



STEDELIJKE NABIJHEID

**Een buurtgerichte aanpak:
adviezen en perspectieven van buurtbewoners
in beeld gebracht**

INHOUD

Inleiding	3
Signalen en adviezen	4
Rechtenverkenning en dienstverlening	4
Eenzaamheid en sociale cohesie	6
Mobiliteit	9
Andere belangrijke signalen	11
Slotwoord	12

INLEIDING

Het mobiel buurtrestaurant is een outreachend initiatief dat bedoeld is om (financieel) kwetsbare inwoners van Turnhout te bereiken. Sinds 2021 trekken we wekelijks met onze bakfiets naar buurten waar de noden het hoogst zijn. Bewoners kunnen plaatsnemen bij de bakfiets, gratis een tas koffie of soep drinken en met ons in gesprek gaan. Deze laagdrempelige ontmoetingen – zowel met medewerkers en vrijwilligers van T'ANTWOORD als met andere buurtbewoners – bieden een waardevolle ingang om signalen op te vangen, vragen te verhelderen en in te spelen op noden. Dit doen we via informatiedeling, doorverwijzing naar bestaande hulp-/ dienstverlening en toeleiding naar buurtwerkingen en ontmoetingsruimtes.

We stellen vast dat deze aanpak mensen bereikt die via onze andere diensten minder zichtbaar zijn en vaak ook beperkt of niet gekend zijn bij andere hulp- en dienstverlenende organisaties.

Sinds 2023 betrekken we doelgericht partnerorganisaties bij onze werking. Elke maand staat een specifiek thema centraal, zoals vrije tijd, energie, geestelijke gezondheid, levenslang leren, werk of wonen. Organisaties met expertise binnen het maandthema trekken samen met ons de wijk in, zodat bewoners sneller toegang krijgen tot gerichte informatie en ondersteuning.

In de afgelopen twee jaar waren we actief in vier buurten: de buurt rond de Smiskens, de Acacialaan, de stationsbuurt en de buurt rond de Koningin Elisabethlei. Tussen januari 2024 en oktober 2025 voerden we in deze vier wijken 825 gesprekken en maakten we kennis met 368 mensen die we nog niet eerder ontmoetten. Alle hulpvragen en signalen werden tijdens deze periode anoniem geregistreerd. Uit deze gegevens kwamen drie dominante thema's naar voren:

- **Rechtenverkenning en dienstverlening**
- **Eenzaamheid en sociale cohesie**
- **Mobiliteit**

Door gesprekken met inwoners kregen we een beter inzicht in hun verwachtingen en noden, wat de basis vormt voor deze aanbevelingsnota.

SIGNALEN EN ADVIEZEN

RECHTENVERKENNING EN DIENSTVERLENING

Veel inwoners zijn onvoldoende op de hoogte van hun rechten en van de beschikbare diensten. De beperkte toegankelijkheid van deze diensten speelt hierin een rol: sinds de coronapandemie werken veel organisaties alleen op afspraak, vaak digitaal, wat voor velen een drempel vormt. Diensten zijn wel telefonisch bereikbaar, maar dit gaat vaak gepaard met lange wachttijden en meerdere doorverbindingen.

Daarnaast valt op dat het merendeel van de bewoners die wij spreken, niet bekend is met alle organisaties en voorzieningen die aanwezig zijn in onze stad. Het aanbod is zo uitgebreid dat het vaak onduidelijk is naar welke organisatie of vereniging men moet stappen en voor welke ondersteuning.

Veel mensen geven aan dat het een grote stap is om alleen naar diensten of organisaties te stappen. Dit komt vaak doordat zij niet precies weten waar ze terecht kunnen of moeite hebben om hun hulpvraag duidelijk te formuleren. Daarnaast speelt vaak ook het gevoel van schaamte en angst een rol.



**Ik ben bang om alleen ergens binnen te wandelen.
Het is een eng gevoel omdat ik denk dat iedereen me dan bekijkt.**

ONZE AANBEVELINGEN

- **Zorg voor één toegankelijke informatiehub per buurt waar inwoners alles over lokale organisaties en diensten kunnen vinden.**

Zorg ervoor dat informatie over organisaties, sociale diensten en lokale initiatieven in Turnhout op één centrale en gemakkelijk toegankelijke plek beschikbaar is. Dit kan een fysieke locatie zijn, zoals een buurthuis. Buurthuizen kunnen daarbij fungeren als infopunten waar bewoners terecht kunnen voor advies, ondersteuning en informatie over activiteiten en dienstverlening in hun wijk en in heel Turnhout.

- **Bevorder structurele samenwerking tussen diverse organisaties, zodat expertise wordt gebundeld en bewoners betere en geïntegreerde ondersteuning krijgen.**

Veel bewoners zijn zich niet bewust van de rechten waarop ze aanspraak kunnen maken. Organisaties kunnen hierin samenwerken door een gezamenlijke “rechtenverkenning” te organiseren, waarbij wordt onderzocht welke sociale, juridische en financiële rechten bewoners

hebben en zij hierover actief worden geïnformeerd. Dit kan uitgevoerd worden door mobiele teams die zowel deur-aan-deur gaan als aanwezig zijn op centrale plekken in de wijk, zoals buurthuizen. Door expertise te bundelen ontvangen bewoners op een laagdrempelige manier de ondersteuning die zij nodig hebben.

- **Zet in op automatische rechtentoekenning en combineer dit met een outreachende aanpak om bewoners (pro)actief te informeren en te ondersteunen**

Totdat automatische rechtentoekenning volledig operationeel is, blijft het belangrijk om bewoners actief te informeren over hun rechten. Organisaties, dienstverleners, buurtcoaches en sleutelfiguren kunnen hierop inspelen door informatie aan te bieden en waar nodig door te verwijzen. Een deel van het outreachend werk kan bovendien gericht zijn op het in kaart brengen van hiaten in de automatische rechtentoekenning, wat bijdraagt aan de verbetering van het systeem en een gerichtere ondersteuning van bewoners mogelijk maakt.

Outreachend werk werkt het beste via een laagdrempelige benadering, bijvoorbeeld door buurtcoaches of sleutelfiguren uit de wijk zelf. Dit helpt vertrouwen op te bouwen en maakt het makkelijker om gevoelige onderwerpen bespreekbaar te maken.

Een concreet voorbeeld: een man in de buurt zit volledig in isolement, komt zelden buiten en laat anderen boodschappen doen. Depressies en fysieke beperkingen spelen hierbij een grote rol. Een kort gesprek bij een deur-aan-deurbezoek blijkt voor hem veel te betekenen.

De deur-aan-deuraanpak heeft een belangrijke signaalfunctie: zorgwekkende situaties, zoals mentale gezondheidsproblemen, armoede of andere vormen van kwetsbaarheid, kunnen vroegtijdig worden opgemerkt. Elke interactie biedt een kans om informatie te delen over sociale rechten, welzijnsdiensten en andere vormen van ondersteuning, ook als het contact slechts kort is.



EENZAAMHEID EN SOCIALE COHESIE

Sociale cohesie is cruciaal voor het versterken van verbondenheid en solidariteit binnen een buurt. Het zorgt ervoor dat bewoners zich gewaardeerd en ondersteund voelen, wat bijdraagt aan sterke gemeenschappen waarin mensen op elkaar kunnen vertrouwen. Voor individuele bewoners heeft sociale cohesie bovendien belangrijke voordelen: het bevordert de mentale en fysieke gezondheid door sociale steun en helpt eenzaamheid en stress te verminderen.

Uit onze gesprekken met bewoners blijkt dat dit in veel buurten ontbreekt.

ONZE AANBEVELINGEN

- **Investeer in buurthuizen en de ondersteuning van buurtwerkingen om sociale samenhang en laagdrempelig contact tussen bewoners te bevorderen.**

Om de sociale cohesie in buurten te versterken is het belangrijk te investeren in buurthuizen, gekoppeld aan actieve en laagdrempelige buurtwerkingen, zodat bewoners op een toegankelijke manier samen kunnen komen.

Een concreet voorbeeld uit de wijk De Smiskens: ondanks de vele open plekken rond de gebouwen is er geen centrale ontmoetingsplek, zoals een buurthuis of een overdekte ontmoetingsplaats. Bewoners zijn hierdoor afhankelijk van het weer voor sociale interacties. Hoewel er buurtactiviteiten georganiseerd worden, zoals een openstratendag of een speelstraat, bieden deze geen vaste, laagdrempelige ontmoetingsmogelijkheden.

Uit andere buurten blijkt dat een buurthuis hierin een belangrijke rol kan spelen. Daar kunnen bewoners elkaar ontmoeten en kunnen ook kleinere activiteiten plaatsvinden, zoals samen kaarten, een bingoavond of een lunch. In gesprekken met bewoners klinkt dit vaak als een duidelijk gemis en een wens voor hun eigen wijk.



Wij wonen al vijf jaar in deze buurt en wisten niet dat hier een buurthuis was waar we naartoe konden gaan.

In de buurten waar er al een buurthuis is, is het belangrijk om het buurthuis actief te promoten binnen de wijk om de bekendheid ervan te vergroten. Dit kan door middel van activiteiten, workshops, flyereren... Door het aanbod beter onder de aandacht te brengen, kunnen meer bewoners gebruik maken van de diensten, informatie en activiteiten die in het buurthuis worden aangeboden.



Het aanbod nodigt me niet uit om naar het buurthuis te gaan

Om een divers publiek te bereiken, is het essentieel te investeren in de ondersteuning van vrijwilligers die de buurtwerkingen trekken. Samenwerking met deze trekkers en het inzetten op een participatieve werking maakt het mogelijk een aanbod te creëren dat aansluit bij de behoeften van de hele buurt.

Regelmatige evaluatie met zowel de trekkers van de activiteiten als de bewoners zelf helpt om inzicht te krijgen in de noden en wensen van de wijk. Op basis hiervan kan een gevarieerd buurtaanbod worden samengesteld dat voor iedereen iets te bieden heeft. Betrek bewoners actief bij het samenstellen van activiteiten en programma's door hen te bevragen naar hun interesses en behoeften. Zo kan een diverser publiek worden aangesproken, waaronder jongeren, ouderen, nieuwe inwoners en gezinnen.

Het organiseren van verschillende activiteiten die aansluiten bij de interesses van deze groepen versterkt niet alleen de participatie, maar ook de sociale cohesie in de buurt.

Een concreet voorbeeld is de Acacialaan, waar het buurthuis momenteel minder actief is in de wijk. Dit wordt door sommige bewoners als jammer ervaren, omdat veel mensen nu naar het buurthuis De Schoor gaan, dat voor hen minder goed bereikbaar is. In zo'n situatie kun je het buurthuis nieuw leven inblazen door nieuwe activiteiten te organiseren of samen te werken met andere buurthuizen en wijkinitiatieven. Hiermee vergroot je de impact. Een gezamenlijke aanpak zorgt voor meer mogelijkheden en middelen om bewoners te ondersteunen, te verbinden en actief te betrekken bij het buurtaanbod.

- **Zet buurtcoaches in als brugfiguren tussen bewoners, instanties en de stad om sociale cohesie, veiligheid en leefbaarheid te versterken.**

Veel mensen zijn afhankelijk van familie, vrienden of begeleiding en steunen vaak op één persoon. Dit geldt vooral voor ouderen, mensen die minder digitaal vaardig zijn, of mensen met een beperkte mobiliteit.

Het inzetten van buurtcoaches kan een effectieve manier zijn om de sociale cohesie, veiligheid en leefbaarheid in een buurt te versterken. Buurtcoaches vervullen een belangrijke rol als brugfiguren tussen bewoners, instanties en de stad, en kunnen bewoners tijdig in contact brengen met de juiste ondersteuning.

Extra aandacht is nodig voor kwetsbare groepen, zoals ouderen, mensen met een beperking, mensen die leven in armoede of bewoners met een beperkt sociaal netwerk. Door deze specifieke focus kunnen buurtcoaches ervoor zorgen dat ook deze bewoners de nodige ondersteuning en begeleiding krijgen, zodat niemand tussen de mazen van het net valt.

- **Ontwerp het openbaar domein zodanig dat het ontmoeting, sociale interactie en cohesie binnen de buurt bevordert.**

Het openbaar domein speelt een cruciale rol in het bevorderen van ontmoeting en sociale cohesie. De manier waarop pleinen, straten en parkjes worden ingericht kan ontmoetingen stimuleren, sociale banden versterken en het gevoel van verbondenheid binnen een buurt vergroten.

Een concreet voorbeeld is de buurt 'Stokt' aan het Robsonplein, waar bewoners aangaven behoefte te hebben aan een plek om te zitten en elkaar te ontmoeten. Lange tijd ontbrak daar een bank, terwijl deze vroeger wel aanwezig was en als belangrijke ontmoetingsplek werd ervaren. Eind 2024 werd er opnieuw een bank geplaatst, wat door de bewoners positief werd ontvangen.



MOBILITEIT

Mobiliteit speelt een belangrijke rol in het bevorderen van sociale cohesie en het voorkomen van eenzaamheid, maar ook in de toegang tot dienstverlening en rechtenverkenning. Veel bewoners ervaren obstakels omdat zij moeilijk bij organisaties of diensten kunnen geraken. Beperkte mobiliteit kan er bovendien voor zorgen dat mensen minder sociale contacten onderhouden.

We ontmoeten met ons mobiel buurtrestaurant veel bewoners die kampen met beperkte mobiliteit. Het centrum van Turnhout is vaak moeilijk bereikbaar met de auto en parkeren is problematisch. Daarnaast hebben veel bewoners geen auto of mogen zij er niet mee rijden. Het aanbod van het openbaar vervoer van De Lijn is vaak ontoereikend. Toen bushaltes in de buurt van de Acacialaan werden geschrapt, ontstond er veel ongerustheid omdat bewoners niet meer gemakkelijk naar winkels, het centrum of andere dienstverlening konden. Veel mensen zijn afhankelijk van het openbaar vervoer waardoor wijzigingen grote impact hebben.

Daarnaast is er een Minder Mobielen Centrale beschikbaar, maar deze werkt uitsluitend op afspraak wat voor veel frustratie zorgt. Dit vormt een belangrijke drempel en is een reden waarom bewoners terughoudend zijn om bepaalde activiteiten of contacten te ondernemen.

ONZE AANBEVELINGEN

- **Stimuleer regelmatige samenwerking tussen organisaties zoals Orion en de Minder Mobielen Centrale**

Regelmatige afstemming tussen organisaties is essentieel om kwetsbare groepen beter te kunnen ondersteunen.

Het organiseren van maandelijkse of tweemaandelijks vergaderingen tussen Orion en de Minder Mobielen Centrale maakt het mogelijk om behoeften en uitdagingen te bespreken en de doorverwijzing naar de juiste diensten te verbeteren.

Daarnaast kunnen gezamenlijke infomomenten in de wijken, bijvoorbeeld in buurthuizen of andere toegankelijke locaties, ervoor zorgen dat informatie over beschikbare diensten rechtstreeks bij kwetsbare groepen terechtkomt.

- **Maak het boeken van ritten met de Minder Mobielen Centrale toegankelijker door digitale tools te ontwikkelen.**

Om de toegankelijkheid van deze mobiliteitsdienst te verbeteren, kan worden ingezet op automatisering van boekingen, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van een eenvoudige en gebruiksvriendelijke app of een online platform waarmee gebruikers zelfstandig ritten kunnen reserveren zonder de traditionele drempels van telefoontjes en papierwerk.

Tegelijkertijd is het belangrijk om bewustzijn te creëren bij bewoners over de werking van de Minder Mobielen Centrale. Buurtgerichte toelichtingen, aangevuld met concrete voorbeelden of verhalen uit de praktijk, kunnen helpen om duidelijk te maken hoe en wanneer ritten tijdig gepland kunnen worden.

- **Blijf in overleg gaan met vervoersmaatschappij De Lijn om kwetsbare bewoners zowel goed te informeren als bereikbaar te houden voor diensten en sociale contacten.**

Veel bewoners, vooral ouderen en mensen met beperkte mobiliteit, zijn afhankelijk van De Lijn om naar winkels, het centrum of dienstverleningen te geraken. Een toereikend en voldoende uitgebreid openbaar vervoersaanbod is hierbij van groot belang.

Beperkingen in het aanbod of het schrappen van bushaltes kan hun bereikbaarheid ernstig beperken en hun sociale contacten verminderen. Het is daarom cruciaal dat de stad actief in gesprek blijft gaan met vervoersmaatschappij De Lijn om te zorgen voor een toegankelijk, betrouwbaar en voldoende uitgebreid netwerk dat aansluit bij de noden van kwetsbare bewoners.

- **Breng het gebruik van taxicheques voor personen met een handicap proactief onder de aandacht om de toegankelijkheid van vervoer te vergroten.**

Veel inwoners zijn niet bekend met het bestaan van de Taxicheques. Breng het gebruik van Taxicheques voor personen met een handicap proactief onder de aandacht, zodat zij tegen een verminderde prijs gebruik kunnen maken van taxi's bij de maatschappijen waarmee het OCMW samenwerkt, en zo beter toegang krijgen tot vervoer wanneer eigen auto of openbaar vervoer geen optie is.

ANDERE BELANGRIJKE SIGNALEN

- **Investeer in het behoud van orde en netheid in de buurt om wooncomfort, sociale cohesie en het veiligheidsgevoel van bewoners te versterken.**

De Acacialaan is een buurt met veel sociale woningen van woonmaatschappij Woonboog, afgewisseld met enkele koopwoningen. In 2023 zijn de renovatiewerken aan de sociale woningen begonnen, waardoor veel bewoners tijdelijk moesten verhuizen. Dit leidde tot frustratie in de buurt, onder andere door achtergelaten huisvuil en achtergelaten huisdieren, zoals kippen die vrij rondlopen.

Dit voorbeeld illustreert het belang van orde en netheid in een buurt: een verzorgde, schone omgeving draagt bij aan het wooncomfort, het veiligheidsgevoel en de sociale samenhang. Wanneer afval en overlast zich opstapelen, kan dit spanningen tussen bewoners versterken en het vertrouwen in de leefomgeving ondermijnen. Het handhaven van een nette, overzichtelijke openbare ruimte is daarom essentieel voor een leefbare en sociale buurt.

- **Investeer in initiatieven die gemeenschappelijke ontmoetingsplekken, activiteiten en interculturele dialoog stimuleren om sociale cohesie te versterken en bewoners van verschillende achtergronden met elkaar te verbinden.**

Daarnaast valt op dat er in deze wijken een grote kloof bestaat tussen de verschillende gemeenschappen. Spanningen ontstaan door uiteenlopende gewoontes en verschillen tussen jonge gezinnen en de oudere generatie, tussen mensen van autochtone en mensen van allochtone origine ...

Dit verschil komt ook tot uiting in het gebruik van het buurthuis: door de beperkte samenhang tussen de gemeenschappen is het voor bewoners vaak moeilijk om elkaar te begrijpen en sociale contacten op te bouwen.

Dit voorbeeld benadrukt het belang van investeren in een multiculturele samenleving met aandacht voor wat bewoners verbindt. De stad kan hierin een actieve rol spelen door initiatieven te ondersteunen die gemeenschappelijke ontmoetingsplekken en activiteiten creëren, interculturele dialoog stimuleren en bewoners van verschillende achtergronden samenbrengen. Door te focussen op gedeelde interesses en waarden, kan de sociale cohesie worden versterkt en kunnen spanningen tussen gemeenschappen worden verminderd.

SLOTWOORD

De signalen die wij in de buurten van Turnhout hebben opgevangen, benadrukken dat zowel informatievoorziening, sociale cohesie als mobiliteit cruciale pijlers zijn voor een leefbare en veerkrachtige stad. Veel bewoners ervaren drempels om hun rechten te kennen, diensten te bereiken en deel te nemen aan het sociale leven in hun wijk. Deze uitdagingen raken niet alleen individuen, maar ook het sociale weefsel van de buurt.

Onze adviezen wijzen in één richting: een geïntegreerde, toegankelijke en proactieve aanpak die bewoners laagdrempelig informeert, ondersteunt en met elkaar verbindt. Dit vraagt om het bundelen van expertise tussen organisaties, het versterken van buurthuizen en buurtwerkingen, het inzetten van buurtcoaches, het verbeteren van mobiliteitsvoorzieningen en het creëren van ontmoetingsplekken in de openbare ruimte. Door bewoners actief te betrekken bij het ontwerp en de uitvoering van initiatieven, kunnen de oplossingen aansluiten bij hun dagelijkse realiteit en behoeften.

Investeren in stedelijke nabijheid betekent investeren in sociale verbondenheid, gelijke toegang tot diensten en een hogere levenskwaliteit voor alle inwoners. Het is een uitnodiging om samen te werken, signalen te vertalen naar actie en een omgeving te creëren waarin bewoners zich gezien, gehoord en gesteund voelen. Zo kunnen we niet alleen problemen oplossen, maar ook kansen benutten om Turnhout tot een stad te maken waar iedereen zich thuis voelt.





Dit adviesrapport werd opgemaakt in oktober 2025

CONTACTPERSONEN:

Aurélie Poels

opbouwwerker T'ANTWOORD

aurelie.poels@tantwoord.be

Chris Dielis

coördinator T'ANTWOORD

chris.dielis@tantwoord.be