



Vlaanderen
is divers

Handreiking polarisatie

EEN AANPAK VOOR LOKALE BESTUREN

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

integratie-inburgering.be

COLOFON

Handreiking polarisatie. Een aanpak voor lokale besturen.

Deze handreiking is een realisatie van het Agentschap Integratie en Inburgering.

Januari 2023.

Redactieadres:

Agentschap Integratie en Inburgering

Tour & Taxis - Koninklijk Pakhuis

Havenlaan 86C – bus 212

1000 Brussel

Behoudens de uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welke wijze ook, zonder de uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke toestemming van de auteur(s), de redactie en de uitgever.

INHOUD

Inleiding 4

Maatschappelijke spanningen of polarisatie? 5

Aanpak 7



1

Stap 1:
**Verzamel input
en bepaal de rollen** 9

1. Start een werkgroep op
2. Breng de situatie in kaart
3. Inventariseer je eigen expertise
4. Bepaal de rol van je lokaal bestuur en kies een projectleider
5. Evalueer de samenstelling van de werkgroep



2

Stap 2:
**Analyseer de
situatie** 16

1. Verken de tegenstellingen
2. Verken het stille midden
3. Onderzoek hoe burgers zich voelen
4. Bepaal de gemeenschappelijke uitdaging
5. Schakel je netwerk in
6. Pitstop



3

Stap 3:
**Stel een
actieplan op** 23

1. Valideer de uitdaging
2. Bepaal je doelstellingen
3. Link met (meerjaren) plannen
4. Bepaal de acties en prioriteiten
5. Uitvoering, evaluatie en monitoring

Verankering 28

Meer informatie 29

Bronnen en verwijzingen 31

Inleiding

COVID-19, de klimaatopwarming, het conflict in Oekraïne, de economische crisis, de vluchtelingenopvang ... Crisissen en onzekere tijden zetten het samen leven onder druk. Mensen nemen een uitgesproken standpunt in op het werk, in de klas of in de wijk. Als lokaal bestuur probeer je het samenleven in diversiteit te bevorderen, zodat iedere inwoner zichzelf kan zijn en zich thuisvoelt. Zo zorgt vertrouwen en wederzijds respect ervoor dat inwoners beter met elkaar kunnen samenleven.

Maar wat doe je als groepen in de samenleving tegenover elkaar komen te staan? Hoe ga je als lokaal bestuur om met verdeeldheid tussen (groepen) burgers? Alhoewel je spanningen best voorkomt of ontmijnt, is het ook belangrijk om de ruimte voor meerstemmigheid zo open mogelijk te houden.¹ Waarom en hoe werk je hier een effectief beleid rond uit, dat inspeelt op de concrete situatie en context? Hoe kan je dit inpassen in een meerjarenplan of actieplan?

Deze handreiking is voor lokale besturen die maatschappelijke spanningen stapsgewijs willen aanpakken, samen met inwoners en belanghebbenden. Het kan ook een houvast zijn om sluimerende spanningen vroegtijdig te detecteren en een actieplan op te stellen voor de toekomst.

Maatschappelijke spanningen of polarisatie?

Wat is polarisatie?

Democratische polarisatie

Polarisatie en spanningen zijn altijd aanwezig in een samenleving. Ze zijn niet altijd problematisch. Denk maar aan de Black Lives Matter-beweging of de acties van vrouwenorganisaties die leidden tot het vrouwenstemrecht. Dankzij polarisatie kunnen groepen botsende standpunten of conflicterende belangen duidelijk maken en dat kan leiden tot sociale vernieuwing in onze maatschappij. Het is zinvol om als overheid dit soort debatten te faciliteren.

Eenzijds legt de grondwet grondrechten vast zoals vrijheid en gelijkheid. Tegelijkertijd laat de grondwet je ook als overheid toe om in te grijpen bij geweld of discriminatie.

Maak als lokaal bestuur duidelijke afspraken over hoe ver democratische polarisatie gaat.

- Op online platforms die je zelf beheert, kan je dit doen in de vorm van een **gedragscode**  (voor werknemers en voor externen) of een **socialemediabeleid** .
- Werk een stappenplan uit voor medewerkers over hoe ze mogelijke discriminatie kunnen melden. Bij een vermoeden van discriminatie is het belangrijk om alvast te onderzoeken of er een link is met de genderwet, de antiracisme- of de antidiscriminatiewet .

Toxische polarisatie

Wanneer groepen uit elkaar groeien, er vijandigheid sluimert en een wij-zij-denken heerst, spreken we over toxische polarisatie. Onderzoekers noemen dit ook affectieve polarisatie. Enkele communicatiewetenschappers omschrijven het als: 'De verschillende partijen hebben zich als het ware teruggetrokken (...) Samen overleggen en tot een vergelijk komen, lijkt uitgesloten. De tegenstanders bestempelen elkaar bijvoorbeeld als bekrompen en hypocriet, louter omdat ze elkaars standpunt niet delen.'² Dit wij-zij-denken kan zich op erg verschillende manieren uiten: voor of tegen het opvangcentrum, hangjongeren versus politie, voor of tegen hoofddoeken, burgers versus overheid...

Niet elke maatschappelijke spanning gaat over polarisatie

Er kan ook sprake zijn van een **conflict** of over **weerstand** omwille van een verandering of beslissing die impact heeft op de samenleving. Polarisation gaat om toenemende afstand; conflict over botsing en confrontatie.³ Conflict en polarisatie zijn wel met mekaar verbonden. Conflict kan polarisatie aanwakkeren. Uit polarisatie kunnen nieuwe conflicten voortkomen of kan er weerstand optreden.

Offline en online

Wat zich in de wijken en buurten, in het verenigingsleven of op het openbaar domein afspeelt, krijgt vaak ook een vervolg online. Of omgekeerd: wat eerst startte op sociale media, wordt vaak verdergezet in de fysieke realiteit.⁴ Lokale besturen zetten meer en meer in op participatie van de burger via online dialoogplatformen, maar tegelijkertijd neemt polarisatie op deze platformen sterk toe.⁵ Daarom verwijzen we in deze handreiking naar **Reconnect**, de e-learning van het Agentschap Integratie en Inburgering die lokale besturen ondersteunt bij de aanpak van online polarisatie.

Vier fases van polarisatie

Polarisatie bestaat uit meerdere fases.⁶ Deze handreiking kan je inzetten in fase twee en drie, waarin spanningen zich onderhuids ontwikkelen.



Als er nog geen spanningen zijn, is het belangrijk om als lokaal bestuur:

- ruimte te scheppen voor meerstemmigheid, samen met inwoners en belanghebbenden.⁷
- na te denken over hoe je over gevoelige of heikele onderwerpen kan communiceren.
- in te zetten op verbindende en depolariserende communicatie.
- te investeren in vorming en opleiding van personeel en sleutelfiguren.

Zo werk je preventief en sta je al een grote stap verder als er later spanningen optreden.

Merk je negatieve beeldvorming over groepen? Of staat het vertrouwen tussen overheid en burgers onder spanning, maar zijn gesprekken wel nog mogelijk?

Dankzij vroegtijdige signalering en een concrete aanpak, kan je toxische polarisatie voorkomen.

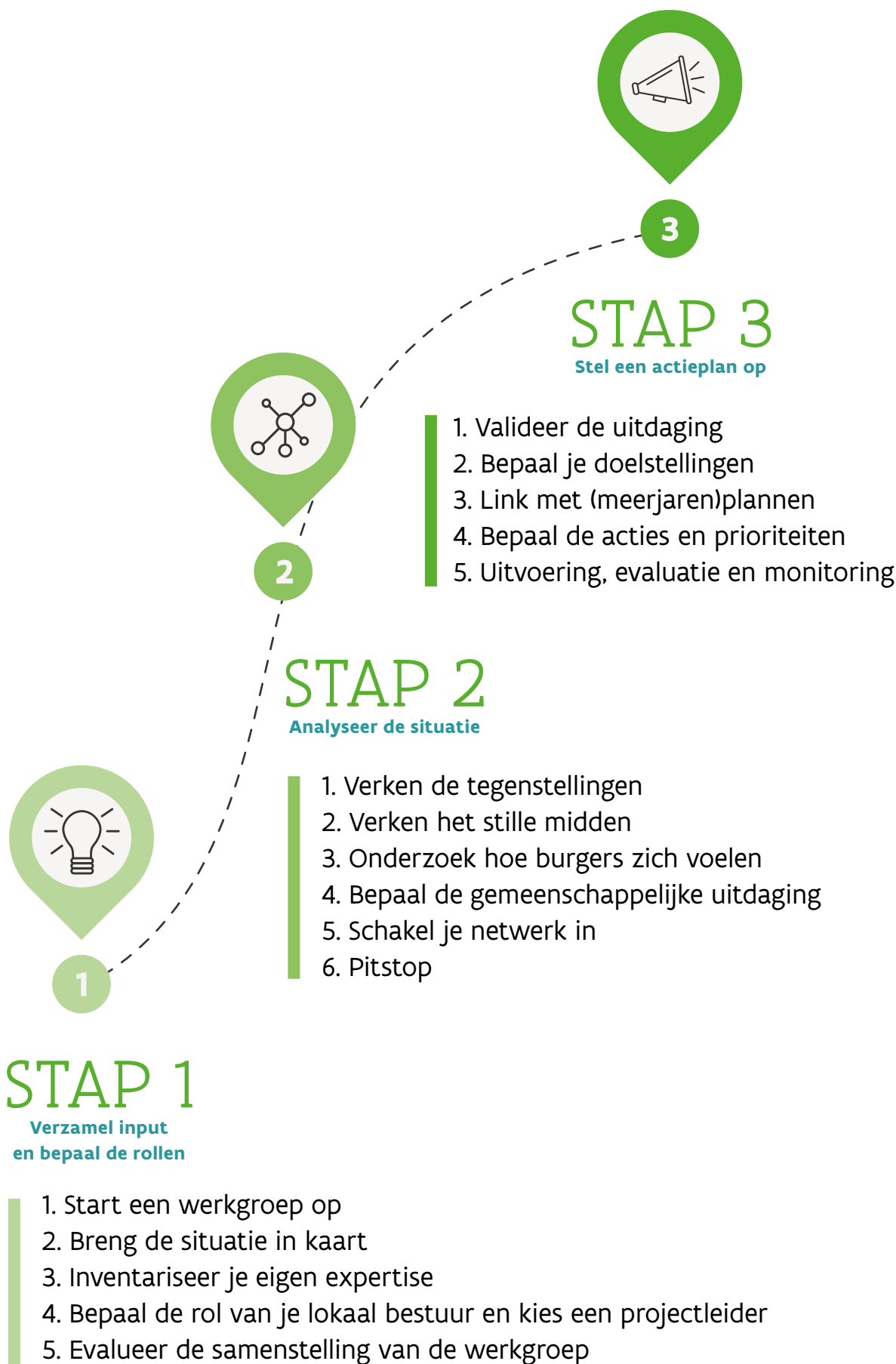
Gebruik deze handreiking om de situatie te analyseren en een actieplan op te stellen.

Is er een wij-zij-gevoel naar aanleiding van veranderingen of gebeurtenissen? Overheersen angst en emotie? Botst het tussen gemeenschappen, groepen, burgers en de overheid?

Dan helpen de methodieken in deze handreiking om de situatie te analyseren. Je komt als lokaal bestuur ook tot actie om weerstand of angst weg te nemen.

In het geval van herhaaldelijke openlijke incidenten of escalatie moet je snel handelen in functie van de publieke veiligheid (en komt deze handreiking te laat).

In deze fase staan crisismangement en -communicatie centraal.





Stap 1: Verzamel input en bepaal de rollen

In deze eerste stap krijg je een eerste inzicht in waar de polarisatie om gaat en welke groepen er betrokken zijn. Dat doe je niet alleen. Samen met een werkgroep bepaal je de rol van je lokaal bestuur en inwoners binnen het traject.

1. Start een werkgroep op


Werken aan maatschappelijke spanningen of toxische polarisatie doe je niet alleen. Het begint met de opstart van een werkgroep. In de startfase heb je vaak nog niet voldoende inzicht in de dynamieken van de polarisatie. De samenstelling van de werkgroep gebeurt dus op basis van een inschatting. Afhankelijk van de context kan je kiezen voor:

- een interne werkgroep,
- of een bredere werkgroep waarin je externen betreft. Als je al een goede inschatting kan maken van de situatie, kunnen bepaalde organisaties of sleutelfiguren van bij de start een diepgaander inzicht geven in de maatschappelijke spanning.

Wanneer de context van de polarisatie nog niet duidelijk genoeg is, breng je eerst de situatie in kaart en trek je pas nadien de werkgroep breder open.



Uit de praktijk

In Mechelen startte het lokaal bestuur een participatief orgaan om verschillende diversiteitsthema's, waaronder dekolonisatie, bespreekbaar te maken. [Lees meer over het project 'Mechelen dekoloniseert'](#) .

2. Breng de situatie in kaart

Stel jezelf en collega's vragen

Door oog te hebben voor diverse signalen, kan je polarisatie detecteren. Vertrek niet enkel vanuit je eigen perspectief, maar bevestig ook enkele relevante interne diensten. Op basis van deze gesprekken vorm je een eerste beeld van de situatie. Gebruik onderstaande vragen als leidraad:

- Waar gaat het precies over? Detecteer je spanningen rond één bepaald thema of zijn er verschillende samenvallende breuklijnen?
- Gaat het om democratische vormen van polarisatie of dreigt de polarisatie toxisch te worden?
- In welke context speelt de polarisatie zich af: in een bepaalde straat of wijk, in een buurtcentrum of school?



1

- Speelt de polarisatie zich voornamelijk online of offline af?
- Welke berichtgeving zie je in de media?
- Zijn er enkel individuen betrokken of ook groepen? Gaat het bijvoorbeeld om polarisatie tussen jongeren onderling of tussen verschillende generaties?
- Wat zijn de mogelijke gevolgen van de aanwezige polarisatie? Wat kan er gebeuren wanneer je niets onderneemt? Welke mogelijke gevolgen kan de polarisatie op de sociale cohesie in je gemeente hebben?
- Welke stappen zette het lokaal bestuur eerder al rond deze polarisatie?
- Zijn er tegenstellingen die voor veel polemiek zorgen in de gemeente? Richten deze tegenstellingen zich vooral tegen bepaalde bevolkingsgroepen of ook tegen lokale organisaties, professionals of het lokaal bestuur?

Bepaal of het om een conflict of polarisatie gaat

Vooraleer je verdere stappen zet, is het goed om te kijken of je te maken hebt met polarisatie, conflict of een combinatie van beide. Hoewel het aparte fenomenen zijn, zien we in de praktijk dat **conflict en polarisatie** sterk verweven kunnen zijn en elkaar kunnen versterken. Door conflicten kan polarisatie tussen groepen versterken, maar polarisatie kan ook leiden tot nieuwe conflicten.

	CONFLICT	POLARISATIE
	Heeft duidelijke eigenaren. Je ziet meestal meteen wie er betrokken is.	Heeft meerdere betrokkenen die niet meteen zichtbaar zijn. De groep breidt uit met personen die oorspronkelijk niet betrokken waren.
	Ontstaat vaak omdat mensen hetzelfde willen.	Ontstaat omdat tegenstellingen uitvergroot en versterkt worden.
	Is afgebakend in tijd.	Kan jarenlang opgebouwd worden. Verschillende conflicten, haatgevoelens en ongenoegen voeden de polarisatie.
	Botsing en confrontatie.	Toenemende afstand, wantrouwen, vijanddenken.
	Je kan bemiddelen tussen beide partijen.	Bemiddeling tussen de luidste roepers kan een tegenstrijdig effect hebben. Beide partijen zijn overtuigd van hun gelijk, dus zo creëer je onbewust extra brandstof voor polarisatie.




Video

Dit filmpje over polarisatie en conflict  illustreert de verschillen aan de hand van concrete voorbeelden.

Als je weet dat het over een afgebakend conflict gaat, kan je via **bemiddeling** met de betrokkenen aan de slag.



Uit de praktijk

Burenbemiddeling zorgt ervoor dat conflicterende burenen terug met elkaar door dezelfde spreekwoordelijke deur kunnen. Met behulp van een neutrale, niet-hiërarchische moderator zoeken beide partijen samen naar een oplossing. Veel lokale besturen hebben een coördinator burenbemiddeling of maken gebruik van een intergemeentelijke dienst burenbemiddeling, zoals bijvoorbeeld [in Vlaams-Brabant](#). 

Bepaal de soort polarisatie

Gaat het eerder over polarisatie, dan is het belangrijk dat je inschat of er toxische polarisatie dreigt. Hou hierbij in het achterhoofd dat polarisatie binnen de samenleving niet altijd een negatief proces is. **Wanneer het gaat om democratische polarisatie, is het eerder de opdracht van een lokaal bestuur om dit proces te faciliteren.**

Je kan volgende vragen stellen om te bepalen of er gesproken kan worden over toxische polarisatie:

- Kan er nog dialoog of interactie plaatsvinden tussen verschillende groepen?
- Is een overkoepelend wij-gevoel of een verbindend verhaal nog mogelijk?

Is het antwoord op deze vragen nee, dan kan je spreken van toxische polarisatie.

Bepaal de fase van de polarisatie

Vooroordelen aanpakken vraagt een andere strategie dan vijandig gedrag aanpakken. Analyseer daarom goed hoe de polarisatie zich uit: in denken, voelen en/of doen.² Afhankelijk van de fase waarin de polarisatie zich bevindt, kies je andere strategieën en interventies.






1

CHECKLIST

- Hoe gaan verschillende groepen inwoners met elkaar om? Hoe denken ze over elkaar? In welke mate leven er negatieve stereotypen en vooroordelen?
- In welke mate voelen de inwoners zich thuis in een bepaalde buurt? Ervaren burgers ongemak bij contact tussen verschillende bevolkingsgroepen (bijvoorbeeld tussen jongeren en ouderen, jongeren uit diverse scholen en wijken, mensen met verschillende herkomsten)?
- Ontwijken inwoners contact met bepaalde buurtgenoten? Gebeurt dit uit ongemak, onzekerheid of angst?
- Zijn er bepaalde plaatsen in de wijk die inwoners vermijden? Waarom?
- Waren er al openlijke confrontaties tussen verschillende groepen? Mogelijke voorbeelden zijn scheldpartijen, het vernielen van het openbaar domein of privé-eigendom (graffiti, krassen ...) of geweld.

Inspiratie

Nood aan ondersteuning en duiding bij thema's als stereotypen, vooroordelen, discriminatie? Het Agentschap Integratie en Inburgering organiseert vormingen  voor medewerkers en/of vrijwilligers met wie je samenwerkt.

3. Inventariseer je eigen expertise

Soms hebben interne diensten of lokale organisaties rond de specifieke context of het thema van de polarisatie in het verleden al actie ondernomen. Naast direct betrokken diensten, kunnen diensten die op het eerste zicht niet gelinkt zijn aan de polarisatie, wel relevante expertise hebben.

Andere diensten en collega's kunnen hier meer expertise over hebben dan jij. Bekijk ook welke **adviesraden** een rol spelen binnen de gemeente en waar dit thema leeft.

Laat je inspireren door volgend overzicht:

Interne diensten	Ervaring op het vlak van
Dienst mobiliteit	Verkeersveiligheid, verkeersinfrastructuur en mobiliteit
Afvalintercommunale	Preventie, inzameling en eindverwerking huishoudelijk afval
Sociaal Huis	Wijk/buurtcentra: team wijkwerkers ...
Dienst onderwijs	Brugfiguren onderwijs, brede school werking ...
Beleidsmedewerker armoede/lokaal netwerk tegen armoede	Armoedeparticipatie, projectwerking, kennis van de doelgroep



1

Interne diensten	Ervaring op het vlak van
Lokale veiligheidscel/politie	Casemanagement (buurt)overlast
Dienst openbare ruimte/ruimtelijke planning	Verfraaiing van de buurt, investeren in openbare ruimte
Dienst wonen	Woonkwaliteit, renovatiebegeleiding ...
Dienst cultuur/bibliotheek	Laagdrempelige cultuurparticipatie, ontmoeting ...
Dienst sport	Laagdrempelige ontmoetingskansen via sport
Dienst jeugd	Laagdrempelige ontmoetingskansen, kennis van de doelgroep
Dienst evenementen/feestelijkheden	Buurtfeesten, wijkcomités, wandelingen organiseren, ...



Tip

Om een beter beeld te krijgen van interne processen en acties, neem je er best het **meerjarenplan** bij. Zo krijg je een overzicht van potentieel betrokken diensten en van acties die al achter de rug zijn of die gepland staan. Door in deze beginfase te zoeken naar aanknopingspunten met het meerjarenplan, wordt het actieplan later in deze handreiking gemakkelijker realiseerbaar. Met concrete invalshoeken uit het meerjarenplan zet je meteen ook in op duurzaamheid en verankering.

4. Bepaal de rol van je lokaal bestuur en kies een projectleider

Burgers verwachten dat je als lokaal bestuur een goed beleid voert en beslissingen neemt. Ze verwachten evengoed een luisterend oor voor frustraties of bezorgdheden. Een politicus, beleidsmaker, journalist, preventieambtenaar, sociaal werker of politieagent nemen allemaal een andere rol op. Het is belangrijk om te vertrekken vanuit een **bemiddelende grondhouding**. Door actief te luisteren en open vragen te stellen, kan je achterhalen wat de onderliggende bezorgdheden zijn die leven bij je burgers.

De rol van de inwoners

Denk na over de rol die je je inwoners geeft tijdens het traject. Bepalen je inwoners de uitkomst of hou je als lokaal bestuur zelf liever de regie in handen? Door dit vooraf duidelijk te maken, creëer je geen valse verwachtingen en toon je respect voor je inwoners. Ook intern zorgt dit voor de nodige duidelijkheid en rust.



1


De rol van jezelf als ambtenaar, dienst, lokaal bestuur

Bepaal op welke manier je jezelf (als ambtenaar, dienst of bestuursploeg) positioneert. Dit hangt samen met je rol en mandaat binnen dit traject. Het is goed om te tonen dat je tussen de inwoners staat en samen met hen van de wijk, de gemeente of stad een aangename plaats wil maken.

Je kan hierbij volgende vragen beantwoorden:

- Wat is het opzet van het traject? Hoe wil je als lokaal bestuur het traject afbakenen?
- Welke rol zal je als lokaal bestuur opnemen? Leg je beslissingen bij externen of bewaak je het proces van nabij?
- Ben je oprecht bereid om te luisteren naar de diverse meningen van je burgers? Kan je je eigen visie, indien nodig, opzij schuiven?
- Welke rol en verantwoordelijkheid krijgen de betrokken externe actoren en inwoners?
- Wie vanuit je diensten zet je mee aan de tafel om het traject vorm te geven? Welke relevante diensten kunnen een rol spelen in de loop van het traject?

De participatieladder

Aan de hand van de participatieladder  bepaal je de **participatiegraad van de burger en jouw rol als lokaal bestuur**. Neem deze rollen mee in het vervolg van je aanpak en communiceer er duidelijk over met je inwoners. Zo voorkom je dat je verwachtingen creëert die je niet kunt inlossen. Als het in deze fase nog te vroeg is om de rol van de inwoners te bepalen. Je kan deze oefening herhalen als je een beter zicht hebt op de betrokkenen.

Participatie	Afspraken
Informereren	Het bestuur bepaalt de agenda en houdt de bevolking met goede info op de hoogte.
Raadplegen	Het bestuur bepaalt de agenda maar luistert naar de mening van de bevolking, zonder de garantie dat dit tot verbintenissen leidt. Het gaat om een open, vrijblijvend gesprek.
Adviseren	Het bestuur vraagt advies aan bewoners. De bevolking kan problemen aankaarten en oplossingen formuleren. Het gaat hier om het mobiliseren van bewoners om ideeën te genereren.
Coproduceren	Het bestuur en bewoners bepalen samen de probleemagenda: er wordt dus samen een plan ontwikkeld dat uitgevoerd wordt. De overheid neemt de beslissing en verbindt zich hierbij aan de overeengekomen oplossing.
Meebeslissen	Het bestuur en bewoners bepalen de gezamenlijke agenda: samen beslissen en naar oplossingen zoeken.
Zelfbestuur	Het bestuur laat de agenda en besluitvorming over aan de bewoners. Ook de beslissing valt bij de bewoners. De diensten werken adviserend en ondersteunend.

De keuze voor een bepaalde participatiegraad hangt af van de context. Soms kan burgers informeren (zonder actieve participatie) een eerste belangrijke stap zijn. Als er weinig vertrouwen is in het bestuur, kan de keuze om inwoners enkel te informeren, de toxische polarisatie verder aanwakkeren.



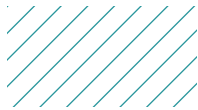
Weeg de voor- en nadelen van de participatiegraad tegenover elkaar af. Als je bijvoorbeeld kiest voor coproduceren, werk je aan een draagvlak voor de uitrol van dit traject. Je vergroot hierbij het vertrouwen. Daar tegenover staat het nadeel dat deze werkwijze arbeidsintensief is, omdat er veel afstemming nodig is.

De projectleider van het traject


Bepaal samen wie de projectleider van het traject wordt. De projectleider:

- neemt het initiatief om de werkgroep samen te brengen,
- begeleidt vergaderingen,
- houdt het overzicht over het traject,
- houdt het overzicht over de taken, middelen en communicatie.

Om het traject te doen slagen, moet deze persoon voldoende tijd en middelen krijgen. Idealiter krijgt deze persoon ook het mandaat om snel beslissingen te nemen, zeker als er bepaalde spanningen escaleren. Het is belangrijk om hierover ook goed af te stemmen met de bevoegde schepenen of met de burgemeester.



Inspiratie

Op onze website vind je meer informatie over verschillende participatiemethodieken om burgers te betrekken 



Communicatietips

Het lukt niet altijd om een directie of schepenen rechtstreeks te betrekken bij de werkgroep. Voorzie daarom op regelmatige basis een **tussentijds strategisch overleg** met het diensthoofd, de directie of betrokken schepenen. Ze kunnen vragen of voorstellen uit de werkgroep, indien nodig, meenemen naar het managementcomité of het college van burgemeester en schepenen.

Communiceer ook intern regelmatig over de vorderingen en plannen van de werkgroep. Zo verhoog je het draagvlak en open je de dialoog om transversaal aan dit vraagstuk te werken.

5. Evalueer de samenstelling van de werkgroep

Op het einde van de eerste stap is het tijd om de samenstelling van de werkgroep te evalueren. Je kan er nu bijkomende diensten en organisaties bij betrekken. Evalueer aan de hand van de volgende vragen:

- Zijn alle betrokken partijen vertegenwoordigd in de werkgroep?
- Bestaat de werkgroep uit diverse profielen en zijn de relevante sectoren vertegenwoordigd?
- Kan je met de werkgroep voldoende draagvlak creëren?
- Krijgen de deelnemers van hun dienst, het lokaal bestuur of hun organisatie een mandaat om voorstellen te doen en beslissingen te nemen?



1

Tips om je werkgroep uit te breiden

- Kies een kleine werkgroep die zich snel en flexibel kan opstellen bij dringende zaken.
- Zorg voor een zo groot mogelijk netwerk binnen de lokale samenleving.
- Zoek leden die constructief aan de slag willen met de uitdaging en die voeling hebben met wat er leeft onder de burgers.

Maak een eenvoudig overzicht dat je helpt om een definitieve werkgroep samen te stellen:

Wie?	Expertise	Rol binnen de werkgroep
<i>Medewerker jeugddienst</i>	<i>Kennis van de doelgroep</i>	<i>In kaart brengen van de situatie</i>
<i>Medewerker sportdienst</i>	<i>Organisatie laagdrempelige ontmoetingskansen en kennis van sportverenigingen</i>	<i>Rol bij uitvoering actieplan en werken aan draagvlak bij sportverenigingen</i>
<i>Medewerker communicatie</i>	<i>Communicatiestrategie</i>	<i>Communicatieplan ontwikkelen en communicatieacties uitvoeren of ondersteunen</i>
...



Stap 2: Analyseer de situatie

Nu duiken we dieper in de polarisatie. Op het einde van deze stap weet je wie de polarisatie aanwakkert, met wie je constructief aan de slag kan en aan welke bezorgdheden je best werkt met die groep. Hiermee bepaal je de richting van je actieplan. We analyseren stap voor stap de elementen die cruciaal zijn om op een goede manier de **bezorgdheden en verontrusting**, die aan de basis van de polarisatie liggen, aan te pakken.

We doen dit door op zoek te gaan naar waar je inwoners echt van wakker liggen. Heeft het te maken met bijvoorbeeld de komst van een moskee, een nieuw circulatieplan of met de diversiteit in de wijk, of zijn er andere onderliggende bezorgdheden?

1. Verken de tegenstellingen

Bij acute situaties van toxische polarisatie, zal je doorgaans vooral de luidste voor- of tegenstanders horen. De luide stemmen grijpen elke gelegenheid om hun discours onder de aandacht te brengen en meer te polariseren. Ze zijn vaak niet geïnteresseerd in een oprechte dialoog.

Strategie bij toxische polarisatie

In het geval van (acute) toxische polarisatie depolariseer je door **naar het midden te gaan**.¹⁰ Zoek naar een verbindende uitdaging met burgers die wel constructief willen nadenken over concrete vraagstukken. In andere scenario's, bijvoorbeeld wanneer groepen of mensen in een wijk naast elkaar leven, zonder elkaar vijandig te behandelen, kan je ook bemiddelen en/of dialoog tussen burgers bevorderen.¹¹

Ga niet in debat met de luidste stemmen die polariseren, maar negeer hen ook niet. Door hen bewust te negeren, wakker je de polarisatie aan omdat ze zich niet gehoord voelen. Probeer niet te bemiddelen tussen twee polariserende uitersten, want hiermee versterk je de luidste stemmen en vergroot je de polarisatie.

Luister wel naar de luidste stemmen en betrek hen gericht door 1-op-1 in dialoog te gaan. Geef ze geen platform om hun discours verder te verspreiden. Op deze manier ga je op zoek naar de **gemeenschappelijke bezorgdheden** van zowel de luide stemmen als het stille midden.

De luidste stemmen worden vaak gevoed door externe krachten buiten je gemeente (politieke conflicten, coronamaatregelen ...) en georganiseerde stemmen (politieke bewegingen, gesloten Facebookgroepen ...). Wees je als lokaal bestuur bewust van de impact die ze lokaal kunnen hebben.

Strategie bij toenemende spanningen

In de fase van ongemak en die van waarneembare vijandigheid, kan er zich veel afspelen dat onzichtbaar is. Hier zijn er soms geen luide voor- of tegenstanders. Toch is het belangrijk om in te grijpen. De polarisatie is niet acuut, maar kan het wel snel worden. In dit geval kan je doelbewust **tegengestelde meningen verkennen** en in dialoog gaan. Denk goed na wat je hiermee wil bereiken: een compromis over een bepaalde kwestie? Of enkel aanvaarding dat er andere meningen zijn?



2

Wie zijn de luide stemmen en waar zijn ze actief?

Som op wie die luidste stemmen zijn. Zijn dit individuen of zit er een structuur achter? Komen ze van binnen of buiten je gemeente? Breng in beeld op welke momenten en op welke fora deze luidste stemmen het meest aanwezig zijn. Op sommige heb je, als medewerker en/of mandataris, geen impact, zoals een gesloten Facebookgroep. Focus je eerder op platformen waar je wel impact op hebt: de sociale media van de gemeente, het stadsmagazine, de verschillende fora waarmee je burgers informeert ...

Voorbeeldcasus: in de Bloemetjeswijk is er lawaaioverlast en vandalisme. Er heerst een gevoel van onveiligheid. Er zijn spanningen tussen bewoners en jongeren die elkaar op het plein ontmoeten.

Welke tegenstellingen leven er?

WIJ	ZIJ	Zijn er bijkomende incidenten of conflicten die deze wij-zij beïnvloeden?
De bewoners van de wijk, die hier al meer dan 20 jaar wonen.	De jongeren van andere wijken, die hier komen rondhangen en afval achterlaten.	Protestacties in andere wijken en in de stationsbuurt, tegen geluidsoverlast en hangjongeren.
...

Wie zijn de luidste stemmen?

	Individu (binnen of buiten de gemeente?)	Groep (binnen of buiten de gemeente?)	Wat zijn opportuniteiten om de luidste stemmen gericht te betrekken?
Luidste stemmen VOOR	Papa van een jong gezin met 3 kinderen, dat pas in de wijk kwam wonen.	Wijkwerking (binnen de gemeente). Lokale afdeling Natuurpunt.	Participatiemoment beoordeling groenplan.
Luidste stemmen TEGEN	Winkeluitbater; zijn klanten komen voornamelijk met de auto winkelen.	Facebookgroep 'Behoud onze parkeerplaatsen' (buiten de gemeente).	Actieplan lokale handelaars, met vertegenwoordiging uit verschillende buurtwinkels en sectoren.

Waar en wanneer zijn de luidste stemmen aanwezig?

Moment/forum	Hoe uiten de luidste stemmen zich?	Welke impact heb jij hierop?
Sociale media	Reacties op posts van de gemeente.	Reageren vanuit het sociale-mediabeleid van de gemeente.
Tijdens infoavonden	Focus op onveiligheid en angst.	Buurt betrekken bij nieuw plan van aanpak of transparant informeren over de bestaande plannen.
Petitie



2

Communicatietips

- Ga niet mee in het discours van de polariserende stemmen, maar negeer hen ook niet.
- Wacht niet tot je een actieplan hebt opgesteld om de spanningen aan te pakken. Reageer op berichten die polariseren en/of foute informatie verspreiden.
- Besteed in de berichten en artikels vanuit het lokaal bestuur extra aandacht aan **inclusieve communicatie**. Handige hulpmiddelen zijn onder meer:
 - De [woordenlijst inclusief taalgebruik van VRT](#)
 - Het [Gevoelig Lexicon van De Standaard](#)
 - Het [dossier inclusief taalgebruik van JaJa](#)
 - De [tips van Hannan Chalouki](#) ¹²
- Verspreid geen stereotype beelden. Heb aandacht voor verbindende, duidelijke taal in je verschillende communicatiekanalen.
- Sociale media treden vaak op als brandversnellers. Zorg ervoor dat je de reacties op je sociale media kan monitoren. De e-learning [Reconnect](#) van het Agentschap Integratie en Inburgering ondersteunt lokale besturen bij de aanpak van online polarisatie.
- Gebruik de **framinggids van Other Talk** om te communiceren over mensen op de vlucht. Gebruik de (counter)frames om het migratiedebat te depolariseren.

2. Verken het stille midden

De meeste inwoners in je gemeente bevinden zich in het (stille) midden. Om verschillende redenen laten ze zich (nog) niet zien of daardoor worden ze vaak minder gehoord. In het stille midden vind je vaak ook professionals (wijkwerker, jeugdwerker, wijkagent ...). Door je voor de aanpak van de polarisatie te focussen op deze groep, versterk je het midden en komen de tegenstellingen minder prominent in beeld.

De luidste stemmen willen zich vaak profileren op een thema dat de gemoederen verhit. Andere inwoners gebruiken dit thema ook, maar veelal onbewust om een dieperliggende bezorgdheid te uiten. Bijvoorbeeld:

- (Verkeers)veiligheid
- Identiteitsverlies
- Ongelijke behandeling
- Imagooverlies van de wijk of verloedering van de woonomgeving
- Niet gehoord worden door 'het beleid'
- Bang voor verandering, angst om iets te verliezen

Ga in gesprek met diverse inwoners in het (stille) midden om de **echte bezorgdheden** naar boven te brengen. Bespreek de verzamelde input met de werkgroep en probeer samen de echte bezorgdheid gaandeweg steeds scherper te formuleren.

Hoe doe je dat? Afhankelijk van de graad van participatie waarvoor je kiest, kan je verschillende methodieken inzetten: individuele interviews, focusgroepen, gesprekstafels, online vragenlijsten, gerichte bevragingen in een wijk of tijdens een lokale activiteit, een ideeënbus, tevredenheidsenquêtes ... Meer info over [methodieken voor lokale beleidsparticipatie](#) vind je op de website van VVSG. ¹³


Tips

- Betrek zeker de bestaande platformen en organisaties die inwoners uit je gemeente samenbrengen, zoals de jeugd- of mobiliteitsraad, wijkcomités ...
- Zorg voor een goede representatie van de bevolking in je gemeente.
- Doe een beroep op sleutelfiguren (sociale professionals, handelaars, leerkrachten, vrijwilligers, wijkverantwoordelijken...). Het zijn bondgenoten in het midden, die een actieve rol kunnen spelen bij de uitwerking van de acties.




2

Communicatietips

- Volg verschillende communicatiekanalen en online platformen op. Probeer zo de bezorgdheden bij het stille midden te capteren. Als je niet op zoek gaat naar de bezorgde burger die veel vragen heeft, is de kans groter dat ze hun weg vinden naar polariserende groeperingen. [Check onze fiches met tips om te communiceren op sociale media](#) en [volg de gratis e-learning Reconnect](#). 
- Schakel sleutelfiguren en partners in om rechtstreeks met de doelgroep te communiceren.
- Luister actief vanuit een open, bevragende houding. Zo krijg je zicht op emoties, belangen en behoeften die schuilgaan achter de polarisatie. Met deze communicatiestijl kan je in verschillende contexten constructief omgaan met (toxische) polarisatie en conflict.

3. Onderzoek hoe burgers zich voelen

In de aanpak van maatschappelijke spanningen is het belangrijk om doorheen het volledige proces aandacht te hebben voor de oorzaken van de bezorgdheid bij burgers. Hiervoor ga je het stille midden verkennen en de burgers actief consulteren.

Er zijn verschillende categorieën van verontruste burgers.¹⁴ Ga na welke categorieën het meest van toepassing zijn. De concrete acties en communicatiestrategie voor deze doelgroepen bepalen we in [stap 3](#) .

1. Bedroefde burgers

uiten verliesgevoelens, maar ondernemen geen verdere actie. Ze berusten zich in de situatie. Soms trekken ze zich ook terug uit de samenleving.



2. Bezorgde burgers

focussen zich op maatschappelijke onderwerpen of ontwikkelingen.

→ **Incidenteel** bezorgde burgers maken zich zorgen om een specifiek thema, waarbij ze willen wegen op de besluitvorming.

→ **Structureel** bezorgde burgers zijn bekommerd om een breed maatschappelijk onderwerp of een ontwikkeling bij een nieuw incident. De zoveelste bevestiging van hun bezorgdheid kan leiden tot verdere vervreemding en toenemende polarisatie.



3. Boze burgers

focussen zich op wat zij als oorzaak zien van hun ongenoegen.

→ **Structureel** maatschappelijk boze burgers richten zich tot (de aanwezigheid of de komst van) bepaalde inwoners. Zij worden als schuldige of symbool gezien voor hun ongenoegen. Dit kan eventueel ook leiden tot confrontatie tussen de groepen.

→ **Politiek** boze burgers richten zich tot de beleidsmakers en/of hun vertegenwoordigers. Er is een (groot) wantrouwen in 'de politiek'.



4. Burgers die radicaliseren (naar gewelddadig extremisme)

focussen zich op het politieke systeem dat volgens hen moet veranderen. Ze willen het huidige democratisch staatsysteem vernietigen en een andere vorm installeren. ¹⁵






4. Bepaal de gemeenschappelijke uitdaging

2

Als je de burgers geconsulteerd hebt, vertaal je met de werkgroep de gedeelde bezorgdheid naar een verbindende uitdaging. Maak de werkgroep warm om deze nieuwe uitdaging samen aan te pakken.

Hoe bepaal je die uitdaging?

- **Vertrek vanuit de input van het stille midden.** Op deze manier formuleer je een uitdaging die breed gedragen is en verminder je de risico's op toxische polarisatie. Wees je ervan bewust dat je niet alle bezorgdheden kan omzetten in een uitdaging waarmee je effectief aan de slag kan.
- Formuleer een uitdaging waarbij je als lokaal bestuur de nodige **impact kan uitoefenen**. Leg de link met het meerjarenplan: welke initiatieven werden reeds opgezet en wat staat er nog op de planning?
- Gebruik de **dilemmalogica**  als methodiek. Hiermee ga je op zoek naar een gemeenschappelijke basis ondanks de vele tegenstellingen die er leven. De dilemmalogica bestaat uit drie fasen:

1. Erkenning

Laat zien dat je weet wat er leeft en dat je alle bezorgdheden gelijkwaardig behandelt. Erken de verschillende meningen, emoties en belangen van alle partijen.

2. Ordening

Bewaar het overzicht door de uiteenlopende meningen, verlangens en belangen te ordenen naar verschillen en overeenkomsten. Focus je bijgevolg op de overeenkomsten.

3. Perspectief

Wat vinden we belangrijk? Wat hebben we nodig? Waar gaan we wel en niet mee aan de slag?

Gedeelde bezorgdheden	→	Gemeenschappelijke en verbindende uitdaging
Verloedering van de wijk	→	Een aangename en propere leefomgeving zonder zwerfvuil
Overlast en vandalisme in de wijk	→	...
...	→	...

In stap 3  verfijnen we deze gemeenschappelijke en verbindende uitdaging verder.




Hoe ga je om met de impact van bovenlokale beslissingen?

Soms kunnen beslissingen op Vlaams of federaal niveau spanningen veroorzaken in je gemeente, bijvoorbeeld bij de opening van een opvangcentrum voor asielzoekers. Je kan als lokaal bestuur niet ingaan tegen deze beslissingen, maar je hebt wel impact op hoe je hiermee lokaal aan de slag gaat.

Zorg ervoor dat je eventuele polarisatie niet gaat aanwakkeren. Maak samen met de inwoners, organisaties en diensten verbindende keuzes om deze uitdaging samen aan te pakken.



Uit de praktijk

Voor elk opvangcentrum dat opent, stelt het Agentschap Integratie en Inburgering een verbindingsofficier aan. Die begeleidt het lokaal bestuur in de periode tussen de bekendmaking van de komst en de effectieve opening van het opvangcentrum. De bekendmaking leidt vaak tot onduidelijkheid, scherpe meningen tussen inwoners en in de media. Het Agentschap Integratie en Inburgering adviseert het lokaal bestuur bij het omgaan met die reacties, helpt bij de organisatie van een infomarkt en bij de ondersteuning van scholen, verenigingen of vrijwilligers. 

5. Schakel je netwerk in

Het netwerk rond je lokaal bestuur kan je actief inzetten als bondgenoten voor de nieuwe uitdaging.

1. Ga op zoek naar verschillende verenigingen, organisaties, bewonerscollectieven en niet-georganiseerde inwoners die sterk betrokken zijn bij de buurt of de gemeenschappelijke uitdaging. Iemand die vanuit een constructieve houding mee wil bouwen aan een betere buurt of samenleving, kan een belangrijke hefboom zijn in je traject.
2. Denk na over waarom je iemand wel of niet zou betrekken (zie verschillende rollen hieronder). Sommigen hebben namelijk bepaalde belangen die niet altijd passen binnen het afgebakende thema waarmee we aan de slag gaan. Het is goed om te weten wanneer je ze strategisch wel of niet betreft.
3. Ga na of er **blinde vlekken** zijn:
 - **Inhoudelijk:** zijn er nog thema's die voor deze buurt of kwestie belangrijk kunnen zijn, bijvoorbeeld mobiliteit of afvalbeleid?
 - **Organisatorisch:** heb je alle sectoren opgesomd die relevant zijn om bij je aanpak te betrekken, bijvoorbeeld ook onderwijs, huisvesting, samenlevingsopbouw?
4. Idealiter heb je volgende profielen aan boord. Sommigen combineren enkele rollen.



- **Verbinders:** beschikken over brede netwerken. Ze zijn bij uitstek in staat om verschillende mensen met uiteenlopende meningen bij elkaar te brengen. Ze kennen veel inwoners uit de gemeente en de gemeenschap(pen) die zij vertegenwoordigen. Soms hebben ze ook contacten met andere gemeenschappen of organisaties. Ze beschikken over veel informatie en kunnen de gemeente verbinden met moeilijk bereikbare groepen.




- **Vertegenwoordigers:** representeren een achterban, en weten wat er bij die achterban leeft. Ze zijn tegelijkertijd ook belangenbehartigers en experts. Idealiter hebben zij een duidelijk mandaat en geaccepteerd gezag binnen de gemeenschap die ze vertegenwoordigen. Door de dynamiek en diversiteit binnen gemeenschappen kan het zijn dat ze niet altijd in naam van de hele gemeenschap spreken.



- **Resultaatgerichte doeners:** hebben een sterke intrinsieke motivatie om de toxische polarisatie in hun gemeente aan te pakken. Ze focussen zich eerder op het algemeen belang dan op de belangen van de gemeenschap(pen) die ze vertegenwoordigen. De resultaatgerichte doeners nemen initiatief, willen graag resultaten boeken en zijn vaak al maatschappelijk actief. Ze kunnen de functie van rolmodel vervullen.



- **Kritische denkers:** hebben het lef om de gemeente tegen te spreken, een spiegel voor te houden of bepaalde vanzelfsprekendheden ter discussie te stellen. Ze kunnen bijvoorbeeld waarschuwen als de aanpak mogelijk averechtse gevolgen heeft of veel weerstand oproept. Een goede kritische denker combineert een kritische houding met een constructieve opstelling.

In de praktijk ga je met verschillende burgers en professionals aan de slag. Je moet niet iedereen dezelfde **participatiegraad**  toekennen. Zo kan je partners betrekken als klankbord, door hen actief inspraak te geven. Overige partners kan je uitgebreider aan bod laten komen in de uitvoerende fase van de prioritaire acties. Respecteer deze rollen doorheen het hele traject.



Inspiratie: bouw je netwerk op

Zowel tijdens de rustfase als bij sluimerende polarisatie is het zinvol om regelmatig een vorming, training of ontmoeting voor eigen personeel, professionals en vrijwilligers te organiseren. Breng mensen die met sociale thema's bezig zijn samen: jongerenwerkers of buurtopbouwwerkers, leerkrachten, vrijwilligers in een oudercomité, in een woonzorgcentrum, in de bib, in een kerk of moskee ... Door **in de rustfase** te investeren in een vertrouwensrelatie wordt de samenwerking tijdens een incident gemakkelijker.



Communicatietip

Breng zowel intern (college van burgemeester en schepenen, het Management Team, diensten) als extern (de burger, stakeholders) regelmatig verslag uit over het proces waaraan je werkt. Zo werk je aan een breder draagvlak om (toekomstige) spanningen in de samenleving samen aan te pakken.

6. Pitstop

Na de analyse weet je wie de polarisatie aanwakkert, met wie je constructief aan de slag kan en aan welke bezorgdheden je best werkt met die groep. Vooraleer je met de volgende stap start, raden we aan om een korte synthese van de analysefase te maken aan de hand van volgende vragen.

1. Wat zijn de gemeenschappelijke en verbindende uitdagingen?
2. Met wie ga je verder aan de slag?
3. (Hoe) betrek je de luide stemmen?
4. Welke communicatie is er nog nodig intern/extern?



Stap 3: Stel een actieplan op

Op basis van de analyse schrijf je nu samen met de werkgroep een actieplan uit met:

- prioritaire acties om de meest urgente zaken aan te pakken,
- andere acties om de nieuwe uitdaging effectief onder handen te nemen.

1. Valideer de uitdaging

Met je werkgroep heb je op basis van de bezorgdheden van het stille midden een gemeenschappelijke en verbindende uitdaging geformuleerd . Door een nieuwe uitdaging naar voren te schuiven die tot stand is gekomen door burgers actief te consulteren, investeer je in burgerparticipatie. Dit zorgt ervoor dat de beleidskeuzes breder gedragen zijn door de burgers en het vertrouwen in het stadsbestuur toeneemt.

De bezorgdheden van je burgers kunnen zeer uiteenlopend zijn. Als je op meer dan één uitdaging uitkomt, moet je prioriteren. Kies voor uitdagingen waar je als lokaal bestuur veel impact op hebt of waarvoor je kan rekenen op veel steun vanuit je netwerk.

Wees eerlijk over de keuzes die je daarin maakt en geef duidelijk mee waarom er prioriteiten zijn bepaald. Zeker als je te maken hebt met structureel bezorgde en/of boze burgers moet je transparant zijn over de keuzes.

Leg indien nodig de uitdaging(en) die jullie opnemen nog eens terug voor aan het stille midden. Heb je dit goed gehoord? En welke oplossingen zien zij voor deze uitdaging?

Voorbeeld

Bezorgdheid van de inwoners: verloedering, vandalisme en overlast in de wijk.

→ **Verbindende uitdaging:** we willen een aangename, propere en groene leefomgeving.

2. Bepaal je doelstellingen

Op basis van de uitdaging(en) ga je nu samen met de werkgroep na welke doelstelling(en) jullie willen bereiken. Samen met de werkgroep omschrijf je hoe de situatie moet zijn na de uitvoering van de acties.

Voorbeeld doelstellingen

- **Nieuwe uitdaging:** we willen een aangename, propere en groene leefomgeving.
 - **Doelstellingen:**
 - De sluikestortproblematiek is aangepakt.
 - De wijk is groener ingericht en nodigt uit tot ontmoeting.
 - Bewoners en organisaties uit de buurt houden de buurt samen netjes.
-



3

Breng ook de **haalbaarheid** in kaart:

- Je vertaalt de uitdagingen in een realiseerbaar plan met doelstellingen.
- Je kan aan de betrokken actoren aantonen welk voordeel zij eruit halen.
- Je verduidelijkt op welke manier je plan directe of indirecte impact zal hebben op inwoners, de buurtwerking, loketbedienden, jongeren ...
- Je hebt voldoende bondgenoten die je verhaal mee uitdragen en realiseren.
- Je weet wie er nog weerstand heeft en waarom. Je kan ook met die weerstand omgaan.
- Je staat open voor bijstellingen van je plan.


3. Link met (meerjaren)plannen

Vooraleer je de doelstellingen vertaalt in concrete acties, ga je best na welke linken er mogelijk zijn met andere plannen:

- Zoek linken met beleidsdoelstellingen en acties in het meerjarenplan van je lokaal bestuur.
- Zoek mogelijke verbindingen met andere relevante actieplannen. Overleg met verschillende diensten (bijvoorbeeld de sociale dienst, dienst integratie, veiligheid, communicatie) over al geïdentificeerde uitdagingen en mogelijkheden. Neem dit mee in de strategiebepaling en de uitwerking van het actieplan.
- Maak een eerste inschatting van de budgettaire impact van het toekomstige actieplan.
- Onderzoek bij wie de verantwoordelijkheid ligt om een overzicht te houden van alle (linken tussen) lopende actieplannen.

4. Bepaal de acties en prioriteiten

Nadat je de doelstellingen hebt opgesteld, vertaal je ze naar concrete acties.

- Bepaal de acties samen met alle betrokkenen op een zo **participatief** mogelijke manier. Hoe meer inbreng van de betrokkenen, hoe groter het draagvlak voor het actieplan en hoe groter de kans op een positief effect. Door in dialoog te gaan met je stakeholders weet je waar de win-win ligt.
 - Leg de uitdagingen en doelstellingen, die je op basis van de analyse formuleerde, nog eens voor aan het stille midden. Vraag welke acties voor hen bijdragen aan het gemeenschappelijke doel.
 - Vraag aan je netwerk  wie de acties wil helpen uitvoeren. Dat kan op verschillende manieren: willekeurig burgers bevragen, focusgroepen organiseren, een ideeënbox of bevraging opstellen ...
- Zorg dat je goed voorbereid bent en voldoende **inspiratie** hebt voor je start met acties uitschrijven. Informeer je bij andere lokale besturen of neem deel aan lerende netwerken. Contacteer het Agentschap Integratie en Inburgering voor advies.
- Laat je **ondersteunen** als je onvoldoende ervaring hebt met het uitschrijven van actieplannen.

Actieplan binnen Plan Samenleven


Werkt jouw lokaal bestuur aan een lokaal actieplan in het kader van Plan Samenleven? Dan vind je ook daar houvast voor het bepalen van acties. Het actieplan binnen Plan Samenleven moet maatregelen voorzien op minstens drie van de volgende type acties:

- acties om toxische polarisatie tegen te gaan, zowel online als offline,
- acties om desinformatie tegen te gaan, zowel online als offline.
- acties om discriminatie, haat of geweld tegen te gaan.
- acties om debatten te stimuleren die tot positieve maatschappelijke evoluties kunnen leiden.
- vorming en opleiding van personeel om de problematiek aan te pakken.


Bij de concrete acties ligt de focus zowel op het online als het offline gebeuren. Ook voor actieplannen die buiten deze context tot stand komen kan deze lijst houvast bieden.



3

- Zorg voor een evenwicht tussen een **korte- en een langetermijnaanpak**. Formuleer zeker ook acties die op korte termijn snel effect hebben. In het [voorbeeld van de bloemetjeswijk](#)  levert een eerste brainstorm volgende acties op:




Korte termijn	<ul style="list-style-type: none"> • Opruimacties met buurtbewoners • Extra controles • Meer groenzones aanleggen
Lange termijn	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijks een plantenbeurs organiseren: inwoners kunnen: <ul style="list-style-type: none"> → subsidies krijgen bij aankoop van bijvriendelijke planten, → suggesties doen voor meer groen in de buurt. • Een werkgroep met burgers en partners uit de buurt oprichten om: <ul style="list-style-type: none"> → het onderhoud van groene zones op te volgen, → inspraak over de inrichting van de leefomgeving te hebben. • Samenwerken met scholen in de buurt voor het onderhoud van de groene zones. • Een sensibiliseringscampagne opstarten over zwerfvuil. • Een meldpunt sluikestorten oprichten. • Een communicatieplan (offline en online) uitwerken om een verbindend discours te ontwikkelen rond samen leven in de wijk en concreet in verband met de aanpak van de uitdaging. • Buurtprofessionals opleiden om in de toekomst sneller signalen over spanningen op te vangen.

- **Differentiatie** in acties mag en kan, afhankelijk van de ervaring die een dienst al heeft met een bepaalde problematiek of van de grootte van de diensten.
- Gebruik je inzicht in de [verschillende types verontruste burgers](#)  en de inschatting die je maakte voor jouw specifieke context. Hou rekening met volgende aandachtspunten om je acties richting te geven:

Type verontruste burger	Bedroefd 	Bezorgd 	Boos 		
Doel van de gekozen acties	De betrokkenheid herstellen.	Specifieke zorgen wegnemen.	Het sociaal vertrouwen herstellen, preventie van wantrouwen in het beleid.	Structureel maatschappelijk	Politiek
	Ontmoeting en samenwerking in de wijk bevorderen: opruimacties met buurtbewoners.	Afspraken maken over gedragsregels in de wijk en meer controles hierop.	Een werkgroep oprichten die instaat voor onderhoud en inrichting.	Het sociaal vertrouwen herstellen en het wij-zij-denken wegnemen.	Het vertrouwen in de overheid herstellen.
				Een verbindend discours: inzetten op gemeenschappelijke wijkidentiteit, waar het mooi en goed is om te wonen.	Wijkbewoners betrekken bij het actieplan en communiceren over de stappen.



3

- Tijdens de rustfase en ook in sommige situaties van sluimerende polarisatie kan het Agentschap Integratie en Inburgering je inspireren en ondersteunen om acties voor te bereiden en uit te werken:
 - maak werk van spontane en indirecte ontmoetingen in je gemeente ,
 - volg de gratis opleiding voor sleutelfiguren rond polarisatie ,
 - organiseer omstaandertrainingen voor sleutelfiguren in je organisatie ,
 - zet participatieacties op en geef ruimte aan democratische polarisatie,
 - investeer in taalloefenkansen  en toeleiding naar sport, cultuur, jeugd ...

5. Uitvoering, evaluatie en monitoring

Taakverdeling

De uitvoering van je actieplan vraagt een doordachte aanpak. Voorzie een operationele structuur die dit ondersteunt. Binnen de werkgroep maak je afspraken over de uitvoering van de acties, communicatie, evaluatie en monitoring. Je stuurt je structuur ook bij als er bijvoorbeeld belangrijke actoren ontbreken in de realisatie van je actieplan. Dit vertaalt zich in een taakverdeling:

- **Wie doet wat?** Je weet wie je bondgenoten zijn en wat hun sterktes zijn. Als projectleider van de werkgroep moet je niet alle acties trekken. Duid verantwoordelijken van de acties aan.
- Je maakt duidelijke **afspraken** en **communiceert** over wie welke taak en rol opneemt in het actieplan. Deze taakverdeling werkt het verbreden van het engagement in de hand.
- Maak afspraken voor de **evaluatie**: wat wordt er gemeten, aan de hand van welke criteria bepaal je de resultaten, wie bereidt dit voor?
- Leg een **tijdspad** vast voor uitvoering en tussentijdse evaluaties.


Communicatie

Bij de uitvoering van je actieplan is communicatie een groot deel van het succes. Integreer deze communicatie-beginselen in je taakverdeling en concrete planning.

1. De **basisinformatie** over je project/je beleidsmaatregel is duidelijk en kernachtig verwoord. De stakeholders vinden deze informatie gemakkelijk terug. Op die manier zorg je voor eenduidige en duidelijke communicatie over je project.
2. Stel een **communicatieplan** op. Bij elke fase zijn er duidelijke afspraken over wie wat communiceert, via welk kanaal en aan wie.
3. Zet in op verschillende **communicatiekanalen** (niet enkel mondeling of online, in het stadsmagazine, via affiches ...).
 - Plan je vormingen of ontmoetingsactiviteiten? Kondig ze aan via de communicatiekanalen van je netwerk (nieuwsbrief, affiche aan de ingang, sociale media ...). Zo verhoog je het eigenaarschap en sensibiliseer je ook andere leden van dit netwerk.
 - Breng een kort verslag over vormingen en activiteiten op sociale media of in je stadsmagazine. Hierdoor krijgt je netwerk een gezicht en werk je aan een breder draagvlak.



3

4. Maak gebruik van de **bestaande interne werkgroepen en stuurgroepen**. Zo blijf je voldoende animo creëren over je plan binnen je lokaal bestuur.
5. Vertel een **herkenbaar, authentiek verhaal**, zodat 'je publiek' niet onbewogen blijft. Je gelooft in je eigen verhaal en straalt dit ook uit. Verpak hierin ook de droge feiten.
6. De manier waarop je het verhaal communiceert, vindt **aansluiting** bij de **noden van je stakeholders**. Verwoord duidelijk hoe je plan hen vooruit zal helpen, met argumenten die ze belangrijk vinden en in een open dialoog.
7. Zorg voor verschillende **ambassadeurs** voor het plan, zowel intern als extern.
8. Zorg voor voldoende **differentiatie** in je argumentatie (rationele argumenten, emotionele argumenten ...) afhankelijk van de beslissingsstijl en de doelgroep. Spreek ook bijvoorbeeld de groep aan die weinig tot geen reden voor verandering zien.
9. Gebruik je inzicht in de verschillende types verontruste burgers  en leg andere accenten in de communicatie afhankelijk van het type burger.

	Bedroefd 	Bezorgd 	Boos 		
		Incidenteel	Structureel	Structureel maatschappelijk	Politiek
Focus van je communicatie	De betrokkenheid herstellen.	Specifieke zorgen wegnemen.	Het sociaal vertrouwen herstellen, preventie van vervreemding.	Het sociaal vertrouwen herstellen en het wij-zij-denken wegnemen.	Het institutioneel vertrouwen herstellen.
Communicatie- toon	Luisterend oren meedenken bij sociale netwerkvorming.	Gerichte voorlichting, zorg en aandacht besteden aan vragen en zorgen.	Voorlichting, verbinding zoeken, dialoog.	Dialoog met duidelijk grenzen stellen en handhaving.	Voorlichting, dialoog met grenzen stellen en handhaving.

Depolarisatietoets

Check per actie wat de risico's op polarisatie zijn als je de actie uitvoert.

	Risico's	Jouw impact?
Hoe focus je met deze acties op het stille midden?	<ul style="list-style-type: none"> Er komen nieuwe bezorgdheden en frustraties naar boven, die op korte termijn niet gelinkt kunnen worden aan het actieplan om de wijk properder, groener en aangenamer te maken. 	<ul style="list-style-type: none"> Bekijk of je deze nieuwe bezorgdheden op lange termijn kan aanpakken. Onderzoek of er andere acties in het meerjarenplan staan, waaraan je deze nieuwe bezorgdheden kan koppelen.
Welke onderliggende onvrede, zorgen en gevoelens mag je niet uit het oog verliezen?	<ul style="list-style-type: none"> ... 	<ul style="list-style-type: none"> ...

Hoe geef je geen extra podium aan de luide stemmen?	<ul style="list-style-type: none"> Tijdens een infovergadering kunnen tegenstanders nog extra volk optrommelen om hun ongenoegen te uiten of om te protesteren aan de ingang. 	<ul style="list-style-type: none"> Organiseer een infomarkt met standen van verenigingen, diensten en organisaties. Schakel tijdens de infomarkt sleutelfiguren uit de wijk in in die hun positieve ervaringen willen delen met de bezoekers.
Wat zijn de externe factoren en triggers die voor polarisatie kunnen zorgen?	<ul style="list-style-type: none"> ... 	<ul style="list-style-type: none"> ...
Hoe richt je je houding en toon voldoende op het stille midden?	<ul style="list-style-type: none"> Als je enkel communiceert via sociale media of de lokale pers, kan het zijn dat je heel wat omwonenden niet bereikt. Ze kunnen zich onbegrepen of onbetrokken voelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zorg dat alle omwonenden en bewoners van de wijk een flyer in hun bus krijgen over de plannen. Gebruik duidelijke taal en concrete voorbeelden. Laat de flyer nalezen door een testpanel of enkele personen die niet werken voor je lokaal bestuur. Betrek bij je online communicatie ook de leden van je werkgroep. Zij zijn de ideale ambassadeurs van je actieplan.

Verankering

Naar aanleiding van een gepolariseerde situatie, richtte je een werkgroep op met verschillende ambassadeurs die in je gemeente een actieve, verbindende rol opnemen. Besteed nu ook aandacht aan de verankering van je actieplan en werkgroep.

- Werk verder aan basisvoorwaarden om in de toekomst toxische polarisatie of maatschappelijke spanningen te vermijden. Plan regelmatig een vorming of **bijeenkomst in met de leden van je werkgroep** en enkele sociale professionals uit je gemeente.
- Maak van je actieplan een **terugkerend agendapunt** op bestaande overlegstructuren.
- Neem de tijd om met je werkgroep **leerpunten van dit traject** te bekijken.
- Agendeer de realisaties van je actieplan** op het Management Team (MAT) of het college van burgemeester en schepenen. Bespreek voorstellen ter verbetering.


Meer informatie

Online polarisatie




E-learning - Reconnect: hoe pak je online polarisatie aan?

In zeven hoofdstukken

- leer je wat online polarisatie is,
- vind je tips om verbindend te communiceren,
- leer je hoe een socialemediabeleid een veilige omgeving creëert,
- ontdek je hoe je best reageert op hevige reacties,
- krijg je tips over modereren en rapporteren op sociale media.

→ Download de vier samenvattende fiches over een socialemediabeleid, communiceren, reageren en modereren .

Bekijk de webinars van het Wij-Zij-Netwerk:


- Webinar online haatspraak  hoe kunnen lokale besturen hun burgers en medewerkers inzetten om (online en offline) haatspraak terug te dringen?
- Webinar online polarisatie  je ontdekt de types van gebruikers van sociale media, de mechanismen die toxische polarisatie kunnen voeden en welke praktische communicatiestrategieën je daar tegenover kan plaatsen.
- Webinar hoe omgaan met online polarisatie op sociale media .

Neem deel aan PolarProf:


PolarProf is het project van het Hannah Arendt Instituut. Het Agentschap Integratie en Inburgering, VVSG, Vlaams Vredesinstituut, Mediawijs en het Wij-Zij-Netwerk zijn partners van PolarProf.



- een online leertraject over democratische polarisatie, toxische polarisatie, haatspraak, omstanders en desinformatie,
- bijeenkomsten in elke regio met inspiratie, ondersteuning en advies bij de opmaak van lokale actieplannen.

Check de ondersteuning van het Agentschap Integratie en Inburgering:


Ontdek de vormingen in open aanbod , zoals de introductiesessie of het atelier 'online polarisatie'.

Antiracisme en antidiscriminatie


- Volg een omstaanderstraining. Je leert er hoe je als getuige van racisme of discriminatie veilig en effectief reageert op ongewenst gedrag. Meer info over de vormingen van het AgII vind je op www.integratie-inburgering.be/vormingen .

- Volg een vorming omgaan met diversiteit. Meer info over de vormingen van het AgII vind je op www.integratie-inburgering.be/vormingen .
- Raadpleeg de gratis online leermodule van Unia over de antidiscriminatie wetgeving .


Verbindingsofficieren bij de oprichting van een opvangcentrum voor asielzoekers

Een verbindingsofficier van het Agentschap Integratie en Inburgering begeleidt een lokaal bestuur in de periode tussen de bekendmaking van de komst en de effectieve opening van een opvangcentrum. In die periode heerst er veel onduidelijkheid en leven er veel zorgen bij de inwoners van de gemeente. De verbindingsofficier ondersteunt het lokaal bestuur in het omgaan met die reacties, maar ook in het voorzien van de juiste informatie. [Meer info vind je op onze website](#) .

Maatschappelijke spanningen op school






Hoe werk je met verschillende onderwijsactoren een beleid uit om polarisatie aan te pakken? Het Agentschap Integratie en Inburgering ontwikkelde in samenwerking met de partners van het Wij-Zij-Netwerk en enkele pedagogische begeleidingsdiensten een stappenplan voor het onderwijs. [Contacteer ons voor meer informatie](#) .

Koloniale verwijzingen in de publieke ruimte

Focussen de spanningen in je gemeente zich vooral op standbeelden, straatnamen en andere verwijzingen naar de koloniale geschiedenis van ons land? Download onze [handreiking 'koloniale verwijzingen in de publieke ruimte'](#) .

Inclusieve communicatie

Besteed tijdens je traject aandacht aan inclusieve communicatie. Verspreid geen stereotype beelden. Gebruik verbindende, duidelijke taal in je verschillende communicatiekanalen. Volgende bronnen bieden een goede basis:

- De [fiche 'verbindend communiceren'](#) van Reconnect .
- De [woordenlijst inclusief taalgebruik](#) van VRT. .
- Het [Gevoelig Lexicon](#) van De Standaard .
- Het [dossier inclusief taalgebruik](#) van JaJa .
- De [tips over inclusieve communicatie](#) van Hannan Chalouki .

Bronnen en verwijzingen

1. [M. Van Alstein \(2021\), Polarisatie, conflict en vrede. Geweldloos omgaan met tegenstellingen en spanningen, Brussel:Vlaams Vredesinstituut, p. 24](#) 
2. [B. Van Gorp, J. Van Hove, M. Figoureux en B. Vyncke \(2020\), Anders communiceren over migratie en vluchtelingen. Aan de slag met frames en counter-frames, Leuven: KUL Institute for Media Studies, p. 10](#) 
3. [M. Van Alstein \(2021\), Polarisatie, conflict en vrede. Geweldloos omgaan met tegenstellingen en spanningen, Brussel:Vlaams Vredesinstituut, p. 14](#)
4. [C. Busch, Voor een veerkrachtig lokaal bestuur - Van polariteit naar verbondenheid \(2022\), Mechelen: Hannah Arendt Instituut, p. 9](#) 
5. [M. Van Alstein \(2021\), Polarisatie, conflict en vrede. Geweldloos omgaan met tegenstellingen en spanningen, Brussel:Vlaams Vredesinstituut, p. 17](#) 
6. [R. Van Wonderen, J. Verloove, H. Felten \(2020\), Theorieën en aanpakken van polarisatie, Verkorte rapportage van bevindingen en conclusies, KIS, p. 4](#) 
7. [S. De Reu, T. De Bruyn en W. Mutithi \(2020\), Omgaan met koloniale verwijzingen in de publieke ruimte. Handreiking voor lokale besturen, Agentschap Integratie en Inburgering, p. 24 en p. 27](#) 
8. [Platform Integrale Veiligheid Hoger Onderwijs, Drieluik Polarisatie. B. Brandsma \(2016\), Polarisatie. Inzicht in de dynamiek van wij-zij denken, BB in Media](#) 
9. [Analyse instrument van polarisatie naar verbinding, 2019, Kennisplatform Inclusief Samenleven \(KIS\), p.18](#)
10. [B. Brandsma \(2016\), Polarisatie. Inzicht in de dynamiek van wij-zij denken, BB in Media](#) 
11. [M. Van Alstein \(2021\), Polarisatie, conflict en vrede. Geweldloos omgaan met tegenstellingen en spanningen, Brussel:Vlaams Vredesinstituut, p. 30](#)
12. [H. Challouki \(2021\), Inclusieve communicatie - alles wat je moet weten om een divers publiek te bereiken, Pelckmans.](#)
13. [J. Vierendeels en J. Van Reppelen \(2019\), 45 methodieken voor lokale beleidsparticipatie. Ook voor kwetsbare burgers!, Brussel: VVSG.](#)
14. [R. De Witte \(2016\), Wij zijn allemaal 'verontruste burgers', Den Haag, p. 9.](#) 
15. [Het thema van radicaliserende burgers komt niet verder aan bod in deze handreiking. Wil je meer info over radicalisering en extremisme? Raadpleeg de ondersteuning van de VVSG.](#) 

AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING

Tour & Taxis – Koninklijk Pakhuis

Havenlaan 86C bus 212

1000 Brussel

T 02 205 00 50

www.integratie-inburgering.be