

TOOLBOX:

**VERBINDEND
COMMUNICEREN
TUSSEN VEILIGHEIDS-
PROFESSIONALS
EN BURGERS**

#WEDERZIJDRESPECT

.be

OVER DEZE TOOLBOX

CAMPAGNE WEDERZIJD'S RESPECT

Deze toolbox is ontstaan naar aanleiding van het project Wederzijds Respect dat in 2021 gelanceerd werd door de [FOD Binnenlandse Zaken](#) in samenwerking met de Geïntegreerde Politie. Het doel van deze campagne is om de relatie tussen burger en veiligheidsprofessionals te versterken door een positieve dialoog te stimuleren.

Hiervoor [werden gesprekken georganiseerd](#) tussen verschillende veiligheidsberoepen en jongeren, zodat iedereen zijn verhaal kon vertellen en elkaar beter kon leren kennen.

Op 25 mei 2022 werd [een conferentie](#) georganiseerd waar verschillende burgers en veiligheidsprofessionals aanwezig waren om ook in debat te gaan over de actuele problemen. Door met elkaar te praten werden mogelijke oplossingen en aanbevelingen bedacht die kunnen helpen om de relatie burger - veiligheidsprofessional te verbeteren. Aan het einde van dit gesprek gaven de meeste deelnemers aan dat zulke conversaties een stap zijn in de goede richting. Vanuit deze aanbevelingen bleek er een nood te zijn om een toolbox te ontwikkelen. Dit is een praktische gids die je helpt dialoogmomenten te organiseren, om elkaar zo beter te leren kennen en samen toe te werken naar een gemeenschappelijk doel.

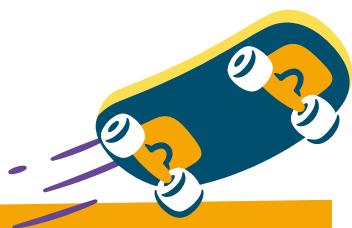
VOOR WIE IS DEZE TOOLBOX BESTEMD?

- 1.** Lokale besturen die verbinding en vertrouwen willen vergroten tussen veiligheidsberoepen en burgers;
- 2.** Burgers en verenigingen die een dialoogmoment willen organiseren;
- 3.** Mensen die een veiligheidsberoep uitoefenen en een dialoogmoment willen organiseren.

WAARVOOR DIENT DEZE TOOLBOX?

Met deze toolbox vol praktische tools en nuttige informatie willen we iedereen ondersteunen die meewerkt aan het vergroten van verbinding tussen veiligheidsprofessionals en burgers. Door formele en informele contactmomenten te organiseren willen we het onderling vertrouwen en wederzijds respect verhogen. Heb je hier ondersteuning in nodig, dan kan deze toolbox helpen.

STEL ...



Enkele
gemeenschapswachten
hebben het gevoel dat
een groep jonge skaters
in de wijk waar ze onlangs
moesten optreden weinig
respect hebben voor
hen. Ze willen met hen in
gesprek gaan om elkaar
beter te leren kennen.



Tijdens enkele interventies in de
loop van de voorbije maanden
stond de brandweervagen van
de lokale brandweerzone in
een straat telkens geblokkeerd
omdat auto's dubbel geparkeerd
stonden. De bewoners reageren
gepiqueerd wanneer ze hierop
worden aangesproken en vragen
zich af of de brandweer niet via
een andere, bredere straat kan
rijden. De lokale brandweerzone
wil hierover graag in gesprek gaan
met de bewoners van deze straat.





Een voetbalsupporter vindt het vervelend dat de steward steeds vraagt om zich naar zijn plaats te begeven wanneer hij de trappen versperd. Stewards delen mee aan hun veiligheidsverantwoordelijke dat ze in bepaalde tribunes de supporters steeds moeten verzoeken om zich naar hun plaats te begeven. De supporters blijven na het halen van hun drank vaak samen (na)praten op de trappen. Dit verhindert de doorgang voor andere toeschouwers en is eveneens een versperring van de evacuatieweg. Week op week worden de supporters (verbaal) agressiever wanneer hierop de aandacht wordt gevestigd. De veiligheidsverantwoordelijke wil hierover een dialoog opstarten maar weet niet goed hoe.

STEWARD



Een lokale jeugdbeweging begrijpt niet waarom de politie al meermaals is langsgekomen op vraag van de burens, vanwege overlast. De politie zoekt een manier om de jongeren te informeren en vertrouwen te vergroten.



STAP VOOR STAP NAAR VERBINDENDE DIALOOG

Je wil je engageren om dit soort conflicten te vermijden door mensen samen te brengen en verbindende dialoog te organiseren. Maar hoe begin je hieraan? In deze toolbox nemen we je stap voor stap mee en tonen we:



HOE JE MENSEN KAN SAMENBRENGEN.



**HOE JE EEN SUCCESVOL DIALOOGMOMENT
KAN ORGANISEREN.**



**WAT JE KAN DOEN NA HET DIALOOGMOMENT
OM DE IMPACT TE VERGROTEN.**

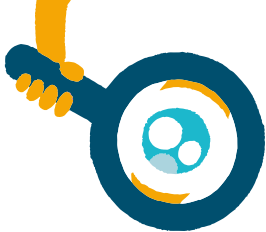
1

HOE KOM JE IN CONTACT MET ELKAAR?

De gemeente heeft gehoord van de spanning tussen de gemeenschapswachten en de skaters en ze willen iets veranderen aan de sfeer van wantrouwen. Ze besluiten een **workshop** te organiseren met de jonge skaters en de gemeenschapswachten. De gemeente weet echter niet goed waar te starten of wie te vragen voor ondersteuning.

- › De eerste stap die je moet zetten is het samenbrengen van mensen. Het kan soms een uitdaging zijn om de juiste mensen te vinden en hen uit te nodigen. Hoe contacteer ik hen en hoe overtuig ik hen van het belang van de activiteit die ik organiseer?





ONTDEK...

Deze tools kunnen je alvast helpen om die eerste stap te zetten.

Welke instanties kan je raadplegen om je te ondersteunen in het opzetten van het gesprek?

Er zijn verschillende organisaties gespecialiseerd in diversiteitsthema's en jongeren die je kunnen ondersteunen met het opzetten van workshops, dialoogmomenten of advies bij specifieke uitdagingen.

[Bekijk dit overzicht met interessante verenigingen en contacteer hen om een samenwerking aan te gaan.](#)

Hoe kan je veiligheidsberoepen contacteren?

Ben je als jongere op zoek naar een manier van contact met veiligheidsberoepen of wil je jongeren doorverwijzen?

[Raadpleeg dan de lijst met aanspreekpunten veiligheidsberoepen.](#)

GEBRUIK...



Logo's en affiches van de campagne Wederzijds Respect

Met deze campagne willen we stimuleren dat organisaties van elkaars praktijken kunnen leren. Toon je engagement door [de logo's en affiches van Wederzijds Respect](#) te gebruiken in je communicatie. Zo herkennen de deelnemers van jouw activiteit ook de link met de campagne.

Template

Deze [template](#) kan je gebruiken om mensen uit te nodigen voor je activiteit.

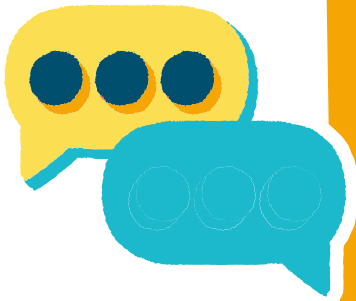
AAN DE SLAG!

1. Bepaal de aanleiding voor het organiseren van je activiteit.
2. Bepaal welke deelnemers je zeker wil betrekken.
3. Indien nodig, contacteer een organisatie die je kan ondersteunen bij het opzetten van je activiteit.
4. Leg een link tussen jouw activiteit en de campagne Wederzijds Respect.
5. Nodig de deelnemers uit.

2

HOE KOMEN WE DICHTER BIJ ELKAAR?

1. ELKAAR LEREN KENNEN



De politie besluit een gesprek te organiseren met de jeugdbeweging. De politie kon de jeugdbeweging makkelijk contacteren en uitnodigen. De jeugdbeweging is geïnteresseerd en bereid om een gesprek aan te gaan. Omdat de jeugdbeweging weinig kennis heeft over de taken van de politie, en andere veiligheidsberoepen, gaat de politie op zoek naar manieren om hen in het gesprek hierover te informeren.

- › Er zijn enkele doelgroepen gedefinieerd waar een grote afstand tussen bestaat en we willen deze afstand verkleinen. Deze afstand kan vaak veroorzaakt worden door een gebrek aan kennis en begrip. Burgers weten vaak niet precies wat de taken van veiligheidsberoepen inhouden of zijn zich vaak niet bewust van hun eigen rechten. Soms voelen ze zich ook niet gerespecteerd en begrepen. Om deze onwetendheid weg te werken, zijn er verschillende tools die we kunnen gebruiken. We kunnen deze tools delen met onze doelgroepen, gebruiken als introductieoefening tijdens dialoogmomenten of integreren in workshops over veiligheidsberoepen. Hierdoor kunnen we helpen om de afstand tussen deze groepen te verkleinen en een betere samenwerking te bereiken.

ONTDEK...

Wie zijn de veiligheidsberoepen?

Gebruik dit [Overzicht van veiligheidsberoepen](#) ter informatie of als gids voor het organiseren van een activiteit waarbij je de rol van de veiligheidsberoepen belicht.

Deze brochure biedt nog meer info over de veiligheidsberoepen en hoe je ze kan herkennen.

[Brochure 'Veiligheidsberoepen werken elke dag aan jouw veiligheid'](#)

Wat kan en wat kan niet tijdens interventies?

Hier vind je meer uitleg over de taken van de veiligheidsberoepen en je rechten en plichten als burger.

[Webpagina 'Wat kan en wat kan niet tijdens interventies'](#)



Inspirerende praktijken

Deze inspirerende praktijken en de filmpjes van enkele oog-in-ooggesprekken tonen je hoe anderen in het verleden succesvol dialoog hebben georganiseerd.

[Inspirerende praktijken](#)

[Oog-in-ooggesprekken](#)

GEBRUIK...



Quiz

Deze quiz bevat 20 « QCM »-vragen of « waar of onwaar »-vragen over de verschillende veiligheidsberoepen. U kunt de quiz tijdens een activiteit gebruiken om op ludieke wijze informatie door te geven aan de deelnemers.

[Quiz met antwoorden](#) of [Quiz zonder antwoorden](#)

AAN DE SLAG!

1. Biedt de deelnemers aan je activiteit de tools aan om meer bij te leren over de andere doelgroep.
2. Zorg ervoor dat de begeleiders van je activiteit voldoende begrip hebben van beide doelgroepen zodat die correct kunnen bemiddelen.
Om voor een correcte bemiddeling te zorgen is het belangrijk dat de moderatoren beide doelgroepen voldoende begrijpen, om ongemak en onhandigheden of elke andere slechte doorgifte van informatie te vermijden.
3. Stimuleer wederzijds respect door open te staan voor de diverse contexten waar alle deelnemers zich in begeven. Je zal nooit iemand anders context volledig begrijpen, maar probeer bij te leren en heb respect voor anderen hun mening en ervaring.



2. IN GESPREK GAAN

Ook de voetbalstewards willen een samenkomst organiseren met enkele supporters. Concreet willen ze inzichten verzamelen over de redenen waarom er onvoldoende respect is tussen beide partijen. Om het gesprek goed te laten verlopen, wordt er gekozen om een neutrale partner het gesprek te laten begeleiden. Verschillende supporters en voetbalstewards zijn uitgenodigd en zullen aanwezig zijn. Om te starten wordt er gekozen voor een leuke quiz. De quiz stelt enerzijds vragen over de veiligheid in de tribunes, waarmee de supporters meteen geïnformeerd zijn. Anderzijds worden er ook ludieke vragen over voetbal gesteld, waardoor alle deelnemers zich snel comfortabel voelen.



- › Nu komt het echte werk. Na de introductie is het tijd om de problematiek aan te kaarten en het gesprek te laten starten. Maar hoe ondersteun je een productieve dialoog?
- › De eerste stappen zijn gezet. Je hebt mensen samengebracht. Er zijn kansen gecreëerd om elkaar beter te leren kennen en mogelijk begint het vertrouwen te groeien. Nu is het zo ver: we gaan in gesprek. De uitdaging waar je nu voor staat is hoe je op een succesvolle manier een gesprek kan organiseren en je doelstelling kan bereiken.
- › Een praktische tool om diverse thema's bespreekbaar te maken en verschillende opinies te horen is het organiseren van een world café. Hieronder ontdek je wat dat inhoudt en hoe je aan de slag kan gaan. Daarnaast delen we nog enkele andere gespreksmethodieken die gebruikt kunnen worden in allerlei workshops.

ONTDEK...

Gids - Een world café organiseren.

[Ontdek hier wat een world café is en hoe je er zelf een kan organiseren.](#)

Voorbeeldtiming voor een world café

Hoe kan je dialoogmoment opbouwen en organiseren ?

[Ontdek hier hoe je de tijd van een World Café kan indelen.](#)

Thema's voor een geslaagd world café

Je organiseert een world café met een groep burgers en veiligheidsprofessionals. Deze thema's kunnen als voorbeeld dienen voor mogelijke gespreksonderwerpen. Je start altijd best met een algemene vraag. Daarbij **kunnen de conversation starters helpen**. Nadien kan je je verder verdiepen in de problematiek waarvoor je bent samengekomen.

[Hier vindt u enkele voorbeelden van een generieke manier om een gesprek te beginnen.](#)

[Hier vindt u voorbeelden van de manier waarop men met een specifieke conversatie over voetbal kan beginnen.](#)

Methodieken

Verschillende methodieken voor gespreksvoering kunnen gebruikt worden om tot een concreet antwoord te komen tijdens een dialoogmoment, of om dialoogmomenten te evalueren.

[Ontdek hier enkele methodieken.](#)




AAN DE SLAG!


1. Bepaal de doelstelling van je activiteit. Vb. Wil je een informeel gesprek begeleiden of concrete oplossing voor een probleem vinden. Dit zal bepalen hoe je je activiteit organiseert.
2. Kies de gepaste methodiek voor je activiteit.
3. Zorg dat de praktische elementen van de organisatie in orde zijn. Wie gaat de gesprekken begeleiden? Waar gaan we de activiteit organiseren?
4. Vóór het aanvangen van het gesprek is het belangrijk dat de moderators een rondvraag houden zodat alle deelnemers zich kunnen voorstellen en hun functie/rol/verwachtingen kunnen delen.



3. VERBINDEND COMMUNICEREN



Ook tussen de brandweer en de buurtbewoners worden er manieren gezocht om te bemiddelen en wederzijds respect te bevorderen. Er wordt een gesprek georganiseerd op een neutrale plek*. Bij de voorbereiding van het gesprek, wordt er echter opgemerkt dat er heel wat vooroordelen heersen, langs beide kanten. Dit kan ervoor zorgen dat het gesprek moeilijk zal verlopen. Hoe ga je hiermee om?

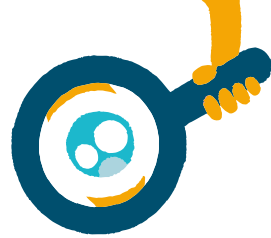


- › Communicatiedrempels kunnen ervoor zorgen dat gesprekken moeizaam verlopen. Bijvoorbeeld, doordat deelnemers onvoldoende luisteren naar elkaar of weinig respect hebben voor elkaars situatie. Om een world café, of elke andere vorm van dialoogmoment, vlot te laten verlopen is het daarom nuttig om je bewust te zijn van mogelijke communicatiedrempels en in te zetten op verbindende communicatie. Volgende tools kunnen je hierbij helpen.
- › Je kan deze informatie gebruiken om begeleiders van een world café te informeren zodat ze de gesprekken op een inclusieve manier begeleiden. Daarnaast kunnen al deze tips helpen bij het ontwikkelen van inclusieve communicatie, via mail, in gesprek, enzovoort.

* Uitzondering voor het voetbal:

om eventuele communicatiebarrières te beperken, is het belangrijk om de bijeenkomst in de voetbalclub zelf te organiseren, zo zijn de deelnemers meer op hun gemak en in de juiste sfeer."





Welke communicatiedrempels kunnen het gesprek bemoeilijken?

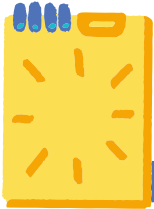
Vooroordelen en microagressies kunnen leiden tot communicatiedrempels. Hoe ga je er mee om? [Ontdek het in deze brochure.](#)

Wat is verbindende communicatie?

Ontdek hier op welke zaken je kan letten om je communicatie effectiever te maken en zo ook de verbinding tussen je deelnemers te stimuleren.

[Overzicht: Wat is verbindende communicatie?](#)

GEBRUIK...



Hoe werkt verbindend communiceren?

Ontdek hier hoe je de verbinding tussen je deelnemers kan versterken.

[Artikel: Strategieën voor verbindend communiceren](#)

[Gids: Verbindend communiceren](#)

Tips voor inclusieve communicatie

Volgende gidsen bieden je meer informatie over inclusieve communicatie.

NL

[Gids - Waarden voor een nieuwe taal](#)

[Gids - Inclusief taalgebruik: Culturen en landen](#)

[Gids - Inclusieve communicatie, Unia](#)

[Gids - Hoe communiceer je inclusief? UGent](#)

[Gids - Tips voor genderinclusief schrijven](#)

[Test: De Standaard woke-test](#)

FR

[Guide - Manuel d'écriture inclusive, Mots-Clés](#)

[Guide - Conseils d'écriture inclusive, Unia](#)

[Guide - vers plus d'inclusion, eDiv/Unia](#)

[Guide - Petit guide pour une écriture respectueuse du genre](#)

ENG

[Conscious style guide](#)



AAN DE SLAG!

1. Bespreek op voorhand met je team en de begeleiders van je activiteit welke communicatiedrempels het gesprek kunnen belemmeren.
 2. Rijk hen de tools aan om te leren over effectieve en inclusieve communicatie.
 3. Bepaal enkele regels voor tijdens het gesprek die wederzijds respect en luisteren stimuleren. Deel deze met alle deelnemers aan het begin van de activiteit.
- 

De skaters hebben een beter begrip van wat de gemeenschapswachten doen en de gemeenschapswachten hebben tips geleerd over hoe ze effectiever kunnen communiceren.

De jeugdbeweging voelt zich meer zelfzeker nu dat ze hun eigen rechten kennen en kennis hebben gemaakt met de lokale politie. Het vertrouwen groeit.

Er werd een world café georganiseerd tussen de voetbalsupporters en voetbalstewards. Er werden heel wat inzichten verzameld die nu omgezet kunnen worden naar acties, die zowel de supporters als stewards ten goede komen.

Tussen de brandweer en buurtbewoners werd duidelijk dat je geen vertrouwen kan versterken als je elkaar onvoldoende kent. Het gesprek werd gestart door duidelijke regels te bespreken over hoe er met respect in dialoog gegaan kan worden. Daarna werd er een korte brainstorm gehouden over vooroordelen, aan de hand van het 'influence framework'.

- › Nu rest nog de vraag: hoe gaan we verder? Hoe zetten we nieuwe inzichten om in acties en hoe onderhouden we positieve contacten tussen alle doelgroepen.
- › Je hebt mensen samengebracht, ze hebben hun ideeën kunnen delen en er is een hoop motivatie om hier iets mee te doen. Je twijfelt echter hoe je hiermee aan de slag kan gaan.

De resultaten van een world café zijn driedelig. Elke van deze drie resultaten kunnen geëvalueerd worden en gebruikt worden in de toekomst.

INHOUDELIJK:

Wat er besproken werd tijdens het dialoogmoment. Deze inhoud kan (anoniem) verwerkt worden in een rapport en toekomstige besluiten, processen en conflictoplossingen beïnvloeden

RELATIONEEL:

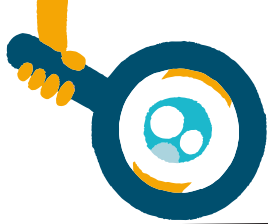
De gesprekken tijdens een world café brengen mensen samen en stimuleren wederzijds respect. Die vereenvoudigt het organiseren van toekomstige dialoogmomenten en kan engagement bij de deelnemers verhogen.

PROCESMATIG:

Hoe het world café is verlopen, welke methodieken effectief waren, hoe de voorbereiding verliep etc. geeft ook inzicht in het resultaat van het world café. Je kan evalueren in hoeverre je je doelstelling hebt bereikt en hoe de processen hiertoe hebben bijgedragen.



Je doelstelling geeft je al veel inzicht in de uitkomst van de activiteit. Was je doel om een informeel gesprek aan te gaan en mensen te verbinden? Dan zal je na de activiteit deze verbinding willen voortzetten en meer belang hechten aan de relationele uitkomst. Wou je een antwoord vinden op een specifiek probleem? Dan is het inhoudelijke resultaat van groot belang en kan je de inzichten uit de activiteit verzamelen en een rapport of strategisch plan maken.



ONTDEK...

Tips om van idee tot actieplan te komen.

In dit artikel lees je hoe je ideeën uit een dialoogmoment kan categoriseren, prioriteren en in de praktijk kan brengen.

[Naar het artikel.](#)

Communicatiestrategieën

Hoe blijf je nu in contact met je doelgroep? Dit WHO-rapport beschrijft de communicatiestrategieën die de WHO gebruikt om te informeren en in contact te blijven met verschillende doelgroepen.

[Ontdek de gids \(English\).](#)

GEBRUIK...

Methodieken

Verschillende workshopmethodieken kunnen ook dienen om je activiteit te evalueren. Je kan ze gebruiken om de inzichten uit de workshop te verzamelen en er conclusies uit te trekken en adviezen te ontwikkelen.

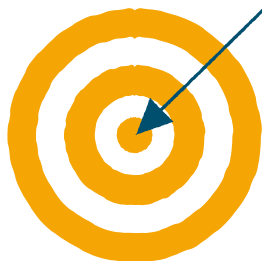
[Ontdek hier enkele methodieken.](#)

Template evaluatieformulier

Deze template kan je laten invullen door de deelnemers. Zo ontdek je hoe zij de activiteit hebben ervaren en wat voor hen het meest impactvol was aan de activiteit.

[Naar deze template.](#)





AAN DE SLAG!

1. Bepaal aan de hand van je doelstelling wat de volgende stap is.
2. Stuur een evaluatieformulier naar je deelnemers.
3. Deel ook de contactgegevens van een contactpersoon met de deelnemers indien ze na de activiteit nog vragen hebben.
4. Gebruik de tools om je inzichten te verwerken en het contact te versterken met je deelnemers.
5. Bedenk of dit een eenmalige activiteit was of je nog een vervolg ziet voor je project.

Het is belangrijk dat men niets belooft, maar dat verzekerd wordt dat de organisator (club, politie, veiligheid...) al het mogelijke zal doen om elke problematische situatie te verbeteren.



BeSafe

AD Veiligheid & Preventie

Handelsstraat 96 - 1040 Brussel

+32 (0)2 488 33 24

www.besafe.be

vps@ibz.fgov.be

#WEDERZIJDRESPECT

.be