

Draaiboek omgevingsanalyse lokale diversiteit



jaargang 2018

Agentschap Integratie en Inburgering

• Erste editie

DE GAZET VAN MORGEN

Vlaanderen steeds diverser

IN 2007 HAD 14% ANDERE
HERKOMST, IN 2017 21%

tekst: Goedele Deen



17% in het basis-
onderwijs heeft
andere thuistaal
dan Nederlands



Top 3 herkomst-
landen: Nederland,
Marokko, Turkije



39% van werk-
zoekenden heeft
andere origine

Inleiding

Lokale statistieken

1. Opmaak cijferrapport
2. Herkomst, origine, nationaliteit
3. Cijfers over demografische gegevens
4. Cijfers over sociale posities
5. Cijfers over nieuwkomers doelgroep inburgering
6. Cijfers over thuistaal niet-Nederlands
7. Bronnen

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen

- Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
- Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
- Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
- Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?

2. Methodes

- Onderzoeksmethodes
- Participatiebevorderende methodes

3. Tips and tricks

- Bias
- Anderstaligen bevragen
- Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?

4. Verwerking resultaten

- Clusteren en analyseren van de resultaten
- Rapport opmaken

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning



Inleiding

Lokale statistieken

1. Opmaak cijferrapport
2. Herkomst, origine, nationaliteit
3. Cijfers over demografische gegevens
4. Cijfers over sociale posities
5. Cijfers over nieuwkomers doelgroep inburgering
6. Cijfers over thuistaal niet-Nederlands
7. Bronnen

Praktijkgericht onderzoek

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning



Internationale kapstokken voor je lokaal diversiteitsbeleid:

- [Wat zijn de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen?, VVSG](#)
- [Ontwikkelingsdoelstellingen integreren in de omgevingsanalyse, VVSG](#)
- [10 Points Action Plan, ECCAR](#)



Wens je hulp of ondersteuning bij jouw omgevingsanalyse? [Contacteer het Agentschap Integratie en Inburgering](#)

INLEIDING

De opmaak van een beleidsplan begint met een gedegen interne analyse en omgevingsanalyse. Vele lokale besturen zullen in een context van superdiversiteit, waarbij migratie de belangrijkste factor blijft van de bevolkingsgroei in België, de lokale diversiteit nader willen bekijken. In het draaiboek ligt de focus op burgers met een migratieachtergrond zodat iedereen gelijke kansen krijgt in onze samenleving.

Hoe ga je best te werk om de gegevens over je lokale diversiteit te integreren in de algemene omgevingsanalyse?

Informeer je eerst zo goed mogelijk over:

- Het lokaal planningsproces: lokaal stappenplan en timing;
- Wie is de lokale projectverantwoordelijke en hoe ziet de projectstructuur eruit?
- Wie bewaakt de coherentie en de coördinatie van het meerjarenplan?

Maak afspraken met verantwoordelijken van andere beleidsthema's. Vraag hen input rond de thema's die belangrijk zijn voor het lokaal diversiteitsbeleid.

Integreer gegevens rond lokale diversiteit in de algemene omgevingsanalyse. Dit is de eerste stap naar een inclusief lokaal diversiteitsbeleid.

Start je omgevingsanalyse met een grondige **evaluatie van het huidige beleidsplan** met betrekking tot diversiteit. Raadpleeg literatuur, bestaande signalen voor je lokale diversiteit en breng de cijfers in kaart. Verzamel vervolgens relevante data om knelpunten, hiaten en drempels bloot te leggen. Schrijf tot slot een visueel aantrekkelijk en bondig rapport.

Het draaiboek omgevingsanalyse lokale diversiteit biedt handige instrumenten, tips en voorbeelden die je kan gebruiken om een antwoord te formuleren op vragen als:

- Hoeveel personen van buitenlandse herkomst wonen in mijn gemeente en uit welke landen zijn ze afkomstig?
- Hoe maak ik een overzichtelijk cijferrapport over de lokale diversiteit?
- Hoe gaan onze eigen diensten om met de aanwezige diversiteit?
- Hoe krijg ik een representatief beeld van de noden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
- Welke methodes zet ik in om betrouwbare resultaten te genereren?
- Hoe kan ik anderstalige inwoners bevragen?
- Welke randvoorwaarden moet ik respecteren om kwalitatieve resultaten te bekomen?

Met dit draaiboek willen we de opmaak van een omgevingsanalyse lokale diversiteit faciliteren en een hulpmiddel aanreiken om een lokaal inclusief en horizontaal lokaal diversiteitsbeleid te realiseren.



LOKALE STATIS- TIEKEN

Dit deel van het draaiboek kan je gebruiken als een referentiepunt voor een overzichtelijk en praktisch bruikbaar cijferrapport over lokale diversiteit.

Er is een keuze gemaakt voor de meest heldere cijfers: dit betekent dat niet alle beschikbare cijfers zijn opgenomen, enkel diegene met weinig risico op dubbelzinnige interpretaties. Voor Vlaanderen resulteert dat in 11 tabellen of grafieken, voor Brussel – waar er minder bronnen beschikbaar zijn – zijn dat er 8.

Opmaak
cijferrapport

Herkomst,
origine,
nationaliteit

Cijfers over
demografische
gegevens

Cijfers over
sociale posities

Cijfers over
nieuwkomers
doelgroep
inburgering

Cijfers over
thuis taal
niet-Nederlands

Bronnen



Inleiding

Lokale statistieken

1. Opmaak cijferrapport

1. Herkomst, origine, nationaliteit
2. Cijfers over demografische gegevens
3. Cijfers over sociale posities
4. Cijfers over nieuwkomers doelgroep inburgering
5. Cijfers over thuistaal niet-Nederlands
6. Bronnen

Praktijkgericht onderzoek

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

1. Opmaak cijferrapport

We hebben een voorbeeld van een cijferrapport uitgewerkt voor Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Je kan het invulsjabloon gebruiken voor de opmaak van een rapport voor je eigen gemeente. Elk werkblad bevat een link naar de databank waar je de cijfers kan vinden, met duidelijke aanwijzingen over waar je precies moet zoeken. We gebruiken overal de meest recente cijfers die op dit ogenblik beschikbaar zijn, maar de jaartallen verschillen per thema omdat we werken met meerdere databanken. Een aantal cijfers zijn niet online beschikbaar: die kan je opvragen bij het Agentschap Integratie en Inburgering. Je kan ook bij ons terecht voor praktische hulp bij de samenstelling van deze rapporten.

Als je de specifieke cijfers invult zorgt Excel ervoor dat de grafieken meevolgen. Waar moet je op letten?

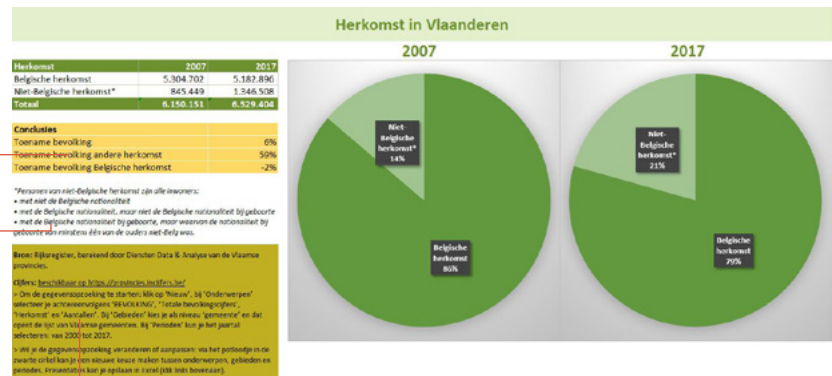
- Pas de titels van de tabbladen aan.
- Pas de conclusies in de oranje kaders aan.
- Formuleer je eigen 'krantenkoppen' op het eerste tabblad. Dit zijn de belangrijkste conclusies van je cijferrapport.
- De tekst in de groene kaders (bronnen, links, uitleg) kan je laten staan.

Cijfers zijn dynamisch: nieuwe bronnen duiken op, links veranderen, updates vinden plaats, ... We houden de voorbeelden van cijferrapporten zo actueel mogelijk.

Download de voorbeelden van onze cijferrapporten.

Oranje kaderstukken geven conclusies en duiding weer: stijgingen, dalingen, uitschieters, vergelijkingen met Vlaanderen, ...

Schuingedrukte tekst geeft duiding en definities weer.



Groene kaderstukken geven meer informatie over hoe je bronnen en cijfers kan vinden.



Inleiding

—

Lokale statistieken

1. Opmaak cijferrapport
- 2. Herkomst, origine, nationaliteit**
3. Cijfers over demografische gegevens
4. Cijfers over sociale posities
5. Cijfers over nieuwkomers doelgroep inburgering
6. Cijfers over thuistaal niet-Nederlands
7. Bronnen

—

Praktijkgericht onderzoek

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning

2. Herkomst, origine, nationaliteit

Weet wat je cijfers vertellen. Vooral eer we aan de slag gaan, duiden we eerst wat deze cijfers precies weergeven. Als uitgangspunt voor diversiteit zijn er drie mogelijkheden: nationaliteit, origine en herkomst. **Nationaliteit** let enkel op de huidige nationaliteit. Bij **origine** let men ook op de nationaliteit bij geboorte: personen die bijvoorbeeld Belg zijn geworden maar bij hun geboorte een andere nationaliteit hadden, krijgen die nationaliteit als origine. **Herkomst** kijkt nog verder en houdt ook rekening met de nationaliteit bij geboorte van de ouders: als voor een bepaalde persoon minstens één van de ouders bij hun geboorte een andere nationaliteit had, krijgt hij of zij die herkomst.

Voor de cijfers in dit rapport wordt elk van de drie uitgangspunten gebruikt.

Waar mogelijk kiezen we voor herkomst, de breedste definitie, omdat deze aansluit bij de definitie van de bijzondere doelgroepen in het decreet betreffende het Vlaams integratie- en inburgeringsbeleid van 7 juni 2013. Let wel, herkomst wordt op twee verschillende manieren toegepast door de Diensten Data & Analyse van de Vlaamse provincies en door Statistiek Vlaanderen. Beide instanties hanteren dezelfde definitie en ook dezelfde basis (het Rijksregister), maar gebruiken een andere methode. Daardoor komen deze cijfers niet in detail overeen, maar globaal doen ze dat wel.



Inleiding

Lokale statistieken

1. Opmaak cijferrapport
2. Herkomst, origine, nationaliteit
- 3. Cijfers over demografische gegevens**
4. Cijfers over sociale posities
5. Cijfers over nieuwkomers
doelgroep inburgering
6. Cijfers over thuistaal
niet-Nederlands
7. Bronnen

Praktijkgericht onderzoek

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

3. Cijfers over demografische gegevens

Elk cijferrapport start met demografische kerngegevens en hierbij is herkomst het uitgangspunt. Voor de Vlaamse gemeenten zijn de cijfers van de Diensten Data & Analyse van de Vlaamse provincies momenteel (maart 2018) het meest geschikt: gedetailleerd, recent en grotendeels online beschikbaar.

Voor de Vlaamse gemeenten zijn dat:

- **Herkomst:** aantallen en percentages Belgische herkomst en niet-Belgische herkomst vergeleken over meerdere jaren. Online beschikbaar op <https://provincies.incijfers.be/>
- **Groepen herkomstlanden:** aantallen en percentages van de bevolking met een andere herkomst verdeeld over twaalf groepen herkomstlanden. Online beschikbaar op <https://provincies.incijfers.be/>.
- **Aparte herkomstlanden:** aantallen en percentages van de bevolking met een andere herkomst verdeeld over aparte herkomstlanden. Op te vragen bij het Agentschap Integratie en Inburgering.
- **Evolutie herkomst:** stijgings- en dalingspercentages van de verschillende groepen herkomstlanden over meerdere jaren. Online beschikbaar op <https://provincies.incijfers.be/>
- **Leeftijdsklassen:** Belgische herkomst, herkomst EU en herkomst niet-EU per leeftijdsklassen van vijf jaar. Online beschikbaar op <https://provincies.incijfers.be/>.
- **Diversiteit in gezinnen:** verdeling niet-alleenwonende personen over type gezin (homogene/heterogene herkomst). Op te vragen bij het Agentschap Integratie en Inburgering.



Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest start je eveneens met demografische kerngegevens, op basis van de Lokale Inburgerings- en Integratiemonitor (LIIM).

- **Herkomst Belgisch, EU, niet-EU:** bevolking voor elk van deze drie herkomstgroepen, per gemeente van het gewest.
- **Herkomstgroepen:** percentages voor zeven herkomstgroepen, per gemeente van het gewest.
- **Leeftijd:** percentage andere herkomst voor een aantal leeftijdsklassen.



Inleiding

—

Lokale statistieken

1. Opmaak cijferrapport
2. Herkomst, origine, nationaliteit
3. Cijfers over demografische gegevens
- 4. Cijfers over sociale posities**
5. Cijfers over nieuwkomers doelgroep inburgering
6. Cijfers over thuistaal niet-Nederlands
7. Bronnen

—

Praktijkgericht onderzoek

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning

4. Cijfers over sociale posities

Deze rubriek omvat cijfers over armoede en de positie op de arbeidsmarkt.

Voor Vlaanderen en de Vlaamse gemeenten:

- **Armoede:** armoede-indicatoren met name aantal en percentage (equivalent) leefloon, geboorten in kansarme gezinnen, percentage in laagste loonklasse en percentage in gezinnen met lage werkintensiteit.
- **Werkzaamheidsgraad:** percentage werkenden bij de bevolking 20-64 jaar. De werkzaamheidsgraad geeft een helder en eenduidig beeld van de participatie van elke herkomstgroep (per geslacht).
- **Werkzoekenden:** niet-werkende werkzoekenden naar origine.



Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

- **Werkzaamheidsgraad:** percentage werkenden bij de bevolking 20-64 jaar. Werkzaamheidsgraad geeft een helder en eenduidig beeld van de participatie van elke herkomstgroep (per geslacht) aan de arbeidsmarkt.
- **Laagste dagloonklasse:** percentage in laagste loonklasse. Dit geeft een goed beeld weer van de verdien capaciteit van de arbeid.
- **Lage werkintensiteit:** percentage in gezinnen met lage werkintensiteit. Deze indicator geeft een beeld van het risico op armoede.
- **Leefloon:** aantal en percentage (equivalent) leefloon.

Voor Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn online cijfers beschikbaar over leefloon, werkzaamheidsgraad, dagloonklasse en lage werkintensiteit naar herkomst. Bron voor deze cijfers is de LIIM die hiervoor beroep doet op de Datawarehouse Arbeidsmarkt en [Sociale Bescherming van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid](#).

Voor Vlaanderen zijn er verder nog cijfers over geboorten in kansarme gezinnen naar origine (bij [Kind en Gezin](#)) en cijfers over niet-werkende werkzoekenden naar origine (bij de [VDAB](#)).



Inleiding

Lokale statistieken

1. Opmaak cijferrapport
2. Herkomst, origine, nationaliteit
3. Cijfers over demografische gegevens
4. Cijfers over sociale posities
- 5. Cijfers over nieuwkomers doelgroep inburgering**
6. Cijfers over thuistaal niet-Nederlands
7. Bronnen

Praktijkgericht onderzoek

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning



"Wie mag of moet inburgeren?"

5. Cijfers over nieuwkomers doelgroep inburgering

Dit cijfer is er enkel voor Vlaanderen en de Vlaamse gemeenten. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kent geen verplichte inburgering en om die reden gebeurt er geen extractie uit het Rijksregister van personen die in aanmerking komen voor inburgering:

- **Nieuwkomers doelgroep inburgering:** personen die zich voor het eerst op legale wijze en voor langere duur in Vlaanderen vestigen. Sinds maart 2016 zijn daar ook nieuwkomers aan toegevoegd die zich in Vlaanderen vestigen en daarvoor (maar minder dan vijf jaar) in Brussel of Wallonië woonden. Sommige nieuwkomers hebben de Belgische nationaliteit, met name als ze in het buitenland Belg zijn geworden uit minstens één ouder die in het buitenland is geboren. Asielzoekers worden (als rechthebbende) doelgroep voor inburgering vanaf dat ze vier maanden in procedure zijn, erkende vluchtelingen zijn verplicht in te burgeren.

In ons overzicht maken we de volgende opsplitsing:

- Minderjarigen
- Verplicht: niet-EU-onderdanen zijn verplicht inburgering te volgen, behalve arbeidsmigranten en gezinsvormers met niet-Belgische EU-onderdanen. Die laatste behoren tot de rechthebbenden. Erkende vluchtelingen zijn verplicht.
- Rechthebbend: EU-onderdanen hebben het recht om inburgering te volgen, maar zijn niet verplicht. Asielzoekers zijn rechthebbend na vier maanden in procedure.

Bron van deze cijfers is de [Kruispuntbank Inburgering \(KBI\)](#). Recente cijfers zijn niet online beschikbaar en kunnen opgevraagd worden bij het Agentschap Integratie en Inburgering.





Inleiding

—
Lokale statistieken

1. Opmaak cijferrapport
2. Herkomst, origine, nationaliteit
3. Cijfers over demografische gegevens
4. Cijfers over sociale posities
5. Cijfers over nieuwkomers doelgroep inburgering
- 6. Cijfers over thuistaal niet-Nederlands**
7. Bronnen

—
Praktijkgericht onderzoek

—
Vragenlijsten

—
Bronnen

—
Ondersteuning

6. Cijfers over thuistaal niet-Nederlands



Dit cijfer is beschikbaar voor alle leerlingen in het Nederlandstalig onderwijs. Voor leerlingen woonachtig in Vlaanderen en de Vlaamse gemeenten:

- **Thuistaal niet-Nederlands in het basis- en secundair onderwijs**

Voor leerlingen woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

- **Thuistaal niet-Nederlands in het basis- en secundair onderwijs**

Het aantal kinderen met thuistaal niet-Nederlands geven een indicatie van de mate waarin scholen geconfronteerd worden met anderstalige leerlingen (bron: [Dataloop van Onderwijs en Vorming](#)).



Inleiding

—

Lokale statistieken

1. Opmaak cijferrapport
2. Herkomst, origine, nationaliteit
3. Cijfers over demografische gegevens
4. Cijfers over sociale posities
5. Cijfers over nieuwkomers doelgroep inburgering
6. Cijfers over thuistaal niet-Nederlands

7. Bronnen

—

Praktijkgericht onderzoek

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning

7. Bronnen

Diensten Data & Analyse van de Vlaamse provincies

Voor de Vlaamse gemeenten zijn deze cijfers over demografische gegevens het meest geschikt: gedetailleerd, recent en grotendeels online beschikbaar.

Lokale Inburgerings- en Integratiemonitor (LIIM)

Deze pagina bevat een link naar een overzichtsbestand in Excel met de basisgegevens voor alle gemeenten in Vlaanderen en Brussel. Voor elke gemeente apart is er een pdf beschikbaar met de cijfers voor die gemeente.

Kind en Gezin

Volg 'Cijfers op maat' en je komt uit bij het 'Lokaal dashboard kansarmoede' waar je de kansarmoede-index met details naar herkomst kunt vinden per gemeente. Via deze weg kan je ook per gemeente cijfers vinden over de nationaliteit van de moeder en de taal moeder-kind.

VDAB

Voor cijfers over NWWZ (niet-werkende werkzoekenden) op werkblad 9 (niet voor Brussel beschikbaar): ga naar 'Detailtabellen' onder 'Werkloosheidsstatistieken'. Maak een keuze voor Categorie (NWWZ), Regio (Gemeente) en Periode. Daarna kan je allerlei kenmerken combineren in rijen en kolommen. Origine is op drie manieren beschikbaar: Origine-2 (allochtonen-autochtonen), Origine-8 (acht herkomstgroepen) en Origine detail (aparte landen van origine met een privacy drempelwaarde <4).

Dataloep Onderwijs en Vorming

Ga naar de dataloep via het vierkant 'Leerlingenkenmerken', kies vervolgens voor een niveau (gewoon kleuter- en lager onderwijs of gewoon secundair onderwijs), een weergave (evolutie) en een geografisch niveau (woonplaats leerling). Op de pagina waar je dan terecht komt, kan je linksonder, na het aanklikken van 'Meer filters', je gemeente kiezen. Meer details over de thuistaal (Nederlands, Frans, andere taal en hun mogelijke combinaties) kan je vinden door in de horizontale balk 'Cijfers per schooljaar' aan te klikken en vervolgens het groene vakje met leerlingenkenmerken te kiezen.

Kruispuntbank Inburgering

Cijfers zijn niet online beschikbaar. Vraag ze op bij het Agentschap Integratie en Inburgering.



PRAKTIJK- GERICHT ONDER- ZOEK

Soms zeggen cijfers niet genoeg en loont het de moeite om ook relevante stakeholders te bevrage. Zo kan je gelijke kansen en gelijke toegang garanderen voor alle inwoners van jouw gemeente. In dit onderdeel presenteren we enkele bruikbare methoden, tips en tricks om onderbouwde en kwalitatieve beleidsinformatie te verkrijgen aanvullend op de lokale statistieken diversiteit.

Centrale vragen over
diversiteit in je gemeente

Tips en tricks

Methodes

Verwerking van
resultaten



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
2. Methodes
3. Tips & tricks
4. Verwerking van resultaten

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

Inleiding

Welke stappen moet je zetten wanneer je de relevante stakeholders van je lokaal diversiteitsbeleid wil bevragen?



- [Tips voor opmaak van een scriptie](#)
- [Handleiding 'Tevredenheid over lokale dienstverlening gemeten' \(VVSG\)](#)



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente

- Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
- Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
- Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
- Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?

2. Methodes

- Onderzoeksmethodes
- Participatiebevorderende methodes

3. Tips en tricks

- Bias
- Anderstaligen bevragen
- Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?

4. Verwerking van resultaten

- Clusteren en analyseren van de resultaten
- Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente

Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?

Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?

Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?

Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?

Een analyse valt of staat met een goede centrale vraag. Denk daarom goed na over de volgende vragen:

- Waarom start je deze analyse?
- Waarom is dit onderzoek belangrijk?
- Welke informatie wil je hebben?
- Voor wie zijn de resultaten bestemd?
- Welk type informatie is vooral belangrijk voor jou?
- Hoe wil je de informatie gebruiken?

Bespreek deze vragen met je collega's. Het is belangrijk om draagvlak te creëren voor je analyse. Schrijf de antwoorden op de vragen op en gebruik dit als ontwerp voor je analyse. Logischerwijze formuleert je centrale vraag heel concreet wat je precies te weten wil komen tijdens je analyse.

Baken goed af welke thema's je wil bevragen. Baseer je hiervoor op beschikbare lokale data, relevante literatuur en eerder verricht onderzoek. Zo kan je eventueel ook goede voorbeeldvragen terugvinden.

Bepaal ook precies wat je van elk thema wil weten. Als je bijvoorbeeld werkt rond het thema 'armoede', kan je de vragen best in kaart brengen aan de hand van kenmerken of indicatoren van armoede.



[Meer info over hoe je een analyse start](#)

Bronnen:
Mortelmans D.,
Handboek kwalitatieve
onderzoeksmethoden
(2013), Acco (Leuven).

Hieronder vind je vier grote centrale vragen. Ze komen overeen met de verschillende niveaus van het lokaal diversiteitsbeleid waarover je als lokaal bestuur de regie uitoefent:

1. Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente? (extern beleid gericht op empowerment van personen van buitenlandse herkomst, de bijzondere doelgroep van het integratie-decreet)
2. Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit? (intern lokaal diversiteitsbeleid gericht op het verhogen van de toegankelijkheid)
3. Hoe gaan organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit? (extern lokaal diversiteitsbeleid gericht op het verhogen van de toegankelijkheid van niet-gemeentelijke diensten en organisaties)
4. Hoe gaan inwoners om met de aanwezige diversiteit? (extern lokaal diversiteitsbeleid gericht op het verhogen van het samenleven in diversiteit)



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente

- Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
- Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
- Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
- Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?

2. Methodes

- Onderzoeksmethodes
- Participatiebevorderende methodes

3. Tips en tricks

- Bias
- Anderstaligen bevragen
- Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?

4. Verwerking van resultaten

- Clusteren en analyseren van de resultaten
- Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning



Inspiratie voor de opmaak van je vragenlijst:

- [Vragenlijsten voor open bevragingen met personen van buitenlandse herkomst](#), opgesteld door het Agentschap Integratie en Inburgering.
- ['Instroom in de Vlaamse Rand: Behoeftesonderzoek bij nieuwe inwoners van vreemde origine, in veertien Vlaamse randgemeentes'](#)

WAT ZIJN DE NODEN, BEZORGDHEDEN EN DROMEN VAN PERSONEN VAN BUITENLANDSE HERKOMST IN MIJN GEMEENTE?



Waar kan je respondenten van buitenlandse herkomst vinden in je gemeente?

- Via toeleiders en andere brugfiguren;
- Via medewerkers van het Agentschap Integratie en Inburgering: consulenten integratie, trajectbegeleiders, leerkrachten maatschappelijke oriëntatie en taalconsulenten;
- Via leerkrachten Nederlands: centra voor volwassenenonderwijs (CVO), centra voor basiseducatie (CBE) en universitaire talentcentra;
- Via praatpunten: praattafels, conversatietafels;
- Via maatschappelijk werkers van o.a. het lokaal opvanginitiatief of andere opvangcentra;
- Via jeugdhuizen en -verenigingen, sportclubs, scholen;
- Via initiatieven die zich richten tot deze doelgroep (bv. buddywerking voor nieuwkomers, deelwerking van een armoedeorganisatie,...);
- Via werkgevers die een divers publiek tewerkstellen (bv. Kringwinkel, dienstchequebedrijven, bouwsector, horeca, ...);
- Bij zelforganisaties;
- Bij levensbeschouwelijke organisaties: evangelische kerk, moskee,...



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente

- Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
- **Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?**
- Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
- Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?

2. Methodes

- Onderzoeksmethodes
- Participatiebevorderende methodes

3. Tips en tricks

- Bias
- Anderstaligen bevragen
- Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?

4. Verwerking van resultaten

- Clusteren en analyseren van de resultaten
- Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning



Ga hier kijken voor inspiratie voor je vragenlijst:

- [Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit'?](#)
- [Tips voor een brede toegankelijkheid van je aanbod](#)
- [Checklist diversiteit bij gemeenten](#)

HOE GAAN ONZE DIENSTEN OM MET DE AANWEZIGE DIVERSITEIT?

Wil je weten hoe toegankelijk je eigen dienstverlening is en hoe je collega's omgaan met de diversiteit in je gemeente?

Enkele tips voor het vraaggesprek met de diensten van je lokaal bestuur:

- Laat weten wat de bedoeling is van het gesprek.
- Zoek actief naar knelpunten en opportuniteiten om de interne samenwerking en afstemming rond integratie (interne regie) te bevorderen. Bijvoorbeeld als je merkt dat diensten X en Y niet goed op elkaar afgestemd zijn over Z, zorg dan dat dit achteraf wordt opgevolgd, dat er effectief iets aan gedaan wordt.
- Geef tijdens de inleiding, voorafgaand aan het interview, een aantal relevante lokale cijfers (bijvoorbeeld cijfers van het aantal minderjarige personen van buitenlandse herkomst in je gemeente bij een gesprek met de jeugddienst).
- Zorg ervoor dat je zowel medewerkers bevraagt uit de back office (administratieve medewerkers en beleidsmedewerkers) als uit de front office (loketmedewerkers, maatschappelijk assistenten, intakers, onthaalmedewerkers). De belangrijkste interne diensten om te bevragen zijn de:
 - > communicatiedienst
 - > personeelsdienst
 - > preventiedienst
 - > sport-, jeugd- en cultuurdiensten
 - > welzijnsdiensten
 - > burgerzaken
 - > woonloket
 - > algemeen onthaal
 - > OCMW/Sociaal Huis
- Werk met focusgroepen. Zo kan je een dynamiek op gang brengen en/of stimuleren tussen de verschillende diensten, en tussen backoffice- en frontofficemedewerkers.





Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente

- Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
- Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
- **Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?**
- Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?

2. Methodes

- Onderzoeksmethodes
- Participatiebevorderende methodes

3. Tips en tricks

- Bias
- Anderstaligen bevragen
- Wie kan mij helpen om met werk te verlichten?

4. Verwerking van resultaten

- Clusteren en analyseren van de resultaten
- Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning



Inspiratie voor je vragenlijst:

- [Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'](#)
- [Tips voor een bredere toegankelijkheid van je aanbod](#)

HOE GAAN EXTERNE ORGANISATIES EN VERENIGINGEN OM MET DE AANWEZIGE DIVERSITEIT?



Als lokaal bestuur heb je de regierol over het lokaal diversiteitsbeleid. Dit betekent dat je de verantwoordelijkheid hebt over de afstemming en coördinatie van de relevante actoren binnen het beleidsdomein 'integratie'. Relevante externe organisaties voor het lokaal lokaal diversiteitsbeleid zijn o.a.:

- Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW)
- Scholen, Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB) en het lokaal overlegplatform (LOP)
- VDAB
- Vrijtijdsactoren (jeugdhuizen, academies, voetbalclubs, enz.)
- Centra voor volwassenenonderwijs (CVO), Centra voor Basiseducatie (CBE) en universitaire talentcentra
- Agentschap Integratie en Inburgering
- Kind en Gezin
- Kinderopvanginitiatieven

Enkele tips voor je vraaggesprek met relevante externe actoren:

- Stem eerst af met je eigen collega's. Spreek bijvoorbeeld eerst met je cultuurfunctionaris voor je met een culturele vereniging gaat praten.
- Laat weten wat de bedoeling is van het gesprek en hoe je zal terugkoppelen over het resultaat (bv. doelstellingen en acties rond diversiteit/toegankelijkheid die vermeld staan in het meerjarenplan).
- Geef tijdens de inleiding een aantal relevante cijfers lokale diversiteit.



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over

diversiteit in je gemeente

- Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
- Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
- Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
- **Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?**

2. Methodes

- Onderzoeksmethodes
- Participatiebevorderende methodes

3. Tips en tricks

- Bias
- Anderstaligen bevragen
- Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?

4. Verwerking van resultaten

- Clusteren en analyseren van de resultaten
- Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

HOE GAAN INWONERS OM MET DE DIVERSITEIT IN DE GEMEENTE?

Om als lokale overheid te weten te komen hoe je samenleven in diversiteit kan stimuleren, zijn je eigen inwoners de experts ter zake. Bevraag een representatieve steekproef over 'het gevoel van ergens bij te horen', ervaringen van discriminatie en racisme, sociale samenhang, diversiteit in de publieke ruimte,... Zo krijg je concretere ideeën en meer inzicht in de randvoorwaarden die vervuld moeten zijn.



ACHTERGRONDINFORMATIE

- De Stadsmonitor bestaat voor 13 centrumsteden en past de begrippen 'duurzaamheid' en 'leefbaarheid' toe op alle belangrijke activiteiten in de stad.
- De Gemeentemonitor is een omgevingsscanner die de brede omgeving van elke Vlaamse gemeente in beeld brengt vanaf maart 2018.
- Onderzoek 'Samenleven in Diversiteit' vanaf voorjaar 2018. Het Agentschap Binnenlands Bestuur i.s.m. Statistiek Vlaanderen onderzoekt hierin hoe inwoners het samenleven in diversiteit in Vlaanderen ervaren.
- Onderzoeksgroep Diversiteit en Gemeenschapsvorming (DieGem) 'Solidariteit in diversiteit'. Naast interessante publicaties en een praktijkenbank vind je op de website een toolbox impactevaluatie. In deze toolbox kunnen professionals die projecten of acties opzetten, waardevol materiaal vinden om de impact te meten van hun interventies.



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente

- Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
- Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
- Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
- Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?

2. Methodes

- Onderzoeksmethodes
- Participatiebevorderende methodes

3. Tips en tricks

- Bias
- Anderstaligen bevragen
- Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?

4. Verwerking van resultaten

- Clusteren en analyseren van de resultaten
- Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning



Begrippenkader
participatie en actief
burgerschap, VVSG

2. Methodes

ONDERZOEKSMETHODES

Diepte-interview

Focusgroepen

Gebruikersbevraging

PARTICIPATIEBEVORDERENDE METHODES

Wereldcafé

Stickers, stipstemmen
of dotmocracy

Thermometer

Hartmann-methode

Zaad – kiem – boom

Gibson-methode

Schrijfbord/schrijfmuur

Speedsparren

(Praat)kaarten

In dit onderdeel beschrijven we enkele methodes om antwoord te krijgen op je centrale vraag.

Diepte-interviews, focusgroepen en ook gebruikersenquêtes zijn geschikte onderzoeksmethodes om meer diepgaande en genuanceerde informatie te verzamelen. Minder tijdsintensieve methodes van gegevensverzameling vind je onder de rubriek ‘participatiebevorderende methodes’.

Vooraleer je medewerkers, personen van buitenlandse herkomst of inwoners bevrageet, consulteer je best bestaande data. De eerstelijnsmedewerkers binnen je eigen diensten (loketmedewerkers van de dienst burgerzaken, maatschappelijk werkers binnen de sociale dienst van het OCMW, enz.) maar ook van andere organisaties en verenigingen op je grondgebied (CAW, Agentschap Integratie en Inburgering) hebben een schat aan informatie die relevant is voor het lokaal diversiteitsbeleid.

Naast eerstelijnsmedewerkers zijn er in verschillende Vlaamse steden en gemeenten ook brugfiguren, toeleiders of intercultureel bemiddelaars die allerlei signalen bundelen en soms ook registreren. Vergeet ook hen niet mee te nemen in je analyse. Zij kunnen je bijvoorbeeld informeren over:

- Profielen, noden en vragen van personen van buitenlandse herkomst;
- Soorten hulpvragen van kwetsbare groepen;
- Drempels in de lokale dienst- en hulpverlening die integratie in de weg staan.

De meeste lokale besturen hebben een systeem van klachtenbehandeling uitgebouwd. Sommige lokale besturen hebben inmiddels een ombudsman/-vrouw of dienst die alle klachten en maatschappelijke signalen van burgers over de overheid bundelen. Neem dit gratis advies van je burgers ook mee om je dienstverlening te verbeteren.



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - **Onderzoeksmethodes**
 - Participatiebevorderende methodes
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

ONDERZOEKSMETHODES

Diepte-interview

Focusgroepen

Gebruikersbevraging

Wat? | **Wie?** | **Voordelen** | **Nadelen** | **Benodigheden** | **Tips**

Wat is een diepte-interview?

Een diepte-interview of semigestructureerd interview is één van de meest gebruikte methodes bij kwalitatief onderzoek. Gebruik hiervoor een lijst met gesprekspunten en/of mogelijke vragen die het gesprek in een bepaalde richting leiden, zonder daarbij strikt een vaste vragenlijst af te lopen.

Wie bevragen?

Binnen kwalitatief onderzoek zijn je onderzoeksresultaten representatief als de steekproef zodanig is samengesteld dat alle relevante variaties in meningen, opvattingen, gevoelens en motivaties zich manifesteren binnen de steekproef en binnen het onderzoek. Hierdoor kan je vooraf nooit inschatten hoeveel individuen je uiteindelijk zal moeten bevragen (steekproefgrootte). Wel kan je op basis van de [steekproefcalculator](#) in kaart brengen hoeveel personen je minimaal dient te bevragen. Afhankelijk van je centrale vraag en de doelstelling van je onderzoek zal je dan moeten bekijken welke personen je precies moet meenemen in je steekproef.

Afhankelijk van je centrale vraag en de doelstelling van je onderzoek, kies je dus voor een bepaald profiel van respondenten (bv. max. 1 jaar in België). Vervolgens zorg je voor voldoende variatie binnen deze groep zodat je een afspiegeling hebt van dit profiel (bv. binnen de inwoners die max. 1 jaar in België wonen, zorg je dat je respondenten voldoende heterogeen zijn op vlak van leeftijd, gender, afkomst, gezinssituatie, etc.). Meestal ga je net zolang door met interviewen tot je geen nieuwe informatie meer krijgt. Je spreekt dan van inhoudelijke verzadiging. Dit betekent dat er (1) geen nieuwe relevante data gevonden worden over een bepaalde categorie, (2) dat een bepaalde categorie volledig uitgewerkt is in al haar dimensies en variaties en (3) dat de relaties tussen de verschillende categorieën duidelijk zijn en gevalideerd werden. Bij een complex onderwerp of een heterogene groep van onderzoekseenheden zal het langer duren voordat je dit punt hebt bereikt.



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. **Methodes**
 - **Onderzoeksmethodes**
 - Participatiebevorderende methodes
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning

ONDERZOEKSMETHODES

Diepte-interview

Focusgroepen

Gebruikersbevraging

Wat? | **Wie?** | **Voordelen** | **Nadelen** | **Benodigheden** | **Tips**

Voordelen

- Een interview kan 1 op 1, per telefoon, via internet of bij voorkeur in levende lijve afgenomen worden.
- Het interview heeft een flexibele structuur. Uitweidingen over een bepaald thema, verdieping en bijvragen zijn mogelijk waar nodig.
- Door deze flexibiliteit is er de mogelijkheid om de mening en ervaringen van de respondent echt uit te spitten en te analyseren.
- Doordat dezelfde thema's, lijnen en vragen in elke bevraging terugkeren kunnen degelijke vergelijkingen en dus conclusies gemaakt worden, en kunnen de data gebruikt worden om te 'kwantificeren'.
- Mensen vinden het soms moeilijk om bepaalde zaken te bespreken waar anderen bij zijn. Zeker voor gevoelige onderwerpen lijkt een interview meer geschikt dan een focusgroep bijvoorbeeld.

Nadelen

- Voor het afnemen van interviews is er veel tijd nodig. Een degelijk interview duurt al snel tussen de 1 en 2 uur.
- De duurtijd van het gesprek kan heel erg variabel zijn, afhankelijk van de respondent, de bijvragen die worden gesteld, de onderwerpen die eruit springen, ...
- Als de bevrageerde en de interviewer zich niet op hun gemak voelen, kan het interview heel moeizaam verlopen.
- Bij een 1 op 1 gesprek is er geen sprake van het stimulerende effect van de aanwezigheid van anderen. Doordat er in een groepsgesprek of focusgroep meer mensen meepraten over hetzelfde onderwerp, krijgt ieder op zich ook meer inzicht in wat hij/zij zelf denkt en denkt hij/zij ook beter na over zijn eigen meningen en ideeën dan misschien het geval is bij een interview.
- Binnen kwalitatief onderzoek zorgen de aanwezigheid en de handelingen van de 'interviewer' sowieso voor 'bias' of 'ruis' op de antwoorden. Alleen al omdat jij er bent, is de context waarin jij je met de respondent(en) bevindt niet meer neutraal. Jij bent, als interviewer, een actieve factor, met invloed op de context.

Benodigheden

- Notitieboekje en balpen
- Dictafoon of andere opnameapparatuur



Inleiding



Lokale statistieken



Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - **Onderzoeksmethodes**
 - Participatiebevorderende methodes
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken



Vragenlijsten



Bronnen



Ondersteuning

ONDERZOEKSMETHODES

Diepte-interview

Focusgroepen

Gebruikersbevraging

Wat? | **Wie?** | **Voordelen** | **Nadelen** | **Benodigdheden** | **Tips 1** | **2**

Tips

Hoe bereid je je voor?

- Schep een sfeer van vertrouwen, en stel de persoon met wie je spreekt op zijn/haar gemak. Dit lukt het best als je iemand 'live' interviewt.
- Wanneer je anderstaligen wil bevragen, moet je rekening houden met het taalniveau en de vaardigheden van je respondent. In de rubriek 'Anderstaligen bevragen' vind je een overzicht van mogelijke instrumenten om in te zetten bij de communicatie met anderstaligen en de nodige aandachtspunten. Voorzie hiervoor ook het nodige budget.
- Stuur de vragen nooit op voorhand door, zo vermijd je voorbereide antwoorden. Zorg wel dat de grote lijnen en de doelstellingen van het gesprek duidelijk zijn.
- Leg bij het begin van het interview nog eens duidelijk de bedoeling van het gesprek uit.
- Zorg dat er toestemming is om de informatie die tijdens het gesprek wordt gedeeld, anoniem te gebruiken. Hiervoor kan je eventueel een document ter goedkeuring laten ondertekenen. Leg uit waarom je notities neemt of het gesprek opneemt, en vraag hiervoor toestemming.
- Een hoek van 90° of minder tussen interviewer en geïnterviewde zou de ideale opstelling zijn voor beide partijen. Als je frontaal tegenover elkaar zit, voelen sommige mensen zich misschien op hun gemak.





ONDERZOEKSMETHODES

Diepte-interview

Focusgroepen

Gebruikersbevraging

Wat? | Wie? | Voordelen | Nadelen | Benodigheden | Tips 1 | 2

Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

- Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
- Methodes**
 - Onderzoeksmethodes**
 - Participatiebevorderende methodes
- Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
- Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

Waarop letten tijdens het gesprek?

- Zorg ervoor dat je tijdens het gesprek niet gestoord wordt. Zorg voor een rustige omgeving.
- Geef de respondent zoveel mogelijk het gevoel dat je een gewoon 'gesprek' hebt. Zorg er dus voor dat je de vragen zo natuurlijk mogelijk stelt en dat je niet bij elke vraag naar je checklist moet kijken.
- (Te) veel noteren tijdens het gesprek creëert afstand. Probeer dit zoveel mogelijk te vermijden.
- Bij een semigestructureerd interview kan je de vragenlijst flexibel toepassen. Geef de natuurlijke loop van het gesprek voorrang. Bij sommige respondenten zal je meer moeten doorvragen. Soms worden vragen al vanzelf beantwoord tijdens het interview. Die kan je dan later overslaan.
- Voorzie voldoende tijd. Stel de vragen niet te snel, en niet te snel na elkaar. Laat ruimte (stilte) tussen vraag en antwoord.
- Gebruik directe of niet-gerichte doorvraagtechnieken om meer uitleg of details te bekomen:
 - Bij directe doorvraagtechnieken stel je een extra vraag om de respondent aan te zetten om verder te vertellen of meer uitleg te geven. Je kan hiervoor de vraag herhalen, je kan de vraag samenvatten, of samenvatten wat de respondent eerder zei ('Als ik het goed begrijp, dan ...', of 'Dus jij bedoelt ...'). Je kan ook ongericht expliciet doorvragen ('Kan je daar verder op ingaan', 'Hoe bedoel je precies?') of je kan gericht expliciet doorvragen door te focussen op een deel van het antwoord (hoeveel, en toen, wanneer ...?)
 - Bij niet-gerichte doorvraagtechnieken wordt niet per se een nieuwe vraag gesteld, maar kan je de laatste woorden van een respondent in een vragende vorm herhalen (papegaaien of spiegelen genoemd). Dit spoort aan om verder te vertellen, en tegelijk toon je ook dat je geïnteresseerd bent. Een functionele stilte kan tevens gebruikt worden om aan te tonen dat het verhaal onvolledig is, en je verwacht dat de respondent nog verder vertelt.
- Luister actief. Let op je luisterhouding. Kijk de respondent aan, knik, glimlach.
- Let op het non-verbale gedrag van de respondent. Noteer opvallende zaken in het verslag dat je achteraf van het gesprek maakt.
- Probeer het gesprek op te nemen. Luister en 'registreer' ook goed net voor en net na het gesprek. Vaak worden dan nog cruciale of interessante dingen gezegd. Schrijf deze zaken zeker neer in een verslag dat je van het gesprek maakt.

Hoe formuleer je vragen voor een diepte-interview?

- Stel eerst de algemene vragen, en pas later specifiekere vragen.
- Bespreek eerst relatief makkelijke en neutrale vragen. Pas later kan je de meer gevoelige thema's aansnijden.
- Stel korte vragen.
- Stel vooral 'open' vragen in plaats van gesloten vragen. Gesloten vragen kunnen beantwoord worden met 'ja' of 'nee', maar verlangen vaak geen verdere uitleg.
- Vermijd waarom-vragen. Dit kan de respondent verwarren – mensen weten vaak niet waarom ze doen wat ze doen. Bovendien krijgt de respondent vaak het gevoel dat hij/zij zich moet verantwoorden of verdedigen, en klapt hij/zij toe.
- Vermijd dubbele vragen, waarbij twee vragen in één vraag vervat zijn. Vaak krijg je dan toch maar op één aspect van de vraag een antwoord.
- Stel geen suggestieve of directieve vragen, die het antwoord in een bepaalde richting duwen. Als je voorbeelden geeft bij een vraag, stuur je de geïnterviewde vaak in een specifieke richting. Probeer vragen te vermijden waarin reeds een oordeel vervat zit. Een voorbeeld van een suggestieve vraag kan zijn: 'Als vrouw bent u toch wellicht van mening dat'.
- Zorg dat de vragen in de taal of het register van de respondent gesteld worden. Maak de vragen helder en duidelijk.



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. **Methodes**
 - **Onderzoeksmethodes**
 - Participatiebevorderende methodes
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

ONDERZOEKSMETHODES

Diepte-interview

Focusgroepen

Gebruikersbevraging

Wat? | **Voordelen** | **Nadelen** | **Benodigdheden** | **Tips**

Wat zijn focusgroepen?

Een focusgroep is een discussie in een kleine groep van stakeholders (5 tot 10 personen), begeleid door een gespreksleider. Het gesprek duurt ongeveer 1,5 tot 2 uur en daarbinnen worden 10 à 12 vragen gesteld.

Voor de deelnemers kan een focusgroep overkomen als een informele uitwisseling, maar de gespreksleider volgt een systematiek die de ideeën structureert. Het proces waarbij de deelnemers informatie met elkaar uitwisselen en elkaar beïnvloeden is belangrijk. De vragen in de leidraad hebben vaak geen exact antwoord nodig maar lokken de discussie uit.

Door op een uniforme manier te werken kunnen de resultaten van verschillende focusgroepen vergeleken worden.

Voordelen

Focusgroepen zijn geschikt om:

- achtergrondinformatie te verzamelen over een bepaald thema.
- inzichten in denkwijzen en meningen van mensen over een bepaald thema te krijgen.
- het bewustzijn van de deelnemers rond een bepaald thema te verhogen. Deelnemers die niet gewoon zijn hun mening te geven worden uitgedaagd en gestimuleerd om dit wel te doen. In die zin kan deelname aan een focusgroep ook emanciperend werken.
- te gebruiken binnen een 'mixed-method' onderzoek: zowel als methode voor het vooronderzoek waaruit de geschikte vragen gedestilleerd worden voor bv. een kwantitatieve survey als omgekeerd, als methode waarin de resultaten van een kwantitatief onderzoek verder besproken worden.

Nadelen

- De sociale context in een focusgroep kan de resultaten vertekenen. Personen willen positief overkomen. Dit is een risico waarmee je rekening moet houden.
- Focusgroepen zijn niet geschikt om sneller en goedkoper gegevens te verzamelen in vergelijking met bv. diepte-interviews. De meningen van alle deelnemers zullen niet systematisch aan bod komen: sommige deelnemers zeggen veel en anderen weinig. Je weet nooit zeker of de stillere deelnemers écht delen. Het organisatorische aspect heeft daarnaast meer voeten in de aarde. Ook het uitschrijven van opnames en de verwerking ervan zijn complexer.
- Bij een focusgroep heeft de moderator minder controle over het gesprek dan bij individuele interviews.



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?

2. Methodes

- **Onderzoeksmethodes**
 - Participatiebevorderende methodes
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
 4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning

ONDERZOEKSMETHODES

Diepte-interview

Focusgroepen

Gebruikersbevraging

Wat? | Voordelen | Nadelen | **Benodigheden** | Tips

Benodigheden

- Minimum één opnameapparaat
- Draaiboek
- Verslaggever
- Moderator
- Tafels, stoelen
- Eventueel grote schrijfbladen voor op de tafels en stiften



Tips

- Je hebt een goed overwogen draaiboek nodig dat zoveel mogelijk gevolgd wordt.
- Zorg voor een aparte verslaggever die ook mee het gedrag van de deelnemers observeert.
- Neem het gesprek op en transcribeer het daarna bij voorkeur (met vermelding van wie wat zegt).
- Besteed voldoende aandacht aan de samenstelling van de focusgroep. Probeer een groep zo homogeen mogelijk samen te stellen uit personen met een gelijkaardig profiel (deelnemers delen bv. statuut, professionele functie, leeftijd, gender, taal, feit dat ze kinderen hebben,...). Als je vergelijkingen wil maken tussen verschillende kenmerken, moet je de verschillen in samenstelling tussen de diverse focusgroepen zo groot mogelijk maken.
- Het aantal deelnemers (6 tot 10) is belangrijk. Bij minder deelnemers valt het groepseffect een stuk weg. Bij meer deelnemers is er te weinig tijd om iedereen te laten spreken. Nodig steeds 3 tot 4 personen meer uit dan je wil bevragen via de focusgroep. Er haken voor focusgroepen (omwille van het groepsaspect) altijd meer mensen af.
- Laat een ervaren moderator het gesprek leiden. Hij/zij speelt in op groepsprocessen en zet verschillende werkwijzen in om het gesprek te stimuleren. Bijvoorbeeld: expliciet naar een mening vragen, een rondje onder alle aanwezigen, stellingen voorleggen, werken met tekeningen,... Deze werkwijzen kunnen ook als hulpmiddel dienen om zwijgers te betrekken.
- Drie tot vijf verschillende groepen worden meestal als het optimaal aantal groeps gesprekken beschouwd. Ook hier geldt het moment van theoretische saturatie als eindpunt van je bevraging. Dit is het moment waarop het organiseren van een extra focusgroep waarschijnlijk geen nieuwe informatie meer oplevert.



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

- Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
- Methodes**
 - Onderzoeksmethodes**
 - Participatiebevorderende methodes
- Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevrage
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
- Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning



Achtergrondinformatie

- Een [online gids](#) voor gebruikersonderzoek (customer insight) vind je op de website van Smart Cities.
- Handleiding [‘Tevredenheid over lokale dienstverlening gemeten’](#)
- [Overzicht van online survey tools](#)
- [Service design](#), een toolkit voor besturen en organisatie.

ONDERZOEKSMETHODES

Diepte-interview

Focusgroepen

Gebruikersbevraging



Om je producten en kanalen van je dienstverlening beter af te stemmen op de diverse groepen burgers, kan je de gebruikers van je dienstverlening of aanbod bevrage. Denk eerst goed na wat je wilt bereiken met je bevraging. Voor sommige doelstellingen volstaat het om aan enkele balie medewerkers te vragen om na elk gesprek een aantal kleine vragen te stellen die peilen naar tevredenheid en eventuele drempels. Indien die antwoorden systematisch worden bijgehouden, kan dit al een mooi beeld opleveren.

Een enquête zal je pas opstellen als je meer informatie nodig hebt van je doelgroep in functie van een specifiek project of nieuw beleid. Je merkt bijvoorbeeld dat je bevolking de laatste tien jaar veel diverser is geworden en je wil weten hoe je voor elke nieuwe inwoner een toegankelijk onthaal kan realiseren.

Ben je van plan om een enquête te organiseren, dan zal je een gestructureerde vragenlijst moeten opmaken. Hoe begin je daaraan?

- Vraag eerst bij je collega's na wie hiermee ervaring heeft. Je moet immers rekening houden met de representativiteit bij het bepalen van je doelgroep, met methodologisch-technische zaken, enz.
- Bereken met de [steekproefcalculator](#) hoeveel personen je minimaal nodig hebt voor representatieve resultaten.
- Bekijk welke personen deel moeten uitmaken van je steekproef.
- Je kan een eenvoudige online enquête opmaken met diverse online tools als [Survey Monkey](#) of [Google Forms](#). Je deelnemers vullen dan een online formulier in waarvan de resultaten in een spreadsheet terecht komen.

Heb je nog hulp nodig? Neem contact op met het Agentschap Integratie en Inburgering voor de opmaak van geschikte vragenlijsten in functie van toegankelijkheid van je diensten en je dienstverlening.



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdhen en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - Onderzoeksmethodes
 - **Participatiebevorderende methodes**
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning

PARTICIPATIEBEVORDERENDE METHODES

Wereldcafé	Stickers, stipstemmen of dotmocracy	Thermometer
Hartmann-methode	Zaad – kiem – boom	Gibson-methode
Schrijfbord/schrijfmuur	Speedsparren	(Praat)kaarten

Wat is een wereldcafé?

Een gemeente wil weten welke zaken inwoners van buitenlandse herkomst belangrijk vinden, wat ze moeilijk vinden, wat ze nodig hebben, ... Tijdens een wereldcafé wordt er via dialoog kennis uitgewisseld over bepaalde thema's. In een informele sfeer bespreken kleine groepjes inwoners een bepaald onderwerp aan 'cafétafels'. Op tafel ligt een blad waarop belangrijke bevindingen, resultaten, besluiten, etc. genoteerd kunnen worden.

De discussie wordt ingeleid door een vraag of een stelling te poneren, die dan aan de tafels gebruikt wordt om over uit te wisselen of te discussiëren. Bepaalde domeinen van het lokaal beleid komen aan bod (onderwijs, arbeid, wonen, ...). Na 20 tot 30 minuten (afhankelijk van de groepjes) wordt er doorgeschoven naar een andere tafel. Eén iemand blijft als gastvrouw/-heer zitten aan de oorspronkelijke tafel. Deze gastvrouw/-heer vat in twee minuten samen wat er gezegd en opgeschreven is in de vorige ronde. De dialoog wordt nu verdergezet met de nieuwe groep. Zij kunnen aanvullen, becommentariëren, verder bouwen, uitbreiden, ... De belangrijkste besluiten en bevindingen worden weer opgeschreven op het blad dat op tafel ligt.

Na 4 rondes bespreken de deelnemers per tafel wat de top 3 knelpunten/conclusies zijn voor hun tafel. Per tafel wordt dit in 5 minuten aan de volledige groep teruggekoppeld.



Benodigheden

- Tafels, stoelen
- Vragen of stellingen waarover gediscussieerd kan worden
- Grote schrijfbladen voor op de tafels, stiften

Wanneer zet je het in?

De methodiek 'wereldcafé' is heel bruikbaar om tussen een grote groep deelnemers toch een authentieke dialoog te creëren en om input, ideeën en feedback te genereren. Doordat er in groepjes steeds doorgeschoven wordt en verder gebouwd wordt op wat er eerder besproken werd, ontstaat er een verregaande dialoog of bespreking van de vragen of de stellingen, in een relatief korte tijd.



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

- Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
- Methodes**
 - Onderzoeksmethodes
 - Participatiebevorderende methodes**
- Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
- Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

Vragenlijsten

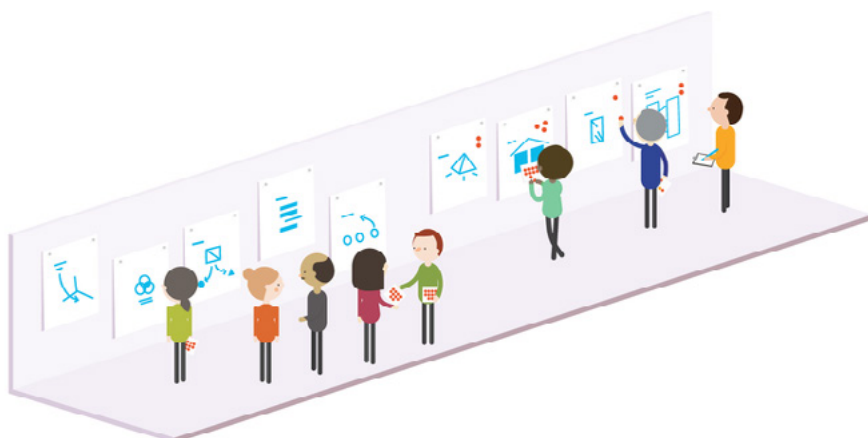
Bronnen

Ondersteuning

PARTICIPATIEBEVORDERENDE METHODES

Wereldcafé	Stickers, stipstemmen of dotmocracy	Thermometer
Hartmann-methode	Zaad – kiem – boom	Gibson-methode
Schrijfbord/schrijfmuur	Speedsparren	(Praat)kaarten

Bron: <https://strategiezer.com/>



Wat is dotmocracy?

Een gemeente ziet bijvoorbeeld grote uitdagingen in de stad wat betreft huisvesting. Deze uitdagingen zijn heel uiteenlopend, verlangen verschillende doelstellingen en acties, en variëren van heel dringend op korte termijn naar noodzakelijke noden op lange termijn. Via dotmocracy bevragen we een groot deel van de bevolking in verschillende rondes.

De verschillende mogelijkheden, acties, ideeën of stellingen worden elk afzonderlijk op een flap opgeschreven en deze flappen worden aan de muur in de ruimte gehangen. Alle aanwezigen krijgen 3 tot 5 kleine ronde stickers – het aantal kan variëren naargelang het aantal flappen dat uithangt. De inwoners plakken een sticker (maximum 1 of 2 per stelling, op voorhand te bepalen en opnieuw afhankelijk van het aantal flappen) bij de mogelijkheden, onderwerpen, ideeën of stellingen naar keuze, **waar zij prioriteit aan geven.**



Je kan ook met stickers met verschillende kleuren werken, waarbij **elke kleur een andere categorie of beoordeling** betekent. Bij het ordenen van prioriteiten, bijvoorbeeld, kan de blauwe sticker gebruikt worden voor gemakkelijke, aanvaardbare en risicoloze ideeën, de rode stickers voor innovatieve, uitvoerbare en opwindende ideeën en de gele sticker voor uitdagende, ongewone en toekomstige ideeën.

Je kunt op de stickers ook punten schrijven. Iedereen krijgt dan een sticker met 3 punten, met 2 punten en met 1 punt om te kleven op de flap die voor hem of haar op de eerste, tweede of derde plaats komt. Eens de stickers zijn geplakt, kunnen de 'scores' (aantal stickers en/of punten op de stickers) geteld worden, en kan gemakkelijk een top 3 of top 5 samengesteld worden.

Een alternatief voor 'stickering' op flappen, is het gebruik van 'dotmocracy'-bladen.

Idee, concept of initiatief:						Handtekeningen
Ga je akkoord?						
Helemaal akkoord	Akkoord	Neutraal	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Twijfel	
.....	
Sterktes & kansen			Zwaktes en bedreigingen			

Aan de hand van verschillende fiches kunnen deelnemers telkens aanduiden in welke mate ze het eens of oneens zijn met een stelling, en wat de sterktes/mogelijkheden en/of de bezorgdheden/zwaktes zijn. Deze dotmocracy biedt dus meer feedback-ruimte en meer nuancering.

Benodigheden

- Grote flappen om stellingen op te schrijven en uit te hangen in de ruimte
- Kleine, ronde (gekleurde) stickers of post-its
- Stiften
- Eventueel: dotmocracy-bladen om uit te hangen in de ruimte of om uit te delen

Wanneer zet je het in?

De methodiek *stickeren* of *dotmocracy* kan gebruikt worden als er verschillende mogelijkheden, ideeën of stellingen zijn waaruit de groepsleden één of meerdere **prioriteiten** moeten kiezen. In een redelijk korte tijdspanne kunnen deelnemers anoniem prioriteiten stellen, projecten of acties kiezen of voorkeuren geven. Deze kunnen dan de basis vormen om nog verder uit te diepen in een groeps gesprek of een bevraging. Het kan ook interessant zijn om na te denken over waarom er op bepaalde ideeën niet gestemd is.



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

- Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
- Methodes**
 - Onderzoeksmethodes
 - Participatiebevorderende methodes**
- Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
- Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

PARTICIPATIEBEVORDERENDE METHODES

Wereldcafé	Stickers, stipstemmen of dotmocracy	Thermometer
Hartmann-methode	Zaad – kiem – boom	Gibson-methode
Schrijfbord/schrijfmuur	Speedsparren	(Praat)kaarten

Wat houdt de thermometer methode in?

Grote tekeningen van thermometers hangen aan de muur of liggen op tafel. Ze zijn telkens gelinkt aan een stelling per domein of thema. De thermometer kan gebruikt worden om aan te geven in welke mate je je in iets kan vinden, akkoord bent, iets belangrijk vindt, etc. Elke graad is één vakje. Deelnemers mogen in totaal 3 tot 5 (op voorhand te bepalen) vakjes inkleuren, dit op één thermometer of over verschillende thermometers heen.

De drie ‘warmste’ thermometers worden er op het einde uitgepikt om verder uit te wisselen, te discussiëren of om een focusgroep rond te organiseren. Het kan ook interessant zijn om stil te staan bij het feit waarom bepaalde thermometers heel ‘koud’ zijn.

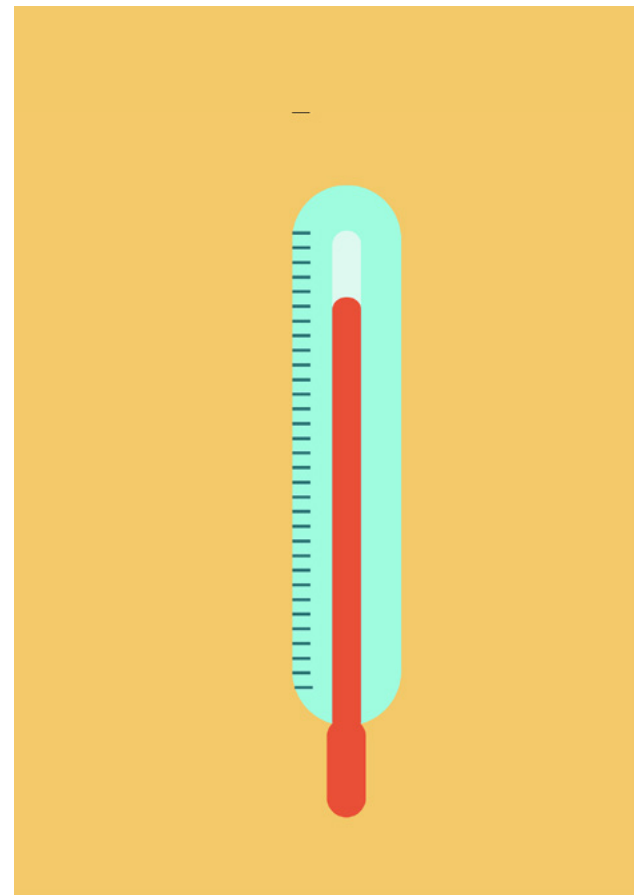
Als mensen extra input, commentaar, ideeën, ... willen geven, kan je extra post-its voorzien waarop ze kunnen schrijven. De post-its kunnen bij de desbetreffende thermometer gehangen worden en later besproken worden.

Benodigheden

- Grote bladen met daarop de afbeelding van een thermometer en de desbetreffende stelling
- Stiften om de thermometers in te kleuren
- Eventueel post-its

Wanneer zet je het in?

Net zoals bij stipstemmen of stickers, kan deze methode gebruikt worden om **prioriteiten** op te lijsten, acties te kiezen en voorkeuren voor bepaalde ideeën, keuzes, acties, ... bespreekbaar te maken.





Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - Onderzoeksmethodes
 - **Participatiebevorderende methodes**
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning

PARTICIPATIEBEVORDERENDE METHODES

Wereldcafé	Stickers, stipstemmen of dotmocracy	Thermometer
Hartmann-methode	Zaad – kiem – boom	Gibson-methode
Schrijfbord/schrijfmuur	Speedsparren	(Praat)kaarten

Wat is de Hartmann-methode?

Bestuurders, beleidsmedewerkers, samen met eventueel politie, welzijnswerk, gemeentelijke diensten etc. bellen aan bij buurtbewoners en nodigen ze uit voor een gesprekje over de buurt. Of in het weekend rijden ze onaangekondigd met stoelen, tafels, koffie en taart naar een aantal straten en pleinen. Buurtbewoners worden uitgenodigd aan te schuiven en over hun ervaringen in de wijk te vertellen. Door de aanwezigheid van de verschillende partners kan voor veel problemen meteen een oplossing worden gezocht, of worden signalen onmiddellijk breed gedragen. De ervaringen en ideeën vormen de basis voor nieuwe beleidsplannen en –acties.

Benodigheden

- Tafels en stoelen
- Koffie, thee en taart
- Stellingen, vragen

Wanneer zet je het in?

Deze methodiek is goed als je de **focus op de buurt** wil leggen. Je krijgt de kans om ook de ideeën van minder actieve bewoners te horen, die bijvoorbeeld niet zo snel op een aangekondigde gespreksavond afkomen. Bovendien zorg je ook voor ontmoetingen tussen buurtbewoners, en kom je als beleidsmakers en –uitvoerders dichter bij de mensen.





Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. **Methodes**
 - Onderzoeksmethodes
 - **Participatiebevorderende methodes**
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning

PARTICIPATIEBEVORDERENDE METHODES

Wereldcafé	Stickers, stipstemmen of dotmocracy	Thermometer
Hartmann-methode	Zaad – kiem – boom	Gibson-methode
Schrijfbord/schrijfmuur	Speedsparren	(Praat)kaarten

Wat is de zaad-kiem-boommethode?

Een vereniging in de gemeente X wil nadenken hoe ze meer diversiteit in haar ledenbestand kan krijgen. Hiervoor organiseert ze een brainstorm. Met de methodiek zaad-kiem-boom denkt ze na over hoe ze van de huidige situatie naar een toekomstige, gewenste situatie (dit is: meer diversiteit in de vereniging) kan komen. De beginsituatie (nu) is het **zaadje**. Hier stelt ze zich de vragen: waar staat onze organisatie nu? Wat is de huidige situatie? Welke zaken ondernemen we nu om die diversiteit te vergroten?

Bij de **kiem**, de volgende stap, wordt nagedacht over de situatie binnen 1 jaar. Wat verwacht de vereniging binnen 1 jaar? Wat wil en moet ze bereikt hebben? Bij de **boom** vraagt ze zich af hoe ze zich ziet over 5 jaar.

Het kan ook interessant zijn om de oefening om te draaien en als beginpunt de doelen en dromen te nemen, om van daar stap voor stap terug te denken naar het nu.

Benodigheden

Het zaadje, de kiem en de boom kunnen gevisualiseerd worden op grote flappen waarop de ideeën neergeschreven worden.

Wanneer zet je het in?

Deze methodiek kan je gebruiken als er zaken moeten gebeuren op langere termijn, of als je wil nagaan wat mensen verwachten en willen bereiken op korte, lange en langere termijn. Zo kunnen verwachtingen en dromen opgelijst worden. Op het einde van de oefening kunnen nog prioriteiten worden gesteld, en in een soort planning of tijdschema worden gegoten.



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdhen en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - Onderzoeksmethodes
 - **Participatiebevorderende methodes**
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning

PARTICIPATIEBEVORDERENDE METHODES

Wereldcafé	Stickers, stipstemmen of dotmocracy	Thermometer
Hartmann-methode	Zaad – kiem – boom	Gibson-methode
Schrijfbord/schrijfmuur	Speedsparren	(Praat)kaarten

Wat is de Gibson-methode?

Bij de Gibson-methode werk je met stellingen die vooraf worden opgesteld of geselecteerd. De deelnemers maken individueel kenbaar met welke stellingen ze het eens of oneens zijn. Hiervoor kunnen ze eventuele rode of groene kaarten in de lucht steken. Deze stellingen kunnen ook gehanteerd worden om een focusgroep vorm te geven. De bespreking kan je plenair of in kleine groepjes per tafel organiseren. Je kan stellingen projecteren of kaartjes op tafel leggen. Stellingen waar iedereen het mee eens is, veeg je letterlijk of figuurlijk van tafel. Over de stellingen waarover geen eensgezindheid bestaat, wordt één voor één gediscussieerd. Let hier vooral op de argumenten die de deelnemers aanvoeren. Bij de bespreking van de stellingen kan eensgezindheid ontstaan door de stelling lichtjes aan te passen.

Benodigheden

- Beamer of stellingen op papier
- Groene en rode stemkaarten

Wanneer zet je het in?

De Gibson-methode kan je inzetten om opvattingen van een groep boven tafel te krijgen. Door enkel te discussiëren over de stellingen waar onenigheid over is, wordt gezocht naar eensgezindheid, een gemene deler of een gulden middenweg.



Meer info:
[Gibson-Methode](#)



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

- Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
- Methodes**
 - Onderzoeksmethodes
 - **Participatiebevorderende methodes**
- Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
- Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

PARTICIPATIEBEVORDERENDE METHODES

Wereldcafé	Stickers, stipstemmen of dotmocracy	Thermometer
Hartmann-methode	Zaad – kiem – boom	Gibson-methode
Schrijfbord/schrijfmuur	Speedsparren	(Praat)kaarten



Wat is de schrijfbordmethode?

Een stad wil een beeld krijgen van de verlangens, meningen en noden van jongeren. Daarom voorziet ze in alle scholen grote borden op de speelplaats. Elk bord is onderverdeeld in verschillende kolommen en bovenaan elke kolom staat een stelling of een vraag. Leerlingen kunnen naar hartenlust reageren op de verschillende stellingen. De borden blijven een tijdje op de speelplaats staan, zodat iedereen de tijd en de ruimte krijgt om te reageren. Je kan deze methode even goed voor volwassenen gebruiken, bijvoorbeeld in een supermarkt of in de bibliotheek.

Deze methode vraagt een zekere inlooptijd. Het kan zijn dat mensen dit niet onmiddellijk serieus nemen en veel onzin opschrijven. Een officiële lancering of een duidelijke uitleg bij het bord, kan hier een antwoord op bieden.

Benodigheden

- Stiften
- Grote borden/bladen/spandoeken, ...

Wanneer zet je het in?

Deze methode zorgt ervoor dat mensen hun inbreng kunnen formuleren op een moment dat zij zelf kiezen. Doordat iedereen individueel kan reageren, ontstaat er een bepaalde dynamiek en bereik je ook mensen die misschien in groep niets zouden zeggen.



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - Onderzoeksmethodes
 - **Participatiebevorderende methodes**
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning

PARTICIPATIEBEVORDERENDE METHODES

Wereldcafé	Stickers, stipstemmen of dotmocracy	Thermometer
Hartmann-methode	Zaad – kiem – boom	Gibson-methode
Schrijfbord/schrijfmuur	Speedsparren	(Praat)kaarten

Wat is speedsparren?

De deelnemers of begeleiders formuleren een vraagstuk of een aanpak waarover ze willen sparren. Dit het liefst rond één thema, of een bepaald soort vraag (dienstverlening van de stad bijvoorbeeld). Plaats stoelen recht tegenover elkaar in een lange rij, zodat mensen 2 per 2 recht tegenover elkaar komen te zitten. Deel de groep deelnemers op in twee groepen: de vragers en de sparring partners. De vragers leggen hun vraag, stelling, observatie, ... voor aan hun gesprekspartner en sparren 10 minuten. Als organisator kan je de deelnemers vragen laten stellen of kan je hen voorzien van strookjes papier waarop vragen staan.

Na het gesprek schuiven de vragers een stoel op en leggen ze hun vraag – inclusief nieuwe inzichten uit het eerste gesprek – voor aan de tweede gesprekspartner. Na 10 minuten schuift men nogmaals een stoel op. Na deze derde ronde wordt 3 minuten stilte ingelast, waarbij de vragers hun input ordenen en de belangrijkste inzichten opschrijven. De sparring partners worden nu vragers en kunnen de stilte gebruiken om hun vraag voor te bereiden. Opnieuw zijn er drie rondes, en wordt er dus driemaal doorgesproken. Op het einde worden conclusies, bevindingen en ideeën plenair gedeeld.

De begeleider geeft bij het doorschuiven heel duidelijke instructies wie naar waar moet doorschuiven. Eén minuut voor het beëindigen van elke ronde, verwittigt de begeleider dat de tien minuten bijna om zijn. Afhankelijk van het thema, de beschikbare tijd of nood kunnen de wissels elkaar sneller opvolgen, na bijvoorbeeld vijf minuten per ronde.



Benodigheden

- Stellingen of vragen, eventueel op strookjes neergeschreven
- Notitiebladen

Wanneer zet je het in?

Speedsparren is een snelle intervisietechniek waarbij de partner steeds wisselt. Iedereen is actief en dat creëert energie. Deze werkvorm is efficiënt en krachtig, en minder bedreigend dan grotere groepen. Je ontvangt veel feedback in korte tijd.



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

- Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
- Methodes**
 - Onderzoeksmethodes
 - Participatiebevorderende methodes**
- Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
- Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

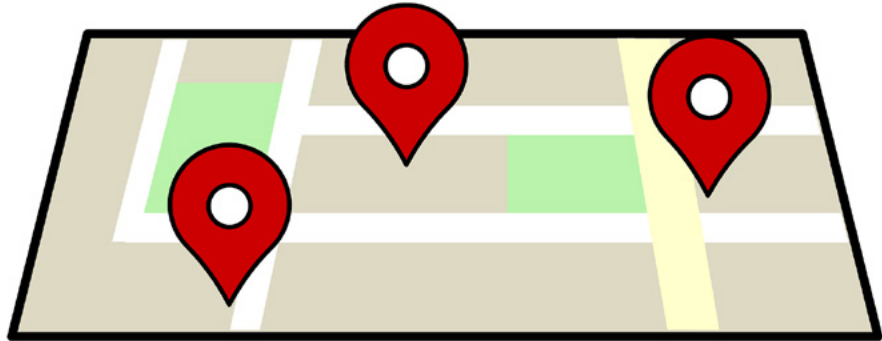
Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

PARTICIPATIEBEVORDERENDE METHODES

Wereldcafé	Stickers, stipstemmen of dotmocracy	Thermometer
Hartmann-methode	Zaad – kiem – boom	Gibson-methode
Schrijfbord/schrijfmuur	Speedsparren	(Praat)kaarten



Wat zijn praatkaarten?

Bij de analyse of de bevraging rond wijkgevoel, samenleven in diversiteit, mobiliteit, integratie in de stad, de gemeente of wijk, kan je kaarten, stadsplannen of plattegronden gebruiken. Aan de hand van een bestaande kaart, waar mensen mogen op schrijven, schrappen, kleuren en bijtekenen, kan je een zicht krijgen op de ruimtelijke beleving van een stad. Naast het gebruik van een bestaande kaart of plattegrond, kan je ook aan de deelnemers vragen om een eigen kaart van de stad, gemeente of wijk te tekenen. Je kan eventueel een reeks vragen opstellen als leidraad.

Je kan werken met kleuren, waarbij rood gebruikt wordt om moeilijke punten, gevaarlijke plekken, negatieve zaken mee aan te kaarten. Met groen kan je goede voorbeelden, leuke plekjes, ... aanduiden. Er kunnen nog andere symbolen gebruikt worden om een waardeoordeel te geven over de ruimtelijke ordening in de stad.

Benodigheden

- Een groot stratenplan van de stad of wijk, of een grondplan van een gebouw
- Post-its
- Stiften

Wanneer zet je het in?

Het stratenplan helpt om belangrijke thema's over een wijk of buurt aan de oppervlakte te brengen. Het heeft een hoog visueel gehalte. Het haalt zowel problemen en knelpunten als mogelijke oplossingen naar boven. De visuele voorstelling van knelpunten en oplossingen maakt het geheel herkenbaar voor de deelnemers en voorkomt dat het gesprek afdwaalt. Door te werken met kaartjes verkrijg je onmiddellijk een verslag en kun je ieders akkoord direct vragen. Ten slotte is het een techniek die ook voor minder mondige deelnemers geschikt is.



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - Onderzoeksmethodes
 - Participatiebevorderende methodes
3. **Tips en tricks**
 - **Bias**
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

3. Tips en tricks

Bias

Anderstaligen bevragen

Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?

Wat zijn bias?

Bias zijn alle vormen van 'storing' of 'ruis' die een interview, gesprek of bevraging, en dus de antwoorden van de respondent(en), kunnen beïnvloeden. Wees je er daarom bij een bevraging of analyse altijd van bewust dat een gesprek een constructie van 'de werkelijkheid' is, en dat hierbij altijd 'bias' optreedt. Je kan deze storing zo minimaal mogelijk maken.

Soorten bias

'Bias' treedt op om verschillende redenen:

- Het gesprek of de (groeps)bevraging kan niet losgekoppeld worden van de sociale interactie waarbinnen deze plaatsvindt – de context speelt altijd een rol.
- Respondenten kunnen sociaal wenselijke antwoorden geven: ze zeggen wat jij wilt horen of wat sociaal aanvaardbaar is. Een groep kan helpen om de echte meningen naar boven te laten komen.
- Bij de analyse en de verwerking van de gegevens, treedt er nogmaals 'bias' op. Jij analyseert en 'leest' de antwoorden immers met jouw specifieke bril. Dit wordt 'the observer's bias' genoemd. Wees je hiervan bewust.
- Respondenten worden op een bepaalde manier gerekruteerd. Wie precies allemaal geïnterviewd wordt, of naar een focusgroep komt en wie net niet, heeft een invloed op de antwoorden en dus op de resultaten van de bevraging.
- Bij een gesprek met een anderstalige kan er ook veel storing ontstaan omdat de taal of de tolk een extra drempel vormt.

Bias inperken

Bias is onvermijdelijk. Hieronder wat tips om de storing zoveel mogelijk in te perken.

- **Schep een sfeer van vertrouwen.** Zorg voor een comfortabele, veilige setting. Geef de respondent(en) zoveel mogelijk het gevoel dat jullie een 'gesprek' hebben, geen interview. Leg bij een groepsgebeuren heel duidelijk de bedoeling van de activiteit uit, licht toe wat er met de verzamelde gegevens zal gebeuren, etc.
- Benoem je 'observer's effect' in plaats van die te ontkennen. **Erkennen dat je 'subjectief' bent**, maakt je automatisch objectiever.
- Er bestaan verschillende technieken om de **sociaal wenselijke antwoorden zoveel mogelijk te vermijden**.
 - > Leg duidelijk het doel van het gesprek of de methode uit en waarvoor de antwoorden gebruikt gaan worden. Leg bijvoorbeeld uit dat het heel belangrijk is om eerlijk te antwoorden, omdat de dienstverlening hierop kan aangepast worden. Geef dus duidelijk aan dat kritiek leveren mag.
 - > Leg de nadruk op anonimiteit. Een toestemmingsbrief waarin de anonimiteit verzekerd wordt laten ondertekenen kan hieraan een 'formeel' karakter geven. Ook bij een focusgroep of bij andere participatieve bevragingen kan dit een vertrouwen scheppen.
 - > Het kan helpen om voorbeelden te geven bij een vraag. Zorg er dan voor dat de voorbeelden verschillende alternatieven aanreiken, en stel ze zo neutraal mogelijk voor. Zo krijgen mensen impliciet het idee dat verschillende antwoorden mogelijk en aanvaardbaar zijn.
 - > Verzeker de respondent(en) dat jij niet de 'expert' bent, en dat er geen goede of foute antwoorden zijn.
 - > Stel zo weinig mogelijk gesloten vragen. Het is veel gemakkelijker om sociaal wenselijk 'ja' of 'nee' te antwoorden, dan een lange uitleg te moeten geven.
 - > Stel één vraag tegelijk en geen twee vragen in één. Vaak gaat één van de twee vragen dan sowieso toch verloren.
 - > Stel 'indirecte' vragen over het gedrag, de reactie of de mening van 'de andere(n)'. Dit zorgt ervoor dat respondenten hun eigen gevoelens of mening kunnen projecteren op anderen en toch eerlijke, representatieve antwoorden geven.
- Denk goed na over wie je wilt interviewen of betrekken bij een groepsgebeuren. Zorg dat het aantal mensen dat je spreekt groot en divers genoeg is, zodat je geen eenzijdig of 'gekleurd' beeld krijgt.
- Zorg bij een gesprek of interview met een anderstalige voor de nodige taalondersteuning.



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

- Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
- Methodes
 - Onderzoeksmethodes
 - Participatiebevorderende methodes
- Tips en tricks**
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen**
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
- Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

Bias

Anderstaligen bevragen

Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?

Wanneer je personen van buitenlandse herkomst en meer specifiek anderstalige inwoners betreft bij een omgevingsanalyse, is het belangrijk om stil te staan bij de manier waarop je hen kan bevragen en welke taal- en communicatiemiddelen je hiervoor gebruikt.

Nederlands | Contacttaal | Tolk | Brugfiguren



Achtergrondinformatie:

- [Informatie en materiaal rond duidelijke taal](#)
- [Standaardtraject Nederlandse taalverwerving](#)

Bevraging in duidelijk Nederlands

Wanneer je inwoners bevaart die het Nederlands voldoende machtig zijn, kan je in het Nederlands communiceren. Of het niveau Nederlands van je anderstalige inwoners voldoende is om een bevraging uit te voeren, hangt af van hoe complex de onderwerpen zijn die je wil bevragen en of de inwoners al dan niet over mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid beschikken. Pas je methode aan in functie van het taalniveau van de personen die je wil bevragen. Een interview vraagt bv. een hoger niveau dan de methode 'praatkaarten', waar meer visueel materiaal gebruikt wordt.



Achtergrondinformatie:

- [De taalwetwijzer. Welke taal wanneer?](#)
- Heb je vragen over de taalwetgeving? Ga naar www.taalwetwijzer.be of [contacteer@taalwetwijzer@vlaanderen.be](mailto:contacteer@taalwetwijzer.vlaanderen.be)

Bevraging in contacttaal

Wanneer Nederlands niet mogelijk is, kan je ook een contacttaal inzetten. In de praktijk is dit vaak Engels of Frans. Misschien kan je een beroep doen op iemand die eenzelfde moedertaal heeft als de anderstalige inwoners. Kies voor een contacttaal wanneer zowel de interviewer als de anderstalige die contacttaal voldoende beheersen zodat geen nuances of belangrijke informatie verloren gaan of verkeerd begrepen worden.

Hou als lokaal bestuur ook rekening met de taalwetgeving.



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - Onderzoeksmethodes
 - Participatiebevorderende methodes
3. **Tips en tricks**
 - Bias
 - **Anderstaligen bevragen**
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning



Meer info over sociaal tolken en reservaties vind je [hier](#).

Bias

Anderstaligen bevragen

Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?

Nederlands | Contacttaal | **Tolk** | Brugfiguren

Bevraging via een tolk

Wanneer er geen gemeenschappelijke taal is tussen jou en de anderstalige, kies je er best voor om een professionele tolk in te schakelen. In Vlaanderen zijn er sociaal tolken die een certificaat hebben behaald om dit beroep uit te oefenen. Het voordeel van zo'n tolk is dat hij/zij een duidelijk en afgelijnd takenpakket heeft en dus de inhoud steeds getrouw en volledig omzet van de ene taal naar de andere. De tolk is dan ook fysiek aanwezig bij het gesprek en neemt een neutrale houding aan.

De meeste lokale besturen hebben een samenwerking met de dienst Sociaal Tolken en Vertalen van het Agentschap Integratie en Inburgering. Informeer intern of er nog tolkbeurten beschikbaar zijn die gebruikt kunnen worden voor je omgevingsanalyse.



Vrienden/kennissen/familie als tolk?

Als je geen beroep kan doen op een sociaal tolk of andere kwaliteitsvolle communicatiemiddelen, kan je een informele tolk inschakelen. Een informele tolk is een vriend, kennis, familielid of landgenoot van de inwoner die dezelfde taal spreekt en die tolkt bij het gesprek tussen jou en de anderstalige inwoner. Hierdoor kan je toch vrij snel communiceren. Probeer wel de talenkennis van de tussenpersoon zo correct mogelijk in te schatten.

Het nadeel van informele tolken is dat zij geen deontologische regels moeten respecteren. Vaak zit er ook ruis op de communicatie.

Het inschakelen van een kind als tolk vermijd je best ten allen tijde. Voor een kind is het te moeilijk of emotioneel te belastend om te tolken.



Inleiding

Lokale statistieken

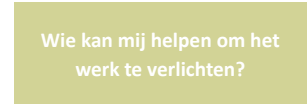
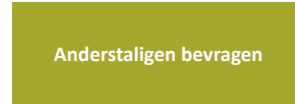
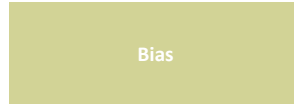
Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - Onderzoeksmethodes
 - Participatiebevorderende methodes
3. **Tips en tricks**
 - Bias
 - **Anderstaligen bevragen**
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning



Nederlands | Contacttaal | Tolk | **Brugfiguren**

De meerwaarde van toeleiders en andere soorten brugfiguren

In verschillende gemeenten werken brugfiguren (intercultureel bemiddelaars, brugfiguren onderwijs, enz.). Je kan er voor kiezen om zo'n brugfiguur in te zetten, bv. een toeleider in diversiteit. Die helpt mensen van buitenlandse herkomst de weg te vinden naar voorzieningen binnen het onderwijs, gezondheidszorg, welzijn, tewerkstelling, vrije tijd, sport, cultuur, huisvesting. Hij/zij geeft hiervoor informatie, verwijst door naar de juiste organisatie of gaat mee op stap.

Idealiter is een toeleider een ervaringsdeskundige (persoon van buitenlandse herkomst) die naast het Nederlands ook verschillende andere talen beheerst. Een toeleider is bovendien een brugfiguur die dichter staat bij de cliënt dan bij de voorziening. Alles wat hij doet, vertrekt vanuit het belang van de cliënt. Hierdoor genieten zij op lokaal niveau vaak veel vertrouwen bij personen van buitenlandse herkomst en kunnen zij niet alleen taaldrempels overbruggen maar zeker ook ruis (bias) op de resultaten van je bevraging helpen verminderen.



Achtergrondinformatie:

- [Communicatiewaaijer om taaldrempels in hulp- en dienstverlening te verkleinen](#)



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - Onderzoeksmethodes
 - Participatiebevorderende methodes
3. **Tips en tricks**
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - **Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?**
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - Rapport opmaken

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

Bias

Anderstaligen bevragen

Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?

Een grondige omgevingsanalyse is een heuse tijdsinvestering. Je kan de opmaak van je omgevingsanalyse bijvoorbeeld uitbesteden aan een onderzoeksbureau, maar er zijn ook opties zonder bijkomende financiële kost:

- **Werk homogeen** binnen één omgevingsanalyse. Zorg ervoor dat alle interviewers dezelfde aanpak hebben.
- Klop aan bij **collega's**. Steek zeker ook je licht op over diensten en domeinen heen. Gedeelde input en samenwerking zorgen voor verscheidenheid in de omgevingsanalyse en meer gedragenheid over het transversaal eindproduct.
- Schakel **vrijwilligers** in. Neem eerst een kijkje in de bestaande poule van vrijwilligers bij lokale initiatieven/organisaties, zoals inburgeringscoaches en begeleiders van oefenkansen Nederlands. Let op: stel de verwachtingen van beide kanten op voorhand scherp en zorg voor een goede kwaliteitsbewaking.
- Leg je oor eens te luisteren bij **collega's uit andere gemeenten**: hoe pakken zij het aan, waar kunnen jullie elkaar ondersteunen?
- De **VVSG** beschikt ook over heel wat tips en materiaal om een omgevingsanalyse tot een goed eind te brengen: www.vvsg.be.
- **Universiteiten, hogescholen of volwassenonderwijs** zijn een interessante optie op verschillende vlakken. Binnen heel wat opleidingen is een stage verplicht. Daarnaast zijn ook vrijwillige stages erg in trek bij (ex-)studenten, vooral wanneer een stage in de opleiding niet verplicht is. Enkele studierichtingen die in aanmerking komen zijn: intercultureel medewerker, sociaal werk, sociologie, culturele studies, toegepaste taalkunde (tolk voor specifieke doelgroep), bestuurskunde, agogiek, ...

> Hou steeds in het achterhoofd dat je stagiairs voldoende moet omkaderen en coachen. Als je hebt bepaald wat die stagekracht voor jullie kan betekenen, neem je best rechtstreeks contact met de stagecoördinator van de studierichting om jouw stageaanbod op de lijst te plaatsen waaruit studenten kunnen kiezen. Je kan bovendien andere kanalen gebruiken om stagiairs te werven, bijvoorbeeld informele netwerken, infoblaadjes, een eigen vacaturedatabase of open vacaturedatabanken zoals www.mijn-stage.be, 11.be of www.vrijwilligerswerk.be.

> Naast stages kan je tot slot eens informeren bij studenten die een bachelor- of masterproef moeten maken en/of bij doctoraatsstudenten.



Inleiding



Lokale statistieken



**Praktijkgericht
onderzoek**

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - Onderzoeksmethodes
 - Participatiebevorderende methodes
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. **Verwerking van resultaten**
 - **Clusteren en analyseren van de resultaten**
 - Rapport opmaken



Vragenlijsten



Ondersteuning

4. Verwerking van resultaten

Clusteren en analyseren van de resultaten

Rapport opmaken

Bij het beëindigen van je kwalitatief onderzoek heb je heel wat tekstmateriaal. Hoe ga je nu best te werk om deze data te analyseren?

Er zijn drie stappen:

1. **Ordenen van je data:** lees eerst al je tekstmateriaal grondig na i.f.v. je vraagstelling. Schrap alle irrelevante fragmenten en probeer de relevante antwoorden terug te brengen tot de essentie.
2. **Labelen van je data:** geef per fragment aan wat het onderwerp is van het fragment. Je gaat door tot alle fragmenten één of meerdere labels hebben.
3. **Clusteren van data en zoeken naar verbanden:** wanneer je meerdere interviews hebt gelabeld, kan je op zoek gaan naar patronen. Deze patronen vormen de basis van je uiteindelijke analyse. Identificeer een aantal kernbegrippen in je materiaal aan de hand van je gelabelde fragmenten. Wat is de onderlinge relatie tussen die verschillende begrippen? Welke onderlinge verbanden en structuur vind je terug in je data? Cluster tot slot de fragmenten die onder hetzelfde label vallen in functie van je centrale vraag.

Bij grote hoeveelheden data kan je speciale softwarepakketten gebruiken om de data te labelen of coderen, zoals NVivo, Atlas.ti, Kwalitan, KODANI en MAXqda.



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - Onderzoeksmethodes
 - Participatiebevorderende methodes
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. Verwerking van resultaten
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - **Rapport opmaken**

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

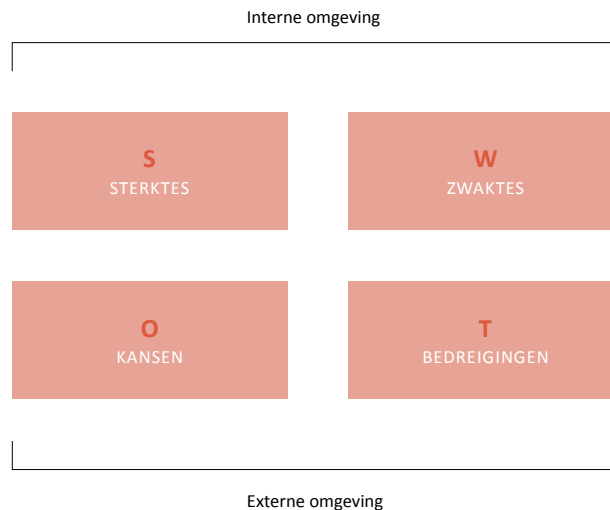
Clusteren en analyseren van de resultaten

Rapport opmaken

SWOT | Confrontatiematrix | Voorbeeld

SWOT-analyse: wat?

Je kan de resultaten van je praktijkgericht onderzoek analyseren via een SWOT-model (strengths, weaknesses, opportunities, threats).



Een SWOT-analyse houdt in dat er een inventarisatie wordt gemaakt van de sterke en zwakte punten van je beleid (of binnen het lokaal diversiteitsbeleid) en van de kansen en bedreigingen waarmee je kan worden geconfronteerd. Via een SWOT-analyse probeer je een soort succesformule vast te leggen op het kruispunt van wat je lokaal bestuur kan realiseren en wat je externe stakeholders van je verwachten. Deze oefening wordt best door een groep personen uitgewerkt. **Focusgroepen zijn hiervoor ideaal.**

- Identificeer de relevante sterktes/zwaktes en opportuniteiten/bedreigingen aan de hand van voorafgaand onderzoek (cijfers, eerstelijnsignalen, bevragingen, etc.). Meestal wordt eerst een algemene lijst met SWOT-karakteristieken opgesteld die dan vervolgens herleid wordt tot een beperkter aantal prioritaire kenmerken. Streef naar minimum drie en maximum vijf items per onderdeel.
- Discussieer niet te lang over grensgevallen: intern/extern, kansen/bedreigingen.
- Kies die factoren die het meest kritisch zijn voor de toekomst van het lokaal diversiteitsbeleid.



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - Onderzoeksmethodes
 - Participatiebevorderende methodes
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. **Verwerking van resultaten**
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - **Rapport opmaken**

Vragenlijsten

Bronnen

Ondersteuning

Clusteren en analyseren van de resultaten

Rapport opmaken

SWOT | **Confrontatiematrix** | Voorbeeld

Confrontatiematrix

Wat is dit?

De confrontatiematrix is een methode die je toepast nadat je een SWOT-analyse hebt gemaakt. In de SWOT-analyse heb je de kansen, bedreigingen, sterktes en zwaktes geïdentificeerd; in de confrontatiematrix ga je deze vier elementen in onderlinge samenhang beoordelen. De confrontatiematrix geeft aanwijzingen voor de strategische opties en projecten die je kunt nemen.

De strategische vragen

We zijn er bijna! De resultaten van de confrontatiematrix (de combinaties met de hoogste scores) dien je om te zetten in strategische vragen, die je op hun beurt weer vertaalt naar strategische doelstellingen. Hieruit kunnen operationele doelstellingen en acties vloeien. Maar vanaf het moment dat je spreekt over strategische doelstellingen, ben je bezig met de meerjarenplanning.



Meer info over de confrontatiematrix vind je op managementgoeroes.nl



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

1. Centrale vragen over diversiteit in je gemeente
 - Wat zijn de noden, bezorgdheden en dromen van personen van buitenlandse herkomst in mijn gemeente?
 - Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?
 - Hoe gaan inwoners om met de diversiteit in de gemeente?
2. Methodes
 - Onderzoeksmethodes
 - Participatiebevorderende methodes
3. Tips en tricks
 - Bias
 - Anderstaligen bevragen
 - Wie kan mij helpen om het werk te verlichten?
4. **Verwerking van resultaten**
 - Clusteren en analyseren van de resultaten
 - **Rapport opmaken**

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning

Clusteren en analyseren van de resultaten

Rapport opmaken

SWOT | Confrontatiematrix | Voorbeeld

Wanneer de resultaten van je onderzoek geanalyseerd zijn, moet je ze nog in een rapport gieten. De opbouw en de structuur van zo'n rapport kan zeer divers zijn. Hoe je rapport eruit ziet, mag je zelf bepalen.

Voorbeeld

Inleiding:

- Omschrijf je centrale vraag en je deelvragen waarop je een antwoord formuleert in het voorliggend rapport.
- Geef aan waarom deze analyse maatschappelijk relevant is en wat de resultaten bijbrengen.
- Situeer de gebruikte methodes en geef ook de beperkingen van de analyse aan.

Beschrijf de werkwijze, je gehanteerde methoden:

- Hoe ben je te werk gegaan? Welke methodes heb je gebruikt? Waarom koos je voor deze methode(s)? Waren deze geschikt om de juiste informatie te achterhalen? Waarom wel/niet?
- Wie werd bij de analyse betrokken? Hoeveel en welke personen/diensten/organisaties werden bevroegd? Is deze groep in staat representatieve antwoorden te formuleren die alle aspecten van diversiteit dekken in de gemeente? Wat waren de selectiecriteria? Werden bepaalde relevante spelers niet betrokken? Waarom niet?
- Is er voldoende tijd uitgetrokken voor de bevraging? Zijn de resultaten (naar aanvoelen) volledig en correct?

Presenteer de resultaten:

- Neem die statistieken lokale diversiteit op die relevant zijn voor je centrale vraag, interpreteer en presenteer ze op een aantrekkelijke manier.
- Geef aan welke data je verzameld hebt: maak hiervoor gebruik van tekstfragmenten of citaten.
- Structureer de antwoorden op een duidelijke manier. Hou hierbij je centrale vraag voor ogen. Een goed rapport begint met een duidelijke centrale vraag die doorheen het rapport steeds meer beantwoord wordt.
- Neem de resultaten van je SWOT-analyse op.

Het besluit:

In veel gevallen is de conclusie het enige hoofdstuk dat effectief gelezen wordt.

Besteed hier genoeg aandacht aan!

- Herhaal je doelstelling: waarover gaat de analyse?
- Herhaal de relevantie van de analyse.
- Geef kort aan welke methode(s) je gebruikt hebt, omschrijf wat goed liep en wat je een volgende keer anders zou aanpakken.
- Beschrijf de belangrijkste resultaten uit je analyse.
- Beantwoord je centrale vraag.
- Geef de beleidsimplicaties aan die volgen uit je analyse.

VRAGEN- LIJSTEN

Ter inspiratie en als referentiepunt vind je in dit onderdeel enkele voorbeeldvragenlijsten terug. Een lokaal bestuur kan zich hierop baseren om de relevante stakeholders van het lokaal diversiteitsbeleid te bevragen en om kwalitatieve resultaten te verkrijgen.

Vragenlijsten voor open
bevragingen met personen
van buitenlandse herkomst

Vragenlijst
'Hoe gaan onze diensten
om met de aanwezige diversiteit?

Vragenlijst
'Hoe gaan externe organisaties
en verenigingen om met de
aanwezige diversiteit'



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

Vragenlijsten

1. **Vragenlijsten voor open bevragingen met personen van buitenlandse herkomst**
2. Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

Bronnen

Ondersteuning

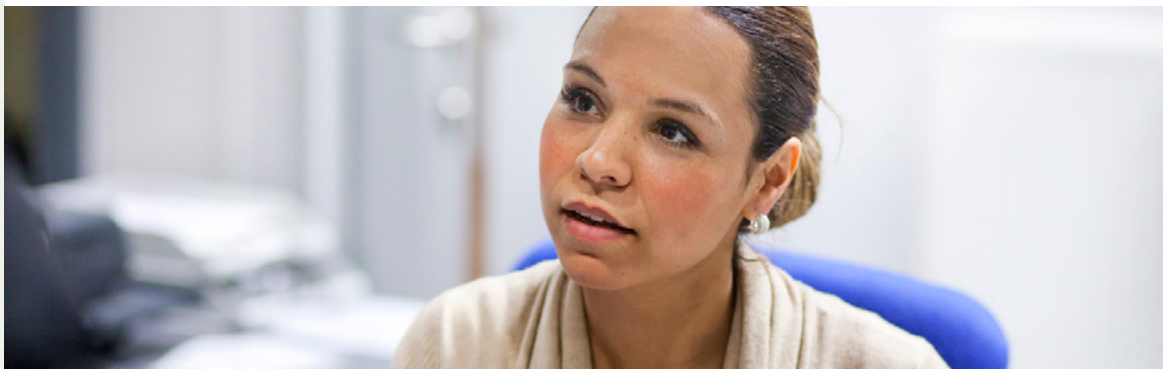
1. Vragenlijsten voor open bevragingen met personen van buitenlandse herkomst

1ste generatie

2de generatie

Voor de open bevragingen maken we een onderscheid tussen personen van buitenlandse herkomst eerste generatie, dit zijn nieuwe inwoners van buitenlandse herkomst, en tweede generatie, mensen die in België geboren zijn. Deze groepen hebben anderen noden, bezorgdheden, dromen en stoten op andere drempels.

In het kader van het meerjarig beleidsplan 2016-2019 van het Agentschap Integratie en Inburgering werden 246 personen bevraagd tussen februari en juni 2015. Er werden ook 47 personen als vertegenwoordigers van de bijzondere doelgroepen van het integratiedecreet bevraagd. Dit zijn de vragenlijsten die toen gebruikt werden.





Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

—

Vragenlijsten

1. **Vragenlijsten voor open bevestigingen met personen van buitenlandse herkomst**
2. Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

—

Bronnen

—

Ondersteuning

1ste generatie

2de generatie

Inleiding | algemene vragen | specifieke vragen 1 | 2

Inleiding

Voor de aanvang van het interview licht je kort toe wie je bent, voor welke organisatie je werkt en voor welk doel en binnen welk kader je dit interview afneemt (bv. de omgevingsanalyse als onderdeel van het meerjarenplan). Omschrijf kort wat het gesprek precies inhoudt. Het omvat 3 grote delen:

1. **Verleden:** Familiegeschiedenis en je ervaringen als kind. Waar liep je in het verleden tegenaan? Hoe loste je dat op? Wat hielp je?
2. **Heden:** Ervaringen met dienstverlening en eventuele problemen waar je tegenaan loopt?
3. **Toekomst:** We willen graag horen wat je dromen zijn, wat je graag wil doen en wat je daarvoor nodig hebt.



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

Vragenlijsten

1. Vragenlijsten voor open bevragingen met personen van buitenlandse herkomst
2. Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

Bronnen

Ondersteuning

1ste generatie

2de generatie

Inleiding | **algemene vragen** | specifieke vragen 1 | 2

Algemene vragen

Open vragen over migratie-ervaring:

- Sinds wanneer woon je in België? Van waar ben je afkomstig?
- Hoe ben je in België terechtgekomen? Wanneer? In welke gemeente of stad kwam je terecht?
- Ben je meteen in onze gemeente komen wonen?
- Was je alleen?
- Wat is je gezinssituatie nu?
- Wonen er nog andere personen bij jou in?

Open vragen over eerste ervaringen in België:

- Hoe waren jouw eerste maanden in België? Welke verwachtingen had je toen je naar hier kwam? Werden die ingelost?
- Wat verraste je?
- Wat was anders dan je verwachtte?
- Waren er moeilijkheden waar je tegenaan liep (emotioneel, praktisch,)?
- Wat of wie heeft je geholpen (bijvoorbeeld lokale besturen, onthaalbureau, eigen netwerk)? Hoe? Waarom?
- Hoe was het om je papieren in orde te brengen? Hoe verliep de wachtperiode?
- Hoe verliep je contact met voorzieningen in België? Had je het gevoel dat je geholpen werd?
- Indien dat zo was/is, waaraan lag/licht dat dan? Als het niet zo was/is, waaraan lag/licht dat dan? Pols naar inzet van/gebrek aan taalhulpmiddelen zoals tolk, pictogrammen, gedeelde taal, brugfiguren, houding van een dienstverlener, ...

Open vragen over huidige situatie:

- Is dat intussen nu nog zo?
- Wat is er anders? Zijn er zaken waar je nu tegenaan loopt? Waar is er ruimte voor verbetering? Hoe kunnen we dat volgens jou invullen?
- Wat helpt nu?



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

Vragenlijsten

1. Vragenlijsten voor open bevestigingen met personen van buitenlandse herkomst
2. Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

Bronnen

Ondersteuning

1ste generatie

2de generatie

Inleiding | algemene vragen | specifieke vragen 1 | 2

Specifieke vragen

In dit deel ga je dieper in op zijn of haar ervaringen met een aantal domeinen in de Vlaamse maatschappij. De interviewer kiest de thema's die nog niet aan bod kwamen. Onderstaande vragen moeten gebruikt worden als een checklist. Indien bepaalde thema's eerder aan bod komen, mag je steeds onderstaande vragen als bijvragen stellen op dat moment, als dat beter in de flow van het gesprek past. Zorg dus dat je deze vragen goed kent en je deze zo spontaan mogelijk kan stellen op het gepaste moment.



Onderwijs kind(eren) kleuter/basis/secundair onderwijs

Uitgangsvraag: Gaan/t je kind(eren) naar de opvang of naar school? Zo ja:

- Welk leerjaar en richting?
- Hoe is het contact met de school?
- Hoe regelmatig? Indien nooit, vraag je best door: Hoe komt dit?
- Wanneer hebben jullie contact?
- Hoe heb je contact? In welke taal? Mondeling/schriftelijk?
- Hoe heb je deze school gevonden?
- Hoe ziet de ideale school voor jouw kinderen eruit? Wat heb je nodig van een school?



Eigen onderwijs

- Welke taal spreek je thuis met je familieleden?
 - > Begin met de taal die het meest gesproken wordt.
- Ken je nog andere talen? Welke? Hoe (en waar) heb je die geleerd?
 - > Gebruik je die? In welke situaties? Met wie?
- Heb je zelf onderwijs genoten?
- Hoeveel jaar ging je naar school in jouw thuisland?
- Wat is je hoogst behaalde diploma? Waar heb je dat behaald?
- Heb je je diploma laten gelijkgeschakelen? Zo ja, waarvoor heb je die gelijk-schakeling (in geval van positieve beslissing) gebruikt? Heeft je dat geholpen?
- Heb je in België opleidingen gevolgd (VDAB-volwassenonderwijs- of -beroepsopleiding)?
- Heb je een cursus maatschappelijke oriëntatie gevolgd?
- Heb je een cursus Nederlands gevolgd? Volg je nog Nederlands?
 - > Wat waren de belangrijkste redenen om een cursus te volgen?
 - > Volg je dit nog steeds? Zo ja, welk niveau? Indien nee, waarom ben je gestopt? Wat zou er moeten veranderen om opnieuw te starten?
 - > Was deze cursus voldoende om je ambities hier waar te maken?
 - > Wat je leert in deze cursus, kan je dat ook gebruiken buiten de cursus?
 - > Met wie spreek je Nederlands?
 - > Indien nog geen les gevolgd: Hoe komt het dat je nog geen cursus Nederlands hebt gevolgd? Heb je interesse om een cursus Nederlands te volgen? Waarom niet?
- Heb je ooit een tolk gehad? Hoe pak je het aan als diensten enkel in het Nederlands werken? In welke situaties zou het handig zijn om een tolk te krijgen?



Vrije tijd

- Naast werken, werk zoeken, naar school gaan, voor de kinderen zorgen, ... Blijft er tijd over voor andere dingen? Wat doe je graag in je vrije tijd?
- Doe je aan sport? Welke? Alleen of met anderen?
- Ben je lid van een vereniging? Vanaf wanneer ben je lid?
- Geldt dit ook voor je kinderen (scouts, sportclub)?
- Ben je lid van de bibliotheek? Vind je er wat je nodig hebt?



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

Vragenlijsten

1. Vragenlijsten voor open bevestigingen met personen van buitenlandse herkomst
2. Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

Bronnen

Ondersteuning

1ste generatie

2de generatie

Inleiding | algemene vragen | specifieke vragen 1 | 2



Netwerk

- Hoe zijn je ervaringen met je buurt?
- Waar ontmoet je je vrienden?
- Als je kijkt naar je vrienden, heb je mensen die uit hetzelfde land afkomstig zijn?



Huisvesting

- Huur je de woning waar je nu woont? Of ben je eigenaar?
- Hoe heb je deze woning gevonden?
 - > Indien het om een sociale woning gaat: Had je daarvoor een attest Nederlands nodig? Zo ja, was dit een drempel?
- Had je problemen om een woning te vinden?
- Ben je tevreden met het huis waar je nu woont? Wat zijn de belangrijkste redenen hiervoor?



Tewerkstelling

- Heb je momenteel een job?
- Zo ja: Wat doe je? Hoe heb je deze job gevonden? Ondervond je problemen om een job te vinden? Ben je tevreden met je job?
 - > Indien diploma (secundair en hoger) onderwijs, vraag je: sluit het aan bij je diploma?
 - > Welke jobs oefende je uit in je thuisland of elders, voor je in België kwam? Kan je die ervaring hier in België gebruiken? Worden die competenties erkend?
- Zo nee: Heb je in het verleden wel gewerkt? Wat deed je dan? Ben je momenteel op zoek?
- Wat maakt het vinden van een job moeilijk? Wat zou je helpen in de zoektocht naar een job?
- Doe je vrijwilligerswerk of zou je dit graag doen? Waarom (niet)?



Gezondheid, welzijn

- Wat doe je als je ziek bent of als je je niet goed voelt in België? Waar ga je naartoe?
- Is dat anders dan toen je ziek was in je land van herkomst?
- Wanneer je professionele medische hulp zoekt (= alles van apotheek tot psycholoog), in welke taal (talen) communiceer je dan? Vind je het moeilijk om over gezondheidsproblemen in het Nederlands te spreken? Vraag je hulp?
 - > Indien ja bij spreken over gezondheidsproblemen in het Nederlands: zijn er ook andere gesprekken (buiten gezondheid) waarin je het moeilijk vindt om Nederlands te spreken?
- Wat doe je als je je alleen voelt of als je je niet goed voelt? Indien je je niet goed voelt, met wie praat je hier dan over?



Afsluiter: toekomst

- Vind je jezelf geïntegreerd? Waarom wel of niet? Wat is integratie voor jou?
 - > Indien niet, wat heb je nodig om wel tot integratie te komen?
- Wat is je droom? Wat zou je graag doen?
 - > Hoe ziet je ideale huis eruit?
 - > Hoe ziet je ideale job eruit?
 - > ...
- Als je een ding nodig hebt om die droom te verwezenlijken, wat is dat dan?



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

Vragenlijsten

1. **Vragenlijsten voor open bevragingen met personen van buitenlandse herkomst**
2. Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

Bronnen

Ondersteuning

1ste generatie

2de generatie

Inleiding | algemene vragen | specifieke vragen 1 | 2

Inleiding

Voor de aanvang van het interview licht je kort toe wie je bent, voor welke organisatie je werkt en voor welk doel en binnen welk kader je dit interview afneemt (bv. de omgevingsanalyse als onderdeel van het meerjarenplan). Omschrijf kort wat het gesprek precies inhoudt. Het omvat 3 grote delen:

1. **Verleden:** Familiegeschiedenis en je ervaringen als kind. Waar liep je in het verleden tegenaan? Hoe loste je dat op? Wat hielp je?
2. **Heden:** Ervaringen met dienstverlening en eventuele problemen waar je tegenaan loopt?
3. **Toekomst:** We willen graag horen wat je dromen zijn, wat je graag wil doen en wat je daarvoor nodig hebt.



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

—

Vragenlijsten

1. Vragenlijsten voor open bevragingen met personen van buitenlandse herkomst
2. Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

—

Bronnen

—

Ondersteuning

1ste generatie

2de generatie

Inleiding | **algemene vragen** | specifieke vragen 1 | 2

Algemene vragen

Open vragen over familiegeschiedenis:

Voor je de vragen van dit onderdeel stelt, geef je best een korte inleiding zoals: "We bevragen jou natuurlijk omdat je familie afkomstig is uit (vul aan...). Daarom willen we graag eerst een aantal vragen stellen over je familiegeschiedenis en je ervaringen als kind."

- Wat is jouw familiegeschiedenis?
 - > Mogelijke bijvragen: Sinds wanneer wonen je ouders in België? Van waar zijn zij afkomstig? Met welk doel kwamen ze naar hier?
- Hoe herinner jij je kindertijd?
 - > Mogelijke bijvragen: Waar woonde je als kind? Met wie? Kan je wat meer vertellen over de buurt? Hoe ben je opgevoed?
- Welke taal sprak je thuis als kind met je ouders? Eventueel: met je broers/zussen, grootouders, andere familie? Heb je ooit moeten tolken? In welke situatie was dat? Vond je dat moeilijk? Waarom?
- Herinner je je zaken waar je ouders tegenaan liepen? Zo ja, welke? Wat kon beter? Wie of wat hielp hen?
- Hoe herinner je je schooltijd?
 - > Mogelijke bijvragen: Waar ben je naar de lagere school geweest? Waar naar het secundair onderwijs? Welke studierichting? Welke herinneringen heb je daaraan? Voelde je je er thuis? Waarom wel/niet? Wat waren je ervaringen met leerkrachten? Met andere leerlingen? Welke personen motiveerden jou? Kan je daar wat over vertellen?
- Waren er moeilijkheden waar je als kind tegenaan liep omwille van je herkomst?
- Wat of wie heeft je geholpen? Hoe? Waarom?
- Hoe ervaarde je jouw identiteit als kind?
 - > Mogelijke bijvragen: Hoe was het om op te groeien met twee identiteiten of tussen twee werelden? Hoe is dat voor mensen in jouw omgeving?
- Hoe ervaar je jouw identiteit vandaag?

Open vragen over huidige gezinssituatie:

- Wat is je gezinssituatie nu?
- Welke taal spreek je nu thuis met je familieleden? Begin met de taal die het meest gesproken wordt.
- Indien gemengde relatie/huwelijk: Hoe is het om een gemengde relatie/huwelijk te hebben?
- Indien kinderen: Welke zaken vind je belangrijk om te behouden uit de opvoeding die je kreeg van je ouders?

Open vragen over huidige ervaringen met diensten:

- Zijn er zaken waar je nu als volwassene tegenaan loopt omwille van je herkomst?
- Op welke punten vind je het moeilijk om als (herkomst) gezien te worden?
- Heb je ooit negatieve ervaringen gehad met voorzieningen omwille van je herkomst of je naam? Zo ja, waar was dat dan?
- Waar is er ruimte voor verbetering? Hoe kan men dat volgens jou invullen?
- Bots je soms op vooroordelen? Waaraan merk je dat? Hoe ga je daar mee om?



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

Vragenlijsten

1. Vragenlijsten voor open bevestigingen met personen van buitenlandse herkomst
2. Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

Bronnen

Ondersteuning

1ste generatie

2de generatie

Inleiding | algemene vragen | specifieke vragen 1 | 2

Specifieke vragen

In dit deel ga je dieper in op zijn of haar ervaringen met een aantal domeinen in de Vlaamse maatschappij. De interviewer kiest de thema's die nog niet aan bod kwamen. Onderstaande vragen moeten gebruikt worden als een checklist. Indien bepaalde thema's eerder aan bod komen, mag je steeds onderstaande vragen als bijvragen stellen op dat moment, als dat beter in de flow van het gesprek past. Zorg dus dat je deze vragen goed kent en je deze zo spontaan mogelijk kan stellen op het gepaste moment.



Onderwijs kind(eren) kleuter/basis/secundair onderwijs

Uitgangsvraag: Gaan/t je kind(eren) naar de opvang of naar school? Zo ja:

- Welk leerjaar en richting?
- Hoe is het contact met de school?
- Hoe regelmatig? Indien nooit, vraag je best door: Hoe komt dit?
- Wanneer hebben jullie contact?
- Hoe heb je contact? In welke taal? Mondeling/schriftelijk?
- Hoe heb je deze school gevonden?
- Hoe ziet de ideale school voor jouw kinderen eruit? Wat heb je nodig van een school?



Vrije tijd

- Naast werken, werk zoeken, naar school gaan, voor de kinderen zorgen, ... Blijft er tijd over voor andere dingen? Wat doe je graag in je vrije tijd?
- Doe je aan sport? Welke? Alleen of met anderen?
- Ben je lid van een vereniging? Zo ja, werk je daar actief mee als vrijwilliger?
- Geldt dit ook voor je kinderen (scouts, sportclub)?
- Ben je lid van de bibliotheek? Vind je er wat je nodig hebt?



Netwerk

- Waar ontmoet jij je vrienden, kennissen, familie?
- Als je kijkt naar je vrienden, zijn er mensen bij die ook een andere origine hebben?
- Hoe zijn je ervaringen met je buurt?



Huisvesting

- Huur je de woning waar je nu woont? Ben je eigenaar?
- Hoe heb je deze woning gevonden?
- Had je problemen bij het vinden van een woning?
- Ben je tevreden met het huis waar je nu woont? Wat zijn de belangrijkste redenen daarvoor?



Tewerkstelling

- Ben je op dit moment aan het werk?
 - > Zo ja: wat doe je? Hoe heb je deze job gevonden? Welke problemen ondervond je eventueel om een job te vinden? Ben je tevreden met je job? Sluit je job aan bij je diploma?
 - > Zo nee: Heb je in het verleden wel gewerkt? Wat deed je dan? Ben je momenteel op zoek? Wat maakt een job vinden moeilijk? Wat zou je helpen om een job te vinden?
- Wat is je hoogst behaalde diploma? Waar heb je dat behaald? Ben je tevreden met dat diploma? Waarom wel/niet?
- Doe je vrijwilligerswerk of zou je dit willen doen?
- Ken je mensen die terugkeren naar hun land van herkomst om betere jobkansen te krijgen? Hoe ervaar jij dat?



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

—

Vragenlijsten

1. **Vragenlijsten voor open bevragingen met personen van buitenlandse herkomst**
2. Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

—

Bronnen

—

Ondersteuning

1ste generatie

2de generatie

Inleiding | algemene vragen | specifieke vragen 1 | 2



Gezondheid, welzijn

- Ben je mantelzorger? Voor wie?
- Wat doe je als je je niet goed voelt? Indien je je niet goed voelt, praat je daar dan over met iemand? Met wie?
- Wat doe je als je je alleen voelt?



Afsluiter: toekomst

- Wat is integratie voor jou? Hoe zien andere mensen jou? Wat vind je ervan als andere mensen zeggen dat je goed 'geïntegreerd bent'? Hoe zie je jouw plek in de samenleving? Heb je een plek in de samenleving? Waarom wel, waarom niet? Indien niet, wat heb je nodig om dat plekje in de samenleving te veroveren?
- Wat is je droom? Wat zou je graag doen?
 - > Hoe ziet je ideale huis eruit?
 - > Hoe ziet je ideale job eruit?
 - > ...
- Als je een ding nodig hebt om die droom te verwezenlijken, wat is dat dan?



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

Vragenlijsten

1. Vragenlijsten voor open bevragingen met personen van buitenlandse herkomst
2. **Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'**
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

Bronnen

Ondersteuning

2. Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'

Inleiding | dienstverlening | communicatie | personeelsbeleid | lokale regie

In dit gesprek met het bestuur en je collega's geef je aan wat de bedoeling is en zoek je actief naar kansen om de interne samenwerkingen rond integratie (interne regie) te versterken. Het grootste deel van de vragen hieronder wordt best beantwoord door **beleidsmedewerkers** (back office). Om een goed zicht te krijgen op het lokaal diversiteitsbeleid, bevaag je ook de eerstelijnsmedewerkers zoals **loketmedewerkers** en **maatschappelijk werkers van het OCMW**. In het deel rond toegankelijke communicatie vind je enkele vragen specifiek voor **frontofficemedewerkers**.



Inleiding

Start met een aantal relevante cijfers over lokale diversiteit. Ga je langs bij een medewerker van de jeugddienst, geef dan bijvoorbeeld het aantal minderjarigen van buitenlandse herkomst in jouw gemeente mee.

- ... % van de inwoners van ...(naam stad/gemeente) is van buitenlandse herkomst. Bereik je deze groep met je dienstverlening?
 - > Gebruiken jullie data, cijfers, statistieken, ... om jullie werking af te stemmen? Zo ja, welke? Registreren jullie zelf informatie over het profiel van gebruikers? Kunnen wij die gegevens gebruiken om het lokaal diversiteitsbeleid vorm te geven en te monitoren?
- Kent jouw dienst de wensen en behoeften van het divers klantenpubliek? Zo ja, sluit het aanbod/de dienstverlening daar voldoende bij aan?
 - > Heb je het gevoel dat personen in meer kwetsbare situaties of anderszins een beroep doen op jullie aanbod? Welke drempels/knelpunten denk je dat personen van buitenlandse herkomst ervaren om van jullie aanbod/dienst gebruik te maken?



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

Vragenlijsten

1. Vragenlijsten voor open bevragingen met personen van buitenlandse herkomst
2. **Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'**
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

Bronnen

Ondersteuning



[Diversiteits-
academie](#)

Inleiding | **dienstverlening** | communicatie | personeelsbeleid | lokale regie

Toegankelijke dienstverlening en aanbod

Welke initiatieven neem je/heb je al genomen om jullie aanbod toegankelijk te maken?

- Wat verloopt er goed/wat zijn initiatieven die werken? Welke actie beschouw je als geslaagd en kan als good practice gezien worden?
- Wat ontbreekt er nog? Waar zie je nu nog opportuniteiten/kansen?

Bereikbaarheid:

Hoe kan een divers klantenpubliek met jouw dienst in contact komen?

- Kan iedereen, inclusief personen van buitenlandse herkomst, vlot en veilig op deze plaats geraken?
- Worden bepaalde voorzieningen laagdrempelig aangeboden in de wijk?
- Welke externe communicatiekanalen gebruikt jullie dienst? Bereiken jullie op die manier de diverse groepen binnen je gemeente, inclusief personen van buitenlandse herkomst?

Betaalbaarheid:

Houdt jullie dienst bij het prijzenbeleid rekening met de financiële draagkracht van het divers klantenpubliek?

- Maken jullie de beschikbare tegemoetkomingen of subsidies die de kostprijs kunnen drukken voor bepaalde kwetsbare doelgroepen voldoende bekend?
- Is er een psychologische prijs verbonden aan jullie aanbod/activiteiten? Met de psychologische prijs bedoelen we de gevoelsmatige prijs die verbonden is aan activiteiten of diensten. Zo kan het aanbod ongebruikelijk zijn in de leefwereld van de persoon omdat ze schaamte of schande opwekken of omdat ze imagoschade veroorzaken.

Betrouwbaarheid:

Voelen personen van buitenlandse herkomst zich welkom bij je dienst?

- Biedt je dienst een warme en veilige omgeving?
- Hebben de medewerkers van je dienst een open houding?
- Grijpt je dienst in wanneer een inwoner hier beledigd of vernederd wordt?
- Voert je dienst een actief non-discriminatiebeleid?

Beschikbaarheid:

Geeft je dienst correcte informatie op maat van personen van buitenlandse herkomst? (= vragen voor beleidsmedewerkers)

- Organiseer je het aanbod op de momenten en locaties dat het voor je doelgroep(en) past?
- Hebben je medewerkers voldoende tijd voor een optimale dienstverlening?



Inleiding

Lokale statistieken

Praktijkgericht onderzoek

Vragenlijsten

1. Vragenlijsten voor open bevestigingen met personen van buitenlandse herkomst
2. **Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'**
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'



Achtergrond-informatie: lees de taalwetgeving na in de 'Communicatie-waaler' - pagina 10.

Bronnen

Ondersteuning

Toegankelijke communicatie: vragen voor backofficemedewerkers

- Is je dienst bewust bezig met toegankelijke communicatie?
 - > Kennen de medewerkers van je dienst de taalwetgeving?
 - Weten jullie wanneer een lokaal bestuur een vreemde taal mag gebruiken voor berichten en mededelingen?
 - Zetten jullie sociaal tolken in? Dit is conform de taalwetgeving.
 - > Zijn er opleidingen voor het personeel rond duidelijke taal/communicatiewaaiers?
 - > Zijn er duidelijke taalafspraken voor het personeel binnen je dienst?
- Biedt jouw dienst bewust voldoende oefenkansen Nederlands?
- Welke mogelijkheden zie je om de communicatie nog te verbeteren?

Toegankelijke communicatie: vragen voor frontofficemedewerkers

- Hoe verlopen gesprekken met anderstalige inwoners?
 - > Welke gesprekken verlopen goed?
 - > Wat zijn succesfactoren voor die gesprekken?
 - Begrijpen jullie elkaar voldoende? Waren er geen misverstanden?
 - Was de anderstalige inwoner geholpen?
 - Heb je de anderstalige inwoner voldoende kansen gegeven om Nederlands te oefenen? Sprak je duidelijk en traag? Was je geduldig? Moedigde je de inwoner aan om Nederlands te spreken?
 - Andere: ...
- Welke mondelinge communicatiemiddelen gebruik je tijdens je contact met anderstalige inwoners?
 - > Nederlands: gebruik je duidelijke taal? Let je daarop?
 - Gebruik je dialect?
 - Vermijd je bewust een lange uitleg en moeilijke vaktermen?
 - > Contacttaal: spreek je soms een andere taal dan het Nederlands met anderstalige inwoners (in de praktijk is dit vaak Engels of Frans)?
 - > Welke talen hebben jullie in huis? Wat is het profiel van deze collega's die meerdere talen spreken?
 - > Brengt de inwoner zelf iemand mee om te tolken? Gebeurt het ook dat kinderen/minderjarigen tolken? Wat zijn je ervaringen hiermee? Wat vind je hiervan?
 - > Schakel je bij complexe of gevoelige gesprekken een professionele (sociaal) tolk in?
 - > Gebruik je gebarentaal, lichaamstaal om je boodschap te verduidelijken?
 - > Gebruik je pictogrammen?
- Hoe verloopt de schriftelijke communicatie met anderstalige inwoners?
 - > Welke schriftelijke communicatie verloopt goed? Hoe controleer je dit?
 - > Wat zijn succesfactoren hiervoor?
 - Begrijpt de inwoner de informatie? Zijn er misverstanden? Vragen anderstalige inwoners extra uitleg bij correspondentie van de dienst?
 - Is de schriftelijke communicatie gemakkelijk of eerder moeilijk? Gebruik je korte zinnen? Opsommingen? Vermijd je vakjargon of heel formeel taalgebruik?
 - > Welke schriftelijke communicatiemiddelen gebruik je tijdens je contact met de bewoners?
 - Duidelijk geschreven Nederlands
 - Vertalingen
 - Beeldmateriaal
 - Pictogrammen
 - Andere



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

—

Vragenlijsten

1. Vragenlijsten voor open bevestigingen met personen van buitenlandse herkomst
2. **Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'**
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

—

Bronnen

—

Ondersteuning

Inleiding | dienstverlening | communicatie | **personeelsbeleid** | lokale regie

Divers personeelsbeleid

Heeft je gemeente inzicht in de diversiteit van het eigen personeelsbestand?

- Heeft je gemeente streefcijfers opgesteld met betrekking tot de diversiteit van je personeelsbestand?
- Heeft je gemeente specifieke wervingsmethoden (werknemers en stagiaires) om werknemers met een migratieachtergrond te bereiken?
- Houdt je gemeente in de selectie van werknemers en stagiaires rekening met diversiteit?
- Heeft je gemeente aandacht voor het behoud, doorstroom (promotie) en uitstroom van werknemers met een migratieachtergrond?
- Heeft je gemeente een actief VTO-beleid rondom diversiteit op de werkvloer (bv. vorming interculturele communicatie)?



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

—

Vragenlijsten

1. Vragenlijsten voor open bevragingen met personen van buitenlandse herkomst
2. **Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'**
3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

—

Bronnen

—

Ondersteuning

Inleiding | dienstverlening | communicatie | personeelsbeleid | **lokale regie**

Interne regie

- Is er intern afstemming en overleg tussen verschillende relevante diensten voor het lokaal diversiteitsbeleid?
 - > Zo ja, hoe verloopt dit overleg? Occasioneel naar aanleiding van concrete problemen of structureel om te komen tot een gedeelde visie?
- Organiseert het lokaal bestuur interne vormingen rond het lokaal diversiteitsbeleid?
- Zijn er al interne bewustmakingscampagnes geweest die kaderen in het diversiteitsbeleid/lokaal diversiteitsbeleid/gelijkekansenbeleid?
- Met welke diensten van de stad/gemeente werken jullie samen of wisselen jullie uit in het kader van een lokaal diversiteitsbeleid?
 - > Hoe verloopt dit?
 - > Wat zijn succesfactoren om te komen tot een goede samenwerking?
 - > Concrete voorbeelden uit het verleden?
- Indien de stad/gemeente een integratie-of diversiteitsdienst heeft: welke rol speelt deze dienst hierin? Hoe werken jullie samen?

Externe regie

- Met welke externe diensten of organisaties in de stad/gemeente/regio wisselen jullie uit of werken jullie samen in functie van het lokaal diversiteitsbeleid?
- In welke mate wordt uitwisseling, afstemming en samenwerking met externe partners vanuit het beleid gestimuleerd of gecoördineerd?
- Wordt die uitwisseling of samenwerking met externe partners centraal gecoördineerd vanuit de stad/gemeente? Of vertrekt het initiatief tot samenwerking vanuit uw dienst onafhankelijk van een meer gecoördineerde aanpak?

Afsluiter

- Zijn er vandaag zaken niet aan bod gekomen die je nog wil signaleren?
- Van alle zaken die tijdens dit gesprek aan bod zijn gekomen, welke is daarvan de meest belangrijke voor jou? Welke zaken moeten we zeker meenemen in het lokaal diversiteitsbeleid?



Inleiding



Lokale statistieken



Praktijkgericht onderzoek



Vragenlijsten

1. Vragenlijsten voor open bevestigingen met personen van buitenlandse herkomst
2. Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'
3. **Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'**



Bronnen



Ondersteuning

3. Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'

Inleiding

Geef in je gesprek met een organisatie/vereniging weer wat de bedoeling is van het gesprek en hoe je zal terugkoppelen over het resultaat (bv. doelstellingen en acties rond diversiteit/toegankelijkheid die vermeld staan in het meerjarenplan).

Geef een aantal relevante cijfers rond lokale diversiteit. Bij een gesprek met een voetbalclub geef je bijvoorbeeld de cijfers van het aantal minderjarigen van buitenlandse herkomst in je gemeente.



Vragen

... % van de inwoners van ...(naam stad/gemeente) is van buitenlandse herkomst.

Bereikt jouw organisatie/vereniging deze doelgroep?

- Welke drempels/knelpunten denk je dat personen van buitenlandse herkomst ervaren om van jullie aanbod of dienst gebruik te maken?
 - > Bereiken jullie personen van buitenlandse herkomst? Kan je enkele voorbeelden (zowel positief als negatief) uit de praktijk aanhalen? Bereiken jullie iedereen van de doelgroep even gemakkelijk?
 - > Gebruiken jullie data, cijfers, statistieken, ... om jullie werking af te stemmen? Zo ja, welke? Registreren jullie zelf bepaalde zaken? Kunnen wij daar een beroep op doen?
- Kent jouw organisatie/vereniging de wensen en behoeften van het divers doelpubliek? Zo ja, sluit de dienstverlening/het aanbod daar voldoende bij aan?
- Welke initiatieven neem je/heb je al genomen om je aanbod toegankelijker te maken voor een divers doelpubliek?
- Wat ontbreekt er nog? Waar zie je nog mogelijkheden/kansen?
- Hoe kan een divers publiek met je organisatie/vereniging in contact komen? Hoe kunnen de klanten/leden je organisatie bereiken?
- Houdt je organisatie/vereniging bij het prijzenbeleid rekening met de financiële draagkracht van iedereen binnen het divers publiek?



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

—

Vragenlijsten

1. Vragenlijsten voor open bevragingen met personen van buitenlandse herkomst
2. Vragenlijst 'Hoe gaan onze diensten om met de aanwezige diversiteit?'
3. **Vragenlijst 'Hoe gaan externe organisaties en verenigingen om met de aanwezige diversiteit?'**

—

Bronnen

—

Ondersteuning

Voelen personen van buitenlandse herkomst zich welkom bij jullie?

- Bieden jullie een warme en veilige omgeving?
- Hebben je medewerkers een open houding?
- Grijpen jullie in wanneer een inwoner hier beledigd of vernederd wordt?
- Voeren jullie een actief non-discriminatiebeleid?

Hoe verlopen gesprekken met anderstalige klanten/leden?

- Biedt je organisatie oefenkansen Nederlands?
- Is je organisatie/vereniging bewust bezig met toegankelijke communicatie? Zijn er opleidingen voor het personeel? Zijn er duidelijke taalafspraken voor het personeel binnen je dienst? Biedt je dienst voldoende oefenkansen Nederlands?
- Welke mogelijkheden zie je om de mondelinge communicatie nog te verbeteren?

Hoe verloopt de schriftelijke communicatie met anderstalige klanten/leden?

- Wat zijn succesfactoren hiervoor? Wat loopt goed?
- Begrijpt de inwoner de informatie? Zijn er misverstanden? Vragen anderstalige klanten/leden extra uitleg bij correspondentie van jouw organisatie?
- Is de schriftelijke communicatie gemakkelijk of eerder moeilijk? Gebruik je korte zinnen? Opsommingen? Vermijd je vakjargon of heel formeel taalgebruik?
- Welke schriftelijke communicatiemiddelen gebruik je tijdens je contact met de klanten/leden?

Voert je organisatie een lokaal diversiteitsbeleid? Heeft je organisatie een visie/mis-sie op diversiteit?

- Wat verloopt er goed/wat zijn initiatieven die werken? Welke actie beschouw je als geslaagd?
- Heeft je organisatie/vereniging specifieke wervingsmethodes om werknemers met een migratieachtergrond te bereiken?
- Houdt je organisatie/vereniging in de selectie van werknemers (inclusief stagiair(e)s en vrijwilligers) rekening met diversiteit?
- Heeft je organisatie/vereniging een actief VTO-beleid rond lokaal diversiteitsbeleid voor de eigen medewerkers?

Met welke diensten/organisaties in de stad/gemeente/regio werken jullie samen of wisselen jullie informatie uit?

- Hoe verloopt dit? Lokaal of bovenlokaal? Gemeentelijk of niet-gemeentelijk? Kan je enkele concrete voorbeelden geven?
- Welke rol speelt het lokaal bestuur hierin? Werken jullie nauw samen?
 - > Organiseert het lokaal bestuur occasioneel of structureel overleg met jullie?
 - > Biedt het lokaal bestuur logistieke ondersteuning bij activiteiten die kaderen binnen het lokaal diversiteitsbeleid?
 - > Krijgt je organisatie of vereniging subsidies van het lokaal bestuur omdat je doelstellingen van het lokaal diversiteitsbeleid helpt realiseren?
 - > Organiseer je samen met het lokaal bestuur activiteiten of projecten in het kader van het lokaal diversiteitsbeleid?
- Wat ontbreekt er? Waar zie je nog opportuniteiten/kansen?
- Welke ondersteuning hebben jullie nog nodig, wensen jullie nog?
- Kunnen bepaalde knelpunten en uitdagingen gesignaleerd worden aan het beleid? Zo ja, aan wie/welke dienst?

Afsluiter

- Hebben we tijdens ons gesprek iets over het hoofd gezien?
- Van alle zaken die tijdens dit gesprek aan bod zijn gekomen, welke is daarvan de meest belangrijke voor jou? Welke zaken moeten zeker meegenomen worden in het lokaal diversiteitsbeleid?



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning

BRONNEN

Baarda, B. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen, Noordhof Uitgevers.

Blommaert, J. (2017). *Waarom en hoe een etnograaf een wetenschapper is*. Diggitt Magazine.

[Checklist diversiteit bij gemeenten](#)

[Dataloep Onderwijs en Vorming](#)

[Diensten Data & Analyse van de Vlaamse provincies](#)

Groenland E., Remmers N.: *De steekproeftrekking en de selectie van respondenten in commercieel kwalitatief onderzoek* in Tijdschrift Kwalon, jaargang 11 (2016), nummer 3.

Handleiding 'Tevredenheid over lokale dienstverlening gemeten'

[Kind en Gezin](#)

[Lokale inburgerings- en integratiemonitor \(LIIM\)](#)

Migchelbrink, F. (2006) *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. SWP: Amsterdam.

Mortelmans, D. (2013) *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*, Acco (Leuven).

Noels, B., *Toekomst voor dienstverlening. Inspiratie voor het vormgeven en organiseren van dienstverlening in lokale besturen*, Politeia, VVSG-pockets.

Ritchie, J., & Lewis, J. (2003). *Qualitative Research Practice*. Londen: SAGE publications.

Silverman D. (2011). *Interpreting qualitative data. Methods for Analyzing Text, Talk and Interaction*. Londen: SAGE publications.

[VDAB – Arvstat](#)

VIWTA & Koning Boudewijnstichting (2006) Focusgroep. In: [Participatieve methoden, een gids voor gebruikers](#). (Pagina 135 – 144) Belgian Advertising.

[VVSG](#)

<http://blogs.scw.be/beleidsplanning/wereldcafe/>

http://demos.be/sites/default/files/pub_1599_participatieve_methoden.pdf

<http://uahost.uantwerpen.be/osc/Eric/index.php/resultaten-kwalitatief-theorie/37-resultaten-kwalitatief/resultaten-kwalitatief-theorie/112-tekstanalyse>

<http://www.diversiteitsacademie.be/2017/09/12/werk-iii-7b-proof/>

http://www.kessels-smit.be/files/Speed_sparren-kort.pdf

<http://www.map-it.be/>

http://www.netwerktegenarmoede.be/documents/Participatie_dossier_NtA_Handvatten-new.pdf

<http://www.participatiekompas.nl/methoden-en-tools/overzicht>

<http://www.participatiewijzer.nl/>

<http://www.participatiewordtgesmaakt.be/websites/52/uploads/file/Participatiekoffer%20-%20Methodes.pdf>

<https://www.managementplatform.nl>

https://dotmocracy.org/what_is/

<https://meesterschap.wordpress.com/wereldcafe/>

<https://overheid.vlaanderen.be/speedsparren>

<https://www.eurib.net/verwerken-van-kwalitatieve-data/>

<https://www.eurib.net/verwerken-van-kwalitatieve-data/>

<https://www.kindengezin.be/img/RapportClientenparticipatie.pdf>

<https://www.managementgoeroes.nl>

<https://www.scribbr.nl/scriptie-tips/overzicht-van-alle-scriptie-checklisten/>



Inleiding

—

Lokale statistieken

—

Praktijkgericht onderzoek

—

Vragenlijsten

—

Bronnen

—

Ondersteuning

ONDERSTEUNING

Contacteer het Agentschap Integratie en Inburgering wanneer je:

- ondersteuning wenst bij de interpretatie en presentatie van de cijfers lokale diversiteit voor jouw gemeente of organisatie.
- twijfelt, vastloopt of andere/meer gedetailleerde cijfers over lokale diversiteit wenst.
- wil weten hoe je personen van buitenlandse herkomst kan contacteren in functie van een bevraging naar hun noden, bezorgdheden en/of dromen.
- ondersteuning wil bij je praktijkgericht onderzoek.
- advies wil bij de opmaak van vragenlijsten.
- advies wil bij de analyse van de resultaten van je bevraging en bij de formulering van conclusies en aanbevelingen.
- op zoek bent naar cijfers:
 - > van de aparte herkomstlanden voor jouw gemeente
 - > van de leeftijdsklassen naar herkomst voor jouw gemeente
 - > van de diversiteit binnen de gezinnen in jouw gemeente
 - > over instroom van nieuwkomers die zijn opgenomen in de Kruispuntbank Inburgering

Bel of mail naar je regionale contactpersoon van het Agentschap Integratie en Inburgering.

Heb je nog geen contactpersoon?

Mail naar omgevingsanalyse@integratie-inburgering.be.

COLOFON

Met dank aan Dirk Janssen, Fie Velghe,
Harm Deleu, Noëmie Abts, Khadija Aznag, Kathleen Boel,
Lieve Driesen, Wendy Slenders en Melissa Ceuterick

© Agentschap Integratie en Inburgering. Alle rechten zijn voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Agentschap Integratie en Inburgering.

