïntegreerde plannings- en monitoringstool. Voor de gebruiksvriendelijkheid en voor het ontsluiten van de beleidscyclus, raden we aan om voor de gegevensregistratie voortaan gebruik te maken van één geïntegreerde tool die alle fasen van de beleidscyclus kan overspannen (i.e. planning, monitoring, evaluatie en terugkoppeling). Opdat men daarbij niet enkel zou meten om te meten maar de resultaten eveneens zou aanwenden om eruit te leren en aan een gericht verbeterplan te werken, stellen we voor om in geregelde feedbackmomenten te voorzien tussen de hoofdzetel en de individuele centra.

Voor de evaluatie van (het gebruik van) deze beleidsinstrumenten, geven Van Dooren, Bouckaert en Halligan (2010) een handig kader. Volgens deze auteurs zijn er drie redenen waarom organisaties aan aan prestatie management doen: om prestaties te sturen en te beheersen, om verantwoording af te leggen, en om het lerend vermogen aan te scherpen. Als we gaan kijken naar de manier waarop de verschillende organisaties omgaan met de rapportering van de opvangcentra inzake hun prestaties op het vlak van buurtinitiatieven kunnen we stellen dat Fedasil de integratie-index eerder gebruik om prestaties te sturen en te beheersen, en in mindere mate om te leren of om verantwoording af te leggen. Fedasil geeft aan dat de globale index-scores niet bedoeld zijn om wanpresteerders financieel te straffen tijdens de begrotingsronde voor het volgende werkingsjaar. Het doel bestaat erin deze centra te motiveren om beter te presteren dan het jaar voordien. Ze worden als het ware gestuurd in de richting van betere prestaties. Bij Croix-Rouge en Rode Kruis zien we wel meer aandacht voor kritische reflectie en het aanscherpen van het lerend vermogen.

Ook uit de interviews met de directeurs en buurtwerkers kwam de vraag naar meer feedback vanuit de hoofdzetels aan bod, al kwam dit vooral ter sprake bij de centra van Fedasil. Zo zou het niet altijd duidelijk zijn wat er gedaan wordt met de cijfers die Fedasil krijgt en berekent. Hoe worden ze geïnterpreteerd? Waarvoor worden ze gebruikt? Wordt het gebruikt om het budget mee te bepalen, of niet? Vooral bij de buurtwerkers was er veel nood aan feedback. Nu krijgen ze wel een score, maar ze weten eigenlijk niet wat deze score echt betekent. Een soort van benchmarking met andere centra zou bijvoorbeeld nuttig zijn. Maar de vraag naar feedback gaat nog ruimer dan een vergelijking met andere centra. Men is ook vragende partij voor inhoudelijke feedback. Houden ze het best bij dezelfde activiteiten, of opteren ze beter voor nieuwe activiteiten? Op deze inhoudelijke vragen vonden de centra van Fedasil dat er vanuit de hoofdzetel weinig aansturing komt.

Ook bij de centra van het Rode Kruis ervaarde men een gebrek aan informatie over wat Fedasil met de rapportering doet. Men legt verantwoording af aan de hoofdzetel van Rode Kruis, maar men weet eigenlijk niet of het Rode Kruis deze doorgeeft aan Fedasil en wat er dan verder met die rapportering gebeurt.

Wat betreft het meenemen van de context van het centrum, is onze aanbeveling dat een context-analyse best voorafgaand aan de beleidscyclus gemaakt wordt. Deze omgevingsanalyse is dan in feite een manier om de eigen sterktes en zwaktes van het centrum voor de organisatie van BIQ-initiatieven in kaart te brengen. Deze kwalitatieve informatie dient dan vooral om te helpen om de strategie te bepalen en de concrete acties voor het komende jaar te bepalen. We raden niet aan om deze contextfactoren bij de evaluatie nog een grote rol te geven door ze bijvoorbeeld mee te nemen als 'weging' voor bepaalde indicatoren. De evaluatie moet erin bestaan om na te gaan of de geplande acties succesvol waren, en of men de vooropgestelde doelstellingen behaald heeft.

Eén van de zaken die we ten slotte nog vermelden, is de grote vraag naar een beleid inzake gebruik van sociale media. Het Beleidsplan van 2004 biedt hier geen houvast, hetgeen ook logisch is aangezien sociale media toen nog niet zo prominent deel uitmaakten van het sociale leven. Een nieuw beleidskader zou hier zeker aandacht aan moeten besteden.

> 8.2. Onderzoeksvraag B: In welke mate hebben de buurtinitiatieven bijgedragen tot een positieve houding van de lokale bevolking ten aanzien van (de opvangcentra voor) asielzoekers en naar een correcte beeldvorming over asielzoekers?

De directeurs en buurtbewoners die we bevestigd hebben, delen de visie dat buurtinitiatieven een manier zijn om te werken aan een positieve houding en correctere beeldvorming ten aanzien van het centrum en haar bewoners. Op basis van hun eigen ervaringen, hanteren ze een praktijktheorie die sterk overeenkomt met de bevindingen uit de literatuur en met de achterliggende assumpties waarop het beleidskader is gebaseerd (zie hoofdstuk 2). Ze geven wel aan dat er altijd mensen zullen zijn die zeer negatief staan ten aanzien van asielzoekers, en dat het zeer moeilijk of onmogelijk is om de houding van deze mensen te gaan beïnvloeden. Tevens gaf men aan dat het gemakkelijker is om de mensen die reeds een positieve houding hebben te betrekken bij de werking van het centrum.

De bevestiging van de buurtbewoners leverde enkele interessante inzichten op. Ten eerste blijkt de papieren nieuwsbrief zijn nut te hebben. Indien de papieren nieuwsbrief verspreid wordt, werd ze door de meerderheid van de respondenten ontvangen (53 %). En als ze ontvangen wordt, wordt ze ook door een grote groep aandachtig gelezen (31 %) of minstens doorbladerd (47 %). Van degene die op de hoogte waren over de buurtinitiatieven, gaf de helft aan dat dit via de nieuwsbrief was geweest. Toch kunnen er nog extra inspanningen worden gedaan om te communiceren over de BIQ-activiteiten, want ongeveer 38 % van de respondenten in onze steekproef gaf aan van geen enkele activiteit op de hoogte geweest te zijn.

Ten tweede stelden we vast dat ongeveer 26 % van onze respondenten aan minstens één activiteit had deelgenomen. Over het algemeen werd deelname aan een activiteit ook positief geëvalueerd. 78 % van de deelnames aan een activiteit werd als 'eerder aangenaam' tot 'zeer aangenaam' omschreven. Respondenten die deelgenomen hadden aan een BIQ-activiteit, evalueerden bovendien hun persoonlijk contact met asielzoekers als meer positief dan mensen die niet hadden deelgenomen. Het is echter niet mogelijk om hier conclusies te trekken over een causaal verband. We kunnen namelijk veronderstellen dat mensen die hun contact met asielzoekers positief ervaren, sowieso meer geneigd zullen zijn om deel te nemen aan een activiteit dan mensen die negatievere ervaringen hebben. Anderzijds kan het zijn dat men door deelname aan een activiteit, een positievere contactervaring heeft gehad met de bewoners van het opvangcentrum.

Ten derde toonde onze regressieanalyse aan dat er wel degelijk een verband is tussen een positieve houding ten aanzien van asielzoekers en deelname aan een BIQ-activiteit. Ook mensen met een hoger opleidingsniveau hebben een significant positievere houding. Van de vier gemeenten die we onderzocht hebben, hadden de bewoners van Ukkel (of althans degenen die hebben deelgenomen aan het onderzoek) een significant positievere houding ten aanzien van asielzoekers dan de respondenten uit de andere gemeenten.

Ten slotte hebben we een voor- en nameting georganiseerd bij een groep leerlingen. Op die manier wilden we de impact van deelname aan een activiteit, i.c. een scholenbezoek, op de houding en beeldvorming nagaan. Op basis van deze data kunnen we stellen dat er na het scholenbezoek wel degelijk een toename kon worden vastgesteld van de kennis over de asielproblematiek, en dat het dus heeft bijgedragen aan een correctere beeldvorming. Tevens was er een (licht) positief effect te merken op de houdingsvariabelen. Een suggestie die de leerlingen wel maakten, was dat ze persoonlijk contact met een bewoner gemist hadden tijdens het bezoek.

> 8.3. Onderzoeksvraag C: Op welke manier kan het bereik en het effect van de buurtinitiatieven versterkt worden?

Op basis van het onderzoek kunnen we stellen dat opvangcentra wel degelijk investeren in de integratie van het centrum in de omgeving. Het nut en de doelstellingen van buurtinitiatieven worden breed gedeeld door de verantwoordelijken van de centra. In ons onderzoek hebben we getracht om na te gaan op welke wijze de buurtinitiatieven nog verbeterd kunnen worden. Op basis van de interviews met de directeurs en buurtwerkers hebben we vastgesteld dat er reeds heel wat expertise is opgebouwd en aanwezig is. Centra hoeven met andere woorden hun aanpak niet drastisch te gaan wijzigen of het warm water te gaan uitvinden. Ook uit de bevraging van de buurtbewoners bleek dat de deelname aan buurtinitiatieven over het algemeen als 'aangenaam' werden geëvalueerd.

Onze algemene aanbeveling is dan ook om verder te werken op wat er reeds is opgebouwd. Wel kan het 'lerende vermogen' nog worden verhoogd. Hiermee bedoelen we dat het belangrijk is om steeds de eigen werking kritisch in vraag te stellen, en de evaluatie van het voorbije jaar mee te nemen in de planning van de activiteiten voor het komende jaar. Zoals we hierboven reeds geschreven hebben, kan een nieuw beleidsinstrumentarium helpen om de beleidscyclus op deze manier effectief 'rond te maken'.

Het voorliggende onderzoek toont daarnaast aan dat er wel degelijk heel wat *good practices* zijn die momenteel al worden toegepast om het bereik en het effect van buurtinitiatieven te garanderen. In hoofdstuk 5 hebben een overzicht gegeven van deze goede praktijken. Ook hier kan het lerende vermogen worden versterkt door ervoor te zorgen dat er zoveel mogelijk uitwisseling kan plaatsvinden tussen de verschillende organisaties en centra. Deze uitwisseling kan bijvoorbeeld via een online platform of via een databank, maar het is ook belangrijk dat er persoonlijk contact is tussen buurtmedewerkers en integratieverantwoordelijken. Dit dient dan doelbewust vormgegeven te worden, bijvoorbeeld door een studiedag te organiseren of momenten van intervisie in te bouwen.

Een uitdaging voor alle organisatoren van buurtinitiatieven lijkt ons wel het bereiken van een voldoende brede en diverse doelgroep. Het risico bestaat namelijk dat buurtinitiatieven telkens dezelfde mensen bereiken. Het is echter belangrijk om een divers publiek aan te spreken en niet enkel de reeds 'overtuigden'. Het inzetten op samenwerking met verschillende partners is een manier om aan dit euvel tegemoet te komen. In dat kader lijkt het ons ook belangrijk om in te zetten op samenwerking met scholen, aangezien in scholen alle lagen van de bevolking aanwezig zijn.

Het scholierenonderzoek leerde ons bovendien dat het investeren in scholenbezoeken wel degelijk loont. We merken hier wel op dat het scholierenonderzoek zich beperkte tot leerlingen van het ASO en studenten van een hogeschool en een universiteit. De vraag is of we gelijkaardige of andere resultaten zouden bekomen bij leerlingen uit een TSO of BSO richting. Verder onderzoek is hier dus aangewezen. Ook zou men kunnen nagaan of verschillende formules van scholenbezoeken andere resultaten zouden hebben, want in dit onderzoek werd slechts één formule van een scholenbezoek, namelijk een rondleiding, onderzocht.

Bijlagen

Bijlage 1 Meetpunten en berekening voor de scores van de integratie-index

Tien meetpunten integratie-index

A Vrijwilligers

TOELICHTING MEETPUNT

Aantal vaste vrijwilligers. Een vaste vrijwilliger werkt op regelmatige basis in het opvangcentrum (bijv. wekelijks of maandelijks). Het gaat hier dus niet om mensen die één keer komen tappen op een opendeurdag, maar wel om mensen die regelmatig een handje toesteken.

WEGING?

Voor deze indicator vindt er geen weging plaats o.b.v. VTE's.

BEREKENINGS SCORES

GEWONE CENTRA		CENTRA IN BOSRIJKE GEBIEDEN	
Aantal vrijwilligers	Score	Aantal vrijwilligers (2)	Score (2)
≥ 15	8	≥ 4	8
11 tot 14	6	3	6
6 tot 10	5	2	4
3 tot 5	3	1	2
1 tot 2	1	0	0
0	0		

B Rondleidingen

TOELICHTING MEETPUNT

Aantal bezoekers dat deelneemt aan een rondleiding.

WEGING?

Deze indicator wordt gewogen o.b.v. VTE's.

BEREKENINGS SCORES

GEWONE CENTRA		CENTRA IN BOSRIJKE GEBIEDEN	
Aantal rondleidingen	Score	Aantal rondleidingen (2)	Score (2)
≥ 15	12	≥ 4	12
11 tot 14	9	3	9
7 tot 10	7	2	7
4 tot 6	5	1	4
1 tot 3	2	0	0
0	0		

C Projecten met scholen

TOELICHTING MEETPUNT

Aantal groepen kinderen dat wordt bereikt met projecten die specifiek zijn voor scholen, bijv. het MO-spel of met 'Asiel van A tot Z' of andere zelfgemaakte spelen/educatieve middelen voor scholen. Worden niet meegeteld in deze kolom: gewone 'klassieke rondleidingen'.

WEGING?

Deze indicator wordt gewogen o.b.v. VTE's.

BEREKENINGS SCORES

GEWONE CENTRA		CENTRA IN BOSRIJKE GEBIEDEN	
Aantal projecten	Score	Aantal projecten (2)	Score (2)
≥ 10	8	≥ 3	8
8 tot 9	6	2	6
5 tot 7	5	1	3
2 tot 4	3	0	0
1	1		
0	0		

D BIQ-activiteiten

TOELICHTING MEETPUNT

Aantal buurtinitiatieven. In geval van activiteiten die zich herhaaldelijk afspelen, wordt deze één maal meegeteld per trimester.

WEGING?

Deze indicator wordt gewogen o.b.v. VTE's.

BEREKENINGS SCORES

CENTRA	
Aantal BIQ-activiteiten	Score
≥ 7	12
6	9
4 tot 5	7
3	5
1 tot 2	2
0	0

E Verhouding AZ/EXT

TOELICHTING MEETPUNT

Verhouding tussen het aantal asielzoekers en aantal externen. Ideaal: 30/70 of 0/100. Liefst niet meer asielzoekers dan externen (animatie).

WEGING?

Voor deze indicator vindt er geen weging plaats o.b.v. VTE's.

BEREKENINGS SCORES

CENTRA	
Verhoudingen	Score
30/70 of 0/100	8
50/50	6
10/90	5
70/30 of 90/10	2
100/0	0

Per verhouding vindt er vervolgens een vermenigvuldiging plaats tussen het aantal keer deze precieze verhouding voorkomt en de daaraan gekoppelde score. Het bekomen cijfer vormt de **teller**. De **noemer** wordt gevormd door het aantal georganiseerde activiteiten. Het bekomen cijfer uit deze **ratio** wordt afgerond tot een natuurlijk getal dat uitdrukking geeft aan de waarde voor deze indicator.

F Vernieuwing

TOELICHTING MEETPUNT

Percentage activiteiten met een vernieuwend element (nieuwe locatie zijn, een nieuwe partner, een nieuwe activiteit zelf, een nieuwe doelgroep...).

WEGING?

Voor deze indicator vindt er geen weging plaats o.b.v. VTE's.

BEREKENINGS SCORES

CENTRA	
Vernieuwingspercentage	Score
≥ 18%	8
12 - 18%	6
8 - 12%	5
3 - 8%	3
0 - 3%	1
0%	0

G Samenwerking

TOELICHTING MEETPUNT

Percentage activiteiten met partner. Idealiter ongeveer drie-vierde met partner.

WEGING?

Voor deze indicator vindt er geen weging plaats o.b.v. VTE's.

BEREKENINGS SCORES

GEWONE CENTRA		CENTRA IN BOSRIJKE GEBIEDEN	
Percentages	Score	Percentages (2)	Score (2)
≥ 81%	6	≥ 50%	8
60 - 80%	8	30 - 50%	6
50 - 60%	6	10 - 30%	4
30 - 50%	5	1 - 10%	2
20 - 30%	3	0%	0
10 - 20%	1		
0 - 10%	0		

H Klachten

TOELICHTING MEETPUNT

Percentage behandelde klachten.

WEGING?

Voor deze indicator vindt er geen weging plaats o.b.v. VTE's.

BEREKENINGS SCORES

CENTRA	
Klachtenbehandeling	Score
100%	8
< 100%	0

I Spreidingscoëfficiënt

TOELICHTING MEETPUNT

Doel is een goede mix te bekomen inzake locatie, doelgroep, en betrokkenheid van de asielzoekers. De spreiding van de activiteiten wordt uitgedrukt in een percentage. Dat percentage wordt omgezet naar een score.

WEGING?

Voor deze indicator vindt er geen weging plaats o.b.v. VTE's.

BEREKENINGS SCORES

CENTRA	
Spreidingscoëfficiënt	Score
≥ 0,85	8
0,7 - 0,84	6
0,5 - 0,69	4
0,35 - 0,49	3
0,17 - 0,34	1
0 - 0,17	0

BEREKENING COËFFICIËNT ADHV VOLGENDE TABEL

		Specifieke doelgroep	Vereniging	Buurt	Breed publiek
In het opvangcentrum	AZ actief				
	AZ passief				
Buiten het opvangcentrum	AZ actief				
	AZ passief				

J Lokale nieuwsbrief

TOELICHTING MEETPUNT

Aantal keer lokale nieuwsbrieven per opvangcentrum per jaar uitgestuurd.

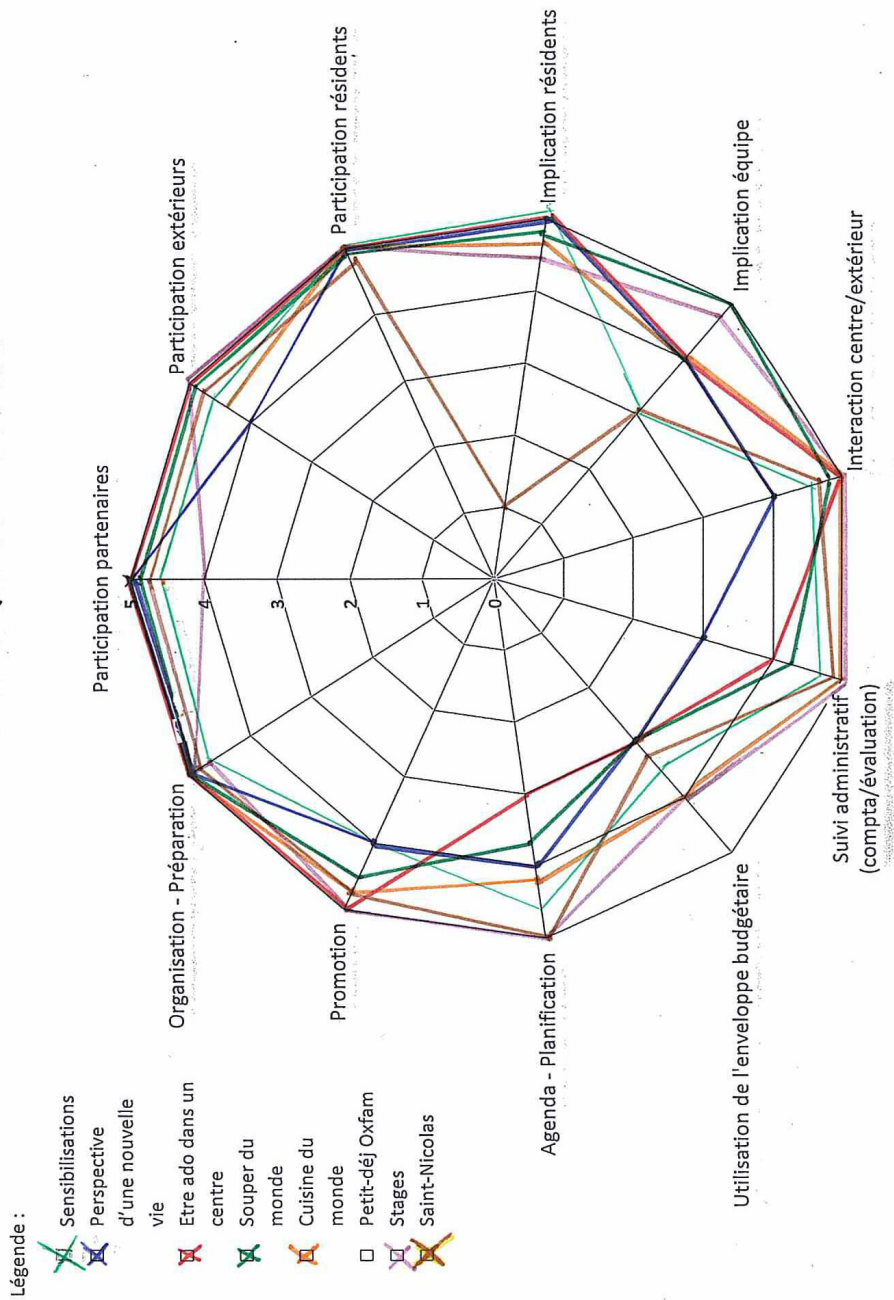
WEGING?

Voor deze indicator vindt er geen weging plaats o.b.v. VTE's.

BEREKENINGS SCORES

CENTRA	
Aantal keer uitgestuurd	Score
3	9
2	6
1	3
0	0

"Initiatives de Quartier" - MANHAY



Bijlage 3 Operationele doelstellingen Rode Kruis

Zes categorieën operationele doelstellingen

De operationele doelstellingen worden ingedeeld in zes categorieën. Je vindt deze terug per voorbereidingsfiche in de gekleurde tabbladen. De categorieën zijn ingedeeld op basis van zes 'doelgroepen' die we voorop stellen in het kader van integratie: de ruime omgeving (gevarieerd publiek (A)), partners (het netwerk (B)), de directe buurt (C), het ruim publiek (via communicatiedragers (D)), specifieke groepen (scholen en verenigingen(E)) en vrijwilligers (F). Elke categorie geeft weer op welke manier concreet wordt gewerkt aan integratie (met andere woorden: hoe wordt gewerkt aan wisselwerking en hoe aan sensibilisering voor deze specifieke doelgroep). Acties kunnen verschillende operationele doelstellingen tegelijk voor ogen hebben. Een actie moet wel altijd minstens één operationele doelstelling behalen. **De vetgedrukte doelstellingen in de tabellen zijn minimumdoelstellingen.** Tenzij contextfactoren dit niet toelaten, moeten zij omgezet worden in minstens één concrete actie per jaar.

A Wisselwerking

INTEGRATIEACTIES DIE WISSELWERKING MET EEN ZO GEVARIEERD MOGELIJKE DOELGROEP UIT DE OMGEVING BEVORDEREN

Acties onder de noemer 'wisselwerking' bevorderen rechtstreeks contact tussen het doelpubliek en bewoners (hetzij actief, hetzij passief) of geven het opvangcentrum een bepaalde 'nutsfunctie' voor de omgeving. Informatie over het opvangcentrum en zijn bewoners is hierbij heel toegankelijk. Zo kunnen potentiële vrijwilligers, geïnteresseerden, nieuwe buurtbewoners... hun weg vinden naar het opvangcentrum. Het doelpubliek is binnen deze categorie zo breed en zo gevarieerd mogelijk, maar kan zich bij specifieke acties toespitsen op bepaalde doelgroepen. Vernieuwing en verbreding zijn een jaarlijks aandachtspunt.

Operationele doelstelling	Aantal vermeldingen
1. Initiatieven nemen om het centrum open te stellen voor derden uit de lokale omgeving, waarbij asielzoekers een actieve rol spelen.	0
2. Laagdrempelige uitwisselingskansen creëren tussen asielzoekers en derden.	0
3. De eigen infrastructuur ter beschikking stellen van derden.	0

B Netwerk

INTEGRATIEACTIES GERICHT OP HET NETWERK

Het doelpubliek van deze acties is het eigen netwerk: partners, organisaties, m.a.w. professionele of meer 'zakelijke' relaties. Het gaat hier onder meer over deelname aan overleg, het aangaan van nieuwe samenwerkingsverbanden en nieuwe contacten leggen of oude aanhalen, met het oog op verankering in de buurt. Het netwerk uitbreiden of onderhouden staat voorop. Ook kan men ingaan op vragen van derden om samen te werken. 'Netwerken' doen we gericht. Bij contacten met het netwerk, hebben we steeds oog voor de correcte vorm van sensibiliseren en geven we informatie waar nodig, nuttig of gewenst met het oog op een betere samenwerking en duidelijke wederzijdse verwachtingen.

Operationele doelstelling	Aantal vermeldingen
1. Het bestaande netwerk onderhouden.*	0
2. Ingaan op verzoeken tot samenwerking, indien deze een meerwaarde betekenen voor het opvangcentrum.	0
3. Het netwerk uitbreiden.	0
4. Proactief diverse partners zoeken bij het uitwerken van sensibiliseringsprojecten.	0
5. Ingaan op verzoeken tot actieve participatie van asielzoekers aan initiatieven van externe partners.*	0
6. Gemeentelijke raden gebruiken als platform ten voordele van het opvangcentrum en zijn bewoners.	0

C Preventie

INTEGRATIEACTIES GERICHT OP DE DIRECTE BUURT

Het doelpubliek is de onmiddellijke buurt. Onder deze acties passen preventieve acties en acties gericht op open, correcte dialoog met de directe buurt. Sensibiliseren van buurtbewoners is hierbij telkens een aandachtspunt.

Operationele doelstelling	Aantal vermeldingen
1. Een laagdrempelig aanspreekpunt voor klachten of bekommernissen van buurtbewoners voorzien.	0
2. Op een degelijke en professionele manier klachten behandelen en opvolgen (klachtenprocedure).	1
3. Zichtbaar aanwezig zijn op belangrijke evenementen in de buurt.	0
4. Proactief acties ondernemen om een goed samenlevingsklimaat te creëren in de onmiddellijke buurt.	0
5. Proactief klachten en ergernissen van buurtbewoners opsporen.*	0
6. Deelnemen aan buurtcomités (overlegplatforms waarin buurtbewoners en buurtverenigingen zetelen)	0

D Communicatie

INTEGRATIEACTIES VIA VOOROPGESTELDE COMMUNICATIEKANALEN

Met deze acties richten we ons op een zo ruim mogelijk doelpubliek. Er is meestal geen rechtstreeks contact of dit contact is eerder oppervlakkig. Hieronder vallen bijvoorbeeld persberichten en infostands. Sensibiliseren is van essentieel belang naar communicatie met externen. Elk medium dat wordt gebruikt, moet kritisch bekeken worden in functie van de boodschap die we willen meegeven.

Operationele doelstelling	Aantal vermeldingen
1. Optimaal gebruik maken van de bestaande communicatiekanalen in de gemeente om acties bekend te maken bij een zo breed mogelijk publiek.	0
2. De lokale bevolking correct informeren over de werking van het opvangcentrum via eigen communicatiekanalen.	1
3. De lokale bevolking correct informeren over de werking van het opvangcentrum via publicaties van derden.	0
4. De huisstijl van Rode Kruis-Vlaanderen correct gebruiken bij alle externe communicatie.	1
5. Door infostands derden correct informeren over de opvang van asielzoekers.	0

E Educatieve acties

EDUCATIEVE ACTIES VOOR GROEPEN

Met educatieve acties bedoelen we integratieacties die specifieke doelgroepen willen sensibiliseren. Dit gaat voornamelijk over geleide bezoeken aan onze centra. Het contact is diepgaand: hierbij nemen we de tijd om te informeren en te sensibiliseren. Dit gebeurt op vraag van externen ofwel neemt het opvangcentrum initiatieven om doelgroepen te bereiken.

Operationele doelstelling	Aantal vermeldingen
1. Infosessies en rondleidingen aanbieden voor diverse doelgroepen (vanaf 10 jaar) vanuit de vooropgestelde leerdoelstellingen.	2
2. Scholen uit de regio proactief contacteren om het educatief aanbod van het opvangcentrum bekend te maken.	0
3. Permanent toezien op de kwaliteit van het educatief materiaal (Educatieve Toolbox)	2

F Vrijwilligers

ACTIES DIE DE VRIJWILLIGERSWERKING ONDERSTEUNEN

Alle acties die je onderneemt om vrijwilligers te ondersteunen en hen om te vormen tot ambassadeurs.

Operationele doelstelling	Aantal vermeldingen
1. Voldoende vrijwilligers voorzien om de werking van het opvangcentrum te ondersteunen.	0
2. Vrijwilligers op een degelijke manier begeleiden in hun vrijwilligerstaak: hen correct onthalen, informeren en ondersteunen.	0
3. Minstens eenmaal per jaar vorming voor vrijwilligers voorzien, zodat zij op de hoogte zijn van het opvangbeleid en de asielprocedure.	0
4. (Een) aanspreekpunt(en) voor vrijwilligers voorzien.	0
5. Op zijn minst twee maal per jaar een vrijwilligersbijeenkomst organiseren in het opvangcentrum.	0
6. Ontmoeting en vorming organiseren voor vrijwilligers over de verschillende centra heen.	0
7. Bekend maken dat vrijwilligers uit de omgeving deel uitmaken van de werking van het opvangcentrum.	0

Referentielijst

- Barlow, F.K., Paolini, S., Pedersen, A., Jornsey, M.J., Radke, H.R.M., Harwood, J., Rubin, M. & Sibley, C. (2012). The Contact Caveat: Negative Contact Predicts Increased Prejudice More Than Positive Contact Predicts Reduced Prejudice. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 38(12), pp. 1629–1643.
- De Peuter, B., De Smedt, J. & Bouckaert, G. (2007). *Handleiding beleidsevaluatie. Deel 3: Evaluatietechnieken*. Leuven: SBOV.
- Directie Communicatie Fedasil (2004). *Beleidsplan Buurtinitiatieven*. Brussel: Fedasil.
- Departement Opvang Asielzoekers Rode Kruis Vlaanderen (2014). *Buurtinitiatieven 2014. Evaluatierapport van de acties ter integratie van de Rode Kruisopvangcentra voor asielzoekers in hun lokale omgeving*. Mechelen: Rode Kruis Vlaanderen.
- Hogg, M.A. (2006). Social identity theory. In: P. J. Burke (red.), *Contemporary Social Psychological Theories* (pp. 111-136). California: Stanford University Press.
- Meireman, K., Meuleman, B., Billiet, J., De Witte, H., Wets, J. (2004). *Tussen aanvaarding en weerstand: een sociologisch onderzoek naar houdingen tegenover asiel, opvang en migratie*. Leuven: Academia Press.
- Murray, K.E. & Marx, D.M. (2013). Attitudes Toward Unauthorized Immigrants, Authorized Immigrants, and Refugees. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 19(3), pp. 332–341.
- Pedersen, A. & Hartley, L.K. (2015). Can we make a difference? Prejudice towards asylum seekers in Australia and the effectiveness of antiprejudice interventions. *Journal of Pacific Rim Psychology*, 9(1), pp. 1–14
- Pettigrew, T. & Tropp, L.R. (2006). Interpersonal relations and group processes. A meta-analytic test of Intergroup contact theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90(5), pp. 751–783
- Pettigrew, T.F. (1998). Intergroup contact theory. *Annual Review of Psychology*, 49, pp. 65-85.
- Rosenthal, L. & Levy, S.R. (2010). The Colorblind, Multicultural, and Polycultural Ideological Approaches to Improving Intergroup Attitudes and Relations. *Social Issues and Policy Review*, 4(1), 2010, pp. 215—246.
- Snauwaert, B. e.a. (1999). Living apart together ? On ethnic identity dynamics and intergroup relations between allochtons and autochtons. In: M.C. Foblets en C.L. Pang (reds.), *Culture, ethnicity and migration: Liber amicorum Prof. Dr. E. Roosens* (pp. 131-162). Leuven: KU Leuven.
- Turner, R.N. & Brown, R. (2008). Improving Children's Attitudes Toward Refugees: An Evaluation of a School-Based Multicultural Curriculum and an Anti-Racist Intervention. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(5), pp. 1295–1328.
- Van Dooren, W., Bouckaert, G. & Halligan, J. (2010). *Performance Management in the Public Sector*. Londen & New York: Routledge.
- Verkuyten, M. & Steenhuis, A. (2005). Preadolescents' understanding and reasoning about asylum seeker peers and friendships. *Applied Developmental psychology*, 26, pp. 660-679.
- Verkuyten, M. & Thijs, J. (2013). Multicultural Education and Inter-ethnic Attitudes. *European Psychologist*, 18(3), pp. 179–190.
- Verkuyten, M., Thijs, J. & Bekhuis, H. (2010). Intergroup Contact and Ingroup Reappraisal : Examining the Deprovincialization Thesis. *Social Psychology Quarterly*, 73(4), pp. 398–416.