

**Analyse van de noden  
en stand van zaken op het vlak van toegankelijkheid en interculturalisering  
bij de Brusselse Gemeenschapscentra.**

*Uitgevoerd door*

**het Regionaal Integratiecentrum Foyer**

*in opdracht van de Vlaamse Gemeenschapscommissie in het kader van de  
meerjarenconvenant met het integratiecentrum Foyer*

**en de Pianofabriek**

*in uitvoering van hun rol binnen de Bovenlokale Diversiteitswerking van de Entiteit  
Gemeenschapscentra*

*Brussel, 18 januari 2013*

## **Analyse van de noden en stand van zaken op het vlak van toegankelijkheid en interculturalisering bij de Brusselse Gemeenschapscentra.**

**De VGC heeft een meerjarenconvenant afgesloten met de vzw Regionaal Integratiecentrum Foyer Brussel. Één van de geformuleerde acties onder de operationele doelstelling 2.1.<sup>1</sup> is dat de Entiteit Gemeenschapscentra en het integratiecentrum Foyer een analyse van de noden maken m.b.t. interculturalisering in de GC.**

Om deze opdracht te aarden in de bestaande praktijk werd er gekozen om in een eerste fase te vertrekken vanuit een behoefteanalyse bij de verschillende gemeenschapscentra. Deze analyse wil een beeld te geven over de toegankelijkheid van de gemeenschapscentra voor mensen met een migratieachtergrond en de mate van interculturalisering van de organisatie in het algemeen<sup>2</sup>.

Het verslag van deze behoefteanalyse staat vooreerst kort stil bij de gehanteerde methodologie, om vervolgens een kwantitatieve stand van zaken te geven rond de interculturalisering van het publiek, het personeel, de samenwerkingen en het beleid van de verschillende ondervraagde gemeenschapscentra.<sup>3</sup> Bij deze kwantitatieve analyse kwamen drempels en behoeftes naar voren waarrond enkele concrete actievoorstellen worden geformuleerd.

---

<sup>1</sup> OD 2.1. luidt als volgt “Het integratiecentrum Foyer bouwt continu haar expertise omtrent begeleiding van interculturaliseringsprocessen verder uit, vervult een draaischijffunctie met betrekking tot het werken aan interculturalisering in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad en stelt zijn expertise ter beschikking van voorzieningen, organisaties en verenigingen uit het Brussels Nederlandstalig werkveld.

2 Voor het begrip toegankelijkheid en interculturalisering verwijzen wij naar het Besluit van het College 2011-0348 van 24/02/2011:

Toegankelijkheid: Iedereen, ongeacht zijn migratieachtergrond, kent en herkent het aanbod en de dienstverlening van de voorzieningen en kan er op gelijkwaardige en bevredigende wijze een beroep op doen.

Interculturalisering: de processen waarin een organisatie zich open stelt en toegankelijk maakt voor personen met een migratieachtergrond, hen de best mogelijke dienstverlening probeert aan te bieden, die rekening houdt met de eventuele culturele verschillen. Deze processen zijn dus gericht op de organisatie als geheel (het beleid, het management), het personeelsbeleid (instroom, teamsamenstelling, competenties,...), de toegankelijkheid, de dienstverlening en de gehanteerde methodes (bijv. interculturele bemiddelaars, tolken.)

<sup>3</sup> Deze vragenlijst werd opgesteld door RIC Foyer en de Pianofabriek. Er was overwogen om de diversiteitsscan opgesteld door de KDG, departement SAW, Leen Hellinckx, Najib Chakouh, 2000 Antwerpen. Deze was zeer uitgebreid, in multiple choice vorm en te weinig gericht op de context van de Gemeenschapscentra.

## 1. Methodologie

Om een stand van zaken op te maken van de behoeftes werd er gekozen om via een gerichte vragenlijst en diepte-interviews te polsen naar de successen en de succesfactoren: het publiek en de manier waarop een divers publiek al dan niet wordt aangesproken, de samenstelling van de raad van bestuur, het personeel en het vrijwilligersbestand, het aanbod, de samenwerking met interculturele organisaties en verenigingen en het beleid van het gemeenschapscentrum op het vlak van interculturalisering. Problemen en hindernissen, maar ook kansen en mogelijkheden om deze te overstijgen werden in kaart gebracht.

21 van de 22 centrumverantwoordelijken hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld (zie enquête in bijlage). Hierbij werd gepolst naar de huidige situatie en de eventuele behoeftes en noden om (verder) te interculturaliseren.<sup>4</sup>

Om de schriftelijke vragenlijsten te verdiepen, werden tevens open interviews afgenomen bij zes centrumverantwoordelijken. Bij de keuze van deze centra werd gestreefd naar een zekere representativiteit. De mondelinge interviews geven een genuanceerder beeld en stonden toe dieper in te gaan op de noden, die minder expliciet aan bod kwamen in de schriftelijke antwoorden.

De vragenlijst werd beantwoord op basis van persoonlijke ervaring, probleemdefiniëring en eigen invulling van bepaalde gehanteerde concepten door de centrumverantwoordelijken. De keuze om niet te werken met een externe objectieve evaluatie met duidelijk afgelijnde en gedefinieerde parameters is bewust gebeurd aangezien een behoefte per definitie een subjectief gegeven is. De centrumverantwoordelijke hebben voor zichzelf gedefinieerd wie “de ander” is (allochtoon, migrant, autochtoon, persoon met een migratie achtergrond,...) en in welke mate het centrum behoefte heeft om zich voor deze ander open te stellen. De behoefteanalyse wilt dus expliciet naar deze subjectiviteit peilen. De behoefteanalyse moet dan ook gelezen worden als een analyse die vertrekt van de zelf-evaluatie van elk gemeenschapscentrum afzonderlijk.

## 2. Stand van zaken m.b.t. de interculturalisering van de gemeenschapscentra.

Hier volgt een samenvatting van de kwantitatieve resultaten van de schriftelijke vragenlijst. Er wordt stil gestaan bij de resultaten met betrekking tot de interculturalisering van het publiek, het personeel en het aanbod van de gemeenschapscentra. Daarna wordt dieper ingegaan op de samenwerking met interculturele sleutelorganisaties en de interculturalisering van het beleid van de gemeenschapscentra.

---

<sup>4</sup> Op het ogenblik van de enquête was er geen centrumverantwoordelijke in dienst in het Gemeenschapscentrum Ten Weyngaert in Vorst.

## **2.1.Publiek**

Slechts één van de centra geeft aan ‘amper’ een publiek met migratieachtergrond te bereiken. Ongeveer de helft van de centra geeft aan een divers kinderpúblik te bereiken. 4 centra bereiken voornamelijk expats en Europese ambtenaren omwille van hun ligging en ondernemen ook specifieke inspanningen om dit publiek te bereiken. 9 v centra vermelden dat ze een heterogeen publiek bereiken als weerspiegeling van hun omgeving, zonder echter te kunnen kwantificeren: in 4 gevallen gaat het voornamelijk om mensen die taallessen komen volgen of als vereniging gebruik maken van de infrastructuur, bij 5 centra is het ook een wezenlijk kenmerk van de werking en worden er specifieke inspanningen gedaan om deze mensen te bereiken

4 centra geven aan geen bijzondere inspanningen te doen om een publiek met migratieachtergrond te bereiken. 3 centra geven aan enkel in het Nederlands te communiceren (publiciteit, e.a...), de overige centra gebruiken ook het Frans in de directe communicatie, en hebben een tweetalige promotie. 7 centra geeft aan drietalig (NL, FR, EN) te werken, afhankelijk van de activiteit.

5 centra hebben ook bijzondere aandacht voor het taalgebruik (toegankelijke woordenschat...), beeldmateriaal, niet talige voorstellingen en in enkele gevallen worden brugfiguren ingezet.

## **2.2. Personeel**

6 centra geven aan geen vrijwilligers te hebben met een migratieachtergrond. Bij de andere centra gaat het soms om enkelingen en in 3. centra zijn meerdere vrijwilligers met een migratieachtergrond actief (soms met vergoedingen) en zijn er structurele samenwerkingen.

Ongeveer de helft van centra geeft aan dat er geen leden zijn met een migratie achtergrond in de Raad van Bestuur of de Gemeenschapsraad. Bij diegenen die wel leden hebben met een migratieachtergrond gaat het meestal om 1 of 2 personen, in 2 gevallen om meerdere personen.

4 centra hebben op geen enkel niveau betaalde krachten met een migratieachtergrond, alle andere centra hebben onderhoudsmedewerkers en/of een conciërge, of klusjesman met migratieachtergrond in dienst. 9 centra hebben administratieve en/of onthaalmedewerkers met een migratieachtergrond. 5 centra hebben een stafmedewerker met een migratieachtergrond.

## **2.3. Aanbod**

De meeste activiteiten die als succesverhaal worden aangehaald zijn gericht op kinderen (10 centra) of hebben te maken met taalverwerving (8 centra) . 5 centra vernoemen ook andere sociaal culturele activiteiten.

7 centra hebben geen activiteiten specifiek voor personen met een migratieachtergrond; 3 centra geven aan 'breed' te programmeren; 6 centra organiseren meerdere sociaal culturele activiteiten gericht naar (sub)doelgroepen met een migratieachtergrond. 6 centra geven aan dat er taallessen NL of conversatietafels worden georganiseerd; 2 centra organiseren kooklessen; 10 centra organiseren naschoolse of culturele activiteiten voor kinderen; 2 centra organiseren een project voor expats en 2 centra hebben sportactiviteiten.

9 centra geven aan dat mensen met een migratieachtergrond op geen enkel niveau betrokken zijn bij het bepalen van de programmatie. Bij 2 centra is dat via de Raad van Beheer of de Gemeenschapsraad. In de andere gevallen gaat het om betrokken verenigingen, buurtbewoners, artiesten, lesgevers ...afhankelijk van de activiteit.

## **2.4.Samenwerking**

7 centra geven aan nooit samen te werken met bon vzw, Foyer, Minderhedenforum, ... of andere interculturele organisatie.

4 centra zijn in contact of werken samen met bon vzw, 6 met Foyer, 6 met één andere vereniging. Eén centrum werkt samen met het Minderhedenforum, geen enkel centrum met het Kruispunt MI.

10 gemeenschapscentra zeggen geen contacten te hebben met zelforganisaties, 8 met één, 4 met meerdere.

12 centra stellen regelmatig hun lokalen ter beschikking van zelforganisaties of personen met een migratieachtergrond,

## **2.5.Beleid**

12 centra geven aan geenmiddelen te besteden aan interculturalisering. 7 van de centra gebruiken een deel van de reguliere middelen. Eén centrum zegt zijn volledig budget hieraan te besteden, 5 van de centra beschikken over extra middelen hiervoor (via Koning Boudewijnstichting, Stedenfonds, Samenlevingsinitiatieven,...)

Alle centra verwijzen naar de recente omgevingsanalyse waarop hun beleid is gebaseerd, de meeste centra spreken over een brede toegankelijkheid, slechts enkelen verwijzen naar de representativiteit, de weerspiegeling van de omgeving, tenzij in de negatieve zin (wanneer er geen mensen met een migratiegeschiedenis in de directe omgeving wonen).

### 3. Drempels en Noden

De voorgaande samenvatting toont, zoals te verwachten, dat we niet kunnen spreken over *de* gemeenschapscentra in het algemeen. We kunnen wel een aantal tendensen distilleren uit zowel de schriftelijke bevraging als de interviews en dus ook een aantal noden die al dan niet kunnen gelenigd worden.

#### 3.1. Interculturalisering van het publiek

- Meertalige communicatie is een opkomende trend. Centra hanteren ook reeds taaliconen in hun communicatie om ook mensen met een migratieachtergrond te bereiken. Deze meertalige communicatie vraagt echter ook om talige competenties en een consequente personeelsinzet.
  - Er is een reële behoefte aan meertaligheid in de communicatie binnen de verschillende gemeenschapscentra. Gemeenschapscentra zouden hiervoor structureel kunnen samenwerken met een vertaalbureau zodat onder andere promotie materiaal vlot vertaald kan worden.
- Men geeft echter aan niet altijd te weten hoe men naar bepaalde doelgroepen dient te communiceren, rekening houdend met verschillende culturele gevoeligheden.
  - Dit toont een behoefte aan een algemene vorming over bereik van doelgroepen voor de verschillende programmatoren van de gemeenschapscentra. Er is met andere woorden nood aan vorming rond interculturele communicatie en relatievorming om de opgebouwde expertise en knowhow tussen de verschillende centra te delen.
- Niettemin blijkt enkel het inzetten op meertaligheid en interculturele communicatie niet te volstaan om bepaalde doelgroepen te bereiken. Ondanks een meertalige communicatie ondervindt men nog steeds moeilijkheden met het bereiken van de beoogde doelgroep.
  - Er is behoefte aan de uitbouw van een publiekswerking die oog heeft voor diversiteit en het opbouwen van een inclusief en gediversifieerd netwerk om het reguliere aanbod van het betreffende gemeenschapscentrum voor mensen met een migratieachtergrond toegankelijk en herkenbaar te maken.
  - Hiernaast is er ook behoefte aan meer input met betrekking tot de mogelijkheden om intercultureel te programmeren en zodoende een aanbod op maat van de doelgroep te kunnen aanbieden

### 3.2. Interculturalisering van het personeel

- Mensen met een migratieachtergrond worden meer en meer vertegenwoordigd in de personeelsploeg van de gemeenschapscentra. Diversiteit is echter voornamelijk terug te vinden binnen uitvoerende functies en minder op stafniveau. Verschillende gemeenschapscentra geven echter aan dat ze erg graag een meer diverse personeelsploeg willen, maar dat ze hier niet in lijken te slagen.
  - Er is behoefte aan een representatieve personeelssamenstelling voor de buurt waarbinnen deze actief is.
  - Er is een behoefte aan alternatieve of meer flexibele procedures van aanwerving en structuren. Welke zijn de mogelijkheden binnen aanwervingsprocedures? Op welke wijze kunnen personen met een migratie achtergrond begeleid worden?
- Gemeenschapscentra geven aan dat zowel het personeel, als de vrijwilligers verbonden aan projecten van het gemeenschapscentrum niet altijd weten hoe met elkaar om te gaan bij verschillende culturele achtergronden. Er leeft een vraag naar het omgaan met culturele gevoeligheden in de communicatie met mensen met een migratieachtergrond.
  - Behoeft aan vorming rond interculturele communicatie en relatievorming voor het personeel van de gemeenschapscentra zodat er op een gepaste manier kan omgaan worden met de diversiteit in hun gemeenschapscentrum. Ook vrijwilligers hebben hier nood aan. Op welke manier kan men begeleiders vormen in het omgaan met een cultureel diverse werking/aanbod?
- Mensen met een migratieachtergrond worden meer en meer vertegenwoordigers in de raden van bestuur van de gemeenschapscentra. Onder meer door de anciënniteit van de raad van bestuur ontstaat er echter vaak een inhoudelijke kloof die intercultureel werk in de weg kan staan.
  - Behoeft aan een representatieve samenstelling van beheersorganen voor de buurt waarbinnen deze actief is.
  - Er is een zekere nood om eenduidigheid te creëren over de identiteit van het gemeenschapscentrum. Hiervoor dient men rekening te houden met de geschiedenis van elk centrum en moet een eenduidige en gedeelde lange termijn visie per centrum geëxpliciteerd worden.



### 3.3. Interculturalisering van het aanbod

- Gemeenschapscentra geven zelf aan mensen met een migratieachtergrond niet te bereiken door de aard van de opgezette activiteiten. Men tracht het aanbod af te stemmen op de specifieke vragen en voorstellen uit de buurt. Mensen met een migratieachtergrond worden enkel punctueel betrokken bij het tot stand komen van het aanbod.
  - Behoeftte aan bijkomende informatie en professionele expertise om het reguliere aanbod meer te diversifiëren. Noodzaak om participatiestrategieën te ontwikkelen, waardoor mensen met een migratieachtergrond deel kunnen hebben aan de programmatie of tot het stand komen hiervan.
- Gemeenschapscentra bereiken mensen met een migratieachtergrond via het NT2 aanbod, in samenwerking met het volwassenenonderwijs. Ook de kinderwerkingen van de verschillende gemeenschapscentra bereiken een divers publiek. Niettemin blijft het moeilijk om dit doelpubliek aansluiting te laten vinden bij het reguliere aanbod van de centra. Vaak staan deze activiteiten eerder los van of zelfs haaks op de reguliere werking .
  - Er is een noodzaak om methodieken en functies te ontwikkelen waarmee cursisten NT2, kinderen en ouders van de kinderwerking aansluiting kunnen vinden bij het reguliere aanbod van het centrum.
- Eenmaal men één of meerdere groepen met een bepaalde migratieachtergrond bereikt, constateert men dat het moeilijk is de publieken te vermengen. Enkele gemeenschapscentra vragen zich af hoe categoriale acties en activiteiten aan te wenden als opstap naar meer inclusieve acties om zo ontmoetingen te realiseren.
  - Er is nood aan een activiteitenaanbod dat verschillende gemeenschappen kan samenbrengen en culturele gevoeligheden kan overstijgen. Het is een uitdaging om op meerdere doelgroepen te focussen bij het organiseren van een activiteit en op deze manier ontmoeting te realiseren.

### **3.4. Samenwerking**

- De samenwerking met zelforganisaties beperkt zich nog te vaak tot receptieve activiteiten. Er wordt nog niet voldoende ingezet op het opzetten van activiteiten in samenwerking met zelforganisaties. Er is bovendien een beperkte samenwerking met sleutelorganisaties binnen de interculturele sector
  - Er is behoefte aan meer informatie over partners en hun respectievelijke functies binnen het interculturele veld. Welke partners hebben een grote expertise binnen welk domein en hoe kan men op hen beroep doen? Deze partners kunnen op vele vlakken richting aangevend zijn. Ook zou er meer duidelijkheid moeten zijn over het bestaan van verschillende buurt- en zelforganisaties en hun aanbod. Zo kunnen verschillende partijen zich beter op elkaar afstemmen, kunnen overlappingsen vermeden worden en kan er een meerwaarde gerealiseerd worden.
- Centra die mensen met een migratieachtergrond bereiken, hebben vaak het gevoel telkens opnieuw te moeten beginnen bij elke nieuwe activiteit. Er zou een gebrek aan continuïteit zijn in het werken met mensen met migratieachtergrond. Op enkele plaatsen werkt men bovendien met tijdelijk personeel (zoals Artikel 60), wat voor veel verloop zorgt.
  - Er is een nood aan continuïteit in het werken met mensen met een migratieachtergrond, en structurele en blijvende aandacht voor intercultureel werk.

### **3.5. Interculturalisering van het beleid**

- Het beleid van de gemeenschapscentra is nog niet altijd structureel afgestemd op het bereiken van personen met een migratieachtergrond. Wel is er sprake van losstaande activiteiten rond culturele diversiteit of met mensen met een migratieachtergrond als doelpubliek .
  - Er is nood aan bijzondere aandacht voor mensen met een migratieachtergrond op beleidsniveau (zowel van de entiteit gemeenschapscentra, als van elk gemeenschapscentrum afzonderlijk). Dit gaat uiteraard gepaard met de inzet van specifiek hiervoor voorziene middelen en personeel. Hierbij aansluitend is er ook nood aan ruimte om dit beleid op een participatieve manier met de verschillende gemeenschapscentra in te vullen.
- Gemeenschapscentra vragen zich af wat de identiteit is van een gemeenschapscentrum en wat hun handelingsruimte is binnen deze identiteit. In welke mate is het bijvoorbeeld wenselijk om meertalig te communiceren? Wie is de gemeenschap, naar wie de gemeenschapsvormende activiteiten gericht zijn? Is het beleid van een gemeenschapscentrum vooral gericht naar de Vlaamse gemeenschap?

Naar nieuwkomers die Nederlands leren? Of is een gemeenschapscentrum voornamelijk gericht op de buurt (cfr. omgevingsanalyse)?

- Er is dus nood aan een zekere mate van historiseren van de gemeenschapscentra, om te kijken naar de rol van gemeenschapscentra en hoe deze historisch gegroeid is binnen een bepaalde politieke context.
- Er is in deze context nood aan een lange termijn visie, die rekening houdt met de superdiversiteit eigen aan de zich ontwikkelde stedelijkheid in Brussel<sup>5</sup>. Hierbij aansluitend is er ook behoefte aan ruimte om deze lange termijn visie op een participatieve manier met de verschillende gemeenschapscentra in te vullen
- Er heerst ook verwarring rond het gebruik van de gehanteerde terminologie. Wat betekent werken rond diversiteit? Valt het werken met senioren, vrouwen, mensen met een verstandelijke handicap hier ook onder? Wat zijn mensen met een migratieachtergrond? Vallen EU-burgers of expats hier ook onder? Wat betekent intercultureel werken?
  - Er is nood aan bijzondere aandacht voor mensen met een migratieachtergrond op beleidsniveau (zowel van de entiteit gemeenschapscentra, als van elk gemeenschapscentrum afzonderlijk). Hierbij aansluitend is er ook nood aan ruimte om dit beleid op een participatieve manier met de verschillende gemeenschapscentra in te vullen.

---

5 Migranten komen tegenwoordig uit alle hoeken van de wereld en niet meer enkel uit Italië, Marokko en Turkije. Dat heeft geleid tot een superdiversiteit van mensen met etnische, taalkundige, culturele en religieuze achtergronden. Brussel zou een klassiek voorbeeld van superdiversiteit zijn. Minder dan de helft van de Brusselse bevolking is van Belgische origine ; een derde komt uit een niet-Europees land. Superrijk en superarm wonen er zij aan zij. Geen enkele taal is een meerderheidstaal in Brussel en er is ook geen dominante meerderheidscultuur. De opdeling tussen minderheid of meerderheid lijkt zichzelf op te heffen. Van homogeniteit is alleszins al lang geen sprake meer, of alleszins toch niet in de feiten.

#### **4. Mogelijke acties op verschillende sporen**

Op basis van de geformuleerde noden in de behoefteanalyse, sluiten we dit onderzoek af met het formuleren van enkele suggesties voor mogelijk acties en dit op verschillende sporen. Acties zijn o.i. noodzakelijk op het vlak van het beleid, zowel van de entiteit gemeenschapscentra als van elk individueel gemeenschapscentrum afzonderlijk, maar ook op het vlak van personeelsbeleid, publiekswerking en programmatie.

##### **4.1. Beleid van de VGC en de Entiteit Gemeenschapscentra**

Op VGC-beleidsniveau zijn verschillende bevoegdheidsdomeinen betrokken bij het werken aan de interculturalisering van de gemeenschapscentra: cultuurbeleid, integratiebeleid, welzijnsbeleid, etc. Een eerste voorgestelde actie op het niveau van de Entiteit Gemeenschapscentra is de expliciete vermelding van de intenties van de entiteit m.b.t. interculturalisering en toegankelijkheid in de respectievelijke beleidsteksten zoals de verordening houdende de organisatie van de Brusselse gemeenschapscentra van de VGC Dit zorgt voor een draagvlak en naleving van deze intenties op de verschillende niveaus die betrekking hebben op de werking van een gemeenschapscentrum.

De concrete invulling van deze intenties dient te gebeuren in samenspraak met de verschillende centrumverantwoordelijken op een hiervoor voorzien (eventueel regelmatig wederkerend) overleg. De samenwerking op het vlak van interculturalisering dient bijgevolg ook op lange termijn opgenomen te worden in de convenanten tussen het College van de Vlaamse Gemeenschapscommissie en de afzonderlijke gemeenschapscentra.

Een tweede mogelijke actie op dit niveau is het opzetten van verschillende trajecten die de procesbegeleiding en coaching van de beleidsmedewerkers van de entiteit gemeenschapscentra voor ogen heeft. Ook op het niveau van de administratie is het noodzakelijk dat iedereen de nodige tools aangereikt krijgt opdat de doelstellingen m.b.t. interculturalisering en toegankelijkheid geen dode letter blijven.

Op 1 juni 2012 lanceerden 20 organisaties uit de brede cultuursector de engagementsverklaring 'Etnisch-culturele diversiteit'. Het doel van de verklaring is om etnisch-culturele diversiteit sterker te verankeren in de sector. De engagementsverklaring is opgevat als een pleidooi waarin de sector het belang van etnisch-culturele diversiteit voor de cultuursector uitspreekt en oproept om dit mee te onderschrijven. De entiteit gemeenschapscentra kan zich nog steeds aansluiten bij de engagementsverklaring 'Etnisch-culturele diversiteit'.

##### **4.2. Beleid van elk individueel gemeenschapscentrum**

Ook op het niveau van elk individueel centrum dienen de intenties m.b.t. interculturalisering

en toegankelijkheid expliciet opgenomen te worden in de beleidsteksten van het centrum. Dit zorgt niet enkele voor een versterking van het draagvlak voor deze intenties binnen het centrum, het maakt ook voor de doelgroepen duidelijk waar het centrum voor staat.

Om de interculturalisering en toegankelijkheid van een centrum te versterken is het noodzakelijk dat de centrumverantwoordelijken begeleid worden in hun interculturaliseringsproces. Dit kan gebeuren via individuele en/of collectieve coaching, op een hiervoor voorzien (eventueel regelmatig wederkerend) moment.

In de aanloop naar de beleidsplannen stellen we Foyer voor als specialist die door de GC kan geraadpleegd worden rond interculturaliteit. Zo houden we rekening met de verschillende “snelheden” van de GC en kan Foyer voelen welke aanpak voor welk centrum het beste is: advies/procesbegeleiding/coaching/training etc.

#### **4.3. Personeelsbeleid**

De bevoegdheden voor het personeelsbeleid bevinden zich niet binnen de gemeenschapscentra afzonderlijk, maar vallen onder de directie personeel en HRM van de VGC. De onderstaande voorgestelde acties hebben dus in eerste instantie betrekking op de directie personeel en HRM van de administratie van de VGC.

Doorheen het uitgestippeld personeelsbeleid van elk centrum zou elke medewerker van het centrum in principe een diversiteitsmedewerker kunnen worden. Niettemin zou elke centrumverantwoordelijke één personeelslid kunnen aanduiden als interculturaliseringverantwoordelijke van het centrum. Deze persoon kan het traject sturen en opvolgen.

Een twee voorgestelde actie is het opzetten van vormingstrajecten voor het personeel van het centrum. Elke basisfunctie van het gemeenschapscentrum heeft zijn bijzondere insteek nodig. Zo is het bijvoorbeeld essentieel dat onthaalmedewerkers, als “douaniers” van het gemeenschapscentrum mee zijn in het interculturaliseringsproces en het toegankelijkheidsverhaal. Zij zijn het eerste aanspreekpunt van het centrum.

Onderzocht moet worden of in het kader van het lopende groeiversiteitsplan van de VGC het opportuun is om bepaalde gemeenschapscentra aan te zetten om in samenwerking met Actiris een diversiteitsplan van het territoriaal pact voor de werkgelegenheid te ontwikkelen. Deze plannen zetten in op vier pijlers: selectie en recrutering, personeelsbeleid, interne communicatie en externe positionering. Op basis van een analyse worden acties uitgestippeld die dan het uiteindelijke diversiteitsplan vormen. Het plan biedt financiële steun vanuit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de mogelijkheid om gratis beroep te doen op een

Brusselse consulent. Na een evaluatie van de eerste twee werkingsjaren kan de organisatie een diversiteitslabel krijgen.

#### **4.4.Programmatie**

Verschillende doelgroepen kunnen betrokken worden bij het tot stand komen van de programmatie van het gemeenschapscentrum. Zo kan men in samenwerking met de centra voor volwassenonderwijs die in het gemeenschapscentrum taallessen aanbieden of de ouders betrokken bij de kinderactiviteiten, kijken hoe men participatief tot een gezamenlijk aanbod kan komen, zodat de banden tussen de gebruikers en het centrum gesterkt worden.

De verschillende gemeenschapscentra kunnen bovenlokaal de krachten bundelen voor een eigen programmatie die interculturele uitdagingen tematiseert. Er kan samen nagedacht worden rond een vervolg voor het bovenlokaal project Cinema Incha'llah dat in 2012 in 10 verschillende gemeenschapscentra plaatsvond. Er kan hier aangesloten worden bij het traject dat de Pianofabriek momenteel aflegt met BKO/RAB en Demos om de zichtbaarheid van informele culturele netwerken in Brussels te versterken en zo de aansluiting van deze netwerken bij het reguliere aanbod te verstevigen.

Gemeenschapscentra zouden vervolgens kunnen inspelen op de vraag die leeft bij de zelforganisaties door samen te werken aan het project "Art Acces". Dit is een project van de verschillende federaties van zelforganisaties in Brussel. Met dit project willen zij methodieken en instrumenten ontwikkelen die de samenwerkingsverbanden met reguliere organisaties verbeteren. Het initiatief heeft als doelstelling personen met een migratieachtergrond te laten participeren aan het reguliere cultuuraanbod in Brussel (zowel toeschouwers als artiesten) door het in kaart brengen van de drempels en door het zoeken naar mogelijke oplossingen. Art Acces wenst dit op twee manieren te bereiken: door samen met de reguliere culturele instellingen én de etnisch-culturele verenigingen activiteiten te organiseren waarbij de doelgroep echt betrokken wordt, en door de reguliere instellingen samen met de doelgroep activiteiten te laten organiseren om elkaar beter te leren kennen en samen te laten werken. Een samenwerking met de verschillende gemeenschapscentra is in deze context onontbeerlijk. Dit zou kunnen gebeuren door het opzetten van projecten met universele en doelgroep overschrijdende thema's, bv Vrouwendag, Vaderdag, Sinterklaas,...

De gemeenschapscentra kunnen zeker aansluiting vinden bij de 'Buurttafels' en 'Brussel in dialoog' georganiseerd door Foyer. Samen met initiatiefnemer Foyer nodigt elk betrokken gemeenschapscentrum lokaal mensen uit om aan een dialoogtafel plaats te nemen. Rond deze tafel gaan telkens 6 tot 10 mensen van verschillende horizonten een gesprek met elkaar aan, samen met één (gevormde) dialoogbegeleider. De dialoogbegeleider breekt het ijs en ziet er in de eerste plaats op toe dat iedereen aan het woord komt. De dialoogmethodiek is ideaal als katalysator voor een ontmoetingstraject tussen de gemeenschapscentra en nieuwe

doelgroepen, individuen, nieuwkomers, verenigingen en zelforganisaties.

#### **4.5.Publiekswerking**

Het is belangrijk dat er bij iedere actie van het centrum goed nagedacht wordt over welk publiek men wil bereiken en op welke manier. Elk centrum zou idealiter moeten beschikken over een uitgebreide sociale kaart, met daarin de verschillende individuen, nieuwkomers, verenigingen en zelforganisaties die aangesproken kunnen worden voor de verschillende activiteiten van het centrum. Op bovenlokaal niveau dient er hiervoor zeker samengewerkt te worden met de federaties van de zelforganisaties, integratie- en inburgeringsdiensten.

In dit licht is een proactieve en relationele houding essentieel. Het centrum moet met andere woorden niet wachten tot de doelgroep naar de beoogde activiteit komt, maar zelf de eerste stap zetten, naar de doelgroep toe (outreaching werken). De traditionele communicatiemiddelen, zoals folders en affiches en virtuele communicaties (e-mails) zijn één van de mogelijkheden, maar zeker niet voldoende, om een authentieke en duurzame relatie op te bouwen met de doelgroep.

De samenwerking met het Huis van het Nederlands kan verdergezet en uitgebreid worden, voor het opstellen van een taalbeleid dat de toegankelijkheid van het centrum bewaakt voor anderstaligen.

Werken aan meertaligheid verlaagt veel drempels. Men zou hiervoor beroep moeten kunnen doen op een deskundige tolk- en vertaaldienst, zodat meertaligheid ingebakken wordt in de algemene communicatie van het centrum

## **Besluit:**

De meeste centra bevinden zich in een reactieve fase. Ze zijn nl. op zoek naar werkmethodes of activiteiten die de toegankelijkheid van hun centrum kunnen verhogen voor een publiek met migratieachtergrond. Wanneer er reeds een publiek met migratieachtergrond aanwezig is via taallessen, kinderactiviteiten of receptieve activiteiten, dan stelt zich de vraag zich hoe deze publieken sterker te betrekken bij de werking van het GC en hen onderling met elkaar in contact te brengen.. Het niet altijd succesvol zijn van deze pogingen, terwijl men maatschappelijk toch onder druk staat om te interculturaliseren, kan leiden tot frustratie en een zekere 'interculturaliseringsmoeheid', zeker wanneer die reactieve fase te lang duurt. Vandaar dat het belangrijk is dat de gemeenschapscentra sneller kunnen overstappen naar een proactieve fase waar de structuur en het beleid van de organisatie ondersteunend werken en de slaagkansen voor interculturalisering vergroten. Uit de voorbeelden van de centra die zich reeds in een proactieve fase bevinden, zien we dat intercultureel werken meer geïntegreerd is in het beleid van de organisatie, of er is althans een zekere continuïteit in het werken met mensen met een migratieachtergrond.

Er is dus nood aan structurele en blijvende aandacht voor intercultureel werk waarbij enerzijds een luchtige en actiegerichte aanpak leidt tot kleine en grote successen. Anderzijds moet er werk gemaakt worden van een participatieve interculturele organisatieontwikkeling. Dit betekent dat op alle niveaus van de organisatie de wil, knowhow en representativiteit aanwezig is om intercultureel te kunnen werken. Dit niet om formalistische redenen maar om de effectieve slaagkansen van interculturalisering te vergroten en dus een maatschappelijke verandering te bewerkstelligen waarbij de participatie van *alle* burgers een feit is.

De gemeenschapscentra die successen hebben geboekt op het vlak van intercultureel werken geven zelf aan welke succesfactoren hiervan aan de basis liggen: openheid, vertrouwen, flexibiliteit, brugpersonen, organiseren met (i.p.v. voor), lage drempel, lage prijzen, vriendelijk onthaal, persoonlijke contacten, deur aan deur, buurtwerking, bereidwilligheid, goede samenwerking met andere organisaties, intensieve en langdurige contacten, persoonskenmerken van de medewerkers, open kijk op cultuur, meertaligheid, uitstraling, inspraak, erkenning van diversiteit, subsidies, infrastructuur, .... (*dit zijn letterlijke citaten uit de enquête*).

Al deze elementen zijn natuurlijk afhankelijk van personen en hun individuele attitude en competenties, maar ook het gevolg van een organisatiecultuur die deze interculturele houding draagt. Deze organisatiecultuur is mede afhankelijk van de samenstelling van de Raad van Bestuur, van de samenstelling en interculturele competenties van het personeelsbestand - ook op stafniveau!, van de betrokkenheid van een interculturele vrijwilligersgroep en een vaak diverse groep van freelance medewerkers, de samenwerking met zelforganisaties en



organisaties die expertise hebben op het vlak van intercultureel werk en ten slotte van de inspraak van de diverse bevolkingsgroepen tot wie men zich richt.

Op al deze niveaus is er ook nood aan een consequent en gedragen begrippenkader m.b.t. intercultureel werk, met dito inzichten, vaardigheden, methodieken, zonder te vervallen in exclusiviteit en normativiteit . Bovendien zal elk centrum zijn eigen intercultureel beleid moeten afstemmen op de eigen omgeving en mogelijkheden op het vlak van personeel, middelen en infrastructuur. Vervolgens is de verankering in de organisatie van al deze elementen noodzakelijk, want met het verloop van personeel gaan contacten, expertise en competenties vaak verloren.

Er is ook nood aan ondersteuning vanuit de Entiteit Gemeenschapscentra en de VGC, niet enkel via subsidies en infrastructuur maar ook m.b.t. tot de participatieve ontwikkeling van een beleid die de maatschappelijke rol van de gemeenschapscentra op het vlak van interculturalisering scherp stelt. De VGC speelt een belangrijke rol in de werving, selectie en vorming van personeel en in de richtlijnen m.b.t. het samenstellen van de gemeenschapsraad en de bestuursraden. De centra verwachten ondersteuning op het vlak van meertaligheid: bv. hoe flexibel omgaan met talen in een ‘superdivers’ Brussel, zonder de identiteit van de gemeenschapscentra te verloochenen?

De 22 gemeenschapscentra en hun Entiteit hebben een verscheidenheid van competenties, expertise en ervaringen, ook op intercultureel vlak. Er is de behoefte om op dit terrein ervaring en kennis uit te wisselen en elkaar te versterken in de participatieve ontwikkeling van een eigen intercultureel beleid.

## **Bijlage. Analyse van de noden en stand van zaken op het vlak van toegankelijkheid en interculturalisering bij de Brusselse Gemeenschapscentra.**

Beste centrumverantwoordelijke,

Sinds het concept interculturalisering door de Vlaamse overheid werd gelanceerd, staat het thema op de agenda van vele organisaties. Sommigen hebben dit aangegrepen om wat al ontwikkeld was verder uit te bouwen, anderen zijn toen van start gegaan en nog anderen willen er nu meer aandacht aan besteden.

De Vlaamse Gemeenschapscommissie heeft er voor gekozen om binnen het kader van haar beleid etnisch-culturele minderheden een opdracht te geven aan de Bovenlokale Diversiteitswerking van de Entiteit Gemeenschapscentra, gestuurd door de Pianofabriek en het Regionaal Integratiecentrum Foyer Brussel, om de interculturaliseringsprocessen binnen de gemeenschapscentra te stimuleren.

De VGC wil de noden inventariseren in de verschillende sectoren cultuur, jeugd en sport en dus ook in de gemeenschapscentra. Hiervoor heeft de Bovenlokale Diversiteitswerking van de Entiteit Gemeenschapscentra onderstaande vragenlijst ontwikkeld.

We polsen aan de hand van deze schriftelijke vragenlijst naar de inspanningen, initiatieven, verwezenlijkingen, dromen en obstakels om de participatie van personen met een migratieachtergrond in uw gemeenschapscentrum te verbeteren. In een volgende fase zullen we een representatief aantal centrumverantwoordelijken persoonlijk ontmoeten om deze vragen te verdiepen. Op basis van de verzamelde gegevens zullen gezamenlijke acties ondernomen worden, startende met een ronde tafel in het voorjaar 2013.

Daarom vragen wij u nu om even de tijd te nemen om onderstaande vragenlijst in te vullen. Wij hebben gekozen om niet met een meerkeuze vragenlijst te werken zodat u vrij kan invullen wat u nodig acht. Dit is een behoefteanalyse, geen evaluatieformulier. Indien u de hieronder vermelde vragen dus negatief beantwoordt, vragen wij u iets schrijven over uw intenties om er al dan niet iets aan te doen en wat u denkt nodig te hebben om die doelstellingen te realiseren (vb. expertise, competenties, vorming, sensibilisering, middelen, infrastructuur, contacten, samenwerkingen, ondersteuning overheid, enz.).

Alvast bedankt voor uw medewerking,

Bovenlokale Diversiteitswerking van de Entiteit Gemeenschapscentra

## **GEMEENSCHAPSCENTRUM**

1. Hebt u eerder een enquête over diversiteit in uw gemeenschapscentrum ingevuld? Zo ja, wat was uw ervaring en werd er aan deze enquête een gevolg gegeven?
2. Heeft uw gemeenschapscentrum reeds succesverhalen geboekt op het vlak van diversiteit? Zo ja, kan u enkele voorbeelden geven?
3. Wat was bepalend om van deze actie(s) een succesverhaal te maken?

## **PUBLIEK**

4. Kan u het publiek van uw centrum omschrijven? Bereikt uw centrum personen met een migratieachtergrond? Kan u dit ook kwantificeren?
5. Houdt u met uw programmatie een te bereiken publiek voor ogen?
6. Houdt de promotie van uw centrum rekening met de culturele diversiteit van het potentieel publiek? Indien ja, welke promotie? Op welke manier gebeurt dit?

## **PERSONEEL**

7. Zijn personen met een migratieachtergrond als vrijwilliger actief in uw centrum? Indien ja, wat is de achtergrond van deze mensen? Welke taken krijgen zij toevertrouwd?
8. Hebt u personeel in dienst met een migratieachtergrond? Indien ja, voor welke functies?
9. Zijn er personen met een migratieachtergrond actief in uw RvB/gemeenschapsraad? Indien ja, hoeveel? En met welke achtergronden?

## **AANBOD**

10. Zetten jullie activiteiten op die specifiek gericht zijn naar personen met een migratieachtergrond? Indien ja, kan u specificeren welke activiteiten en welke doelgroepen?
11. Op welke manier tracht u uw aanbod te diversifiëren?
12. Worden personen met een migratieachtergrond betrokken bij het bepalen van de programmatie van uw centrum? Zo ja, de welke?

## **SAMENWERKINGEN**

13. Werken jullie samen met het Minderhedenforum, Kruispunt Migratie-Integratie, BON ,Foyer of andere interculturele organisaties? Zo ja, op welke manier en in welke mate?
14. Werken jullie samen met zelforganisaties en/of personen met een migratieachtergrond? Zo ja, op welke manier en in welke mate?
15. Maken zelforganisaties en/of personen met een migratieachtergrond regelmatig of structureel gebruik van jullie infrastructuur? Hebben zij een kantoor in jullie gebouw?

### **BELEID**

16. In welke mate is het beleid (visie, missie, strategie...) van uw gemeenschapscentrum gericht op participatie van personen met een migratieachtergrond?
17. Wordt een bepaald deel van uw middelen specifiek ingezet voor het bereiken van bovenstaande doelstellingen? Indien ja, zou u kunnen specificeren via welk fonds, projectsubsidie of algemene middelen? Kan u dit in percentage weergeven van uw totaal budget?
18. Is het algemeen beleid van het gemeenschapscentrum gebaseerd op een recente omgevingsanalyse? Kan u iets vertellen over achtergrond van de gemeente en de wijk waarin uw gemeenschapscentrum zich bevindt?

### **NOOT**

19. Hebt u nog bijkomende opmerkingen die niet aan bod kwamen in bovenstaande vragen? Deel ze ons gerust mee!

**DANK U VOOR UW MEDWERKING!**