

# **'De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming': een evaluatieonderzoek naar werkzame principes**

Elien Mathys

Prof. Dr. Peter Raeymaeckers

(2019)

# Inhoud

<b>Hoofdstuk 1 Inleiding en leeswijzer</b>	<b>1</b>
1. Doelstellingen	2
2. Fasering en structuur rapport	3
<b>Hoofdstuk 2 Visie op evaluatieonderzoek</b>	<b>5</b>
1. Sociaal werk en Evidence-Based Practice	5
2. Sociaalwerkonderzoek en de zoektocht naar verklaringen	7
3. Het CAIMeR-model	7
3.1 Context	8
3.2 Actoren	8
3.3 Interventies	8
3.4 Mechanismen	9
3.5 Resultaten	9
<b>Hoofdstuk 3 De STEK</b>	<b>10</b>
1. De visie van Samenlevingsopbouw	10
2. Ontwikkelen van een programmatheorie	11
2.1 Context	11
2.2 Actoren van de STEK	17
2.3 Interventies van de STEK	20
2.4 Mechanismen van de STEK	32
2.5 Resultaten van de STEK	37
3. Programmatheorie o.b.v. beleidsdocumenten	41
4. Besluit (beleids)documentenanalyse	42
4.1 Context	42
4.2. Actoren	42
4.3 Interventies	43
4.4 Mechanismen	43
4.5 Resultaten	44
<b>Hoofdstuk 4 Literatuurstudie</b>	<b>45</b>
1. Sociaal werk en het belang van sociale grondrechten	45
2. Onderbescherming en toegankelijkheid als maatschappelijke uitdagingen	46
2.1 Onderbescherming	46

2.2 (On)toegankelijke hulp- en dienstverlening en non-take up van sociale grondrechten	47
3. Netwerken en samenwerkingsverbanden	50
4. Proactief werken	51
5. Outreachend werken	52
6. Empowerend werken	52
6.1 Microniveau	53
6.2 Mesoniveau	53
6.3 Macroniveau	54
7. Informaliteit	55
8. Participatie	56
8.1 Participatie op niveau van de STEK	56
8.2 Participatie op niveau van het beleid	57
9. Vanuit een generalistisch perspectief werken aan diverse levensdomeinen	58
9.1 Wat is generalistisch werken?	59
9.2 Rollen bij het werken vanuit een generalistisch perspectief	59
10. Structureel werken aan beleid	60
<b>Hoofdstuk 5 Spanningsvelden</b>	<b>62</b>
1. Integratie vs. differentiatie	62
2. Individueel werken vs. structureel werken	63
3. Hulp- en dienstverlening vs. informaliteit	63
<b>Hoofdstuk 6 Methodologie</b>	<b>65</b>
<b>Hoofdstuk 7 Casestudie: De STEK</b>	<b>69</b>
1. De Zoete Inval (Gent)	69
1.1 Handelingstheorie	69
1.2 Veranderingstheorie	81
1.3 Reflectie: werken aan de strijd tegen onderbescherming	106
1.4 Overzicht: programmatheorie De Zoete Inval	109
2. Onder Ons: vereniging waar armen het woord nemen (Sint-Truiden)	110
2.1 Handelingstheorie	110
2.2 Veranderingstheorie	119
2.3 Reflectie: werken aan de strijd tegen onderbescherming	144
2.4 Overzicht: programmatheorie Onder Ons	148
3. Buurtwerking Casablanca (Kessel-Lo, Leuven)	149

3.1 Handelingstheorie	149
3.2 Veranderingstheorie	158
3.3 Reflectie: werken aan de strijd tegen onderbescherming	189
3.4 Overzicht: programmatheorie Buurtwerking Casablanca	192
4. Booms Welkom (Boom)	193
4.1 Handelingstheorie	193
4.2 Veranderingstheorie	203
4.3 Reflectie: werken aan de strijd tegen onderbescherming	224
4.4 Overzicht: programmatheorie Booms Welkom	227
<b>Hoofdstuk 8 Algemeen besluit</b>	<b>228</b>
1. Evaluatie en onderzoeksfases	228
2. Algemeen model: De STEK	230
2.1 Inzetten op informaliteit	231
2.2 Vertrouwen en expertise	235
2.3 Vanuit een generalistisch perspectief werken aan diverse levensdomeinen	235
2.4 Samen met bezoekers structureel werken aan beleid	237
2.5 Randvoorwaarden	238
3. Aandachtspunten	240
<b>Hoofdstuk 9 Bijlage: overzicht documenten</b>	<b>242</b>
<b>Hoofdstuk 10 Bibliografie</b>	<b>243</b>

## Hoofdstuk 1 Inleiding en leeswijzer

Diverse wetenschappelijke studies tonen aan dat West-Europese welvaartstaten er nog steeds niet in slagen om de sociale bescherming van alle burgers te realiseren (De Corte, De Bie, & Verscheure, 2015; Holzmann & Jørgensen, 2001; Steunpunt tot bestrijding van armoede, 2013; Stiglitz, 2009). In lijn met wetenschappelijke literatuur verwijst sociale bescherming hier naar de mate waarin voor iedereen een menswaardig inkomen en een voldoende toegankelijk hulp- en dienstverleningsaanbod wordt gewaarborgd (Devereux & Sabates-Wheeler, 2004; Rommel, 2019). Een belangrijke illustratie van de urgentie van het probleem merken we in het onderzoek dat de onderbescherming van de sociale bijstand onderzoekt. Zo tonen Van Mechelen en Janssens (2017) bijvoorbeeld aan dat meer dan de helft van diegene die in aanmerking komen voor sociale bijstand op actieve leeftijd, deze niet ontvangen.

Samenlevingsopbouw wil met '*De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming*' - naast andere interventies zoals beschreven in het kader voor lokaal proactief handelen - praktijken ontwikkelen om de sociale bescherming van maatschappelijk kwetsbare groepen te realiseren (Samenlevingsopbouw, 2014). De finaliteit van Samenlevingsopbouw is om vanuit een agogische en politieke opdrachtstelling op duurzame wijze situaties van achterstelling en uitsluiting te veranderen door mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie te ondersteunen en te versterken (Jacobs, 2014). De STEK is een manier waarmee Samenlevingsopbouw deze kernopdrachten tracht te realiseren.

De STEK wordt gezien als een schakel naar de toegankelijke eerstelijns hulp- en dienstverlening en een plek om structureel te werken aan meer en betere sociale bescherming (Samenlevingsopbouw, 2014) en wordt door Samenlevingsopbouw (2011) omschreven als een ankerplaats van waaruit samenwerking tussen verschillende partners concreet kan vormgegeven worden. De STEK realiseert met andere woorden een samenwerkingsverband tussen verschillende basiswerkingen. Het creëren van een samenwerkingsverband of een netwerk tussen diverse organisaties wordt ook in de wetenschappelijke literatuur als belangrijk gevonden om sociale bescherming te realiseren (De Corte et al., 2015; O'Toole Jr, 1997; Raeymaeckers, 2013). Dit enerzijds om op het lokale niveau een gepast antwoord te kunnen bieden op de fragmentering van de hulp- en dienstverlening. Anderzijds om tegemoet te kunnen komen aan de steeds complexer wordende samenleving die zich laten kenmerken door een kluwen aan noden op verschillende levensdomeinen (Boost, Elloukmani, Hermans, & Raeymaeckers, 2018).

De STEK bestaat uit een samenhangend geheel van laagdrempelige lokale initiatieven waar diverse maatschappelijk kwetsbare groepen worden aangesproken. Bij de ontwikkeling van de STEK heeft Samenlevingsopbouw 12 pilootprojecten in Vlaanderen en Brussel opgestart binnen reeds bestaande voorzieningen. Elk pilootproject focust zich op 2 van de 5 kwesties waarop Samenlevingsopbouw wil inzetten in kader van de strijd voor sociale bescherming. Het gaat hierbij om volgende kwesties: gebieds- of doelgroepgericht werken, samenwerken, emanciperend aanbod, organisatiestructuur en participatie (Samenlevingsopbouw Vlaanderen, 2016a).

Voorliggend rapport is het resultaat van de wetenschappelijke opvolging en evaluatie van de STEK en geeft weer op welke manier Samenlevingsopbouw concreet invulling geeft aan de STEK in de praktijk. Dit wil zeggen dat 'de STEK' momenteel nog een model in wording is en dat de waardering en betekenis die eraan verleend wordt, onderhevig zal zijn aan de toetsing van de ervaringen en resultaten van de pilootprojecten die opgestart werden door Samenlevingsopbouw. In wat volgt belichten we de doelstellingen, de fasering en de structuur van dit rapport.

## 1. Doelstellingen

Dit onderzoek heeft als doelstelling om *good practices* en *lessons learned* te identificeren met betrekking tot het creëren van toegankelijker voorzieningen die de sociale bescherming van maatschappelijk kwetsbare groepen willen realiseren. Samenlevingsopbouw is immers op zoek naar een antwoord op de vraag: '*Welke elementen van een STEK zijn werkzaam in de strijd tegen onderbescherming en voor sociale bescherming?*' (Rommel, 2016). De finaliteit van dit onderzoek is met andere woorden uitdrukkelijk toekomstgericht en streeft ernaar beleids- en praktijkrelevante conclusies en aanbevelingen te formuleren in functie van een verdere implementatie van de STEK in de praktijk.

Om een volledig beeld te kunnen schetsen van de betekenis en de meerwaarde van de STEK, vertrekken we binnen het onderzoek vanuit verschillende invalshoeken en met verschillende doelstellingen in het achterhoofd. We hebben doorheen het onderzoek erop toegezien dat de perspectieven van de *designers*, de *implementers* en de *target group* van de de STEK voldoende aan bod kwamen. Dit wil zeggen dat we doorheen het onderzoek in interactie zijn gegaan met de ontwikkelaars van de de STEK, opbouwwerkers, beleidsmedewerkers, medewerkers van partnerorganisaties, vrijwilligers en bezoekers van de STEK. We hebben daarbij aandacht besteed aan de ervaringen van de praktijk- en beleidswerkers die in de STEK aan de slag gaan met maatschappelijk kwetsbare groepen en de bezoekers die gebruik maken van de STEK. We hebben met andere woorden de onderzoeksopdracht vormgegeven vanuit een multi-stakeholders perspectief waarbij de verschillende belanghebbende partijen werden bevraagd. Dit komt dan ook tot uiting in de doelstellingen die we hebben nagestreefd in kader van deze evaluatiestudie. We maken een onderscheid tussen doelstellingen op niveau van de designers, het conceptueel kader en de praktijk van de STEK:

1. Het perspectief van de designers capteren in een programmatheorie die de betekenis van de STEK gestructureerd weergeeft.
2. Vanuit een wetenschappelijk perspectief de belangrijkste componenten van de ontwikkelde programmatheorie omtrent de STEK uitdiepen en onderbouwen.
3. Vanuit het perspectief van de implementers en de target group van de STEK werkzame principes en kritische randvoorwaarden identificeren met betrekking tot praktijken gericht op het tegengaan van onderbescherming.

Deze doelstellingen hebben zich vertaald in een gefaseerd onderzoeksdesign. We illustreren hieronder het doorlopen onderzoeksproces en duiden op welke wijze we een antwoord hebben geformuleerd op de centrale onderzoeksvraag en -doelstellingen.

## 2. Fasering en structuur rapport

Het onderzoek naar de STEK gebeurde tijdens de periode september 2017 tot augustus 2019. De finaliteit van dit onderzoek was, zoals aangegeven, uitdrukkelijk toekomstgericht en had als doelstelling om bij te dragen tot de uiteindelijke betekenis en uitrol van de STEK in Vlaanderen en Brussel. De klemtoon ligt met andere woorden op het formuleren van werkzame principes die de basis kunnen vormen om de STEK verder te kunnen implementeren. Zoals we hierboven verklaard hebben, hanteerden we hiervoor een multi-stakeholder perspectief waarbij we zowel het perspectief van de designers, opbouwwerkers, beleidsmedewerkers, medewerkers van partnerorganisaties, vrijwilligers als bezoekers bevroegd hebben. In wat volgt, geven we een verdere toelichting van de verschillende fasen die werden doorlopen in kader van dit onderzoek.

### Fase 1: Documentenanalyse

Vooraleer we *good practices* en *lessons learned* vanuit de praktijk van de STEK konden identificeren, was het belangrijk om in een eerste fase conceptuele duidelijkheid te scheppen over de eigenlijke betekenis van de STEK als richtinggevend kader. Om hieraan tegemoet te komen, zijn we gestart met een analyse van de documenten die ons ter beschikking werken gesteld door de *designers* van het project. Het betreft documenten omtrent de projectplanning en –beschrijving, overlegmomenten met de praktijk- en klankbordgroepen<sup>1</sup> en werkdocumenten (zie 'Bijlage: overzicht documenten'), alsook enkele beleidsdocumenten: de beleidsvisietekst (Samenlevingsopbouw, 2011), het jaaroverzicht 2016-2020 (Samenlevingsopbouw, 2016) en het referentiekader 2017 (Samenlevingsopbouw Vlaanderen, 2017). Tijdens deze fase hebben we het richtinggevend kader van de STEK verkend vanuit het perspectief van de *designers*. Op basis van het CAIMeR-model van Blom en Morén (2009) hebben we een programmatheorie ontwikkeld die de theoretische visie van de designers op de STEK capteert. Deze programmatheorie werd later afgetoetst bij en genuanceerd door de *designers*. De invulling die wij geven aan evaluatieonderzoek, het CAIMeR-model en een programmatheorie wordt in het volgende methodologisch hoofdstuk weergegeven.

### Fase 2: Literatuurstudie

Ook de tweede fase van het onderzoek had betrekking op het scheppen van conceptuele duidelijkheid over de invulling van het richtinggevend kader van de STEK. Weliswaar zijn we in deze fase vertrokken vanuit een wetenschappelijk perspectief om betekenis te verlenen aan de belangrijkste concepten en uitgangspunten van de STEK. Op basis van een literatuurstudie zijn we dieper ingegaan op de betekenis van sociaal werk en het belang van sociale grondrechten, sociale bescherming, onderbescherming en toegankelijkheid als maatschappelijke uitdagingen, netwerken en samenwerkingsverbanden, outreachend en proactief sociaal werk, empowerend werken, informaliteit, participatie, generalistisch werken aan diverse levensdomeinen en structureel werken aan beleid.

---

<sup>1</sup> De praktijkgroep bestaat uit de opbouwwerkers van de pilootprojecten van de STEK. De klankbordgroep bestaat uit middenveldorganisaties, onderzoekers en beleidsmakers.

Verder kwamen we tot de vaststelling dat de STEK stuit op een aantal spanningsvelden. Het gaat daarbij om afwegingen die professionals steeds weer dienen te maken, maar waar geen eenduidig antwoord op te vinden is. Het betreft een spanningsveld tussen integratie en differentiatie van een netwerk, tussen individueel en structureel werken en tussen het aanbieden van hulp- en dienstverlening en het creëren van een informele praktijk. Deze spanningsvelden worden verder wetenschappelijk onderbouwd op basis van relevant en recent wetenschappelijke onderzoek.

### **Fase 3: Praktijken en werkzame principes achterhalen**

In de volgende fase van het onderzoek lag de nadruk op het capteren van het perspectief van de *implementers* en *target group* omtrent de praktijk van de STEK en de werkzame principes die eruit voortkomen. We zijn met andere woorden in gesprek gegaan met opbouwwerkers, beleidsmedewerkers en vrijwilligers die de STEK in de praktijk realiseren en met de bezoekers die daar gebruik van maken. We hebben er weliswaar voor gekozen om, in overleg met de *designers*, slechts vier praktijken onder de loep te nemen in kader van deze evaluatiestudie. Dit betekent dat we niet elk pilootproject hebben bevroegd, maar wel projecten hebben geselecteerd die de lading van 'een STEK' zo goed als mogelijk dekken. Dit wil zeggen dat we dankzij vier pilootprojecten te selecteren, erin geslaagd zijn om elke kwestie te capteren waarop Samenlevingsopbouw wenst in te zetten in kader van de strijd tegen onderbescherming en voor sociale bescherming.

### **Fase 4: Algemeen besluit**

In de laatste fase hebben we gereflecteerd over de resultaten die naar voren zijn gekomen vanuit de gesprekken met de *designers*, *implementers* en de *target group*. We sluiten met andere woorden dit evaluatieonderzoek af met een bundeling van de belangrijkste conclusies en aandachtspunten omtrent het project 'De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming'.



## Hoofdstuk 2 Visie op evaluatieonderzoek

In dit hoofdstuk vestigen we de aandacht op het debat die er heerst binnen de context van sociaal werk rond evidence-based practice. Daarbij geven we mee welke positie we zelf innemen binnen dit debat, waarna we dieper ingaan op het sociaal werk onderzoek en de zoektocht naar verklaringen binnen sociaal werk praktijken. We sluiten dit hoofdstuk af met een beschrijving van het CAIMeR-model dat binnen dit evaluatieonderzoek als centraal instrument heeft gediend.

### 1. Sociaal werk en Evidence-Based Practice

Sinds 1980 is er een toenemende druk op sociaal werk praktijken om hun effectiviteit, efficiëntie en doeltreffendheid aan te tonen. Dit wil zeggen dat sociaal werk niet langer als vanzelfsprekend wordt beschouwd en dat het sociaal werk zijn meerwaarde dient aan te tonen (Thyer & Kazi, 2004). Het betreft hier een debat omtrent de kennisbasis van het sociaal werk (Hermans, 2014). De idee dat goede praktijken tot stand komen door middel van wetenschappelijk onderbouwde kennis vanuit rigoureuze en effectieve methodieken kent in de huidige samenleving een steeds grotere weerklank (Webb, 2001). Sociaal werk wordt in toenemende mate uitgedaagd om de effectiviteit en meerwaarde van de praktijk aan te tonen in meetbare resultaten. Deze wetenschappelijke onderbouwing van sociaal werk praktijken is een paradigmashift richting *evidence-based practice* (Blom, 2009). De intrede van het *evidence-based practice* wordt daarbij gezien als een manier waarop de kennisbasis van het sociaal werk verruimt kan worden, dit zowel voor de praktijkinhoud als de concrete resultaten ervan (Morén & Blom, 2003).

Cournoyer en Powers (2002) omschrijven *evidence-based* sociaal werk als professionele afwegingen en praktijken die zich laten leiden door twee principes. Enerzijds moeten praktijken gegrond zijn op eerdere bevindingen die empirisch aantonen dat bepaalde interventies zullen leiden tot voorspelbare, voordelige en effectieve resultaten. Anderzijds moeten cliëntsystemen individueel geëvalueerd worden om te kunnen bepalen in welke mate de voorspelde resultaten zijn bereikt omwille van een rechtstreeks gevolg van de ondernomen interventies. Cournoyer en Powers (2002) geven met andere woorden aan dat zowel wetenschappelijke kennis, als praktijkevaluaties en kennisopbouw omtrent de doeltreffendheid van interventies belangrijk zijn om te kunnen spreken over *evidence-based* sociaal werk.

Wetenschap en praktijk kunnen zich echter op verschillende manieren tot elkaar verhouden. Hermans (2009) maakt daarbij een onderscheid tussen een enge en brede opvatting van *evidence-based practice*. De enge invulling, die vertrekt vanuit een strikt positivistische wetenschapsopvatting, gaat uit van de idee dat via wetenschappelijk onderzoek kennis verkregen moet worden over de effecten die sociale interventies teweegbrengen. Sociaal werkers worden binnen deze enge benadering gereduceerd tot uitvoerders van richtlijnen en protocollen afkomstig van wetenschappelijke kennis die binnen elke situatie de juiste oplossing bieden (Hermans, 2014). Deze enge benadering van *evidence-based practice* wordt voornamelijk door managers en beleidsmakers gehanteerd omdat het gaat om vaste, contextvrije richtlijnen en voorspelbare uitkomsten. Het doel van deze benadering is om zoveel mogelijk de handelingen van sociaal werkers te standaardiseren (Hermans, 2008). Echter krijgt deze enge opvatting vanuit het sociaal werk veel kritiek, omdat sociaal werk niet gereduceerd kan worden tot een cijfermatige verantwoording. De brede opvatting van *evidence-based practice* streeft er echter naar om de meerwaarde van sociale interventies in kaart te brengen. Deze benadering heeft aandacht voor de interactie tussen interventies en de context waarin de interventies plaatsvinden (Hermans, 2014). De bredere opvatting erkent met andere woorden de complexiteit van het sociaal werk en van sociale interventies, alsook de beperkingen die verbonden zijn aan het onderzoek naar de effecten van het sociaal werk in de samenleving. *Evidence-based practice* streeft daarbij drie doelstellingen na: een verhoogde transparantie en kwaliteit van het sociaal werk; een aangetoonde meerwaarde van sociale interventies; en een verhoogde legitimiteit van sociaal werk in de samenleving (Hermans, 2008). Daarnaast wordt er ook gekeken naar de rol van achterliggende mechanismen die verklaren waarom interventies werken. Het is dan ook deze ruimere benadering die we zullen hanteren omdat hier niet alleen duidelijk wordt 'wat werkt', maar 'wat werkt, voor wie, waarom en onder welke omstandigheden' (White, 2009). Het gaat met andere woorden niet alleen om de effectiviteit van interventies, maar ook over hoe en waarom bepaalde interventies bepaalde effecten teweegbrengen binnen een bepaalde context volgens verschillende actoren en ten aanzien van een specifieke doelgroep (Astbury & Leeuw, 2010). Deze brede opvatting van *evidence-based practice* kadert binnen de wetenschapsfilosofie van het kritisch realisme. Het kritisch realisme gaat verder dan een oorzaak-gevolg verklaring voor sociale fenomenen. Dit wil zeggen dat het kritisch realisme verder kijkt dan observeerbare gebeurtenissen en empirische waarnemingen. Er zijn immers ook mechanismen die de uitkomsten van gebeurtenissen sturen. Het kritisch realisme is volgens Wilson en McCormack (2006) afhankelijk van het identificeren van mechanismen, meer bepaald hoe deze werken, in welke mate deze van toepassing zijn en onder welke voorwaarden. Dit is wat het kritisch realisme zijn expliciterende kracht geeft en de basis vormt voor de theoretische onderbouwing van evaluatieonderzoek. Het identificeren van dergelijke mechanismen is echter geen simpele aangelegenheid en vormt een expliciete uitdaging voor het sociaal werk.

## 2. Sociaalwerkonderzoek en de zoektocht naar verklaringen

Sociaalwerkonderzoek is gericht op de ontwikkeling van kennis en praktijk (Raeymaeckers, Driessens, & Tirions, 2016; Shaw, 2007). Het sociaalwerkonderzoek vertrekt steeds vanuit een maatschappelijke bezorgdheid. De focus ligt daarbij op de noden, rechten en aspiraties van individuen, groepen en gemeenschappen die geconfronteerd worden met achterstelling, discriminatie of andere vormen van sociale uitsluiting (Smith, 2012). Omwille van de casus waarmee we aan de slag gaan binnen dit onderzoek en de verschuiving naar *evidence-based practice*, zal de focus liggen op een theorie-gestuurde evaluatie. Binnen de theorie-gestuurde evaluatiemethode situeert zich de *realist evaluation* methode van Pawson en Tilley (1997). Deze theorie-gestuurde evaluatiemethode verklaart waarom interventies werken, hoe ze werken, onder welke condities en voor wie. Dit alles in verschillende contexten en voor verschillende stakeholders (Astbury & Leeuw, 2010). Pawson en Tilley (1997) geven wel aan dat enkele evaluaties niet kunnen leiden tot universele bevindingen. *Realist evaluation* slaagt er daarentegen wel in om onderzoekers te helpen in het zoeken naar de specifieke condities waarin interventies werken of niet werken en hoe deze werken. Dit zorgt er op zijn beurt voor dat beleidsmakers en praktijkwerkers inzichten verwerven in het beoordelen van de slaagkracht van interventies in verschillende contexten.

Een theorie-gestuurde evaluatie laat zich leiden door een conceptueel kader, meer bepaald door een programmatheorie. Een programmatheorie wordt door Chen (2012) gedefinieerd als een reeks expliciete of impliciete veronderstellingen van belanghebbenden over welke acties vereist zijn om sociale, educatieve of gezondheidsproblemen op te lossen en waarom deze problemen op een bepaalde manier zullen reageren op deze acties. Om deze programmatheorie te construeren maken we gebruik van het CAIMeR-model van Blom en Morén (2009), omdat dit model ontwikkeld is om sociaal werk praktijken op een theorie-gestuurde manier te kunnen bestuderen en te onderbouwen.

## 3. Het CAIMeR-model

Het CAIMeR-model van Blom en Morén (2009) is een conceptueel raamwerk dat ontworpen is om te onderbouwen op welke manieren de resultaten van sociaal werk praktijken voortkomen uit specifieke interventies en vorm krijgen binnen specifieke contexten. Het model gaat sociaal werk praktijken beschrijven aan de hand van hun **c**ontext, **a**ctoren, **i**nterventies, **m**echanismen en **r**esultaten. Dit zorgt ervoor dat het model begrepen kan worden als basisstructuur om een programmatheorie vorm te geven en het biedt handvaten om assumpties van de verschillende betrokken stakeholders bij de sociaal werk praktijken te capteren en te expliciteren vanuit een context-specifieke invalshoek (Boost, Cools, & Raeymaeckers, 2017). In wat volgt bespreken we elk onderdeel van het CAIMeR-model en geven we weer welk onderscheid we zelf hebben gemaakt voor de verschillende aspecten van het model, dit naar aanleiding van de documentanalyse.

### 3.1 Context

Blom en Morén (2009) onderscheiden in hun model drie soorten contexten. Een eerste context is de maatschappelijke en culturele context op het macroniveau, waarbij het gaat om gebeurtenissen op het globale en nationale niveau die invloed hebben op cliënten en hulpverleners door culturele, politieke, economische en sociale aspecten in- en uit te schakelen. Op het mesoniveau spreken ze over de interventiecontext. Hierbij maken ze een onderscheid tussen de directe en indirecte interventiecontext. De directe interventiecontext omvat de invloeden vanuit de sociaal werk organisatie en zijn werkklimaat, de indirecte interventiecontext betreft de lokale politieke beslissingen, administratieve regeringssystemen en de allocatie van middelen. Tot slot spreken Blom en Morén (2009) op microniveau over de leefwereld van de cliënten, waarbij het gaat om relaties, levensomstandigheden en probleemsituaties.

Boost et al. (2017) benadrukken daarbij dat het noodzakelijk is om deze verschillende contexten in kaart te brengen bij het ontwikkelen en evalueren van een programmatheorie, dit omdat de context een invloed heeft op de interventieprocessen, de mechanismen en de resultaten. Om die reden hebben we bij de documentanalyse zelf een onderscheid gemaakt tussen de context van onderbescherming en de context van de STEK.

### 3.2 Actoren

Het aspect actoren verwijst naar diegenen die betrokken zijn bij het interventieproces (Blom & Morén, 2009). Chen (2012) vult daarbij aan dat het gaat over zij die zowel rechtstreeks als onrechtstreeks een invloed uitoefenen op het interventieproces. Blom en Morén (2009) maken voorts ook nog een onderscheid tussen de primaire interventie actoren (sociaal werkers), cliënten en andere interventie actoren. Op basis van de inhoud van documenten en het focusgesprek met de *designers* maken we zelf een onderscheid tussen de actoren op niveau van de doelgroep en op niveau van het netwerk.

### 3.3 Interventies

Chen (2012) omschrijft interventies als acties die actoren ondernemen om veranderingen teweeg te brengen die tegemoetkomen aan de doelstellingen van een programma. Blom en Morén (2009) maken wederom een onderscheid tussen verschillende vormen van interventies. Ze delen het concept op in de interventies van sociaal werkers, interventies van cliënten en interventies van anderen.

Na het analyseren van de documenten zijn we tot een onderscheid gekomen van vier verschillende interventie-niveaus: interventies op niveau van het beleid, op niveau van het werkingsgebied, op niveau van het netwerk en op niveau van de praktijk. We halen ook nog enkele overkoepelende interventies aan, dit zijn interventies die op alle niveaus van toepassing zijn.

### 3.4 Mechanismen

Interventies kunnen direct geobserveerd en gedocumenteerd worden. Mechanismen die kunnen verklaren hoe en waarom iets gebeurt, zijn echter enkel vatbaar door op een indirecte manier een theorie te formuleren over deze mechanismen. Mechanismen zijn met andere woorden contextueel gevormd. Blom en Morén (2009) omschrijven een mechanisme binnen de sociaal werk praktijk als machtscomponenten in termen van oorzaken, motieven, overwegingen en keuzes, alsook sociale interactie. Boost et al. (2017) halen echter aan dat het identificeren van mechanismen niet eenvoudig is. Sociaal werkers beschrijven vaak op welke manieren ze handelen, maar verliezen daarbij de theoretische mechanismen vaak uit het oog die bijdragen aan de effectiviteit en de resultaten van hun methodieken.

Op basis van de informatie uit het gesprek met de *designers* en de inhoud van de documenten hebben we enkele verwachte mechanismen kunnen identificeren: de invloed van persoonlijke contacten en partnerschappen, het belang van continuïteit in het traject, laagdrempeligheid binnen de STEK, wederzijds begrip door de participatiemogelijkheden van de doelgroep en vertrouwen in de STEK.

### 3.5 Resultaten

Tot slot verwijzen de resultaten naar de doelstellingen en effecten van de interventies die uitgevoerd zijn (Boost et al., 2017). Blom en Morén (2009) maken een onderscheid tussen *outputs* en *outcomes*. *Outputs* verwijst naar de resultaten in termen van verschillende vormen van hulp- en dienstverlening, *outcomes* verwijst naar de veranderingen in de leefsituatie van cliënten door een interventie. Een belangrijke noot hierbij is dat resultaten zich zowel op korte, middellange als lange termijn kunnen voordoen.

Ook bij de resultaten maken we na de analyse een onderscheid tussen de verschillende niveaus waarop de resultaten van de STEK voorkomen: op niveau van het beleid, op niveau van het werkingsgebied, op niveau van het netwerk en op niveau van de praktijk.

## Hoofdstuk 3 De STEK

In dit onderdeel gaan we vanuit twee verschillende invalshoeken in op wat de STEK is. In het eerste luik geven we de visie van Samenlevingsopbouw weer waarbij we vertrekken vanuit publicaties die zij reeds naar buiten hebben gebracht met betrekking tot 'de STEK'. In het tweede luik vertrekken we vanuit onze eerste onderzoeksdoelstelling, namelijk: het perspectief van de designers capteren in een programmatheorie die de betekenis van de STEK gestructureerd weergeeft. Dit houdt in dat we een programmatheorie ontwikkelen aan de hand van het CAIMeR-model en dit door middel van een interview met de *designers* en een (beleids)documentanalyse.

### 1. De visie van Samenlevingsopbouw

Samenlevingsopbouw (2011) omschrijft 'de STEK' als een ankerplaats van waaruit samenwerking tussen verschillende partners concreet kan vormgegeven worden. Het realiseert een samenwerkingsverband tussen verschillende basiswerkingen en het bestaat uit een samenhangend geheel van laagdrempelige lokale initiatieven waar diverse maatschappelijk kwetsbare groepen worden aangesproken. De STEK vormt tevens een schakel naar een toegankelijke eerstelijns hulp- en dienstverlening en het structureel werk (Samenlevingsopbouw, 2016).

De STEK wordt omschreven als een veilige en vertrouwde plaats waar mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie op een informele manier elkaar kunnen ontmoeten en samen dingen kunnen doen. Het is een onthaalpunt met een gevarieerd aanbod aan ontmoeting, vrijetijdsbesteding, vorming en belangenbehartiging. Mensen kunnen er tevens mee nadenken over een kwaliteitsvol en toereikend aanbod. Een STEK krijgt o.a. vorm in een buurt- of dorps huis, een sociaal restaurant of een inloopcentrum (Samenlevingsopbouw, 2016).

Bij de ontwikkeling van de STEK heeft Samenlevingsopbouw 14 pilootprojecten uitgekozen uit Vlaanderen en Brussel. De STEK kadert met andere woorden binnen voorzieningen die er reeds zijn (Rommel, 2017). Concreet laat een STEK zich kenmerken door een laagdrempelig aanbod met informele ondersteuning voor mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie, heeft deze een autonome structuur, werkt ze aan samenwerking en netwerking, werkt ze gebieds- of doelgroepgericht, combineert ze professionele en vrijwillige inzet en is het een basiswerking met als finaliteit onderbescherming tegengaan en recht op maatschappelijke dienstverlening verzekeren (Samenlevingsopbouw Vlaanderen, 2016b). Binnen de STEK dient er daarnaast ook sprake te zijn van een wezenlijke inzet van Samenlevingsopbouw, dienen ze informatie beschikbaar te stellen in functie van de praktijkontwikkeling en actieonderzoek en dienen ze ook deel te nemen aan de praktijkgroep (Rommel, 2017).

## 2. Ontwikkelen van een programmatheorie

Om tegemoet te komen aan onze eerste onderzoeksdoelstelling analyseren we (beleids)documenten die ons aangeboden werden door Samenlevingsopbouw. We gebruiken voor deze analyse het CAIMeR-model. Dit wil zeggen dat we de structuur van deze paragraaf dan ook zullen opbouwen volgens dit model om de analyse overzichtelijk te houden. We lichten achtereenvolgens volgende elementen van de STEK toe zoals deze omschreven worden volgens de *designers*: de context, de betrokken actoren, de interventies die men zal ondernemen, de mechanismen of de veronderstelde werkzame principes van de STEK en de resultaten die Samenlevingsopbouw tracht te bereiken.<sup>2</sup> Na elk element geven we tevens een kort overzicht van de belangrijkste bevindingen.

### 2.1 Context

Vanuit de documenten kunnen twee verschillende contexten afgeleid worden. Enerzijds is er de context van onderbescherming als reden waarvoor de STEK opgericht wordt. Hierbij kan er nog een onderscheid gemaakt worden tussen de maatschappelijke context op macroniveau, de hulp- en dienstverleningscontext op mesoniveau en de cliëntcontext op microniveau. Anderzijds is er ook de context van de STEK zelf, meer bepaald de manier waarop en waar de STEK vorm krijgt.

#### 2.1.1 Onderbescherming

Zoals we in de literatuur zullen verduidelijken, verwijst onderbescherming naar een situatie waarin gerechtigden de rechten en diensten waar zij aanspraak op kunnen maken niet realiseren (Steenssens, 2014). Op basis van de documenten en het focusgesprek hebben we de visie van de *designers* van het project met betrekking tot onderbescherming kunnen situeren binnen drie verschillende contexten, dit zowel op micro-, meso- en macroniveau. Meer specifiek situeert onderbescherming zich op zowel het individuele niveau, het organisatieniveau, als het beleidsniveau. Onderbescherming wordt immers veroorzaakt door drempels die zich op elk niveau voordoen.

*'Dat zit op de drie niveaus in principe. Onderbescherming kan een individueel component hebben, maar onderbescherming heeft heel vaak ook een beleidscomponent. En heeft ook een organisatiecomponent wellicht, een meso-component. Maar als we gaan kijken van 'Wanneer geraken mensen in onderbescherming?' heeft dat te maken met een aantal individuele drempels, maar heeft dat evenveel, heel vaak te maken met beleidsdrempels of met drempels die ingebouwd worden op niveau van de organisaties' (Designer A).*

In wat volgt zullen we de context van onderbescherming uitwerken op de drie niveaus, zoals deze door de designers en vanuit de documenten worden omschreven.

---

<sup>2</sup> Wanneer we verwijzen naar verslaggeving van de klankbordgroep zullen we dit steeds doen volgens (KBG, datum) en idem voor de praktijkgroep (PG, datum). Bij verwijzing naar de projectfiche (PF, datum), werkdocumenten (WD, datum) en de projectplanning en-beschrijving (PP, datum).

### Macroniveau: de maatschappelijke context

Om de maatschappelijke context van onderbescherming te beschrijven, baseren we ons op de definitie van Blom en Morén (2009), zoals uitgewerkt in Hoofdstuk 2. Het gaat hier met andere woorden over gebeurtenissen op het globale en nationale niveau die invloed hebben op de leefsituatie van individuele burgers en op sociaal werkers en hun voorzieningen. Binnen dit onderdeel van het onderzoek ligt de focus uitsluitend op de macroaspecten die de onderbescherming van maatschappelijk kwetsbare groepen in de hand werken.

Volgens de verslaggeving zou het recht op maatschappelijke dienstverlening ervoor moeten zorgen dat iedereen een menswaardig bestaan kan leiden. Echter is dat recht voor heel wat mensen een ontoereikend vangnet (Samenlevingsopbouw, 2016). Ook *'het actuele vermaatschappelijkingsbeleid van de zorg maakt dat bijvoorbeeld minder mensen met psychische problemen langdurig in een instelling verblijven'* (KBG N1, 14 februari 2017). De sociale bescherming slaagt er met andere woorden niet in om iedereen te beschermen tegen onderbescherming (WD, 13 september 2017). De klankbordgroep stelt dat dit onder meer te wijten is aan *'de complexiteit van de regelgeving'* (KBG N1, 28 april 2016). De STEK wordt ingezet om deze onderbescherming te bestrijden dankzij zijn brede opdrachtstelling, eigenheid en kenmerken (zie paragraaf 2.5.4 Op niveau van de praktijk).

### Mesoniveau: de hulp- en dienstverleningscontext

Ook in de hulp- en dienstverleningscontext zijn er tendensen die de designers beschrijven die onderbescherming in de hand werken. Deze hulp- en dienstverleningscontext verwijst dan naar de directe en indirecte interventiecontext die Blom en Morén (2009) beschrijven (zie Hoofdstuk 2).

Zo stelt de klankbordgroep bijvoorbeeld dat er *'een gebrek aan laagdrempelige initiatieven'* (KBG N1, 28 april 2016) zijn en geven werkdocumenten ook weer dat er sprake is van een *'koel en afstandelijk onthaal'* (WD, 13 september 2017) binnen de hulp- en dienstverlening. Daarnaast ontbreekt het *'soms aan kennis bij sociaal werkers om goed met elk signaal om te gaan'* (KBG N1, 14 februari 2017) van cliënten.

De designers bevestigen dat er drempels zijn binnen de hulp- en dienstverlening. Ze geven een voorbeeld: *'Als je een CAW bent met allemaal open ruimtes waar je binnen komt en iedereen heeft u gezien of gehoord. Ja dan heb je op organisatieniveau geen context gecreëerd waarbij dat mensen op een goede manier binnen kunnen komen. Dan is daar een drempel'* (Designer A). Het is met andere woorden belangrijk dat er zowel open als gesloten ruimtes in de STEK aanwezig zijn, opdat mensen anoniem kunnen binnenwandelen.

De designers geven aan dat het ook binnen de STEK geen evidentie is *'dat organisaties elkaar kennen en kunnen samen werken binnen een gedeelde context. Er is soms foute beeldvorming over elkaar. Daarnaast verschillen de werkmodellen zoals een projectmatige aanpak tegenover een individueel hulpverleningstraject. Er is ook regelgeving die soms in de weg zit'* (WD N1, 11 mei 2017).



Daarnaast blijkt uit de werkdocumenten *'dat organisaties dienstverleningsvragen stelselmatig afschuiven omdat de doelgroep of hun netwerk die taken ook kunnen opnemen (formulieren invullen, inschrijvingen ...)*. Maar net het niet kunnen opnemen van die taken stellen mensen voor grote problemen. Er zou globaal meer aandacht moeten zijn voor deze dienstverleningsvragen, ook binnen hulpverleningstrajecten' (WD N1, 11 mei 2017). De STEK dienen dus zowel aandacht te hebben voor signalen, hulpverleningsvragen als dienstverleningsvragen.

De vraag is echter welke structuren, organisatievormen en beleidskaders zo goed mogelijk een autonome en kwaliteitsvolle werking garanderen van de STEK (WD, 01 februari 2018). Samenlevingsopbouw geeft in zijn beleidsvisietekst aan dat niet elke STEK een nieuwe fysieke architectuur nodig heeft. *'Het betreft een doorgedreven samenwerkingsmodel dat bij voorkeur (en uiteraard voor zover deze aanwezig zijn) wordt geënt op bestaande voorzieningen'* (Samenlevingsopbouw, 2011, p. 16). Zo kan een STEK erkend zijn als vereniging waar armen het woord nemen of kan de vereniging een structurele samenwerkingspartner zijn, een verankering hebben via een eigen gebouw of een lokaal zijn in combinatie met de inzet van decretale middelen (KBG, 22 december 2016).

Wat betreft de organisatiestructuur geeft de klakbordgroep wel aan dat ze hun aandacht vestigen op *'stakeholders (onderscheid maken tussen doelgroep/deelnemers en vrijwilligers), de rol, de missie, waarden, financiering en human resources'* (KBG, 16 mei 2017). De praktijkgroep onderscheidt *'drie stakeholders: organisaties, overheid en vrijwilligers die verantwoordelijkheid kunnen opnemen binnen de context van een STEK'* (PG, 24 maart 2017). Met betrekking tot de organisatiestructuur wordt er in één van de pilootprojecten bijvoorbeeld *'op verschillende niveaus onderzocht op welke manier de verschillende actoren [...] op maat betrokken kunnen worden in de vormgeving van de goede werking'*. Daarbij bekijken ze welke organisaties momenteel betrokken zijn bij de werking, wordt er bekeken op welke manier deelnemers en vrijwilligers op maat betrokken kunnen worden bij het ontwikkelingsproces en welke andere partners er nog zouden kunnen betrokken worden (PG, 24 maart 2017).

De organisatiestructuur heeft met andere woorden te maken met de manier waarop het netwerk binnen een STEK gecoördineerd wordt. Zoals we zullen bespreken in Hoofdstuk 4 zijn er drie mogelijk vormen van netwerk governance. Zo kan er sprake zijn van een leidende organisatie, netwerk administratieve organisaties of een gedeeld-participerende vorm van governance. De designers bevestigen dat er verschillende vormen van governance mogelijk zijn met elk hun voor- en nadelen, maar dat geen enkele manier van governance ideaal is (Designer A). De designers stellen zelf: *'we zijn een logische organisatie die de coördinatierol opneemt, zeker in de ontwikkeling van het ding zijn wij wel de trekker en als je niet oppast, ga je naadloos over in de coördinatierol'* (Designer B). Ze geven wel aan dat er in hun ogen altijd een leidende organisatie dient te zijn, want dat samenwerking altijd zal foutlopen wanneer er sprake is van een gedeelde coördinatie.

*'Waar ik wel van overtuigd ben, is dat er altijd een coördinatie moet zijn of een trekker moet zijn. Dat is in elk samenwerkingsverband of elk netwerk zo. Het is altijd een kwestie van goed afspreken wie die coördinatierol opneemt en wat die coördinatierol betekent. Wat houdt dat in, in relatie tot de andere rollen die moeten opgenomen worden? Ik geloof niet dat dat kan werken in een gedeelde coördinatie. Dat gaat misschien efkes werken, maar dat loopt sowieso fout als dat niet duidelijk is wat de verantwoordelijkheden zijn' (Designer A).*

Wat vaststaat is: *'de claim op de coördinatie is er zeker niet voor Samenlevingsopbouw. Ik vind ook dat dat even goed een andere partner kan zijn die lokaal actief is' (Designer A).*

### **Microniveau: de cliëntcontext**

De laatste context van onderbescherming situeert zich op het microniveau, waarbij het gaat over de leefwereld van de cliënten. Blom en Morén (2009) hebben de cliëntcontext omschreven als de leefwereld van de cliënten, meer specifiek cliënten hun relaties, levensomstandigheden en probleemsituaties. Om de cliëntcontext in functie van onderbescherming te beschrijven, wordt er vanuit de documenten echter eerder verwezen naar de drempels die Sannen (2003) heeft omschreven met betrekking tot de toegang tot hulp- en dienstverlening (zie hoofdstuk 4 '2.2 (On)toegankelijke hulp- en dienstverlening en non-take up van sociale grondrechten').

Zo zouden *'angst voor de aard van de hulpverlening (voorwaardelijk en sanctionerend), eerdere negatieve ervaringen met hulp- en dienstverlening en initiatief volledig bij de rechthebbenden'* (KBG N1, 28 april 2016) aan de basis liggen van de onderbescherming van bepaalde groepen van mensen. Ook de beperkte toegang tot informatie leidt tot onderbescherming. Uit de verslaggeving blijkt dat dit veroorzaakt wordt doordat mensen enerzijds verhinderd worden om grondrechten te kunnen uitoefenen. Anderzijds omdat ze geen nieuwe inzichten kunnen verwerven in de manier waarop ze hun eigen situatie zouden kunnen veranderen.

*'De beperkte toegang tot informatie is een van de symptomen van de structurele maatschappelijke uitsluiting waaraan deze groep wordt onderworpen. Dit verhindert hen niet alleen om grondrechten uit te kunnen oefenen. Meer nog verwerft men geen nieuwe inzichten om te reflecteren op de manier waarop men de eigen situatie zou kunnen veranderen. Sociale onderbescherming aanpakken [...] begint dus met informatievoorziening en ruimte bieden voor reflectie' (PP, 07 maart 2018).*

De klankbordgroep stelt daarnaast dat ook de aard van de hulpverlening drempels kan opwerpen. Mensen willen immers niet steeds geconfronteerd worden met de hulpverlener die hun lastig probleem oplost of ze gaan organisaties ontlopen omwille van de controlefunctie die deze uitoefenen.

*'Om emotionele redenen willen mensen liever niet tegen de hulpverlener aanlopen die dat lastige probleem van jou behandelt. Om strategische redenen ontlopen mensen het OCMW omdat ze -al dan niet terecht- vrezen ze dat de controlefunctie van het OCMW gevolgen zal hebben voor de behandeling van hun dossier' (KBG N1, 14 februari 2017).*

Hieruit blijkt duidelijk dat de verschillende contexten van onderbescherming onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Hier wordt immers duidelijk dat de hulp- en dienstverleningscontext een invloed heeft op de cliëntcontext, dit doordat de drempels in de ene context zorgen voor drempels in de andere.

Tot slot wordt ook aangekaart dat mensen recht hebben op ondersteuning, maar *'iedereen heeft het recht om geen hulp te vragen, net zoals het geen verplichting is om deel te nemen aan een bepaalde activiteit of dialoogtraject'* (WD N1, 11 mei 2017). Dus ondanks dat er op het individuele niveau zich een aantal drempels kunnen voordoen wat betreft de (on)toegankelijkheid van de hulpverlening, ligt de keuze om deel te nemen aan een traject binnen de STEK nog steeds in handen van bezoekers.

### 2.1.2 Context van de STEK

Naast de verschillende contexten van onderbescherming wordt er in de documenten ook veel aandacht besteed aan de context van de STEK. In wat volgt zullen we toelichtingen geven van (1) de STEK als een samenwerkingsverband; (2) welke focus de werking van een STEK kan hebben, gebiedsgericht of doelgroepgericht; (3) het werkingsgebied waarin de STEK aan de slag gaat en (4) hoe de STEK zich verhoudt tegenover de reguliere hulp- en dienstverlening.

#### De STEK als een samenwerkingsverband

*'Bij de opmaak van het meerjarenplan 2016-2020 engageerden de 8 regionale instituten voor Samenlevingsopbouw en Samenlevingsopbouw Vlaanderen<sup>3</sup> zich om een gemeenschappelijk project te realiseren met als thema 'De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming''* (WD, 26 juni 2017). De STEK vormt een ankerplaats van waaruit samenwerking tussen verschillende partners concreet kan worden vormgegeven. Het realiseert een samenwerkingsverband tussen verschillende basiswerkingen en het bestaat uit een samenhangend geheel van laagdrempelige lokale initiatieven waar diverse maatschappelijk kwetsbare groepen worden aangesproken (zie hoofdstuk 3. 1 De visie van Samenlevingsopbouw).

De STEK wordt omschreven *'als een deel of een vorm van basiswerking'*. *'Een basiswerking is een laagdrempelige werking, al dan niet een samenwerkingsverband, met als doel een samenhangend toegankelijk basisaanbod te realiseren gericht op het versterken van mensen en structurele beleidsveranderingen'* (PP, 21 augustus 2017).

Tot slot toont *'de beheersstructuur van de STEK – of het in handen is van een aparte vzw, of het net in handen is van een netwerk die het beheer uitmaakt, of ze beschikken over een eigen gebouw, of ze afhankelijk zijn van een overheid voor een gebouw'* (Designer A) - dat er verschillende mogelijkheden zijn om de STEK vorm te geven.

#### Gebieds- of doelgroepgerichte focus

*'Het merendeel van de STEK-praktijken omschrijven zich als een werking gericht op doelgroepen met een gemeenschappelijke achterstellingsproblematiek of zijn geëvolueerd in die richting [...]. Enkele definiëren zich expliciet als een gebiedsgerichte werking'* (KBG, 16 september 2016).

---

<sup>3</sup> Samenlevingsopbouw Vlaanderen is in januari 2018 opgegaan in Sam, steunpunt mens en samenleving

De designers hebben in het focusgesprek echter aangegeven dat het niet altijd duidelijk is welke focus de STEK juist legt. Een gebiedsgerichte focus houdt voor hen in dat de STEK gebruik maakt van hefboomen en sterke elementen uit een gebied om onderbescherming tegen te gaan. Een doelgroepgerichte focus heeft dan betrekking op het feit dat alles gedaan wordt in functie van de doelgroep, ongeacht het gebied waar de STEK zich situeert. Zelf geven ze wel aan dat een gebiedsgerichte focus in veel gevallen te overwegen is.

*'Werkt een STEK nu in dat gebied en ook aan dat gebied en dus een gebiedsgerichte focus? Gaan ze gebruik maken van de hefboomen en de sterke elementen in zo een gebied om die binnen te trekken in die STEK en ook omgekeerd om die STEK in dat gebied te zetten, om voor mensen ook een voldoende netwerk te ontplooien? Maar er zijn ook STEK-praktijken die veel meer doelgroepgericht werken. Die je eigenlijk ongeacht en in eender welk gebied kunt zetten, die eigenlijk altijd op die doelgroep zitten. Wij zijn er denk ik nogal van overtuigd dat elke STEK er een voordeel bij heeft om zich in dat gebied te begeven en met de hefboomen in dat gebied aan de slag te gaan' (Designer A).*

### Werkingsgebied de STEK

De klankbordgroep geeft wel aan dat de meeste STEK-praktijken een werkingsgebied afbakenen. *'Dit is een wijk of een aantal wijken, een kernstad, een plek met een concentratie van achterstelling'* (KBG, 22 september 2016). De STEK functioneert *'bij voorkeur binnen een geïntegreerd netwerk op wijk-, gemeente of regioniveau'* (WD N1, 11 mei 2017). Het werkingsgebied kent met andere woorden een grote variatie met betrekking tot de omvang. Het kan daarbij gaan *'van een kleine wijk met amper 1000 inwoners, een stadsdeel met 15000 inwoners tot een kernstad van 40000 inwoners'* (KBG, 22 september 2016). Stekken zijn dus vaak een stedelijk of verstedelijkt verhaal, waar het platteland eerder een ontbrekende insteek is. De designers geven aan dat dit komt doordat er in stedelijke contexten sprake is van een hoge densiteit aan problematieken, waar dit in een plattelandscontext veel minder is.

*'In stedelijke contexten krijg je een hoge densiteit van die problematieken in bepaalde wijken en in een plattelandscontext is dat niet waar hé. Dan is het zelfs de vraag of een STEK op één plaats een werkzaam model is. Omdat die concentratie van mensen in maatschappelijk kwetsbare positie veel minder groot is en veel meer verspreid en dikwijls ook veel minder zichtbaar is' (Designer A).*

Het ideaal plaatje is dat er een *'lokaal team is waar een opbouwwerker steeds aanwezig/aanspreekbaar is. Dit is niet altijd het geval'* (WD N1, 11 mei 2017).

### Verhouding tot de reguliere hulp- en dienstverlening

Tot slot is het ook belangrijk om na te gaan hoe de STEK zich verhoudt tot de reguliere hulp- en dienstverlening. De designers stellen immers dat *'een STEK geen hulpverleningskot mag worden. Zoals een OCMW waar mensen naartoe gaan met hun problemen of een CAW. Dan bouw je echt de drempels in en dat willen we weg halen'* (Designer B). Ze stellen dat een STEK zich eigenlijk moet *'beperken tot onthaal, maximum vraagverheldering en vanaf dan moet heel dat hulpverleningstraject buiten die STEK gebeuren'*. *'Al wat hulpverlening is [...] we kunnen daar een start aan geven en dan gaat dat over toeleiding naar, maar de hulpverlening dat willen we eigenlijk buiten de STEK'* (Designer A). Met de STEK willen de designers met andere woorden bezoekers begeleiden in het eerste onthaal en hen nadien toeleiden naar de reguliere hulp- en dienstverlening. Toeleiding vormt dus een belangrijke opdracht binnen de STEK.

De designers geven aan dat ze hulp- en dienstverlening uit de STEK willen houden, omdat ze de relatie tussen de opbouwwerkers en bezoekers niet onder druk willen zetten. Daarnaast willen ze uitgaan van een gelijkwaardige relatie tussen beiden, waarbij bezoekers op een gelijkwaardige manier kunnen bijdragen aan de uitbouw van de STEK.

*'In die STEK moeten we vertrekken van gelijkwaardigheid [...] Dat betekent dat elke bezoeker of elke gebruiker van die STEK [...] op een volwaardige manier moet kunnen bijdragen aan de uitbouw van die STEK. Het aanbod, de infrastructuur en verder. En dat in die STEK in overleg met die groep van gebruikers om te komen tot een consensus. [...] Dat is wat die STEK doet' (Designer A).*

#### **Belangrijkste bevindingen m.b.t. de context:**

Context van onderbescherming

- Maatschappelijke context
  - o Recht op maatschappelijke dienstverlening is een ontoegankelijk vangnet
  - o Vermaatschappelijkingsbeleid van de zorg
- De hulp- en dienstverleningscontext
  - o Gebrek aan laagdrempelige initiatieven
  - o Drempels binnen hulp- en dienstverlening
- De cliëntcontext
  - o Individuele drempels door ontoegankelijke hulpverlening
  - o Individuele keuzevrijheid

Context van de STEK

- Vorm van basiswerking
- Gebieds- of doelgroepgerichte focus
- Gevarieerd werkingsgebied, dat voornamelijk verstedelijkt is.
- Onthaalfunctie en toeleiding naar hulp- en dienstverlening

## **2.2 Actoren van de STEK**

Het tweede element in het CAIMeR-model heeft betrekking op de actoren. Zoals omschreven door Blom en Morén (2009) en Chen (2012) zijn actoren alle betrokkenen bij het interventieproces, gaande van doelgroep tot sociaal werkers en andere interventie actoren (zie Hoofdstuk 2). Om die reden geven we in eerste instantie aan welke doelgroep de designers trachten te bereiken met de STEK. Anderzijds geven we een omschrijving van de netwerkactoren die ze voor ogen hebben bij de vorming van de STEK.

### **2.2.1 Doelgroep**

De klankbordgroep stelt dat ze zich binnen de STEK willen richten tot maatschappelijk kwetsbare groepen. Het gaat daarbij om mensen waarvan de achterstelling en uitsluiting kan verklaard worden door factoren op het structureel, institutioneel en individueel niveau. Het gaat daarbij om een groep die ruimer gaat dan mensen in armoede. Ook alleenstaanden of mensen zonder wettig verblijf worden omschreven als maatschappelijk kwetsbaren.

*'Met mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie bedoelen we dat hun achterstelling en uitsluiting meestal kan verklaard worden door een samenspel van elkaar versterkende factoren op 3 niveaus: structureel, institutioneel en individueel. De groep van mensen in maatschappelijk kwetsbare posities is dus ruimer dan mensen in armoede. Ook sociale huurders, thuislozen, alleenstaanden, mensen zonder wettig verblijf, laaggeschoolde langdurig werklozen ... zijn maatschappelijk kwetsbaar' (KBG V1, 28 april 2016).*

Ze stellen als voorbeeld het volgende: *'voor mensen zonder wettig verblijf is het geen evidentie om bij officiële instanties hulp te vragen'* (KBG N1, 14 februari 2017). Ze streven ernaar dat *'mensen met chronische hulpvragen'* (KBG, 16 mei 2017), *'mensen die hun weg niet vinden in de hulp- en dienstverlening of voor wie er geen aanbod is'* (WD N1, 11 mei 2017) hun weg kunnen vinden naar de STEK. Ze richten zich daarbij ook op *'mensen die administratief onzichtbaar zijn, etnisch culturele minderheden, mensen met een beperking, ouderen en hulpbehoevenden'* (WD, 26 juni 2017). *'Het is goed dat deze groep aansluiting vindt in de STEK'* (KBG N1, 14 februari 2017). De doelgroep die men tracht aan te spreken is met andere woorden erg ruim. In het gesprek met de designers is de bezorgdheid naar boven gekomen dat ze niet willen dat de STEK een armenhaard wordt. Ze willen niet alleen mensen aanspreken met complexe problematieken, maar ook sterke mensen om maatschappelijk kwetsbaren te versterken.

*'Wat dat onze zorg wel is, men spreekt altijd over waarden en dat die STEK-praktijken geen armenhaarden moeten worden. Waardoor er alleen maar mensen binnen komen met een hoop complexe problematieken, zoals armoede of psychische problematieken of wat dan ook [...] Eigenlijk moet zo een STEK ook voldoende sterkere mensen binnentrekken. Anders gaan we er nooit in slagen om die netwerken rond die zwakkere mensen te versterken. Want dan krijg je zwakke netwerken rond zwakke mensen'* (Designer A).

Dus ondanks dat ze vooropstellen om de STEK in te richten om de onderbescherming van maatschappelijk kwetsbare groepen tegen te gaan, willen ze ook sterkere mensen bereiken. Wie deze sterkere mensen zijn, daar werden echter geen uitspraken over gedaan.

### 2.2.2 Netwerk

In dit tweede onderdeel van het element actoren besteden we aandacht aan de samenwerkingsactoren binnen de STEK. Het gaat hier meer bepaald over de verschillende hulpverleningsorganisaties die mogelijke partners kunnen zijn binnen een STEK (Blom & Morén, 2009). Samenlevingsopbouw (2011) geeft immers aan dat *'een STEK een uitstekende ankerplaats vormt van waaruit samenwerking [...] kan vormgegeven worden'* (Samenlevingsopbouw, 2011, pp. 15-16).

Zoals de designers aangegeven hebben tijdens het focusgesprek gaan ze *'mogelijke partners benoemen. Zeker in de omgeving rond [de STEK] of die daar ergens zijn, maar in bepaalde omgevingen gaan die daar niet zijn'* (Designer A). Zo stellen ze als voorbeeld: *'In het Heuvelland heb je geen vijf partnerschappen hé om een STEK op te zetten'* (Designer A). Hieruit blijkt dat het netwerk van een STEK afhankelijk zal zijn van de organisaties die zich in de lokale context van de STEK bevinden. Om die reden wilt men ook *'geen limitatieve partnerlijst opmaken'*, maar *'mogelijks wel prioritaire partners of kernpartners benoemen'* (KBG, 22 december 2016). Op basis van de geanalyseerde documenten en het gesprek met de designers, geven we hieronder de beschikbare informatie weer omtrent de mogelijke samenwerkingsactoren.

Uit de documenten wordt duidelijk dat er twee partners naar voren worden geschoven die mogelijks prioritair en structureel verbonden kunnen worden aan de STEK, namelijk het OCMW en het CAW. Met betrekking tot het OCMW stelt de klankbordgroep dat deze een belangrijke en vanzelfsprekende partner is (KBG, 22 september 2016) omwille van hun aanwezigheid in elke gemeente (Designer A).

Tegelijk benadrukt de klankbordgroep het belang van concrete afspraken rond de controlerende en sanctionerende functie van deze partner.

*'Het is vanzelfsprekend dat het OCMW een belangrijke samenwerkingspartner is [...]. Door de controlerende en sanctionerende functie van een OCMW is het niet vanzelfsprekend dat het OCMW een structurele partner is tenzij er hier goede en sluitende afspraken over gemaakt zijn' (KBG, 22 september 2016)*

Uit de werkdocumenten blijkt verder dat het OCMW een samenwerkingspartner is om mensen naar door te verwijzen (WD N1, 11 mei 2017). Wat betreft de controlefunctie van het OCMW, hebben de designers wel een duidelijke mening: *'We hebben eigenlijk op sommige plaatsen alleen het OCMW. Waarbij we dan zeggen die controlefunctie moet buiten die STEK blijven, want dat verhoogt de drempel'* (Designer A). Het is met andere woorden voor hen essentieel dat de controlefunctie van het OCMW buiten de STEK blijft opdat de STEK-praktijken laagdrempelige voorzieningen zouden zijn. Het OCMW is tevens niet de enige mogelijke partner met een controlefunctie die in de documenten wordt aangehaald. Zo wordt er aangegeven dat *'ook de VDAB, Agentschap Jeugd, Agentschap Inburgering en Integratie, sociale huisvestingsmaatschappij... overheidsorganisaties zijn met een controlefunctie en waarmee STEK-praktijken samenwerken'* (WD N1, 11 mei 2017).

Een tweede mogelijke structurele partner die ze naar voor schuiven is het CAW. Deze twee partners worden als mogelijke structurele partners aangehaald, omdat de designers zeker weten dat een OCWM in elke gemeente aanwezig is en een CAW steeds versterkend werkt.

*'We kunnen niet zeggen: 'Je moet partnerschappen hebben met die, die en die'. Het enige dat we wel zeker weten is dat er in elke gemeente een OCMW is en dat het CAW in principe versterkend moeten werken. [...] We hebben eigenlijk op sommige plaatsen alleen het OCMW' (Designer A).*

Naast het OCMW en het CAW wordt er tevens verwezen naar een mogelijk *'partnerschap met de lokale overheid, partnerschap met particuliere organisaties en verenigingen waar armen het woord nemen'* (KBG, 22 december 2016). *'Ook de geestelijke gezondheidszorg en de eerstelijnsgezondheidszorg zijn belangrijke potentiële partners'* (KBG, 16 mei 2017). Samenwerking met de *'mobiele teams geestelijke gezondheidszorg'* (KBG, 16 mei 2017) of samenwerking met de gezondheidszorg in het algemeen is volgens de klankbordgroep *'belangrijk om gezondheid als domein te benoemen en afhankelijk van de lokale context open te laten'* (KBG, 16 mei 2017). *'Samenwerking met deze mobiele teams is noodzakelijk'* (KBG N1, 14 februari 2017).

De klankbordgroep geeft verder ook aan dat alle STEK-praktijken *'vrijwilligers uit de doelgroep'* (KBG, 22 december 2016) hebben. *'Daarbinnen is het belangrijk dat de maatschappelijk kwetsbaren een volwaardige partner zijn in dit partnerschap'* (KBG V1, 28 april 2016). *'Sommige werkingen zetten ook sterkere vrijwilligers in. Dit gaat van mensen die een cursus komen geven tot vrijwilligers die mee besturen of een vrijwilligersorganisatie die een samenwerkingspartner is'* (KBG, 22 december 2016). Vrijwilligers kunnen dus veel betekenen binnen de STEK, maar de klankbordgroep benadrukt wel dat *'de hulp- en dienstverlening moet gegarandeerd worden door de overheid en mag niet overgelaten worden aan vrijwilligheid'* (KBG, 16 mei 2017).

Zoals gesteld, is de lijst van potentiële partners niet limitatief en de klankbordgroep denkt ook steeds na over potentiële partners. Zo stellen ze zich de vraag of ze *'de Orde van Vlaamse Baliehouders*

*niet moeten betrekken als partner. De juridische eerstelijns hulpverlening is toegewezen aan hen'* (KBG, 22 december 2016).

Tot slot halen de designers ook een belangrijk aandachtspunt aan. Zij zien een netwerk niet als een vaststaand gegeven en benadrukken dat STEK-praktijken ook moeten durven wisselen in hun netwerk.

*'Een STEK is wel geen netwerk dat heden ten dage hetzelfde blijft hé. Als de doelgroep op een bepaald moment verandert of je stelt vast dat er in je omgeving een andere doelgroep naar voor komt of... moet je ook durven wisselen in je netwerken hé' (Designer A).*

De praktijkgroep benadrukt daarbij wel dat de samenwerking zich niet dient te *'beperken tot de gekende en voorspelbare, hulpverlenende partners'* (PG, 11 oktober 2016), maar dat er ook moet gekeken worden naar *'partners die inzetten op preventie, bijvoorbeeld Huizen van het kind'* (KBG, 16 mei 2017). Concreet houdt dit in dat het netwerk van een STEK dus heel groot kan zijn en dat er partners vanuit uiteenlopende hulpverleningstakken betrokken kunnen zijn, maar dat STEK-praktijken ook flexibel moeten kunnen zijn in de wijze waarop het netwerk is samengesteld.

#### **Belangrijkste bevindingen m.b.t. de actoren:**

- Doelgroep: maatschappelijk kwetsbaren en sterkere mensen
- Structurele partners: OCMW en CAW
- Potentiële andere partners: verenigingen waar armen het woord nemen, mobiele diensten van de geestelijke gezondheidszorg, vrijwilligers e.d. De lijst van partners is niet limitatief en STEK-praktijken moeten durven wissel in hun netwerk.

### **2.3 Interventies van de STEK**

Het derde element van het CAIMeR-model betreft de interventies. Zoals eerder aangehaald (zie Hoofdstuk 2) gaat het hierbij om alle acties die actoren ondernemen om veranderingen teweeg te brengen die tegemoetkomen aan de doelstellingen van het programma (Blom & Morén, 2009), of in dit geval het strijden voor sociale bescherming en het tegengaan van onderbescherming aan de hand van de STEK.

Wat betreft de interventies maken we een onderscheid tussen interventies op niveau van het beleid, op niveau van het werkingsgebied, op niveau van het netwerk en op niveau van de praktijk. We sluiten dit element af met enkele overkoepelende interventies die toepasbaar zijn op alle niveaus.

#### **2.3.1 Op niveau van het beleid**

Op niveau van het beleid streeft men er binnen het project naar om structureel te werken. Binnen het sociaal werk zijn er drie vormen van structureel sociaal werk, waarvan de beleidsgerichte benadering er één is. Hierbij gaat het om specifieke activiteiten die sociaal werkers of hulpverleners ondernemen bij het uitvoeren van hun job om impact uit te oefenen op het formuleren en het implementeren van nieuw beleid of het herzien van bestaand beleid. Via allerlei strategieën, zoals onder andere op basis van de eigen registratiegegevens, gaan sociaal werkers op die manier invloed trachten uit te oefenen op de gehele beleidscyclus (Gal & Weiss-Gal, 2013). Dit is ook wat men aan de hand van de STEK wil doen.



De klankbordgroep stelt dat er structureel gewerkt dient te worden op niveau van het beleid. Dit omschrijven ze als *'uitputtend de mogelijkheden voor structurele verandering onderzoeken'* (KBG, 16 mei 2017). Structureel werken wordt in de werkdocumenten ook omschreven als het *'ingrijpen in de samenleving, in de wijk, in organisaties... niet alleen over grote abstracte politieke veranderingen en wetswijzigingen. Het speelt zich niet alleen lokaal af, ook andere beleidsniveaus en de raakvlakken ertussen moeten aan bod komen'* (WD N1, 11 mei 2017).

Zoals aangegeven kan structureel werken op verschillende manieren gebeuren, ook binnen de beleidsgerichte benadering. Dit is ook iets wat bevestigd wordt in de documenten. De documenten geven in eerste instantie aan dat er structureel gewerkt kan worden vertrekkende vanuit registratie en het verwerken van signalen. Er wordt wel benadrukt dat opbouwwerkers bij de registratie alert dienen te zijn voor de privacy van de bezoekers. *'Bij voorkeur anoniem en wanneer dit wel wenselijk of noodzakelijk is, steeds vragen of het kan'* (WD N1, 11 mei 2017). Daarnaast kan registratie ook *'de basis vormen voor een nieuw project, een krachtig beleidsdossier...'* (WD N1, 11 mei 2017) en kunnen *'bevragingen, omgevingsanalyses, onderzoek [...] aanleiding vormen voor initiatieven gericht op structurele veranderingen'* (WD N1, 11 mei 2017).

Structureel werken is echter niet zo vanzelfsprekend. De klankbordgroep stelt dat structureel werken voor vele hulpverleners een uitdaging vormt (KBG, 16 mei 2017). De designers geven aan dat dit enerzijds te maken heeft met de grote dossierlast van hulpverleners, wat hen niet de mogelijkheid biedt om structureel te gaan werken. Anderzijds stellen ze dat hulpverleners ook de mogelijkheden niet zien om structureel aan de slag te gaan omdat ze niet weten hoe het moet.

*'Eén omdat hulpverleners vaak zo een grote dossierlast hebben dat die nog niet moeten aan denken om structureel te werken. Dat die gewoon verzuipen in de dossiers en de rij wachtende voor hen. [...] Ze hebben gewoonweg vaak geen ruimte om structureel te werken. En twee denk ik dat dat te maken heeft met het feit dat veel hulpverleners de mogelijkheden niet zien om structureel te gaan werken. Dat ze niet goed zien 'Hoe moet ik dat nu gaan doen?'. En dat kan dan aan de hulpverlener liggen, maar even goed aan die organisatie voor een stuk liggen. Creëer je als organisatie de mogelijkheden dat jullie maatschappelijk werkers samen over dossiers heen kunnen kijken?'* (Designer A).

De context waarbinnen hulpverleners moeten werken, belemmert hen met andere woorden om structureel aan de slag te gaan. De designers geven daarbij ook aan dat er niet met de vinger gewezen moet worden naar individuele hulpverleners omdat zij vaak onder grote druk staan.

*'Als ik zie onder welke druk zij staan, hoe moeilijk het vaak ook is om daar mee aan de slag te gaan als je kijkt wat voor dossiers zij vaak voorgeschied krijgen, waar dat ze dan ook dikwijls nog alleen voor staan. Dan denk ik niet dat we hulpverleners moeten verwijten dat ze niet structureel werken'* (Designer A).

De designers stellen dat ze *'moeten samenwerken aan de context waarin hulpverleners ook veel meer in staat gesteld worden om structureel te werken'* (Designer A). Om structureel te kunnen werken, dient er met andere woorden samengewerkt te worden om een context te creëren waarbinnen structureel werken mogelijk wordt.

### 2.3.2 Op niveau van het werkingsgebied

Verder worden er in de documenten ook interventies geformuleerd die uitgevoerd kunnen worden op niveau van het werkingsgebied. Op niveau van het werkingsgebied *'zetten de STEK-praktijken in op de versterking van het aandachtsgebied in de strijd tegen onderbescherming'* (WD N, 11 mei 2017). De designers omschrijven een aandachtsgebied als *'een gebied (wijk, gebied, dorp, ...) waar verschillende achterstellings- en uitsluitingsmechanismen ruimtelijk geconcentreerd zijn en de maatschappelijke kwetsbare positie van bewoners reproduceert en bestendigt'* (Designer A). Het gaat hier met andere woorden om gebiedsgericht werken – één van de twee invalshoeken die Samenlevingsopbouw hanteert om achterstelling en sociale uitsluiting tegen te gaan - waarbij ze aan de slag gaan in een aandachtsgebied met verschillende achterstellingsvormen (Samenlevingsopbouw Vlaanderen, 2017). Ze willen de aandachtsgebieden versterken omdat ze vaststellen dat er in deze gebieden o.a. vaak een gebrek is aan voorzieningen waar mensen aanspraak op kunnen maken om hun rechten te realiseren.

*'Wat stellen we vast? Dat is dat aandachtsgebieden vaak verstoken zijn van voorzieningen. Voorzieningen om rechten te kunnen realiseren. Dat kan gaan over een aanbod van onderwijs, dat kan gaan over een aanbod van wonen, dat kan gaan over een aanbod van grondrechten, dat kan over van alles gaan. Of mobiliteit, degenen die afgesloten zijn van de... Eigenlijk gaat dat vaak over van alles en nog wat' (Designer A).*

De klankbordgroep stelt dat het daarbij belangrijk is om het aandachtsgebied *'mee in ogenschouw te nemen en het aandachtsgebied en de onmiddellijke omgeving ervan in te zetten als middel voor sociale opwaartse mobiliteit van bewoners en gebruikers in situaties van achterstelling en uitsluiting'* (KBG V1, 28 april 2016). De designers stellen dat ze dit trachten te verwezenlijken door na te gaan welke voorzieningen er nodig zijn in het aandachtsgebied - die de toegang tot de verschillende grondrechten garanderen - door aandacht te besteden aan de manier waarop (verschillende groepen van) mensen kunnen samenleven en door na te gaan hoe de publieke ruimte kan worden ingevuld zodat de verschillende groepen voldoende ruimte hebben in dat aandachtsgebied.

*'We gaan kijken naar dat aandachtsgebied. Welke voorzieningen moeten binnengetrokken worden in dat aandachtsgebied om het mogelijk te maken dat de mensen hun rechten op een betere manier kunnen realiseren. Dat is een interventie die we daar gaan doen. [...] Een tweede interventie die we gaan doen, gaat over het samenleven tussen mensen, tussen groepen van mensen. Omdat aandachtsgebied kenmerken zich heel vaak door concurrentie tussen groepen van mensen. Daar waar de zwakste groepen samenleven, ontstaat de grootste concurrentie [...]. En een derde gaat dan over de publieke ruimte. Hoe moet die publieke ruimte in die buurt ingevuld zijn om voor al die verschillende groepen mensen in die buurt ook ruimte mogelijk te maken? [...] Maar het gaat evengoed over inrichting van straten' (Designer A).*

Concreet wil dit zeggen dat er binnen het werkingsgebied, waarbij men focust op gebiedsgericht werken, twee interventies mogelijk zijn. Enerzijds streeft men ernaar om gebiedsgericht te werken door aandachtsgebieden te versterken. Anderzijds tracht men gebiedsgericht te werken door aandachtsgebieden in te zetten als middel voor sociaal opwaartse mobiliteit van mensen die in een situatie van achterstelling en uitsluiting leven.

### 2.3.3 Op niveau van het netwerk

Ook op het niveau van het netwerk kunnen er een interventies beschreven worden. Hierbij kan een onderscheid gemaakt worden tussen interventies met betrekking tot het netwerk tussen organisaties en professionals en interventies die te maken hebben met casus- en dossieroverleg. We bespreken deze interventies achtereenvolgens.

#### Netwerken tussen organisaties en professionals

Zoals eerder aangegeven, realiseert de STEK een samenwerkingsverband tussen verschillende basiswerkingen (zie hoofdstuk 3 'De visie van Samenlevingsopbouw'). Netwerken worden als belangrijk aanzien om op lokaal niveau een antwoord te bieden op de fragmentering van de zorg en de complexe problematieken waar kwetsbare groepen mee geconfronteerd worden (zie Hoofdstuk 4). Met betrekking tot de STEK kan de focus van zo een netwerk *'zich situeren op het vlak van nieuwe wet- en regelgeving, nieuwe diensten... maar ook op kleinere zaken, bijvoorbeeld de vorming Formulieren Invullen van Vormingplus'* (WD N1, 11 mei 2017). Binnen zo een netwerk wil men met andere woorden dat *'elkeen vanuit haar werksoort kan bijdragen, zonder dat de ene werksoort gaat overheersen op de andere'* (WD N1, 11 mei 2017). Dit verwijst dan weer naar de meerwaarde dat een netwerk creëert wanneer er sprake is van coördinatie en afstemming tussen de activiteiten van alle betrokken actoren (zie Hoofdstuk 4).

Uit de werkdocumenten blijkt eveneens dat de partners, zoals het OCMW, CAW, Verenigingen waar armen het woord nemen of VDAB, zelf hun inzet bepalen (WD, 01 februari 2018). Het samenwerken in zo een netwerk streeft ernaar *'niet alles zelf beginnen doen, maar de aanwezige actoren op het terrein activeren'* (KBG, 16 mei 2017). Het is daarbij belangrijk dat er dialoog tot stand komt. Enerzijds omtrent *'de kwaliteit van het aanbod en het streven naar aanpassing van dit aanbod'* (PP, 07 maart 2018). Anderzijds stellen de designers dat het ook belangrijk is dat organisaties niet enkel functionele afspraken maken, maar dat ze ook communiceren met elkaar zodat ze weten waar iedereen mee bezig is. Uit de hulp- en dienstverleningscontext is immers gebleken dat organisaties soms een foute beeldvorming hebben over elkaar.

*'Wat we willen aantonen eigenlijk is dat die verschillende werkvormen in STEK-praktijken dat het ook belangrijk is om niet alleen functionele afspraken te maken over wie, wanneer en wat doet, maar dat je ook praat met elkaar op teams over elkaars werk. Dat je ook goed weet 'Waar is iedereen mee bezig?'' (Designer B).*

Het is immers zo dat een goede samenwerking ervoor zorgt dat er problemen vermeden worden, maar dan dient er wel informatie gedeeld te worden. Met andere woorden: *'Zorg dat de rollen duidelijk zijn. Zorg dat de opdrachten duidelijk zijn. Dat je weet wat je van elkaar kunt verwachten'* (Designer A). Het is daarbij belangrijk dat *'alle professionele hulpverleners elkaar kennen en weten wie men waarvoor kan aanspreken, zodat de hulpvragen te allen tijde worden opgenomen'* (PP, 07 maart 2018).

Een netwerk wordt voorts ook opgebouwd door samen ervaring op te doen rond concrete praktijken. Zo kan er bijvoorbeeld nagedacht worden over hoe een vrijetijdspas aangevraagd en gebruikt wordt of hoe hulpvragen rond geestelijke gezondheidszorg sneller opgenomen kunnen worden. *'De opgedane ervaring, evaluatie en bijsturing op deze concrete praktijken vormt de basis voor een netwerk met een ruimere, maar afgebakende opdracht'* (PP, 07 maart 2018). Het is ook belangrijk dat het *'partnerschap zich gezamenlijk inzet voor de belangenbehartiging van de doelgroep'* (PP, 07 maart 2018).

Tot slot is het ook *'belangrijk om samenwerking structureel in te bedden en niet louter afhankelijk te maken van personen. Wetende dat samenwerken altijd grote persoonlijke inspanning zal vragen'* (KBG, 16 mei 2017).

Concreet gaat het er dus om dat er een netwerk gevormd wordt dat een antwoord kan bieden op de fragmentering van de zorg en de complexe problematieken waar maatschappelijk kwetsbaren mee geconfronteerd worden. Mogelijke interventies hierbij zijn het in werking stellen van nieuwe wet- en regelgeving (1), nieuwe diensten oprichten (2) en maatschappelijk kwetsbaren bijstaan in administratieve zaken zoals het invullen van formulieren (3). Binnen zo een netwerk is het dan belangrijk dat er dialoog tot stand komt (4), alsook informatie-uitwisseling tussen de verschillende actoren (5). Dialoog en informatie-uitwisseling is belangrijk opdat de verschillende partners elkaar zouden kennen, zodat ze weten wie men waarvoor kan aanspreken en om ervaring op te doen rond concrete praktijken. De structurele inbedding van de samenwerking (6) is een laatste belangrijke interventie.

### Casus- en dossieroverleg

Daarnaast is het ook belangrijk dat er ingezet wordt op kennis en overleg. Daarbij gaat het over geanonimiseerd casuoverleg rond bezoekers, dossieroverleg en overleg *'over de omgang met hulpvragen, de registratie en de analyse ervan'* (WD N1, 11 mei 2017). Een dossieroverleg vindt bijvoorbeeld plaats wanneer de begeleiding van de bezoekers steeds complexer wordt *'door de toename van restrictieve maatregelen en inperking van sociale rechten ten aanzien van deze groep'* (PP, 07 maart 2018). Overleg is belangrijk omdat het vaak nog te weinig gebeurt (KBG, 16 mei 2017). De designers halen wel aan dat het steeds belangrijk is om eerst met de bezoekers zelf te praten, vooraleer over hen te spreken in zo een overleg.

*'Dan moet je een beetje gaan naar een praktijk van ok je kunt praten over mensen waar dat ze bij zijn, maar je praat altijd eerst. Voer de discussie gewoon zelf of pak hem erbij of ga een overleg organiseren los van de persoon zelf. Ik denk de standaardvraag die je jezelf moet stellen is 'Waarom heb je de vraag niet gesteld aan de persoon in kwestie?'. Ik denk dat je daar antwoord op moet kunnen geven' (Designer B).*

Op niveau van het netwerk zijn er met andere woorden twee interventies die ondernomen kunnen worden. Het gaat hier concreet om een solide netwerk vormen tussen de verschillende betrokken partners en om het inzetten op kennisuitwisseling via casus- en dossieroverleg.

### 2.3.4 Op niveau van de praktijk

Een vierde cluster aan interventies bevindt zich op het niveau van de praktijk, waarbij we aandacht besteden aan initiatieven en interventies die ondernomen worden door de STEK om de onderbescherming van maatschappelijk kwetsbaren tegen te gaan en om sociale bescherming te garanderen. Dit onderdeel is dus gericht op de praktijk, ofwel alle acties die naar bezoekers toe ondernomen worden. Stekken zijn immers lokale ankerplaatsen *'waar een samenhangend geheel van laagdrempelige initiatieven gerealiseerd wordt die inspelen op directe noden en behoeften van mensen in maatschappelijk kwetsbare posities'* (PF, 28 april 2016). Het *'is een plek waar onthaalpartners hulpvragen kunnen detecteren'* (KBG, 16 mei 2017) en vormt een veilige haven voor chronische hulpvragers waarbij er sprake is van wederkerigheid (KBG, 16 mei 2017).

We zullen achtereenvolgens aandacht besteden aan volgende interventies: formele en informele ondersteuning, respect voor de keuze en privacy van de bezoekers, kwaliteitsvol werken rond verschillende levensdomeinen, combinatie tussen individueel- en groepsgericht werken, werken met informele netwerken, duidelijke informatie verstrekken en werken met vrijwilligers.

#### **Formele en informele ondersteuning**

In eerste instantie laten de STEK *'zich kenmerken door een geïntegreerd laagdrempelig aanbod met formele en informele ondersteuning voor mensen in maatschappelijk kwetsbare posities'* (WD, 26 juni 2017) waarbij elke organisatie de opdracht heeft om haar doelgroep te bereiken en een kwaliteitsvol aanbod te realiseren (WD N1, 11 mei 2017). In de projectfiche wordt informele ondersteuning omschreven als een eerste spoor van ondersteuning *'waar de STEK een ondersteunende omgeving biedt'* (PF, 28 april 2016). Formele ondersteuning is het tweede spoor van ondersteuning waarbij ze *'werken aan kwalitatieve ondersteuning door dialoog te organiseren en een voldoende aanbod bewaken en mee realiseren'* (PF, 28 april 2016). De klankbordgroep stelt dat informele ondersteuning betrekking heeft op *'maaltijden, ruilwinkel, taallessen, werkgroepen, ontbijten, fietsvriendinnen'*, en waarbij formele ondersteuning dan eerder gaat over *'hulpverlening, sociale kruidenier, noodopvang'* (KBG, 22 september 2016).

#### **Respect voor de keuze en privacy van de bezoekers**

Ten tweede heeft de klankbordgroep ook een duidelijke visie op de manier waarop ze willen dat opbouwwerkers in de STEK omgaan met bezoekers. Ze stellen dat er steeds respect dient te zijn voor de keuze van de bezoekers, maar dat de opbouwwerkers wel een inschatting dienen te maken van de haalbaarheid en de consequenties van de keuzes die mensen maken (KBG N1, 14 februari 2017). Daarenboven stellen ze ook dat het belangrijk is dat opbouwwerkers in de STEK goed zicht hebben op wie net die maatschappelijk kwetsbaren zijn om zo een bewuste keuze te kunnen maken tot wie ze zich prioritair richten, zonder te discrimineren (KBG, 16 september 2016). Tot slot hecht de klankbordgroep ook veel belang aan de privacy van de bezoekers. Het *'is een fundamenteel recht dat we te allen tijde willen respecteren. Wanneer we informatie delen, kan dit alleen maar met toestemming van de betrokken personen'* (KBG N, 14 februari 2017).

## Kwaliteitsvol werken rond verschillende levensdomeinen

Daarnaast wil men aan de hand van de STEK ook kwaliteitsvol werken rond verschillende levensdomeinen. We hebben eerder al aangegeven dat de designers hulp- en dienstverlening uit de STEK willen houden, maar uit de werkdocumenten blijkt dat wanneer *'iemand een hulp- of dienstverleningsvraag stelt binnen een STEK'* (WD N1, 11 mei 2017), deze persoon geholpen dient te worden. *'We kunnen nooit de overweging maken om mensen niet te helpen. Het is in de eerste plaats de bedoeling dat hulpvragen bij hulpverleners terecht komen'* (WD N1, 11 mei 2017). De designers bevestigen dit: *'We kunnen niemand niet helpen, dat gaat niet'* (Designer B).

Samenlevingsopbouw (2011) vindt het ook *'noodzakelijk om te werken rond de verschillende levensdomeinen'* (Samenlevingsopbouw, 2011, p. 15). *'Naast maatschappelijke dienstverlening komen wonen, arbeid, onderwijs, gezondheid en culturele en maatschappelijke ontplooiing aan bod als thema's waar projectmatig wordt rond gewerkt'* (KBG, 16 september 2016). Dit verwijst dan naar werken vanuit een generalistisch perspectief (zie Hoofdstuk 4).

Wanneer opbouwwerkers bezoekers moeten doorverwijzen, dient dit steeds met zorg en vertrouwen te gebeuren *'Wanneer bijvoorbeeld meldingen binnen komen over familiaal geweld, geestelijke gezondheidszorg... kan je deze met vertrouwen doorsturen naar de hulpverlener in het gebouw'* (WD, 10 november 2017).

## Combinatie tussen individueel- en groepsgericht werken

Verder geeft Samenlevingsopbouw (2011) aan dat de werking van de STEK *'op maat van de betrokkenen'* verloopt, waarbij het gaat om de *'combinatie van individuele ondersteuning en groepswork'*. Concreet wil dit zeggen dat men via de STEK-praktijken ook doelgroepgericht werkt, de tweede invalshoek die Samenlevingsopbouw hanteert om te werken aan achterstelling en sociale uitsluiting. Dit wil zeggen dat de STEK aan de slag gaat met een doelgroep met een gemeenschappelijke achterstellingsproblematiek om hun maatschappelijke situatie en positie te verbeteren (Samenlevingsopbouw Vlaanderen, 2017).

Wanneer een STEK geconfronteerd wordt met racistische uitlatingen, wordt er bijvoorbeeld via individuele gesprekken *'een groep gevormd die verschillende sessies doorloopt over zelfkennis, assertiviteit, discriminatie, conflicthantering... De groep zet als concreet resultaat een campagne op tegen racisme en er wordt een stappenplan opgesteld: Wat te doen wanneer racisme zich voordoet?'* (PP, 07 maart 2018).

Daarnaast zetten STEK-praktijken ook in *'op dialoog tussen maatschappelijk kwetsbare doelgroepen'* (WD, 13 september 2017). Het is de bedoeling dat maatschappelijk kwetsbare groepen *'op informele wijze samenkomen in een ondersteunende omgeving'* (Samenlevingsopbouw, 2011, p. 15) en *'samen dingen doen'* (Samenlevingsopbouw, 2016, p. 11).

De designers hebben tijdens het focusgesprek aangegeven dat er vaak een spanning heerst omtrent de afweging maken tussen het individuele en groepsgericht werken. Ze stellen dat er een spanning is tussen bezoekers die direct een oplossing willen voor hun probleem en opbouwwerkers die eerder willen inzetten op het groepsgericht werken, wat meer tijd in beslag neemt. De designers zijn er wel van overtuigd dat het individueel en groepsgericht werken samen moeten gaan.

*'Er zit altijd een spanning tussen enerzijds directe oplossingen. 'Ik wil voor mijn probleem graag nu een oplossing' en ik stel vast daar moet ook iets mee gebeuren, want anders kunnen de mensen er ook niet mee beginnen werken [...]. En [opbouwwerkers] worstelen daar heel vaak mee hé. Dat ze zeggen 'mensen komen binnen en ge kunt die toch niet laten staan met hun problemen? We moeten daar dan iets aan doen'. Dan bereik je natuurlijk dat heel individuele verhaal, terwijl dat wij er ook net van overtuigd zijn dat de twee moeten samengaan. Dat individuele, maar ook dat werken met die groepen, aan de slag gaan met die groepen, onderlinge versterking en dat versterken van het netwerk, dat het netwerk opgebouwd wordt [...]. Maar dat is werk van langere adem dan de nood aan die directe oplossing. Er is een groot verschil tussen wat is er in het aanbod en die directe nood in te vullen' (Designer A).*

Hierbij stellen we vast dat hoewel de designers hulp- en dienstverlening buiten de STEK willen houden, blijkt dat dit in de praktijk niet altijd evident is. De spanning heerst hier met andere woorden niet alleen op de afweging maken tussen individueel en groepsgericht werken, maar ook tussen het creëren van een informele sfeer binnen de STEK en hulp- en dienstverlening moeten verlenen omwille van directe noden van maatschappelijk kwetsbaren.

#### **Werken met informele netwerken**

De STEK willen daarnaast ook inzetten op *'kwaliteitsvolle dienstverlening, duidelijke informatie en informele netwerken'* (WD N1, 11 mei 2017). Wat de informele netwerken betreft, doelt Samenlevingsopbouw op *'de uitbouw van een sociaal netwerk met familie, vrienden, kennissen en anderen'* (Samenlevingsopbouw, 2011, p. 15).

#### **Duidelijke informatie verstrekken**

Met betrekking tot duidelijke informatie acht Samenlevingsopbouw (2011) het belangrijk dat de maatschappelijk kwetsbare groepen zicht hebben op wat er allemaal bestaat in de maatschappij en dat men zicht heeft op waar ze terecht kunnen met vragen en noden.

Zo gaat één van de pilootprojecten sociale onderbescherming van migranten aanpakken door hen informatie te verstrekken aan de hand van cursussen en infosessies en gaat men hen ook ruimte tot reflectie bieden (PP, 07 maart 2018). Door de bezoekers ook ruimte te geven om te reflecteren, zal dit de kwaliteit van de werking van de STEK bevorderen (zie Hoofdstuk 4).

*'Sociale onderbescherming aanpakken van migranten in een preciaire verblijfssituatie begint dus met informatievoorziening en ruimte bieden voor reflectie. We doen dit via een wekelijkse socio-juridische permanentie. Sinds oktober organiseren we ook maandelijks infosessies over specifieke grondrechten. Daarnaast organiseren we ook driedaagse cursusreeksen toekomstoriëntering waar de deelnemers in groepsverband worden gestimuleerd om via reflectie op correcte en volledige informatie een nieuw toekomstplan te formuleren' (PP, 07 maart 2018).*

## Werken met vrijwilligers

Tot slot spelen ook vrijwilligers een belangrijke rol binnen de STEK. Zoals aangegeven bij het aspect actoren zijn vrijwilligers vaak bezoekers van de STEK. Vrijwilligers kunnen in de STEK verschillende functies opnemen.

In de eerste plaats kunnen ze *'correcte informatie doorgeven en vormgeven aan de dialoog tussen MKG [maatschappelijk kwetsbare groepen] en betrokken organisaties en diensten'* (PP, 07 maart 2018). Ten tweede kunnen vrijwilligers ook verantwoordelijk worden gesteld voor het ontvangen van mensen. *'Ze doen inschrijvingen voor activiteiten, maken afspraken ... Vrijwilligers vormen een informeel netwerk rond maatschappelijk kwetsbare groepen die signalen en informatie kunnen opvangen en doorgeven'*. Daarnaast kunnen vrijwilligers mensen ook bijstaan bij hun hulpvragen als een soort buddy (WD N1, 11 mei 2017).

Ten slotte vertegenwoordigen vrijwilligers binnen sommige pilootprojecten *'de doelgroep in de raad van bestuur'* (WD N, 11 mei 2017). Ze worden met andere woorden *'structureel betrokken bij de vormgeving van het aanbod, de nieuwe locatie en het lokale maatschappelijke dienstverleningsbeleid'* (PP, 07 maart 2018). De designers geven aan dat het betrekken van vrijwilligers in de raad van bestuur echter niet altijd evident is, omdat de doelgroep er geen stem krijgt. Maar de designers geven wel aan dat ze op zoek zijn naar een manier om de bezoekers toch meer te kunnen betrekken, dit in de vorm van een belangengroep.

*'Bijvoorbeeld in Boom daar zitten dan wel mensen van de basiswerking in. Allez die zitten erin, maar die hebben er eigenlijk geen plek, geen stem. Dus da's zonde wel een stuk. Dus zijn ze eigenlijk op zoek naar: kunnen we daar ergens een vorm van belangengroep vormen waarbij de doelgroep dan wordt betrokken bij de keuzes die de organisatie maakt' (Designer B).*

Dit geeft wederom aan dat de designers ook hier rekening willen houden met het betrekken van de bezoekers bij de organisatie van de STEK. Bezoekers kunnen op deze manier wederom bijdragen aan de kwaliteit van de werking van de STEK. De designers zijn er zich echter wel van bewust dat er verschillen bestaan tussen vrijwilligers. Zo zijn er vrijwilligers die bezoekers ondersteunen, die bezoekers doorverwijzen, alsook die een hulpverlenersrol op zich gaan nemen. Wat dit laatste betreft geven de designers aan dat het niet de bedoeling is dat vrijwilligers een hulpverlenersrol op zich nemen, maar dat vrijwilligers bijvoorbeeld wel een rol kunnen spelen in het verwijzen van mensen naar de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties.

*'Natuurlijk er is ook een verschil tussen mensen die ondersteunen en je hebt er die zeggen 'het is daar'. Er zijn ook mensen die effectief beginnen helpen en die de hulpverlener beginnen spelen of zijn. Dat is niet goed. Dus dat spanningsveld in het leren omgaan... Het is sowieso een meerwaarde om vrijwilligers in te zetten in de werking. Je betreft zo ook de samenleving mee op uw werking' (Designer B).*

De klankbordgroep geeft aan dat er wel oog moet zijn voor het *'belang van een goed en divers ondersteuningsbeleid m.b.t. vrijwilligers naargelang de beweegredenen. Is het vrijwilliger zijn een middel of doel, achtergrond...'* (KBG, 16 mei 2017). Ook de designers onderstrepen het belang van een goed ondersteuningsbeleid, dit om te voorkomen dat vrijwilligers gevangen geraken in de complexe verhalen van bezoekers. Welke beweegredenen mensen ook hebben om vrijwilligerswerk uit voeren, er dient ruimte te zijn voor ondersteuning, vorming en begeleiding van deze vrijwilligers.



*'Dan moeten we zien als vrijwilligers dreigen over te slaan en gevangen lijken te geraken in heel complexe verhalen, dat daar een stukje ondersteuning en vorming op zit en begeleiding dat dat gebeurt. [...] Het heeft ook te maken met dat die vrijwilligers kunnen doorslaan, maar je kunt ook ja vanuit altruïstische overwegingen willen meedoen in die begeleiding. En ook daar is ondersteuning een belangrijk aspect. De meerwaarde van vrijwilligerswerk te doen, goed weten en dan zien: Hoe ga je er dan mee om en hoe ondersteun je dat?' (Designer B).*

Uit dit alles concluderen we dat er ook op niveau van de praktijk heel wat interventies zijn die ondernomen kunnen worden door de STEK. Het gaat daarbij om een geheel van interventies die betrekking hebben op (1) formele en informele ondersteuning van maatschappelijk kwetsbaren, (2) het respecteren van de keuzes en de privacy van de bezoekers, (3) een kwaliteitsvolle aanpak van hulpvragen, (4) werken rond verschillende levensdomeinen van maatschappelijk kwetsbaren, (5) werken op maat van de betrokkenen waarbij er een afweging gemaakt moet worden tussen individueel of groepsgericht werken, (6) uitbouwen van een informeel netwerk rond maatschappelijk kwetsbaren, (7) duidelijke informatie verstrekken over het hulp- en dienstverleningsaanbod en een plaats voorzien waar men terecht kan met vragen en noden en (8) vrijwilligers uit de doelgroep inzetten in de STEK waarbij ze verschillende functies kunnen uitvoeren.

### 2.3.5 Transversale interventies

Tot slot zijn er ook twee transversale interventies die op de verschillende niveaus van toepassing zijn. Het gaat hierbij enerzijds over een emanciperend aanbod, anderzijds over participatie.

#### **Emanciperend aanbod**

Het aanbod van de STEK wordt omschreven als een emanciperend aanbod. De designers omschrijven een emanciperend aanbod als volgt: *'Welk soort aanbod ga je organiseren in uw STEK voor uw doelgroep of met die doelgroep om mensen dan ofwel te versterken of om hen in staat te stellen deel te nemen aan het beleid?'*. Een emanciperend aanbod is voor de designers een aanbod dat werkt op drie niveaus (Designer A).

Op microniveau zorgt een emanciperend aanbod ervoor dat mensen een kritisch bewustzijn ontwikkelen en kunnen deelnemen aan de vorming van het beleid. Op mesoniveau verwijst het naar de manier waarop organisaties zichzelf organiseren opdat mensen er een belangrijke rol in zouden kunnen spelen. Op macroniveau zorgt het ervoor dat het beleid op zo een manier georganiseerd wordt dat er een participatief beleid ontstaat. Wanneer de designers verwijzen naar emanciperend werken, vertalen zij dit vaak als empowerend werken, omdat ze zo tot deze drie niveaus komen (Designer A). Zoals we ook zullen aangegeven in de literatuurstudie kadert de strijd tegen onderbescherming die de STEK aangaat binnen het empowermentparadigma (zie '6. Empowerend werken').

*'Emanciperend werken en empowerend werken, wij vertalen dat graag naar dat empowermentparadigma, omdat we daar op die drie niveaus komen hé. Op het niveau van het individu [...] gaat dat ervoor zorgen dat mensen met een groot kritisch bewustzijn in het leven staan en kunnen omgaan met zaken en dat ze ook deel kunnen nemen aan vormgeving van het beleid. Maar een emanciperend aanbod kan even goed werken richting dat mesoniveau waarin organisaties op zo een manier zichzelf organiseren dat mensen daar ook een betekenisvolle rol in kunnen spelen. Maar dat gaat ook om werken naar dat beleid en ervoor zorgen dat dat beleid terug zo georganiseerd is dat daar een participatief beleid gevoerd wordt. Dat is wat wij bedoelen met een emanciperend aanbod' (Designer A).*

Een emanciperend aanbod werkt aan de hand van vijf functies: *'onthaal, ontmoeting, vorming, vrijetijdparticipatie en belangenbehartiging'* (Designer A). *'Samen vormen ze de meerwaarde en een evenwicht tussen de 5 functies is belangrijk'* (KBG, 19 september 2017). Daarnaast overlappen de vijf functies elkaar en daarbij is het *'vooral belangrijk dat de mensen goed geïnformeerd zijn, goed weten wat het aanbod is'* (Designer B).

Het onthaal kan volgens de documenten op zes verschillende manieren georganiseerd worden. In eerste instantie kan er sprake zijn van vrij onthaal. Dit *'betekent dat er op bepaalde momenten in de week iemand van een hulpverleningsorganisatie aanwezig is waar bezoekers van de STEK zonder afspraak vragen kunnen stellen. De houding die de hulpverlener aanneemt, bepaalt veel'* (WD N1, 11 mei 2017). De houding waar hier over gesproken wordt, valt volgens de designers te herleiden naar het empowerend werken. *'Als je empowerend gaat werken en je gaat ervan uit dat je op het niveau van het individu mensen zoveel als mogelijk aan het stuur van hun eigen leven zet, dat betekent dat je op een bepaalde manier gaat handelen'*. Dit wil zeggen dat er geen sprake mag zijn van een afhankelijkheidsrelatie. *'Maar eigenlijk dat je handelt op basis van een gelijkwaardigheid. Want dat is daar wel belangrijk'* (Designer A).

Verder kan het onthaal ook georganiseerd worden zodat *'hulpverleners mensen kunnen ontmoeten in de STEK'* of *'met mensen kunnen afspreken in de STEK'*. Belangrijk hierbij is dat de context informeel blijft en dat er geen hulpverleningsdossier wordt bijgehouden (Designer B). De aanwezigheid van hulpverleningsorganisaties op ontmoetingsmomenten vormt een vierde manier. Daarnaast kan een hulpverleningsorganisatie ook deelnemen *'aan werkgroepen, op regelmatige basis vormingen organiseren...'* als *'manier om dichterbij maatschappelijk kwetsbare doelgroepen te komen'*. *'De outreachende aanpak waarbij hulpverleners verbonden aan een STEK op vindplaatsen contacten opbouwen en signalen opvangen is een zesde aanpak'* (WD N1, 11 mei 2017).

Samenlevingsopbouw (2011) geeft aan dat het bij belangenbehartiging belangrijk is dat de STEK niet alleen proactief ingrijpt op individuele probleemsituaties en onderbescherming van personen en gezinnen, maar dat er ook ruimte dient *'gecreëerd te worden voor de methodiek van het opbouwwerk door in voortdurende samenspraak met maatschappelijk kwetsbare groepen te focussen op participatief tot stand gekomen beleidsvoorstellen als antwoord op collectief ervaren problemen'*.

Tot slot benadrukken de designers dat deze vijf functies volwaardig moeten kunnen uitgevoerd worden, maar dat daar soms wel spanningen op komen omdat er veel aandacht gaat naar het onthaal omwille van de complexe problematieken waar de STEK mee geconfronteerd wordt.

*Die vijf functies moeten wel volwaardig kunnen uitgevoerd worden en daar komen we soms wel op een spanning, omdat er te veel gaat naar dat onthaal en dat de anderen onder druk komen omdat er zo een complexe problematiek, er komen zo een complexe problematieken binnen (Designer A).*

In dit onderdeel is de aandacht voornamelijk gegaan naar onthaal en belangbehartiging, maar de designers erkennen ook dat ze daar zelf ook voornamelijk de nadruk op hebben gelegd bij het opstellen van de documenten. De andere elementen, beseffen ze, zijn wat minder beschreven (Designer B).

## Participatie

Een tweede belangrijke overkoepelende interventie is participatie. De klankbordgroep omschrijft participatie als *'processen waarbij verschillende betrokken actoren samen vormgeven aan plannen/keuzes, elk met een verschillende maar gelijkwaardige inbreng'* (KBG, 22 september 2016). Het gaat daarbij zowel over de participatie van de verschillende betrokken partners als de *'participatie van de doelgroep aan de werking en het beleid van de STEK'* (KBG, 22 december 2016).

De designers hebben aangegeven dat participatie transversaal door heel de werking van de STEK loopt. Ze brengen dit tevens in verband met het emanciperend aanbod (Designer A). *'Participatie draagt bij aan emancipatie'* (Designer B). *'Je kunt niet over het ene spreken zonder over het andere te spreken'* (Designer A). Het gaat erom dat mensen mee vorm kunnen geven aan dat aanbod, maar ook aan de uitbouw van de infrastructuur en beheersstructuur van de STEK.

*'Participatie gaat bij ons over participatie aan dat emanciperend aanbod in de zin van mensen moeten ook dat emanciperend aanbod mee vorm kunnen geven. Maar participatie ook in termen van mensen moeten ook mee vorm kunnen geven aan de uitbouw van die structuur van die STEK. Nemen zij deel aan het beheersorgaan bijvoorbeeld? Al dan niet. En dat is iets anders dan het aanbod, want dat gaat echt over die vormgeving van die STEK. Dus het is niet alleen over het gebouw en wat dat er daar aan ingrepen gebeurt. Het is meer een samenspel. Die STEK zeggen ze daar van 'kijk het onthaal is niet laagdrempelig genoeg of is niet duidelijk genoeg, ook niet in die STEK'. Dat zit dan een stuk op aanbod, maar ook mogelijks op infrastructuur en beheersstructuur en de participatie daaraan. Vandaar dat we de participatie afgezonderd hebben, als een transversaal gegeven'* (Designer A).

Daarbij geven de designers ook aan dat de mate van participatie ook afhankelijk is van hoe krachtig de bezoekers zijn. Participatief werken is immers een belangrijk kenmerk van Samenlevingsopbouw en het opbouwwerk. De designers stellen dat ze hun aanbod en beleidswerk altijd zullen voeren in overleg met de bezoekers. Ze willen immers dat de professionals uitspraken doen samen met bezoekers en niet over bezoekers.

*'Het hangt er ook een beetje vanaf hoe krachtig uw doelgroep is. Maar in elk geval... heel het participatief werken met de doelgroep is natuurlijk een kenmerk van Samenlevingsopbouw en van het opbouwwerk. Eigenlijk gaan we ons aanbod altijd uitwerken in overleg en samen met de doelgroep, waar dat de professional natuurlijk een specifieke rol in heeft. We gaan ook nooit aan beleidswerk doen zonder dat dat doorgesproken is met de doelgroep. Want dan krijg je professionals die uitspraken doen over en eigenlijk willen we professionals die uitspraken doen met mensen. Wat niet wilt zeggen dat een professional niet alleen kan handelen. Eigenlijk is dat gewoon het principe van Samenlevingsopbouw'* (Designer A).

Sommige pilootprojecten betrekken en ondersteunen bijvoorbeeld *'een diverse doelgroep van maatschappelijk kwetsbare mensen bij de realisatie van de STEK'*. Dit doen ze dan door te werken met de bezoekers die de werking *'reeds bereikt en door samen te werken met diensten, organisaties, verenigingen om andere maatschappelijk kwetsbare groepen te bereiken'*. Er worden dan diverse initiatieven opgezet *'zodat de diverse groep ondersteund is om een inbreng te doen'* (PP, 07 maart 2018). Het is immers belangrijk om *'samen een meerwaarde te realiseren op het vlak van kwaliteit en efficiëntie'* (WD N1, 11 mei 2017).

### **Belangrijkste bevindingen m.b.t. de interventies:**

Op niveau van het beleid: structureel werken aan de hand van registratie, het verwerken van signalen en onderzoek

Op niveau van het werkingsgebied:

- Inzetten op het versterken van het aandachtsgebied
- Aandachtsgebied inzetten als middel voor sociale opwaartse mobiliteit van bewoners en gebruikers.

Op niveau van het netwerk:

- Netwerken vormen tussen organisaties en professionals
- Inzetten op casus- en dossieroverleg

Op niveau van de praktijk:

- Formele en informele ondersteuning bieden aan de bezoekers
- Respect voor de keuze en privacy van de bezoekers
- Kwaliteitsvol werken rond verschillende levensdomeinen
- Combinatie tussen individueel- en groepswork
- Werken met informele netwerken
- Werken met vrijwilligers

Transversale interventies:

- Een emanciperend aanbod met vijf functies: onthaal, ontmoeting, vrijetijdsparticipatie, vorming en belangenbehartiging
- Participatie van partners en bezoekers

## **2.4 Mechanismen van de STEK**

De mechanismen vormen het vierde element van het CAIMeR-model. Zoals aangehaald in de methodologie is het identificeren van mechanismen geen eenvoudige opdracht. Mechanismen kunnen verklaren hoe en waarom iets gebeurt, waardoor ze enkel vatbaar zijn door op een indirecte manier een theorie te formuleren (Blom & Morén, 2009). Dankzij het focusgesprek met de designers en de documenten, zijn we er wel in geslaagd om enkele verwachte mechanismen te identificeren: de invloed van persoonlijke contacten en partnerschappen, het belang van continuïteit in het traject, laagdrempeligheid binnen de STEK, wederzijds begrip door participatiemogelijkheden van actoren en vertrouwen in de STEK.

### **2.4.1 De invloed van persoonlijke contacten en partnerschappen**

Een eerste belangrijk mechanisme wordt geformuleerd op het niveau van persoonlijke contacten en partnerschappen die tot stand komen omwille van het netwerk aan verschillende organisaties in de STEK. De klankbordgroep geeft aan dat *'het hebben van persoonlijke contacten [van opbouwwerkers] bij OCMW, CAW... helpen bij het aanmelden [van bezoekers van de STEK]'* (KBG N1, 14 februari 2017). Met andere woorden zorgen de persoonlijke contacten tussen opbouwwerkers en hulpverleners ervoor dat maatschappelijk kwetsbare groepen meer en sneller toegang kunnen krijgen tot hulp- en dienstverleningsorganisaties. Daarnaast zorgen de sterke partnerschappen tussen opbouwwerkers en hulpverleners ook voor *'meer en toegankelijke STEK-praktijken'* (WD, 13 september 2017). Het zorgt er ook voor dat *'sociaal werkers kennis met elkaar delen en op die manier sneller complexere dossiers oplossen'* (WD N1, 11 mei 2017). Dit zorgt er tevens voor dat er inzichten verworven worden in *'het kader waar samenwerkingspartners binnen werken'* (WD, 10 november 2017). De meerwaarde van de STEK wordt met andere woorden verklaard doordat persoonlijke contacten van de opbouwwerkers met hulpverleners en de partnerschappen tussen

opbouwwerkers en hulpverleners zorgen voor toegankelijker STEK-praktijken en meer kennis binnen de STEK.

#### 2.4.2 Het belang van continuïteit in het traject

Een tweede mechanisme situeert zich op het niveau van continuïteit in het traject binnen de STEK. In de werkdocumenten wordt aangehaald dat *'het laagdrempelige activiteiten aanbod en informele netwerken kunnen zorgen voor die continuïteit in de ondersteuning. Met het aanbod kan men [maatschappelijk kwetsbare mensen] inzetten op het verwerven van kennis en vaardigheden'* (WD N1, 11 mei 2017). De designers geven aan dat dit de onderbescherming van maatschappelijk kwetsbare groepen zal tegengaan. Wanneer mensen bijvoorbeeld geen netwerk meer hebben, is het belangrijk om te zorgen voor continuïteit in het traject. De STEK moet dan een ondersteunende omgeving bieden voor mensen.

*'Als mensen geen link hebben, met niets, een basiswerking of iets anders, als hun netwerk weg is, dan is het [...] belangrijk om wat structuur te behouden in dat traject. Als je weet als hulpverlener dat die geen houvast had en dat die dan zegt van kijk hier zijn de hulpverleners, omdat dat je die periodiek ziet. [...] En als je in een STEK wordt getrokken en ge kunt als het nodig is efkes een babbeltje doen. [...] Zo een STEK creëert wel een ondersteunende omgeving aan mensen die geen netwerk vinden, waar die geen plek vinden' (Designer B).*

#### 2.4.3 Laagdrempeligheid binnen de STEK

De laagdrempeligheid die aanwezig is binnen de STEK vormt een derde belangrijk mechanisme en heeft volgens de designers en de documenten te maken met twee verschillende aspecten. Enerzijds zorgen verschillende interventielogica's binnen de STEK voor een laagdrempelige werking. Anderzijds zorgt het inzetten op informaliteit voor laagdrempeligheid. Samen zorgen ze voor het tegengaan van onderbescherming.

##### Laagdrempeligheid omwille van verschillende interventielogica's

De designers stellen dat laagdrempeligheid in de STEK tot stand komt doordat er verschillende interventielogica's samenkomen. Het gaat daarbij om hulpverlening, opbouwwerkpraktijken, sociaal-culturele praktijken of ondersteuning van mensen met een handicap. Dit zorgt ervoor dat er een rijkheid aan logica's aanwezig zijn in de STEK. Daardoor vinden heel wat mensen aanknopingspunten in de STEK.

*'Het feit dat we verschillende interventiemethodes samenbrengen – interventies van hulpverlening, interventies van opbouwwerkpraktijken, interventies van sociaal-culturele praktijken of de interventiemethode van een hulpverlener of een ondersteuner van mensen met een handicap – geeft dat je daar een rijkheid aan interventiemethoden creëert denk ik in zo een STEK die voor veel mensen aanknopingspunten geeft. Daar denk ik dat er ook wel een stuk laagdrempeligheid kan zitten' (Designer A).*

Laagdrempeligheid heeft volgens de designers ook te maken met *'dat je goed weet wie dat je wilt bereiken en dat je ook goed weet wie je daardoor niet gaat bereiken'* (Designer B). De klankbordgroep haalt verder ook aan dat laagdrempeligheid ervoor zorgt dat de STEK mensen bereikt die andere instanties niet bereiken (KBG N1, 14 februari 2017). Deze laagdrempeligheid wordt gerealiseerd doordat maatschappelijk kwetsbare groepen *'verbinding maken met zichzelf, zich goed in zijn/haar vel voelen', 'zich een volwaardig burger voelen, die op een gelijke manier een 'plek'*

*krijgt, beluisterd wordt en deel kan nemen aan het maatschappelijk leven'* (Samenlevingsopbouw, 2011, p. 15).

### Laagdrempeligheid omwille van het inzetten op informaliteit

Daarnaast verbinden de designers laagdrempeligheid ook sterk met het creëren van een informele praktijk. Het feit dat maatschappelijk kwetsbaren gewoon aanwezig kunnen zijn in de STEK, een gesprek al dan niet kunnen aangaan en koffie kunnen drinken, zonder dat ze iets specifiek moeten doen in de STEK, ook daar schuilt voor hen laagdrempeligheid in.

*'Daar gewoon kunnen zijn, in die ontmoeting kunnen gaan, daar kunnen uw koffietje drinken, het gesprek aangaan dat je wilt aangaan, maar ook het gesprek dat je niet wilt aangaan kunnen laten voor wat het is. Daar zit ook wel laagdrempeligheid hé. En dat is anders... eh ge kunt ook een laagdrempelige hulpverlening hebben, maar je komt er wel iets specifiek doen. In die STEK moet je nu voor mij echt niets specifiek komen doen'* (Designer A).

Ook de manier waarop de ruimte van een STEK is ingericht, draagt bij aan laagdrempeligheid stellen de designers. *'Hoe kan ik binnenkomen op een manier dat ik daar vertrouwd en veilig kan binnen komen? [...] Het gaat erover dat je daar niet door een OCMW maatschappelijk assistent aangesproken wordt vanuit een controlefunctie'* (Designer A). Daarnaast heeft het ook te maken met het feit dat je kan binnenstappen in een aantrekkelijke ruimte. *'Als je daar een groezelige keet van maakt, ja dan ga je ook weer een drempel installeren. Maar als je daar een loungebar van maakt, ja dan creëer je langs de andere kant ook weer drempels'* (Designer A).

De meerwaarde van de STEK komt met andere woorden tot stand door de laagdrempeligheid die veroorzaakt wordt omwille van verschillende interventielogica's en het creëren van een informele praktijk. De designers vullen aan dat laagdrempeligheid ook wordt gecreëerd doorheen de relatie tussen de vijf functies van het emanciperend aanbod. Volgens de designers *'zou dat de kracht moeten zijn'* en is dat *'ook de surplus van de STEK'* (Designer B).

Maar laagdrempeligheid kan eveneens een tegenwerkend mechanisme zijn. Uit de documenten blijkt immers dat het *'cruciaal is dat de STEK een warme plek is en geen sfeer uitstraalt die teveel aan hulpverlening doet denken'* (WD N1, 11 mei 2017), maar het blijkt wel dat de aanwezigheid van hulpverleningsorganisaties in de STEK *'de drempel van STEK verhogen'* (WD N1, 11 mei 2017). Het feit dat *'mensen via hulpverlening hun weg vinden naar het ander aanbod van de STEK en de aanwezigheid van het ander aanbod kan een reden zijn om weg te blijven van de hulpverlening'* (WD N1, 11 mei 2017). Dit wil zeggen dat de laagdrempeligheid voor de ene doelgroep een hogere drempel kan opwerpen voor een andere doelgroep (WD N1, 11 mei 2017). Dit wordt bevestigd door de designers: *'Ik kan wel al zeggen dat de laagdrempeligheid voor de ene groep, de hoogdrempeligheid voor de andere kan zijn'* (Designer B). *'Een conclusie die ons niet doet berusten in de complexiteit, maar wel naar oplossingen doet zoeken die deze drempels voor iedereen zo laag mogelijk maken en veiligheid bieden aan alle bezoekers'* (WD N1, 11 mei 2017). Hierbij kan er dan bijvoorbeeld verwezen worden naar de informele praktijk die ze trachten te creëren.

#### 2.4.4 Wederzijds begrip door participatiemogelijkheden van de bezoekers

Het vierde mechanisme situeert zich op het niveau van wederzijds begrip tussen de verschillende actoren. De designers stellen dat dankzij de participatiemogelijkheden die een maatschappelijk kwetsbare heeft, de verbondenheid van de maatschappelijk kwetsbare met de STEK verhoogt. Participatie zorgt ervoor dat bezoekers zich mee eigenaar gaan voelen van de STEK, het gaat hen versterken en ze gaan meer verantwoordelijkheid opnemen, stellen de designers. Het feit dat participatie ervoor zorgt dat bezoekers in dialoog kunnen treden met het beleid van de STEK, geeft aanleiding tot het ontstaan van wederzijds begrip en op die manier kan het beleid beïnvloed worden of kan er een nieuwe soort beleid komen.

*'Als ik nu efkes denk over mechanismen, dan denk ik [...] dat mechanismen ook is de verbondenheid van de gebruiker met die STEK en daar vind ik participatie natuurlijk heel sterk voor. Eigenaarschap; het moment dat bezoekers mee eigenaar gaan worden van die STEK, dat is ongelooflijk versterkend van mensen en dat ze ook mee verantwoordelijkheid gaan opnemen enzovoort enzoverder. Dat is een heel sterk mechanisme in de strijd tegen onderbescherming. Het feit dat er vanuit die STEK mogelijkheid tot dialoog gecreëerd wordt in het beleid. Of dat dat nu een politieke overheid is of het beleid van een CAW of het OCMW of een sociale huisvestingsmaatschappij waar dat mensen kunnen zeggen van kijk 'dit werkt niet voor mij, wat kunnen jullie daarmee doen?'. Dat die dialoog georganiseerd wordt, is denk ik ook een heel sterk mechanisme. [...] Omdat je daar wederzijds begrip mee creëert en omdat je op die manier dat beleid toch gaat beïnvloeden en dat er mogelijk een ander soort beleid komt' (Designer A).*

De designers stellen *'dat je eigenlijk een plek krijgt waar verschillende mensen samen zitten, verschillende organisaties... dat die elkaar tegenkomen en dat je binnen die context iets nieuws kunt creëren'* (Designer B).

#### 2.4.5 Vertrouwen in de STEK

Ook het mechanisme met betrekking tot vertrouwen in de STEK is tweeledig. Enerzijds wordt vertrouwen gecreëerd door het respect dat opbouwwerkers binnen de STEK tonen ten aanzien van de bezoekers, anderzijds doordat het netwerk in de STEK vertrekt vanuit een gedeelde visie en complementaire missies.

##### Vertrouwen van de bezoekers door respect

Stekken willen niet alleen inzetten op een kwaliteitsvolle werking die toegankelijk is, maar uit de documenten blijkt dat het ook plekken dienen te zijn *'waar de doelgroep vertrouwen in heeft'* (WD N1, 11 mei 2017). Om zo een vertrouwensband te kunnen opbouwen, zijn er volgens de werkdocumenten echter enkele voorwaarden: *'Respect voor mensen, mensen in hun waardigheid laten, informatie en onthaal op het niveau van de mensen, elke vraag kan, duurzame contacten, de bezoekers zijn mensen en geen cliënten'*, alsook *'duidelijkheid en transparantie'* (WD N1, 11 mei 2017). Het feit dat ze respectvol omgaan met de keuzes en privacy van de bezoekers, bevestigt dat STEK-praktijken aan een vertrouwensband werken.

Uit de documenten blijkt dat men zich er wel van bewust is dat vertrouwen in de STEK pas na verloop van tijd komt. Ze trachten dit te verwezenlijken door in te zetten op goede ervaringen en door de rol van de STEK regelmatig in beeld te brengen. Ze zijn er ook van overtuigd dat vertrouwen aanstekelijk werkt.

*'We bouwen dit op met goede ervaringen. Het is daarbij aan te bevelen om binnen activiteiten, gesprekken ... het perspectief en de rol van de STEK op regelmatige basis in beeld te brengen. Vertrouwen werkt aanstekelijk want bij nieuwe mensen ontstaat ook vertrouwen doordat mensen daar andere mensen in dezelfde situatie ontmoeten' (WD N1, 11 mei 2017).*

De meerwaarde van de STEK wordt dus gecreëerd doordat ze investeren in het respectvol omgaan met de keuzes en privacy van de bezoekers. Dit zal zorgen voor vertrouwen van de bezoekers in de werking van de STEK, waardoor STEK-praktijken hun rol in het tegengaan van onderbescherming makkelijker kunnen opnemen.

### Vertrouwen tussen de professionals op basis van een gedeelde visie

De designers stellen dat ze bij een STEK altijd uitgaan van samenwerking. *'Om samenwerking goed te laten werken, moet er een gedeelde visie, een gedeelde doelstelling en gedeelde waarden zijn. En anders stellen we vast, in de praktijk, dat het altijd wel ergens mis loopt' (Designer A).* Dit wordt door de klankbordgroep bevestigd. *'Wanneer de visie op de aanpak van hulpverlening te verschillend is, maakt dit samenwerking onmogelijk. Het is vanzelfsprekend dat elke partner de meerwaarde ziet van een engagement binnen de STEK' (KBG N1, 14 februari 2018).* Deze gedeelde visie dient tevens complementair te zijn. *'Complementair betekent niet gelijk, wel dat de missies aanvullend en niet tegengesteld zijn' (WD N1, 11 mei 2017).*

Zo een gedeelde visie heeft betrekking op hoe er wordt omgegaan met hulpvragen, wat de partners willen bereiken met de STEK, alsook welk aanbod ze willen inbouwen, hoe partners met elkaar omgaan en hoe ze omgaan met de verschillende rollen die opbouwwerkers kunnen opnemen. Deze dingen dienen volgens de designers duidelijk beschreven te staan om spanningen te voorkomen.

*'Vandaar dat het belangrijk is dat die visie op 'Waar willen we voor staan? Waar willen we naartoe met die STEK?', dat dat zo belangrijk is. Omdat als je op een spanning komt, dat je snel kunt analyseren: Ok dit heeft te maken met een organisatiebelang. Hoe gaan we daar dan mee om in relatie met wat we met de STEK willen bereiken? En daarvoor heeft dat natuurlijk een ongelooflijk belang. Ik denk hoe concreter dat je dat kunt beschrijven op alle vlakken, zowel op vlak van welk aanbod doen wij, hoe gaan we om met mensen, hoe gaan we om met partners, hoe gaan we om met verschillende rollen van maatschappelijk werker, hulpverlener als zowel controlerende rol bijvoorbeeld, dat dat in die visie wel duidelijk beschreven staat' (Designer A).*

Zo stellen de designers nu al vast dat STEK-praktijken die werken vanuit een gedeelde visie en die een goede samenwerking hebben, dat die er bijvoorbeeld *'beter in slagen om hulpvragen te capteren en door te sturen. We merken dat werkt dan wel en die werkingen die dat wat minder hebben, die steken daar dan wat meer tijd in' (Designer B).*

De meerwaarde die hier naar boven komt, is dat een gedeelde visie omtrent de aanpak zorgt voor vertrouwen in de STEK, alsook in elkaar. Dit zorgt ervoor dat een goede samenwerking mogelijk wordt.



### **Belangrijkste bevindingen m.b.t. de mechanismen:**

De invloed van persoonlijke contacten:

- Toegankelijkere STEK-praktijken
- Meer kennis binnen de STEK

Het belang van continuïteit in het traject:

- Maatschappelijk kwetsbare groepen komen terecht een ondersteunende omgeving.
- Maatschappelijk kwetsbaren verwerven kennis en vaardigheden

Laagdrempeligheid binnen de STEK:

- Omwille van verschillende interventielogica's
- Omwille van het inzetten op informaliteit
- Maar ook paradox: aanwezigheid van hulpverleningsorganisaties verhoogt de drempel, waardoor sommige maatschappelijk kwetsbaren wegblijven uit de STEK.

Wederzijds begrip tussen actoren zorgt ervoor dat nieuwe dingen worden gecreëerd binnen de STEK en mogelijk ook naar het beleid toe.

Vertrouwen in de STEK:

- Vertrouwen van de bezoekers door respect
- Vertrouwen omwille van een gedeelde visie

## **2.5 Resultaten van de STEK**

In dit laatste onderdeel van het CAIMeR-model zullen we de gewenste resultaten bespreken die naar voren worden geschoven vanuit de documenten en die werden aangehaald in het focusgesprek met de designers. Daarbij maken we een onderscheid in de resultaten op niveau van het beleid, het werkingsgebied, het netwerk, de hulp- en dienstverlening en de doelgroep.

### 2.5.1 Op niveau van het beleid

Uit de werkdocumenten blijkt dat men met de de STEK streeft naar het bereiken van *'een versterkt lokaal sociaal beleid dat onderbescherming actief bestrijdt'* (WD, 13 september 2017). Uit de projectfiche blijkt tevens dat het *'recht op maatschappelijke dienstverlening'* (PF, 28 april 2016) behoort tot de finaliteit van de STEK.

Daarnaast stelt Samenlevingsopbouw (2016) dat ze pas tevreden zijn als *'de automatische toekenning van rechten het uitgangspunt is in het beleid en het model van de STEK ruim verspreid en verankerd is als schakel in de strijd tegen onderbescherming'* (Samenlevingsopbouw, 2016, p. 11). Dit laatste werd in het focusgesprek met de designers bevestigd. De designers stellen dat ze een model willen ontwikkelen dat inspiratie biedt aan mensen, organisaties en het beleid, zodat er meer organisaties komen waar er kan gewerkt worden aan de strijd tegen onderbescherming.

*Daar ook op de lange termijn erin te slagen om een model of modellen die inspiratie biedt aan mensen en ook aan het beleid om beter te kunnen ondersteunen... meer plekken waar er gewerkt kan worden, binnen een context van de STEK en onderbescherming of de strijd tegen onderbescherming (Designer B).*

Het inspirerend model is bedoeld om zoveel mogelijk STEK-praktijken uit te dagen om de strijd aan te gaan tegen onderbescherming en voor sociale bescherming aan de hand van de vijf functies:

onthaal, ontmoeting, vorming, vrijetijdparticipatie en belangenbehartiging<sup>4</sup>. De designers geven ook aan dat ze niet één model kunnen uitschrijven dat overal werkt.

*We willen eigenlijk zoveel als mogelijk STEK-praktijken uitdagen, en daar is dat inspirerend model voor, om vanuit hun vijf functies aan die onderbescherming te gaan werken [...], maar we kunnen niet één model uitschrijven dat overal werkt (Designer A).*

Tot slot blijkt uit de documenten dat er ook nood is aan *'ondersteuning door de Vlaamse, provinciale en/of gemeentelijke overheid voor de coördinatie van de STEK'* (WD N1, 11 mei 2017). Er dient daarbij niet enkel aandacht te zijn voor *'het registreren en verwerken van signalen. Ook bevragingen, omgevingsanalyses en onderzoek kunnen de aanleiding vormen voor initiatieven gericht op structurele veranderingen'* (WD N1, 11 mei 2017).

#### 2.5.2 Op niveau van het werkingsgebied

Wat betreft de resultaten op niveau van het werkingsgebied heeft de praktijkgroep twee duidelijke doelstellingen. Enerzijds streven ze ernaar dat *'de fysieke leefomgeving ruimte en mogelijkheden biedt voor alle bewoners en gebruikers van het gebied'*. Anderzijds streven ze ook naar *'meer en toegankelijke STEK-praktijken in de aandachtsgebieden'* (PG, 13 juni 2016).

#### 2.5.3 Op niveau van het netwerk

Op niveau van het netwerk streeft de klankbordgroep naar STEK-praktijken die worden *'gerealiseerd door sterke(re) partnerschappen'* (KBG V1, 28 april 2016). Daarnaast blijkt uit de documenten dat ze ook aandacht willen besteden aan *'een inzet op deskundigheid delen binnen en buiten de STEK. De inzet hierop verhoogt de kwaliteit en staat los van persoonsgegevens'* (WD N1, 11 mei 2017). Tot slot willen ze ook een samenwerkingsverband dat kan investeren in vertrouwen (WD N1, 11 mei 2017).

#### 2.5.4 Op niveau van de praktijk

Op niveau van de praktijk willen de designers in eerste instantie *'werken aan de strijd tegen onderbescherming'* waarbij opnieuw de vijf functies van het emanciperend aanbod *'een hulpmiddel zijn om te komen aan de strijd tegen onderbescherming'* (Designer A). De designers geven echter wel aan dat ze *'met dit project de onderbescherming ook niet opgelost gaan hebben'*, maar ze willen wel *'kijken welke hefboomen de STEK in zich draagt om de strijd tegen onderbescherming aan te gaan'*. Ze vinden *'die strijd tegen onderbescherming een belangrijke strijd'* (Designer A) en het vormt hun ultieme finaliteit. Daarbij stellen ze het volgende: *'Het zou toch krachtig zijn als die STEK morgen vanuit hun functies gaan nadenken over: Ah wat kunnen wij nu doen in de strijd tegen onderbescherming zodat we ook het breedst mogelijke veld bereiken?'* (Designer A).

Ten tweede wil de klankbordgroep dat STEK-praktijken *'de verbinding tussen bewoners en gebruikers onderling en met de maatschappij herstellen'* (KBG V1, 28 april 2016). Daarnaast streven ze er ook naar dat een STEK een laagdrempelige ontmoetingsplaats is *'waar iedereen een volwaardige plaats heeft. Een veilige haven waar voldoende boeien zijn waaraan mensen zich kunnen optrekken'* (KBG, 16 mei 2017). Ze streven ernaar om de maatschappelijke positie van de betrokken bezoekers te versterken: *'De doelgroep vindt in het aandachtsgebied van de STEK gepaste*

---

<sup>4</sup> In het uiteindelijke model is ervoor gekozen om de functie vrije tijd onder de functie ontmoeten te plaatsen.

*antwoorden voor hun noden en wensen*' (WD N1, 11 mei 2017) en *'de bereikte maatschappelijk kwetsbare groep hun toegang tot rechten/diensten is verbeterd'* (KBG V1, 28 april 2016). Er moet met andere woorden sprake zijn van *'een stijging van de gerealiseerde rechten bij de betrokkenen'* (KBG V1, 28 april 2016).

Verder dienen STEK-praktijken *'een schakel naar toegankelijke eerstelijns hulp- en dienstverlening in de strijd tegen onderbescherming'* te zijn (Samenlevingsopbouw, 2016, p. 10). Daarbij stelt de klankbordgroep dat een STEK *'voor iedereen toegankelijk'* dient te zijn (KBG V1, 28 april 2016). Daarmee samenhangend is ook bereikbaarheid een belangrijke doelstelling (WD N1, 11 mei 2017).

Ook de registratie van de hulpvragen en de ervaringen van de bezoekers in de STEK is een doelstelling die ze trachten te bereiken. Het vormt immers *'een belangrijk element voor het collectiviseren van de hulpvragen'* (WD N1, 11 mei 2017).

Daarnaast blijkt uit de documenten dat het ook belangrijk is dat maatschappelijk kwetsbare groepen *'hun weg vinden naar het aanbod van formele en informele ondersteuning'* (WD, 01 februari 2018). Dit wil zeggen dat de STEK toegankelijk dient te zijn, maar ook dat de maatschappelijk kwetsbare groepen *'zich gerespecteerd voelen en antwoorden krijgen op hun vragen'* (KBG N1, 14 februari 2017).

Tot slot streven ze er ook naar dat *'de netwerken van de maatschappelijk kwetsbare groepen zijn versterkt'* (KBG V1, 28 april 2016) en *'dat de bezoeker vertrouwen heeft in de STEK'* (WD N1, 11 mei 2017).

### **Belangrijkste bevindingen m.b.t. de resultaten:**

Op niveau van het beleid:

- Versterkt lokaal sociaal beleid dat onderbescherming actief bestrijdt
- Recht op maatschappelijke dienstverlening
- Streven naar een inzet op automatische rechtentoekenning
- Model van de STEK ruim verspreid en verankerd
- Ondersteuning door de overheid

Op niveau van het werkingsgebied:

- Fysieke leefomgeving biedt ruimte en mogelijkheden
- Meer en toegankelijke STEK-praktijken in het aandachtsgebied

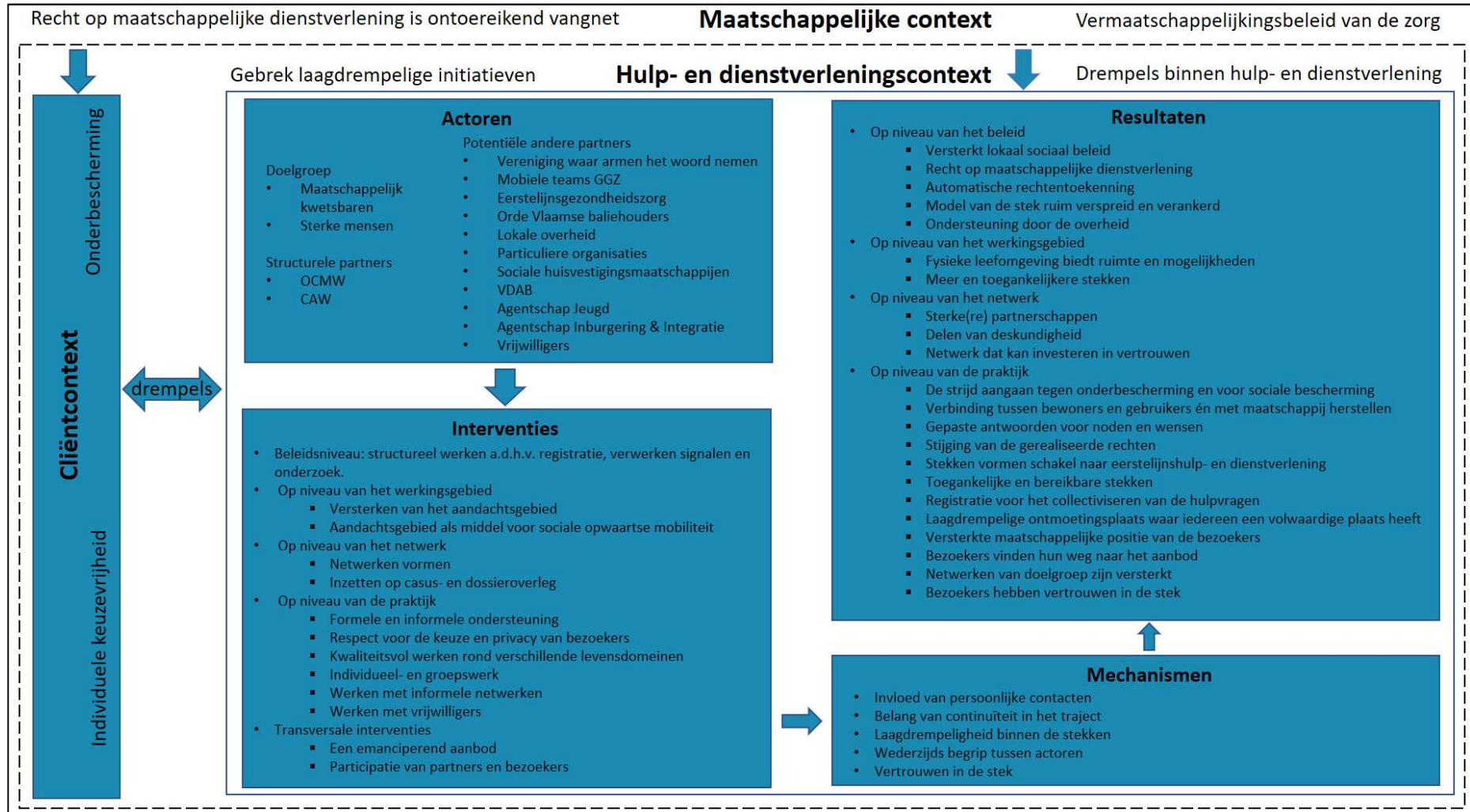
Op niveau van het netwerk:

- Sterke(re) partnerschappen
- Inzet op het delen van deskundigheid binnen en buiten de STEK
- Netwerk dat kan investeren in vertrouwen

Op niveau van de praktijk:

- De strijd aangaan tegen onderbescherming en voor sociale bescherming
- De verbinding tussen de bewoners en gebruikers en met de maatschappij herstellen.
- Bezoekers vinden gepaste antwoorden voor hun noden en wensen
- Een stijging van de gerealiseerde rechten
- Een schakel vormen naar toegankelijke eerstelijns- en dienstverlening
- Toegankelijke en bereikbare STEK-praktijken
- Registratie als belangrijk element voor het collectiviseren van de hulpvragen
- Laagdrempelige ontmoetingsplaats waar iedereen een volwaardige plaats heeft
- Versterkte maatschappelijke positie van de bezoekers
- Bezoekers vinden hun weg naar het aanbod van formele en informele ondersteuning
- De netwerken van bezoekers zijn versterkt
- Bezoekers hebben vertrouwen in de STEK

### 3. Programmatheorie o.b.v. beleidsdocumenten



## 4. Besluit (beleids)documentenanalyse

In dit onderdeel blikken we terug op de analyse van de (beleids)documenten en het gesprek met de designers van het project omtrent de STEK die de strijd aangaat tegen de onderbescherming en voor de sociale bescherming van maatschappelijk kwetsbare groepen. Concreet wil dit zeggen dat we ook hier de structuur van het CAIMeR-model zullen hanteren om het besluit vorm te geven. We bespreken achtereenvolgens de context, actoren, interventies, mechanismen en resultaten.

### 4.1 Context

Vanuit de documenten en het focusgesprek met de designers besluiten we dat men onderbescherming van maatschappelijk kwetsbare groepen verklaart door elementen op drie verschillende contextniveaus. Met betrekking tot de maatschappelijke context wordt onderbescherming veroorzaakt doordat het recht op maatschappelijke dienstverlening een ontoereikend vangnet is voor heel wat mensen. Omwille van de complexiteit van de regelgeving, alsook door het vermaatschappelijkingsbeleid van de zorg. Op mesoniveau, ofwel de hulp- en dienstverleningscontext, is er enerzijds een gebrek aan laagdrempelige initiatieven voor mensen die in onderbescherming leven. Anderzijds geven de designers aan dat er ook drempels terug te vinden zijn binnen de hulp- en dienstverlening. Hier kan het bijvoorbeeld gaan om de inrichting van de ruimtes waar bezoekers in binnenkomen. Binnen de cliëntcontext wordt onderbescherming, tot slot, veroorzaakt door het feit dat mensen heel wat drempels ervaren naar de hulp- en dienstverlening toe. Zo zouden angst voor de aard van de hulpverlening, eerdere negatieve ervaringen en de verantwoordelijkheid die volledig bij de bezoeker wordt gelegd, aan de basis liggen.

Om de onderbescherming van maatschappelijk kwetsbaren tegen te gaan, schuiven de designers van het project 'de STEK' als één mogelijke werkzame strategie naar voor. Het is een netwerk van verschillende organisaties waarbij professionals elk vanuit hun eigen deskundigheid hun deel van de verantwoordelijkheid dragen om onderbescherming tegen te gaan aan de hand van een geheel aan laagdrempelige lokale initiatieven.

### 4.2. Actoren

Met betrekking tot de actoren wordt er een onderscheid gemaakt tussen de doelgroep die men probeert aan te spreken en de partners die deel kunnen uitmaken van het netwerk in de STEK. Wat betreft de doelgroep beogen ze zowel maatschappelijk kwetsbare groepen aan te spreken, als mensen die zich in een sterkere positie bevinden. Maatschappelijk kwetsbare mensen worden omschreven als mensen waarvan hun achterstelling en uitsluiting verklaard kan worden door een samenspel van elkaar versterkende factoren op structureel, institutioneel en individueel niveau. Het gaat hierbij om mensen in armoede, alleenstaanden, thuislozen, mensen zonder wettig verblijf e.d. De designers geven aan dat ze ook mensen willen aantrekken die zich in een sterkere positie bevinden, omdat zij de netwerken van maatschappelijk kwetsbaren kunnen versterken. Ook op die manier kan de onderbescherming van maatschappelijk kwetsbaren bestreden worden.

Uit de documenten zijn daarnaast heel wat actoren naar voren geschoven die kunnen ingezet worden in het netwerk van de STEK. Alle actoren die opgesomd worden, zijn allen potentiële partners omdat de designers zich niet willen beperken tot een limitatieve partnerlijst. Zo blijkt dat verenigingen waar

armen het woord nemen, lokale overheden, mobiele teams van de geestelijke gezondheidszorg en vrijwilligers, potentiële partners zijn binnen de STEK. De designers geven wel twee potentiële partners aan die structureel verbonden kunnen zijn aan 'de STEK'. Het gaat hier om het OCMW en CAW. Het OCMW wordt naar voren geschoven omdat elke gemeente over een OCMW beschikt en het CAW omdat deze in principe steeds gebiedsversterkend werken.

### 4.3 Interventies

Zoals aangegeven zijn interventies concrete acties die door de betrokken actoren van de STEK ondernomen worden om veranderingen teweeg te brengen die tegemoetkomen aan de doelstellingen van de STEK. Vanuit de analyse van de documenten en met aanvulling van het gesprek met de designers is gebleken dat er een hele waaier aan interventies wordt geformuleerd. Op beleidsniveau focust men op structureel werken aan de hand van registratie en het verwerken van signalen. Op niveau van het werkingsgebied streven ze er met het project naar om aandachtsgebieden te versterken en aandachtsgebieden in te zetten als middel voor de sociale opwaartse mobiliteit van bewoners in het aandachtsgebied en gebruikers van de STEK. Op niveau van het netwerk gaat het er in eerste instantie om dat er een netwerk tussen verschillende organisaties gevormd wordt. Daarbij is het belangrijk dat er een netwerk wordt gevormd dat een antwoord kan bieden op de fragmentering van de zorg en de complexe problematieken waar maatschappelijk kwetsbaren mee geconfronteerd worden. Verder dient er ook ingezet te worden op casus- en dossieroverleg. Op niveau van de praktijk wordt er in de documenten verwezen naar een gebieds- en of doelgroepgerichte focus, formele en informele ondersteuning, respect voor de keuze en de privacy van de bezoekers, kwaliteitsvol werken rond verschillende levensdomeinen, individueel- en groepsgericht werken, werken met informele netwerken en netwerken met vrijwilligers. Tot slot werden er door de designers ook twee transversale interventies aangehaald. Enerzijds is er sprake van een emanciperend aanbod dat inzet op onthaal, ontmoeting, vrijetijdsbesteding, vorming en belangenbehartiging. Anderzijds is ook de participatie van de partners en de bezoekers een belangrijke transversale interventie.

### 4.4 Mechanismen

Zoals aangegeven is het identificeren van mechanismen geen eenvoudige opdracht. Sociaal werkers beschrijven vaak op welke manier ze handelen, maar verliezen daarbij de theoretische mechanismen uit het oog. De meerwaarde van mechanismen is net dat ze kunnen aantonen hoe en waarom iets gebeurt. De documenten namen geen expliciete standpunten in omtrent verklarende mechanismen, maar dankzij het gesprek met de designers en de inhoud van de documenten zijn we er alsnog in geslaagd om enkele te verwachten mechanismen te identificeren die aantonen op welke manier onderbescherming kan bestreden worden. Zo zorgen de persoonlijke contacten van de opbouwwerkers met hulpverleners ervoor dat maatschappelijk kwetsbaren meer en sneller toegang kunnen krijgen tot hulp- en dienstverleningsorganisaties. Ook zorgt de continuïteit in het traject van bezoekers ervoor dat ze kennis en vaardigheden ontwikkelen binnen een ondersteunende omgeving. Laagdrempeligheid binnen de STEK, een derde mechanisme, kan geformuleerd worden omwille van twee aspecten. Enerzijds wordt laagdrempeligheid gerealiseerd doordat verschillende interventielogica's worden samengebracht in één STEK, wat ervoor zorgt dat heel wat mensen aanknopingspunten vinden met de STEK. Anderzijds wordt laagdrempeligheid gerealiseerd doordat

de STEK inzet op informaliteit, waarbij mensen naar de STEK kunnen komen zonder dat ze er expliciet iets moeten komen doen. De participatiemogelijkheden van de bezoekers aan de uitbouw van de STEK zorgt ervoor dat wederzijds begrip ontstaat tussen bezoekers en de partners in het netwerk en/of het beleid. Dit kan ervoor zorgen dat er samen nieuwe dingen kunnen gecreëerd worden. Een laatste mechanisme heeft betrekking op vertrouwen in de STEK. Dit mechanisme kan, net zoals laagdrempeligheid, geformuleerd worden aan de hand van twee aspecten. Enerzijds ontstaat er vertrouwen bij de bezoekers ten aanzien van de STEK omwille van het respect die men binnen de STEK toont ten aanzien van de bezoekers. Hierbij gaat het over respect met betrekking tot de keuzes die bezoekers maken en hun privacy. Anderzijds ontstaat er vertrouwen tussen de professionals doordat ze werken vanuit een gedeelde visie, met gedeelde waarden en met een gedeelde doelstelling.

#### **4.5 Resultaten**

Tot slot is er een hele waaier aan gewenste resultaten geformuleerd in de documenten en door de designers met betrekking tot wat men wil bereiken met en in de STEK. Op niveau van het beleid streeft men naar een versterkt lokaal sociaal beleid, het recht op maatschappelijke dienstverlening, automatische toekenning van rechten, ondersteuning door de overheid en dat het model van de STEK ruim verspreid en verankerd is. Op niveau van het werkingsgebied wil men dat de fysieke leefomgeving ruimte en mogelijkheden biedt aan mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie en dat er meer en toegankelijke STEK-praktijken aanwezig zijn. Op niveau van het netwerk streeft men naar sterke(re) partnerschappen tussen verschillende organisaties, dient deskundigheid tussen professionals gedeeld te worden en wil men een netwerk creëren dat kan investeren in vertrouwen. Tot slot streven ze op niveau van de praktijk er in eerste instantie naar de strijd aan te gaan tegen onderbescherming en voor sociale bescherming, alsook naar het herstellen van de verbinding van bewoners en gebruikers in aandachtsgebieden én met de overheid, wilt men dat bezoekers gepaste antwoorden voor hun noden en wensen vinden en wilt men een stijging van de gerealiseerde rechten bewerkstelligen. Verder moet de STEK een schakel vormen naar eerstelijns- en dienstverlening, dienen STEK-praktijken toegankelijk en bereikbaar te zijn, dient de STEK een laagdrempelige ontmoetingsplaats te zijn waar iedereen een volwaardige plaats heeft, is de maatschappelijk positie en het netwerk van bezoekers versterkt, vinden bezoekers hun weg naar het aanbod en hebben bezoekers vertrouwen in de STEK.



## Hoofdstuk 4 Literatuurstudie

In dit onderdeel willen we tegemoetkomen aan de tweede onderzoeksdoelstelling, namelijk: vanuit een wetenschappelijk perspectief de belangrijkste componenten van de ontwikkelde programmatheorie omtrent de STEK uitdiepen en onderbouwen. De thema's die we in dit onderdeel behandelen, zijn geselecteerd naar aanleiding van opvallende thema's die ter sprake kwamen tijdens het gesprek met de *designers* en die naar voor kwamen uit de documentanalyse. We bespreken achtereenvolgens volgende thema's: sociaal werk en het belang van sociale grondrechten, onderbescherming en (on)toegankelijkheid als maatschappelijke uitdagingen, netwerken en samenwerkingsverbanden, outreachend en proactief handelen, empowerend werken, informaliteit, participatie, generalistisch werken aan diverse levensdomeinen en structureel werken aan beleid.

### 1. Sociaal werk en het belang van sociale grondrechten

Uit de documentenanalyse is gebleken dat het recht op maatschappelijke dienstverlening ervoor moet zorgen dat iedereen een menswaardig bestaan kan leiden, maar dat dit recht voor heel wat mensen een ontoereikend vangnet is (zie 2.1.1 Onderbescherming). Om die reden vinden we het in eerste instantie belangrijk dat sociaal werk en het belang van sociale grondrechten wordt toegelicht, om meer context te geven aan dit probleem. Driessens en Geldof (2009) stellen dat '*sociaal werk wil veranderen, wil werken aan een wereld met meer rechtvaardigheid en met mensen die sterker en vrijer zijn*' (Driessens & Geldof, 2009, p. 1). Maar wat is sociaal werk? Sociaal werk is een erg breed begrip. Het situeert zich in uiteenlopende contexten en zet zich in voor een brede waaier aan problemen zoals armoede en sociale uitsluiting, maar richt zich ook op verschillende doelgroepen zoals jongeren, volwassenen of thuislozen (Piessens, 2008). De International Federation of Social Workers (2014) definieert sociaal werk als volgt:

*'Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledges, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing.'*

Sociaal werk zet met andere woorden in op waarden zoals sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en de vrijheid van mensen, waarbij het onder andere aandacht besteedt aan de mensenrechten. Sociaal werk wordt recent als een mensenrechtenberoep gedefinieerd met als finaliteit het werken aan een rechtvaardige samenleving en om op te komen voor de rechten en belangen van maatschappelijk kwetsbare groepen (Hartman, Knevel, & Reynaert, 2016).

In artikel 23 van de Belgische Grondwet worden de sociale grondrechten van iedere Belg opgenomen. Artikel 23 stelt dat iedereen recht heeft om een menswaardig leven te leiden, waarbij eenieder beschikt over rechten zoals het recht op arbeid, sociale zekerheid, behoorlijke huisvesting, bescherming van een gezond leefmilieu e.d. (X, 2014). Het gaat hier om de erkenning van deze grondrechten en de koppeling ervan aan de menselijke waardigheid (Hubeau, 2013).

Sociaal werk is gebaseerd op de waarde van elk individu en het impliceert het continue recht van mensen op kansen, dus ook kansen op vlak van sociale grondrechten. Het is daarbij belangrijk dat sociaal werkers steeds een gepaste grondhouding aannemen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om een principiële openheid tegenover bezoekers, er dient aandacht zijn voor het gehele probleemgebied en er dient rekening gehouden worden met de effecten van de sociale en maatschappelijke omgeving (Verzelen, 2005).

## 2. Onderbescherming en toegankelijkheid als maatschappelijke uitdagingen

Zoals we beschreven hebben in de documentanalyse slaagt de welvaartstaat er niet in om iedereen te beschermen (zie 2.1.1 Onderbescherming). Sociale bescherming wordt omschreven als een grondrecht en verwijst naar inkomen en toegankelijkheid van het aanbod van hulp- en dienstverlening (Devereux & Sabates-Wheeler, 2004). Meer specifiek stelt de Wereldbank dat sociale bescherming ervoor moet zorgen (1) dat sociale bijstand geboden wordt aan degenen die ze nodig hebben, met name kinderen en (2) dat er voordelen en ondersteuning geboden wordt aan personen op actieve leeftijd bij moederschap, invaliditeit, een arbeidsletsel, voor mensen zonder werk en een pensioenuitkering voor ouderen. Sociale bijstand wordt verleend via sociale verzekeringen, sociale uitkeringen, sociale bijstandsdiensten en andere regelingen die een basisinkomen garanderen (The World Bank, 2019). In realiteit blijkt sociale bescherming niet voor elke burger gewaarborgd te worden. Zo geeft Samenlevingsopbouw (2019) aan: *'De Grondwet geeft mensen sociale bescherming. Iedereen heeft recht op een menswaardig inkomen en iedereen kan een beroep doen op kwaliteitsvolle en toegankelijke hulp- en dienstverlening op alle levensdomeinen. In de praktijk blijft dit voor duizenden mensen dode letter. Door een te complexe regelgeving, slechte ervaringen met instanties, of schaamte doen zij hun rechten niet gelden'*. In onderstaande paragraaf gaan we hier verder op in.

### 2.1 Onderbescherming

Zoals hierboven aangegeven, heeft elke burger recht om op een menswaardige manier te leven. Toch zijn er heel wat mensen die hun grondrechten niet (kunnen) benutten, waardoor deze in onderbescherming leven. Er zijn drie verschillende benaderingen mogelijk met betrekking tot onderbescherming. In de meest strikte benadering is er sprake van zuiver financiële onderbescherming. Daarbij wordt onderbescherming gezien als de situatie waarbij iemand recht heeft op een minimuminkomen, maar daar geen gebruik van maakt. Een tweede vorm heeft betrekking op het niet kunnen gebruik maken van het ruimere aanbod aan financiële en sociale hulp- en dienstverlening. Volgens de derde benadering is onderbescherming elke schending van één van de sociale grondrechten (D'hondt, 2014). Het gaat hierbij onder andere om het recht op arbeid, sociale zekerheid, behoorlijke huisvesting of onderwijs (Eeman & Van Regenmortel, 2013). Zoals hierboven reeds aangegeven, focussen we in dit onderzoek op de mate waarin de STEK de sociale bescherming - gedefinieerd in termen van een menswaardig inkomen en toegankelijke hulp- en dienstverlening - kan realiseren. Onderbescherming beschouwen we daarom in termen van Eeman en Van Regenmortel (2013) als *'de situatie waarin personen zich bevinden die – ongeacht de oorzaak – de rechten en diensten waarop zij aanspraak zouden kunnen maken, niet realiseren'* (p. 7). In

onderstaande paragraaf gaan we in op de oorzaken van onderbescherming, afgebakend naar de drempels die maatschappelijk kwetsbare mensen ervaren.

## 2.2 (On)toegankelijke hulp- en dienstverlening en non-take up van sociale grondrechten

Een belangrijke maatschappelijke uitdaging betreft de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening. Uit de documentanalyse blijkt dat onderbescherming sterk wordt gerelateerd aan drempels die maatschappelijk kwetsbaren ervaren met betrekking tot de toegang tot hulp- en dienstverleningsorganisaties (zie 'Microniveau: de cliëntcontext'). Volgens Piessens, Hermans, en Vettenburg (2008) is toegankelijkheid iets wat telkens opnieuw gerealiseerd dient te worden om gelijkheid en gelijkwaardigheid in de hulp- en dienstverlening binnen te brengen. De toegang tot hulp- en dienstverlening wordt gezien als de taak van sociaal werkers om dit te realiseren. Sociaal werkers streven immers naar sociale rechtvaardigheid en mensenrechten. Toegang tot hulp- en dienstverlening vormt een garantie voor die rechtvaardigheid.

Het realiseren van een toegankelijke hulp- en dienstverlening kent echter diverse obstakels of drempels. Het is immers zo dat het aanbieden van hulp- en dienstverlening niet noodzakelijk wil zeggen dat (maatschappelijk kwetsbare) mensen hulp vragen en hun sociale grondrechten gerealiseerd zien (Reijnders, Schalk, & Steen, 2018). Er zijn drempels te identificeren op individueel, relationeel, organisatorisch en op niveau van een gebrekkige realisatie van sociale rechten (Grymonprez, Roose, & Roets, 2017; Van Mechelen & Janssens, 2017). Toegankelijkheid kan met andere woorden gerelateerd worden aan het begrip 'onderbescherming' en gaat verder dan het louter toegang hebben tot een bepaalde hulpverleningsorganisatie (Piessens et al., 2008), maar dus bijgevolg ook het niet opnemen van de sociale grondrechten.

### 2.2.1 Individueel en relationeel niveau

Sannen (2003) stelt dat ontoegankelijkheid op het individuele niveau veroorzaakt kan worden door persoonlijke opvattingen, houdingen en overtuigingen van de bezoeker ten aanzien van hulpverleningsorganisaties. Hierbij worden drempels veroorzaakt door vooroordelen ten aanzien van de hulpverlening en door onvoldoende geïnformeerd te zijn over het aanbod. Deze drempels worden sterk in verband gebracht met de leefwereld van de hulpvrager waarbij veronderstellingen, behoeften, motivaties, attitudes en verwachtingen een grote rol spelen.

Op niveau van de relatie tussen de hulpverlener en de hulpvrager gaat toegankelijkheid voornamelijk over aandacht hebben voor de cliënt. De verschillen in de sociale of culturele positie tussen hulpverlener en hulpvrager kunnen ook de toegang tot de hulpverlening belemmeren. Het kan immers zijn dat de cliënt worstelt met gevoelens van schaamte, onmacht of stigmatisering (Sannen, 2003). Reijnders et al. (2018) vullen daarbij aan dat het niet gebruik maken van hulp- en dienstverlening ook beïnvloed kan worden door een onpersoonlijke behandeling van hulpverleners ten aanzien van hulpvragers, doordat hulpverleners de keuze maken wie ze wel en niet willen helpen of omwille van een afwachtende houding die hulpverleners aannemen. Dit laatste verwijst naar het proactief handelen dat als oplossing naar voor kan geschoven worden om ontoegankelijkheid en onderbescherming aan te pakken.

### 2.2.2 Organisatorische niveau

Toegankelijkheid heeft op organisatorisch niveau te maken met verschillende aspecten. In eerste instantie gaat het om de *bereikbaarheid* van de hulpverlening. Bereikbaarheid heeft niet alleen betrekking op de ligging van de organisatie, maar ook bijvoorbeeld op de inrichting van het gebouw (Sannen, 2003). Roose (2003) vult daarbij aan dat het ook gaat om het al dan niet ervaren van drempels naar de hulpverlening toe, zoals een gebrekkige kennis over het aanbod. Bereikbaarheid heeft ook te maken met de mate waarin de doelgroep daadwerkelijk wordt bereikt. Sannen (2003) concludeert dat het gaat om zowel fysieke, psychologische als culturele bereikbaarheid die in twee richtingen werkt.

Daarnaast heeft toegankelijkheid ook betrekking op de *betaalbaarheid*. Sannen (2003) stelt dat de financiële middelen van de hulpvrager en de betaalbaarheid van de hulpverlening een direct effect hebben op de toegankelijkheid van voorzieningen, maar dat ook de middelen die centrale overheden bereid zijn om te investeren in voorzieningen een bepalende factor zijn. Roose (2003) geeft aan dat betaalbaarheid niet alleen te maken heeft met het financiële luik, maar dat het ook kan gaan om andere kosten die hulpvragers ervaren in de hulpverlening. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om het moeten opgeven van de privacy.

Een derde aspect heeft te maken met de *beschikbaarheid* van de hulpverlening, meer bepaald de mate waarin er sprake is van wachttijden en wachtlijsten (Sannen, 2003). Het verwijst ook naar de mate waarin het aanbod makkelijk beschikbaar is en in welke mate er sprake is van administratieve drempels (Sels, 2008).

Verder gaat het ook om de *bruikbaarheid* van de hulpverlening. Het verwijst naar de mate waarin hulpvragers de hulpverlening als ondersteunend ervaren (Roose, 2003) en waarin het aanbod aan de behoeften voldoet (Sels, 2008). Sannen (2003) gaat daarbij nog een stap verder en stelt dat een bruikbare hulpverlening moet aansluiten bij de kenmerken van de hulpvrager en inspeelt op de bijzondere behoeften van de specifieke doelgroep. Dit is slechts mogelijk, stelt ze, als hulpverleners niet uitgaan van hun eigen denkbeelden of stereotypen. Hulpverlening is met andere woorden bruikbaar wanneer *'hulp- of dienstverleners met kennis van zaken met hun cliënten kunnen omgaan, zij vaardigheden ontwikkeld hebben om hun hulpverleningsmethodieken naar de specifieke situatie van de doelgroep te vertalen en een positieve attitude tegenover de doelgroep hebben'* (Sannen, 2003, p. 5).

Ook *betrouwbaarheid* vormt een factor in het verwezenlijken van toegankelijke hulpverlening. Betrouwbaarheid heeft volgens Sels (2008) te maken met de mate waarin de hulpverlener en zijn aanbod als betrouwbaar worden gepercipieerd door de hulpvrager. Betrouwbaarheid zou op zijn beurt een invloed uitoefenen op mentale drempels, zoals angst, die hulpvragers ervaren.

Het zesde aspect heeft betrekking op de *begrijpbaarheid*. Dit verwijst naar de mate waarin cliënten zicht hebben op de reden van bepaalde interventies en de wijze waarop hulpverleners problemen willen aanpakken (Roose, 2003). Daarnaast verwijst begrijpbaarheid ook naar de mate waarin informatie omtrent het aanbod begrijpbaar is zodat hulpvragers een inschatting kunnen maken of het aanbod aansluit bij hun noden en of er binnen de hulpverlening ook op begrijpbare manier gecommuniceerd wordt (Sels, 2008). Ingewikkelde voorwaarden of procedures kunnen de toegang

tot hulp- en dienstverlening verminderen en kan zelfs zorgen voor administratieve uitsluiting (Reijnders et al., 2018).

Tot slot speelt ook de *bekendheid* van de hulpverlening een belangrijke rol. Sels (2008) stelt dat bekendheid een belangrijk criterium is: '*De mate waarin het aanbod bekend is bij de beoogde doelgroep is essentieel voor de toegankelijkheid*' (Sels, 2008, p. 8). Sannen (2003) geeft aan dat het verband houdt met de manier waarop hulp- en dienstverleningsorganisaties zich profileren naar de buitenwereld toe. Weten cliënten immers waar ze terecht kunnen voor bepaalde hulpverlening? Dit dient duidelijk gemaakt worden aan cliënten door middel van folders of affiches, aldus Sannen (2003).

Van Mechelen en Janssens (2017) vullen verder aan dat het kan gebeuren dat hulp- en dienstverleners bijvoorbeeld (1) aanvragen van in aanmerking komende personen ten onrechte weigeren omdat ze een fout hebben gemaakt of omwille van discretionaire beslissingen of (2) omdat hulp- en dienstverleners bijvoorbeeld niet weten mensen niet naar de nodige diensten doorverwijzen.

We besluiten dus dat ontoegankelijkheid tot hulp- en dienstverlening en bijgevolg het niet realiseren van sociale grondrechten kan veroorzaakt worden (1) omwille van het feit dat hulp- en dienstverleningsorganisaties niet bereikbaar, betaalbaar, beschikbaar, bruikbaar, betrouwbaar, begrijpbaar of bekend zijn en (2) omwille van een fout die hulp- en dienstverleners maken bij rechten die niet automatisch toegekend worden.

### 2.2.3 Gebrekkige realisatie van sociale rechten

Tot slot kunnen er ook drempels geïdentificeerd worden op niveau van het realiseren van sociale rechten. Van Mechelen en Janssens (2017) wijzen erop dat de manier waarop beleid vorm krijgt ook een effect heeft op de toegankelijkheid tot hulp- en dienstverlening en bijgevolg het, al dan niet, realiseren van sociale rechten. De mate waarin sociale grondrechten gerealiseerd worden heeft volgens de onderzoekers in de eerste plaats te maken met de mate waarin een sociaal programma gericht is op een specifieke bevolkingsgroep. Hoe selectiever programma's zijn – en dus hoe minder toegankelijk deze programma's zijn –, hoe groter de kans dat de beoogde doelgroep hun sociale rechten niet zullen realiseren. Daarnaast stellen ze dat het beleid vaak de behoefte heeft om heel precies aan te geven wie ondersteuning verdient en wie niet. Dit zorgt ervoor dat beleidsbeslissingen wederom selectief en minder toegankelijk worden, wat de kans op het realiseren van sociale grondrechten verkleint. Ook wanneer procedures veel tijd in beslag nemen of wanneer het gaat om tegemoetkomingen in de vorm van een dienst daalt de kans op het realiseren van sociale grondrechten van de beoogde doelgroep. Tot slot geven de onderzoekers aan dat ook de mate van administratieve discretie een invloed heeft op het al dan niet opnemen van sociale grondrechten. Discretie zorgt ervoor dat sociaal werkers hun hulp- en dienstverlening kunnen aanpassen aan de noden van de rechthebbenden. Tegelijkertijd kan het ervoor zorgen dat administratieve fouten optreden en dat potentiële rechthebbenden afschrikken vanwege de niet-transparante voorwaarden. Het is met andere woorden belangrijk dat er een goed evenwicht gezocht worden tussen discretie en professionele autonomie enerzijds en standaardisatie van voorwaarden en tegemoetkomingen anderzijds.

Reijnders et al. (2018) vullen aan dat ontoegankelijkheid op niveau van het beleid ook veroorzaakt kan worden door ontoereikende informatie over diensten, een gefragmenteerd dienstenaanbod en een ont koppeling tussen het aanbod van en de vraag naar hulp- en dienstverlening.

### 3. Netwerken en samenwerkingsverbanden

In de documentanalyse hebben we besproken dat de STEK een ankerplaats vormt van waaruit samenwerking tussen verschillende partners concreet vorm krijgt (zie hoofdstuk 3 'De STEK'). Om die reden is het dan ook belangrijk om in dit onderdeel dieper in te gaan op de concepten netwerken en samenwerkingsverbanden.

De laatste decennia zijn wetenschappers, beleidsmakers, sociaal werkers en stafmedewerkers tot de conclusie gekomen dat netwerken cruciaal zijn om op lokaal niveau een antwoord te bieden op de fragmentering van de zorg en de complexe problemen waar kwetsbare groepen mee geconfronteerd worden (Raeymaeckers & De Corte, 2016). Netwerken zorgen voor verbinding met andere mensen, relevante informatie of interessante hulpbronnen (Raeymaeckers, 2013).

Het concept 'netwerken' draagt drie belangrijke kenmerken met zich mee (Raeymaeckers & De Corte, 2016). Het eerste kenmerk focust zich op de wederzijdse afhankelijkheid tussen diverse actoren waarbij er een heel scala aan structuren gevormd wordt tussen de verschillende actoren (O'Toole Jr, 1997). Netwerken worden dus gezien als een set van actoren die met elkaar verbonden zijn en die voor het bereiken van de eigen en de gemeenschappelijke doelstellingen gebruik maken van de middelen en kennis van anderen (Raeymaeckers & De Corte, 2016). Als tweede belangrijk kenmerk wordt er een bepaalde structuur opgericht om de wederzijdse afhankelijkheid van de diverse actoren te reguleren (Vermeiren, Noël, Raeymaeckers, & Dierckx, 2017). Provan en Kenis (2008) omschrijven deze structuur als 'netwerk governance'. Netwerk governance zorgt ervoor dat de inspanningen die de verschillende actoren binnen het netwerk doen, op elkaar worden afgestemd zodat de doelstelling van het netwerk kan bereikt worden. De meerwaarde van zo een netwerk wordt gecreëerd wanneer er sprake is van coördinatie en afstemming tussen de activiteiten van elke betrokken autonome actor, wanneer ze tegelijk met problemen worden geconfronteerd die ze zelf niet kunnen oplossen. Door een netwerk aan te gaan, beleven alle betrokken actoren een voordeel, worden hiaten ingevuld en kan overlap vermeden worden (Vermeiren et al., 2017).

Provan en Kenis (2008) omschrijven drie mogelijke vormen van netwerk governance. In eerste plaats zijn er leidende organisaties. Binnen deze vorm van netwerk governance worden alle activiteiten op netwerkniveau en belangrijke beslissingen genomen door één organisatie. Het gaat hier met andere woorden over een gecentraliseerd netwerk met een asymmetrische machtsrelatie tussen de leidende organisatie en de andere netwerkactoren. Vanuit de documentanalyse blijkt dat de designers deze vorm van netwerk governance prefereren. Zo geven ze aan dat er steeds een coördinator of een trekker moet zijn in het netwerk van de STEK, maar dat deze rol niet noodzakelijk door Samenlevingsopbouw moet vervuld worden (zie 'Mesoniveau: de hulp- en dienstverleningscontext'). Ten tweede spreken Provan en Kenis (2008) over netwerk administratieve organisaties, waarbij een aparte administratieve entiteit wordt opgezet om het netwerk en zijn activiteiten te besturen. Deze aparte entiteit heeft als doel het netwerk te coördineren en in stand te houden. Het gaat hierbij om een externe coördinator die aangesteld wordt via een mandaat of

verkozen wordt door de leden van het netwerk. De laatste vorm wordt omschreven als een gedeeld-participerende vorm van governance. Het netwerk wordt daarbij gecoördineerd door de netwerkleden zelf, zonder een aparte governance entiteit. Deze vorm van governance is uitsluitend afhankelijk van de betrokkenheid van (bijna) alle betrokken actoren in het netwerk.

Netwerken tussen hulpverleningsorganisaties zijn dus belangrijk in de strijd tegen onderbescherming en voor sociale bescherming, omdat ze waarde geven aan een groep mensen die geconfronteerd wordt met verschillende noden op een manier dat niet bewerkstelligd kan worden door individuele organisaties (Raeymaeckers & Dierckx, 2012). Het is daarbij belangrijk dat dit netwerk effectief is in het bijdragen aan de noden van deze mensen (Provan & Milward, 1999).

Bij de ontwikkeling van een netwerk vormt het zoeken naar een evenwicht tussen integratie en differentiatie een belangrijke uitdaging. De uitdaging die netwerken met zich meebrengt, is dat er gezocht moet worden naar een manier om de gezamenlijk inspanningen van een gedifferentieerde set aan organisaties te integreren in de activiteiten van een netwerk. Integratie is immers noodzakelijk om een integrale aanpak te kunnen bieden aan de complexe problemen van maatschappelijk kwetsbare groepen (Raeymaeckers & Kenis, 2016). Enerzijds zorgt integratie binnen het netwerk voor effectiviteit en efficiëntie in het bereiken van de gemeenschappelijke doelstellingen. Het zorgt voor een betere coördinatie door vergaderingen te organiseren, informatiesystemen uit te bouwen en routines in te bouwen. Anderzijds zorgt differentiatie binnen het netwerk ervoor dat de individuele prestaties van de betrokken actoren verbeteren wanneer differentiatie op de juiste manier gebeurt (Buck, Seale, Leiter, & Taylor, 2011). Er dient dus gezocht te worden naar een juiste balans tussen enerzijds de differentiatie van de expertise en anderzijds de integratie van inspanning van de actoren in het netwerk.

#### 4. Proactief werken

Zoals we beschreven hebben in paragraaf '2.1 Onderbescherming' wordt proactief handelen door hulp- en dienstverleningsorganisaties en de overheid als een van de oplossingen naar voor geschoven om onderbescherming tegen te gaan. Daarnaast blijkt uit de documentanalyse ook dat STEK-praktijken proactief dienen in te grijpen op individuele probleemsituaties en de onderbescherming van personen en gezinnen (zie 'Emanciperend aanbod'). Proactief handelen in enge zin verwijst naar handelingen waarbij een organisatie of dienst zelf stappen zet om potentiële gerechtigden op te sporen en te benaderen (Steenssens, Degavre, Sannen, Demeyer, & Van Regenmortel, 2007). Proactief handelen werkt vanuit de idee dat de initiatiefnemer niet de burger is, maar wel de overheid. De dienstverlener dient stappen te zetten om ervoor te zorgen dat iedereen die recht heeft op zijn diensten, die rechten ook realiseert. Binnen het proactief handelen maakt men een onderscheid tussen drie mogelijke strategieën: het informeren van potentiële gerechtigden over de voordelen en tegemoetkomingen waar men recht op heeft, outreachend handelen en automatische rechtentoekenning (Eeman & Van Regenmortel, 2013).

Proactief handelen wil verder ook zeggen dat er dient ingezet te worden op het uitbouwen van STEK-praktijken, op kwaliteitsvolle dienstverlening en dat men de toegang tot beschikbare informatie dient te verhogen. Het is een samenhangend geheel van maatregelen dat onderbescherming lokaal aanpakt. De eigen verantwoordelijkheid van mensen wordt vaak afgezwakt, waardoor mensen in

een maatschappelijk kwetsbare positie niet weten waar ze recht op hebben. Indien ze het wel weten, vinden ze vaak de weg niet omwille van allerhande drempels. Op het individueel niveau gaat het om drempels zoals het niet kunnen, durven of willen vragen. Op het (boven)wettelijk niveau kan het gaan om drempels zoals een niet-toekenning (Eeman, Steenssens, & Van Regenmortel, 2013).

## 5. Outreachend werken

Niet alleen is outreachend werken een van de strategieën om proactief te werken, ook omschrijven de designers outreachend werken als een onderdeel van hun emanciperend aanbod. Zo dienen opbouwwerkers outreachend onthaal te doen om op vindplaatsen contacten op te bouwen met kwetsbare mensen en om signalen op te vangen (zie 'Emanciperend aanbod').

Outreachend handelen verwijst naar het actief naar buiten treden, waarbij opbouwwerkers zich richten op mensen in kwetsbare omstandigheden (Van Doorn & Hoijtink, 2017). Outreachend werken wil dus zeggen dat de hulp ongevraagd aangeboden kan worden op plaatsen waar potentiële hulpvragers zich bevinden. Het gaat erom dat er proactief contact gelegd wordt met mensen die wellicht hulpbehoevend zijn, maar die zelf niet om hulp vragen en die geen adequate hulp ontvangen. Ook wanneer mensen in eerste instantie niet lijken open te staan voor hulp, zal er contact met hen gelegd worden. Het is dan ook belangrijk dat outreachend handelen niet onnodig toegepast wordt, maar enkel voor specifieke situaties en bij specifieke doelgroepen (Van Doorn, Van Etten, & Gademan, 2008).

Andersson (2013) stelt dat er drie belangrijke taken verbonden zijn aan outreachend handelen. In eerste instantie moet er contact gemaakt worden met de maatschappelijk kwetsbare in kwestie. Het fundament van outreachend handelen ligt immers in het feit dat er een sociale interactie ontstaat tussen iemand in nood en een sociaal werker. Dit zorgt ervoor dat hulpverlening naar de persoon in nood gaat en ook op die manier wordt voorkomen dat er geen gebruik wordt gemaakt van de dienstverlening. Het tweede wat een opbouwwerker dient te doen, is sociale veranderingsprocessen opstarten. Daarbij gaat de opbouwwerker ofwel de maatschappelijk kwetsbare in contact brengen met toegankelijke hulp- en dienstverlening, ofwel zelf de hulpverlening op zich nemen. Tot slot dienen opbouwwerkers ook sociale steun te bieden en te onderhouden, dit zorgt er immers voor dat sociale veranderingsprocessen mogelijk worden gemaakt.

Opbouwwerkers maken in een outreachende praktijk op een laagdrempelige en informele manier contact met maatschappelijk kwetsbaren en zoeken aansluiting bij hun leef- en ervaringswereld. De ontmoeting en het in dialoog blijven met deze personen zijn voorwaarden voor een goede hulpverlening (Van Doorn et al., 2008). Driessens en Van Regenmortel (2006) vullen hierbij aan dat wanneer een opbouwwerker zich verbindt met de leefwereld van de maatschappelijk kwetsbare, dat hij ook inzicht dient te verwerven in het belang van het gezinsleven en de netwerken van de mensen.

## 6. Empowerend werken

In de documentanalyse hebben we gezien dat de designers emanciperend werken vertalen naar het begrip 'empowerend werken' (zie 'Emanciperend aanbod'). Het empowermentparadigma wordt als kader gebruikt in de strijd tegen onderbescherming en gaat voor het uitbouwen van een positief, proactief beleid. Het empowermentparadigma is een kader dat dwingt om eerder krachtgericht te



kijken naar sociale problemen en naar mensen in maatschappelijk kwetsbare posities. Empowerment streeft enerzijds naar volwaardig burgerschap, anderzijds naar een kwaliteitsvol leven voor iedereen. Het gaat hier dus om het investeren in mensen (Van Regenmortel, 2013).

Een belangrijke misvatting heerst rond het feit dat empowerment enkel te situeren is op het individuele niveau. Empowerment gaat echter niet alleen over het versterken van individuen, maar ook om het versterken van groepen, buurten, professionals, organisaties, gemeenschappen, het middenveld, het beleid en de bredere samenleving. Empowerment is met andere woorden een multi-level construct (Van Regenmortel, 2011) en kan dus gesitueerd worden volgens een micro-, meso- en macroniveau. Ook de designers van het project hanteren deze drie niveaus om invulling te geven aan het begrip emanciperend of empowerend werken (zie 'Emanciperend aanbod').

### 6.1 Microniveau

Op microniveau, of op niveau van het individu, is empowerment een proactieve benadering die gelooft in de capaciteit van de bezoekers van de STEK. De focus ligt niet op de persoonlijke tekorten, maar eerder op de ontplooiing van persoonlijke capaciteiten (Van Regenmortel, 2002). Het gaat om versterkend en verbindend werken als centrale werkprincipes (Eeman & Van Regenmortel, 2013). In de STEK vertaalt dit zich in het ontwikkelen van een kritisch bewustzijn bij mensen en door hen te laten deelnemen aan de vorming van het beleid (zie 'Emanciperend aanbod').

Steenssens, Demeyer, en Van Regenmortel (2009) stellen dat er binnen de literatuur een sterke overeenstemming is omtrent de drie belangrijkste componenten van empowerment op het individuele niveau. In de eerste plaats wordt er gesproken over een intra-persoonlijk component. Dit component verwijst naar het geloof in het eigen kunnen om de eigen situatie en omgeving te beïnvloeden; het verwijst naar het geloof in de eigen invloed op de eigen situatie en omgeving en het verwijst naar de wil of motivatie om de eigen situatie en omgeving te beïnvloeden. Het tweede component is het interpersoonlijke component. Dit verwijst naar een kritisch bewustzijn ten aanzien van maatschappelijke mogelijkheden, normen en middelen, naar vaardigheden om deze te benutten en naar het mobiliseren van bronnen. Het laatste component verwijst naar gedrag. Dit heeft betrekking op de betrokkenheid bij de gemeenschap en de participatie in sociale verbanden en constructief gedrag in de omgang met nieuwe situaties.

Steenssens en Van Regenmortel (2007) stellen dat zelfvertrouwen, controle, een kritisch bewustzijn en betrokkenheid bij de gemeenschap belangrijke componenten zijn bij deze dimensie van empowerment. Oog hebben voor het niveau van het individu wil immers zeggen dat men dient te zoeken naar het activeren van de individuen opdat hun psychisch welzijn, hun weerbaarheid en hun veerkracht versterkt worden.

### 6.2 Mesoniveau

Bij empowerment op mesoniveau, ofwel op niveau van de organisaties, wordt er een onderscheid gemaakt tussen empowerende organisaties en empowerde organisaties. Empowerende organisaties zijn die organisaties die opportuniteiten tot individuele groei creëren (Schulz, Israel, Zimmerman, & Checkoway, 1995) en die leden van die organisaties ondersteunen als onderdeel van het organisatieproces (Steenssens et al., 2009). Empowerende organisaties worden coöperatief

gecontroleerd door hun leden en werken richting doelen die gedefinieerd zijn door hun leden. Een STEK kan omschreven worden als empowerende organisatie aangezien emanciperend of empowerend werken op mesoniveau volgens de designers verwijst naar de manier waarop organisaties zichzelf organiseren opdat maatschappelijk kwetsbare mensen er een belangrijke rol in zouden kunnen spelen (zie 'Emanciperend aanbod'). Empowerde organisaties, aan de andere kant, zijn organisaties die controle en invloed uitoefenen op hun omgeving en hebben de mogelijkheid om de verdeling van sociale en economische hulpbronnen te beïnvloeden (Schulz et al., 1995).

Op mesoniveau kan empowerment dan ook geplaast worden binnen het discours van opbouwwerk en kan het verbonden worden met concepten zoals zelfhulp, participatie, netwerken en gelijkheid. Participatie wordt als component bij uitstek gezien binnen het proces van zelfhulp en empowerment. Het is tevens belangrijk dat bezoekers betrokken zijn bij de beslissingen die opbouwwerkers nemen en die van invloed zijn op het leven van de bezoekers. Bezoekers dienen dus te beschikken over (zelf)vertrouwen en kennis (Craig & Mayo, 1995), dit verwijst dan naar het concept van empowerende organisaties zoals genoemd door Schulz et al. (1995).

### 6.3 Macroniveau

Op macroniveau, of op niveau van de samenleving, verwijst empowerment vaak naar de componenten gemeenschapszin, sociale kwaliteit, gebundelde capaciteit en collectieve actie. Gemeenschapszin verwijst naar een gevoel van toebehoren en gedeelde waarden, normen, behoeften, doelstellingen en verwachtingen. Sociale kwaliteit heeft betrekking op (in)formele interacties en relaties en gemeenschapsgebonden en -overstijgende interacties en relaties. Het concept gebundelde capaciteit verwijst naar openbaring, verbinding en ontplooiing van de immateriële en materiële capaciteiten van personen, groepen en organisaties. Onder collectieve actie wordt gezamenlijke ontwikkelingsinitiatieven, reactie op bedreigingen van de eigen ontwikkeling en het bemachtigen van externe hulpbronnen begrepen (Steenssens et al., 2009). Volgens de designers gaat het er echter om dat het beleid op zo een manier moet georganiseerd worden dat er een participatief beleid ontstaat (zie 'Emanciperend aanbod').

Empowerment is dus een meervoudig begrip dat verwijst naar diverse niveaus. Deze niveaus zijn onderling met elkaar verbonden. Het gaat om een verwevenheid van het individu, het collectieve en het politiek-maatschappelijke. 'Power' verwijst dan naar de persoonlijke en collectieve kracht en kwaliteiten van personen. De kracht zal zich dan omzetten in macht op een breder sociaal, maatschappelijk en politiek vlak. Belangrijk is dat in de dagdagelijkse praktijk de nadruk wordt gelegd op de eigen kracht van de bezoekers. Dit zorgt er weliswaar voor dat 'eigen kracht' bijna automatisch wordt verbonden met het idee van 'eigen verantwoordelijkheid' en 'eigen schuld' (Van Regenmortel, 2008).

Tot slot dient er ook rekening gehouden te worden met het feit dat opbouwwerkers de bezoekers niet dienen te empoweren, maar dat bezoekers dit zelf dienen te doen. Opbouwwerkers kunnen dit proces wel in de hand werken en een nadruk leggen op de krachten van de bezoeker en zijn/haar omgeving door hulpbronnen toegankelijk te maken en door deze open te stellen voor iedereen. Er is met andere woorden nood aan een open maatschappelijk klimaat waarin betrokkenheid en respect centrale concepten dienen te zijn (Van Regenmortel, 2008).

## 7. Informaliteit

Zoals we hebben beschreven in de documentanalyse wil men in de STEK sterk inzetten op het creëren van een informele praktijk. Hiermee wordt er verwezen naar het feit dat bezoekers van de STEK gewoon aanwezig moeten kunnen zijn in de STEK, een gesprek al dan niet kunnen aangaan en koffie kunnen drinken zonder dat ze iets specifiek moeten doen in de STEK (zie 'Laagdrempeligheid omwille van het inzetten op informaliteit'). Informaliteit als concept is echter moeilijk te definiëren. Informaliteit verwijst volgens Sennett (2012) naar het creëren van een plek waar op informele manier betekenis kan worden gerealiseerd voor een grote diversiteit aan bezoekers. Sennett stelt dat een informele praktijk een plaats is waar mensen gewoon samenkomen, maar ook waar er activiteiten worden georganiseerd, waar mensen de keuze hebben om al dan niet in interactie te treden met anderen en een plaats waar mensen niet onder druk staan van wat er zich buiten de organisatie afspeelt. Om bijvoorbeeld participatie in dergelijke organisaties mogelijk te maken, stelt Sennett dat de organisatoren – of in het geval van de STEK de opbouwwerkers – huisregels moeten opstellen, maar er tegelijkertijd wel voor moeten zorgen dat mensen keuzevrijheid hebben om al dan niet in interactie te gaan en zelf activiteiten te ontwikkelen.

Om informaliteit mogelijk te maken, stelt Sennett dat het belangrijk is dat opbouwwerkers bezoekers begeleiden en niet dirigeren. Er mag met andere woorden geen druk opgelegd worden op de bezoekers om deel te nemen aan activiteiten, maar opbouwwerkers moeten vanuit interactie inspelen op dat wat bezoekers wensen. Sennett stelt immers: *'Het vermogen tot het aangaan van dialogische relaties veronderstelt, van het kunnen luisteren naar de noden van een ander zonder er mee samen te vallen. Het ontwikkelen van die vaardigheid vraagt veel oefening en reflectie. Daarbij is een subjective voice nodig - een stem die niet assertief is, maar ruimte geeft. Waarin empathie wordt gepraktiseerd en de ander ruimte wordt gegeven'* (Gradener, 2013). Sennett geeft wel aan dat deze interactie niet vanzelfsprekend is. Opbouwwerkers *'kunnen het tempo en de manier waarop samenwerking en verbinding ontstaat niet zomaar plannen. Het is vooral belangrijk om een ongedwongen sfeer te creëren. Engagements en voorstellen spelen in op ideeën en talenten van bezoekers en buurtbewoners'* (Gradener, 2013). Informaliteit gaat met andere woorden verder dan een informele praktijk creëren, maar gaat ook om het creëren van een informele relatie met bezoekers van de STEK.

Dit laatste wordt bevestigd door Misztal (2002). Ze omschrijft informaliteit als een kenmerk van interpersoonlijke, minder routinematige en minder rigide relaties. Informeel gedrag wordt ook vaak omschreven als het niet volgen van precieze procedures en als niet onderworpen aan georganiseerde sancties. Informaliteit kan daarnaast ook omschreven worden door de nadruk te leggen op de onbepaaldheid van interacties en de vloeiende aard van de sociale realiteit. Dit zorgt ervoor dat sociale ontmoetingen spontaan en op een creatieve manier kunnen worden vormgegeven.

Hieruit leren we dat informaliteit betrekking kan hebben op een relatie, gedrag of de manier waarop sociale interacties tot stand komen. Daarbij zijn deze informele relaties, gedrag of sociale interacties minder routinematig of minder vaststaand (1), dienen opbouwwerkers zich empathisch op te stellen (2), dienen bezoekers niet onder druk te worden gezet (3), dient er vertrokken te worden vanuit de noden van de bezoekers (4) en dienen opbouwwerkers vaardigheden te ontwikkelen om noden van bezoekers te achterhalen (5). In onze analyse zullen we op basis van het perspectief van opbouwwerkers, partners, beleidsmedewerkers, vrijwilligers en bezoekers bekijken hoe de informele praktijk in de STEK wordt geconstrueerd.

## 8. Participatie

Een volgend concept waar we dieper op willen ingaan, is 'participatie'. Vanuit de documentenanalyse weten we dat de STEK sterk willen inzetten op participatie. Het gaat daarbij zowel over de participatie van verschillende betrokken partners bij de STEK, als de participatie van de bezoekers aan de werking van de STEK en het beleid (zie hoofdstuk 3 'Participatie'). Zoals de designers ook al duidelijk hebben aangegeven, kent participatie verschillende vormen. In wat volgt bespreken we participatie op niveau van de STEK en participatie op niveau van het beleid.

### 8.1 Participatie op niveau van de STEK

Een eerste vorm van participatie, is participatie op niveau van de STEK. Deze kan tegenover outreachend handelen geplaatst worden. Bij outreachend handelen maken professionals informeel contact met bezoekers. Bij participatie op niveau van de STEK ligt de focus eerder op de inspraak en inbreng van bezoekers in hun traject. Participatie op niveau van de STEK zorgt ervoor dat bezoekers meer geneigd zijn om actief betrokken te worden bij het traject wanneer ze het gevoel hebben dat ze zelf controle kunnen uitoefenen over de omstandigheden en gebeurtenissen. Het zorgt ervoor dat de kwaliteit van het traject verbetert, maar het leidt ook tot een gedeelde verantwoordelijkheid tussen bezoekers en professionals (Roose, 2005). Vaak is het wel zo dat professionals de controle hebben over de mate waarin bezoekers kunnen participeren en omtrent welke onderwerpen, wat zorgt voor een beperking van de participatiemogelijkheden van bezoekers (Broer, Nieboer, & Bal, 2014).

Er bestaat een zeer grote diversiteit aan manieren waarop er aan participatie kan gedaan worden in de STEK. Een instrument dat gebruikt wordt om deze vormen in kaart te brengen, is de participatieladder (Dezeure & De Rynck, 2011). De participatieladder wordt voornamelijk toegepast binnen de jeugdhulpverlening, waardoor we ons baseren op de visietekst van vzw Cachet (2013) omtrent cliëntparticipatie in de jeugdhulpverlening om de participatieladder vorm te geven.

<b>Meebeslissen</b>	De bezoeker neemt binnen zijn traject het initiatief en neemt de uitvoering ervan grotendeels op zich. Opbouwwerkers kunnen bij de besluitvorming betrokken worden, maar enkel indien nodig.
<b>Coproduceren</b>	De bezoeker neemt binnen zijn traject het initiatief op zich en neemt beslissingen omtrent de uitvoering ervan. De opbouwwerker neemt daarin een ondersteunende en begeleidende rol op zich.
<b>Adviseren</b>	Het traject van de bezoeker wordt gecoördineerd door de opbouwwerker. De bezoeker wordt bij onderdelen betrokken en wordt om advies gevraagd.
<b>Raadplegen</b>	Het traject wordt uitgevoerd door de opbouwwerker en de bezoeker wordt daarbij geraadpleegd. De bezoeker heeft inzicht in het proces en zijn mening wordt serieus genomen.
<b>Informereren</b>	De opbouwwerker gaat het traject uitvoeren en de bezoeker wordt ad hoc betrokken doordat de opbouwwerker hem informeert.

## 8.2 Participatie op niveau van het beleid

Een tweede vorm van participatie, is participatie op niveau van het beleid. Het wordt omschreven als een specifieke vorm van politieke burgerparticipatie die de intentie of het effect heeft het overheidsbeleid te beïnvloeden (Vermeersch, Van den Broucke, De Cuyper, Herbots, & Van Damme, 2016). Bij beleidsparticipatie denken bezoekers of een bezoekersgroep mee of hebben ze invloed op het beleidsproces of de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening (Sok, Kok, Royers, & Panhuijzen, 2009).

Op het beleidsniveau kan participatie zowel als doel en als middel worden ingezet. Participatie wordt als middel ingezet om een beleidsdoel te bereiken, waarbij participatie dan wordt gezien als een instrument om draagvlak te verwerven. Het zorgt dan voor een inhoudelijke verrijking van het beleid. Participatie kan ook opgevat worden als doel, waarbij de betrokkenheid van mensen een basisvoorwaarde vormt.

Net zoals bij participatie op niveau van de STEK is de participatieladder ook hier een veelgebruikt instrument om de mate van participatie te situeren. De participatieladder bestaat uit zes verschillende niveaus en geeft aan welke concrete invloed bezoekers kunnen hebben (Sok et al., 2009)

<b>Zelfbeheer</b>	Bezoekers nemen zelf het initiatief om in eigen beheer voorzieningen tot stand te brengen en te onderhouden. Opbouwwerkers zijn niet betrokken.
<b>Meebeslissen</b>	Opbouwwerkers laten de ontwikkeling van de beleidsagenda en de besluitvorming over aan de bezoekers en zal zelf optreden als adviseur.
<b>Coproduceren</b>	Opbouwwerkers en bezoekers bepalen samen de beleidsagenda en zoeken samen naar oplossingen voor problemen.
<b>Adviseren</b>	Opbouwwerkers en bezoekers bepalen samen de beleidsagenda, waarbij bezoekers de mogelijkheden krijgen op problemen aan te kaarten en oplossingen te formuleren.
<b>Raadplegen</b>	Opbouwwerkers bepalen in hoge mate de beleidsagenda zelf, maar zien bezoekers wel als gesprekspartners bij de ontwikkeling van het beleid.
<b>Informereren</b>	Opbouwwerkers bepalen zelf de beleidsagenda en houden bezoekers op de hoogte zonder dat deze een inbreng kunnen leveren.

## 9. Vanuit een generalistisch perspectief werken aan diverse levensdomeinen

Een van de interventies waar de designers van het project *'De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming'* op willen inzetten, is het kwaliteitsvol werken rond verschillende levensdomeinen. De documenten geven aan dat het in de STEK noodzakelijk is dat er gewerkt wordt rond verschillende levensdomeinen zoals wonen, arbeid, onderwijs of gezondheid (zie `

Kwaliteitsvol werken rond verschillende levensdomeinen'). Doordat de opbouwwerkers van de STEK werken op verschillende levensdomeinen, kan er gesteld worden dat opbouwwerkers werken vanuit een generalistisch perspectief. In onderstaande paragrafen gaan we dieper in op wat generalistisch werken net inhoudt en bespreken we de verschillende rollen die opbouwwerkers kunnen opnemen wanneer ze werken vanuit een generalistisch perspectief.

### 9.1 Wat is generalistisch werken?

Sociaal werk kent zijn wortels binnen een generalistische invulling van de hulp- en dienstverlening, maar de laatste decennia is er sprake van een ommezwaai richting een specialistische invulling (Blom, 2004). Specialisatie zorgt ervoor dat sociaal werkers zich verdiepen in één specifieke vorm van hulpverlening. Ze hebben daardoor een specifieke taakomschrijving en ze werken aan afgebakende problemen. Specialisten zijn bekwame experts wanneer bezoekers afgebakende problemen hebben, maar komen te kort wanneer ze geconfronteerd worden met cliënten die een kluwen aan problemen hebben (Raeymaeckers, Dingenen, & Van Cauwenbergh, 2016).

Ondanks de ommezwaai wint het generalistisch sociaal werk opnieuw aan terrein, dit door de toenemende nood aan een antwoord op multi-probleemsituaties. Er ontstaat een nood aan een holistische manier van hulpverlening. Een holistisch perspectief heeft aandacht voor de verwevenheid van problematieken en de interactie tussen cliënten en de samenleving (Perlinski, Blom, Morén, & Lundgren, 2010). Willen we met andere woorden binnen het huidige hulpverleningslandschap werken aan kwalitatieve hulp- en dienstverlening, dan dienen STEK-praktijken eerder te streven naar een generalistische manier van werken om tegemoet te komen aan de maatschappelijke nood.

Er kan zowel op micro-, meso- als macroniveau generalistisch gewerkt worden. Op microniveau ligt de focus op de relatie tussen bezoekers en opbouwwerkers, waarbij het belangrijk is dat deze relatie gebaseerd is op de krachten van de bezoekers en op vertrouwen. Bezoekers dienen op een positieve manier benaderd te worden om oplossingsgericht aan de slag te kunnen gaan. Op mesoniveau vormt de generalistische opbouwwerker een brugfiguur tussen bezoekers en hulp- en dienstverleningsorganisaties. De opbouwwerker kan dan verschillende rollen opnemen en verschillende functies uitvoeren, naargelang de noden van de bezoekers. Op macroniveau wordt er tot slot gestreefd naar het teweegbrengen van structurele veranderingen bij organisaties, buurten en gemeenschappen en dit alles in het voordeel van maatschappelijk kwetsbare groepen. De generalistische opbouwwerker richt zich hierbij tot het beleid (Dingenen, Raeymaeckers, & Van Cauwenbergh, 2018).

### 9.2 Rollen bij het werken vanuit een generalistisch perspectief

Zoals we hierboven hebben aangegeven kan men op mesoniveau bij het werken vanuit een generalistisch perspectief verschillende rollen opnemen en verschillende functies uitvoeren. In deze paragraaf gaan we iets dieper in op de verschillende rollen die opbouwwerkers op zich kunnen nemen in functie van de strijd tegen onderbescherming. Eerst en vooral is het belangrijk om aan te geven dat de opbouwwerker een brugfiguur of *broker* vormt tussen de bezoekers van de STEK en de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties (Dingenen et al., 2018; Raeymaeckers, 2016). Dit wil zeggen dat de opbouwwerkers vanuit de noden van de bezoekers samenwerkingsverbanden aangaan met

relevante hulp- en dienstverleningsorganisaties (Boost et al., 2018). Daarbij kunnen opbouwwerkers - vanuit de brede kijk die ze hebben ontwikkeld over de situatie van bezoekers - de situatie van de bezoekers van de STEK contextualiseren ten aanzien van hulp- en dienstverleners, kunnen ze bezoekers van de STEK ondersteunen bij de contacten naar andere hulpverleningsorganisaties en kunnen ze een onderhandelingspositie innemen. Concreet houdt dit in dat de opbouwwerkers vanuit een generalistisch perspectief kunnen optreden als informatieverstrekker, ondersteuner en onderhandelaar (Raeymaeckers & Van Riel, 2014).

Een opbouwwerker die werkt vanuit een generalistisch perspectief kan in de eerste plaats optreden als informatieverstrekker, omdat ze een brede kennis hebben over de hulpvragen en noden waar bezoekers van de STEK mee worstelen. Dit zorgt ervoor dat de opbouwwerker deze informatie en kennis kan gebruiken om het verhaal van de bezoekers te kaderen binnen de juiste context ten aanzien van hulp- en dienstverleners. Niet iedereen slaagt er immers in om zijn of haar probleemsituatie te verwoorden. Een opbouwwerker die optreedt als informatieverstrekker is dan belangrijk omdat deze informatie beknopt en bondig kan overbrengen. Daarnaast zorgt de brede kennis die opbouwwerkers hebben over de bezoekers er ook voor dat meer specialistische organisaties extra of complementaire informatie aangereikt krijgen over de situaties van bezoekers. Meer specialistische organisaties – die zich focussen op een levensdomein, zoals bijvoorbeeld arbeid – beschikken immers niet over dezelfde informatie in vergelijking met meer generalistische organisaties – die zich focussen op verschillende levensdomeinen van bezoekers (Raeymaeckers & Van Riel, 2014).

De tweede rol die de opbouwwerker op zich kan nemen, is de rol van ondersteuner. Zo kan de opbouwwerker bezoekers van de STEK ondersteunen wanneer bezoekers of zij contact opnemen met hulp- en dienstverleningsorganisaties. Het is daarbij belangrijk dat de ondersteuning die generalisten bieden, op maat van de capaciteiten en de draagkracht van de bezoekers gebeurt. Sommige bezoekers hebben immers meer nood aan ondersteuning dan anderen (Dingenen et al., 2018; Raeymaeckers, 2016). Ook de aard van de ondersteuning kan variëren.

Tot slot kan een opbouwwerker ook de rol van onderhandelaar op zich nemen. Dit wil zeggen dat de opbouwwerker in staat is om hulp- en dienstverleningsorganisaties te overtuigen van de gerechtigheid van de situatie van bezoekers van de STEK. Wanneer een bezoeker bijvoorbeeld recht heeft op een financiële tegemoetkoming kan de opbouwwerker onderhandelen. Belangrijk is wel dat de opbouwwerker zich goed voorbereidt door de situatie van de bezoeker ten volle te doorgronden, alsook de wetgeving waarbinnen de specifieke hulp- en dienstverlening zich situeert (Dingenen et al., 2018; Raeymaeckers, 2016).

## 10. Structureel werken aan beleid

Tot slot besteden we ook aandacht aan structureel werken aan beleid. Uit de documentanalyse blijkt immers dat de STEK op beleidsniveau veranderingen wenst teweeg te brengen door structureel te werken (zie '2.3.1 Op niveau van het beleid'). Structureel werken aan beleid verwijst naar activiteiten die opbouwwerkers verrichten om op verschillende niveaus veranderingen teweeg te



brengen in het beleid. Het kan daarbij gaan om het beïnvloeden van de ontwikkeling, invoering, implementatie, wijziging of het behoud van sociaal beleid, op organisatorisch, lokaal, nationaal of internationaal niveau (Almog-Bar, Weiss-Gal, & Gal, 2015).

Structureel sociaal werk heeft betrekking op diverse niveaus: samenleving, praktijk en beleid. Op niveau van de samenleving is er sprake van een radicale benadering op structureel sociaal werk. Opbouwwerkers gaan daarbij, samen met bezoekers, inzetten op collectieve actie om veranderingen in de samenleving teweeg te brengen. In de tweede benadering, op niveau van de praktijk, situeert zich het (zelf)kritisch structureel sociaal werk. Daarbij wordt het handelen van de opbouwwerker in dialoog met bezoekers in vraag gesteld om tot nieuwe inzichten en oplossingen te komen. De derde en laatste variant betreft een beleidsgerichte benadering op structureel sociaal werk (Hermans, 2012). Hierbij gaat het om specifieke activiteiten die opbouwwerkers ondernemen bij het uitvoeren van hun job om impact uit te oefenen op het formuleren en het implementeren van nieuw beleid of het herzien van bestaand beleid. Via allerlei strategieën, zoals onder andere op basis van de eigen registratiegegevens, trachten opbouwwerkers op die manier invloed uit te oefenen op de gehele beleidscyclus (Gal & Weiss-Gal, 2013). Het is dan ook deze laatste benadering die van toepassing is op de werking van de STEK. Almog-Bar et al. (2015) geven aan dat opbouwwerkers zich dienen te realiseren dat structureel werken aan beleid belangrijk is. Opbouwwerkers bevinden zich immers in een unieke positie omdat zij dagelijks geconfronteerd worden met sociale problemen. Dit stelt hen volgens Almog-Bar et al. (2015) in staat om ideeën, informatie en suggesties voor beleidswijzigingen aan te dragen die zijn gebaseerd op 'het echte leven', alsook om voorstellen te beïnvloeden die reeds zijn geformuleerd vanuit het beleid.

In de literatuur wordt er een onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte strategieën om structureel te werken aan beleid. Directe strategieën zijn bedoeld om het beleid te veranderen door rechtstreeks samen te werken met beleidsmakers en andere institutionele actoren. Hierbij wordt de nadruk gelegd op werken 'in het systeem'. Zo kunnen opbouwwerkers bijvoorbeeld deelnemen aan de ontwikkeling of herziening van regelgeving (Almog-Bar & Schmid, 2014; Verschuere & De Corte, 2015). Daarnaast kunnen ze ook lobbyen, proberen invloed uit te oefenen op wetgeving door rechtstreeks met overheidsfunctionarissen te communiceren of maatschappelijk kwetsbaren aansporen om contact op te nemen met politici (Kimberlin, 2010).

Indirecte strategieën zijn strategieën waarbij opbouwwerkers 'buiten het systeem werken'. De focus ligt dan op het beïnvloeden van de publieke opinie. Zo kunnen opbouwwerkers druk uit te oefenen via het onderwijs, de media, protesten, boycots en demonstraties (Almog-Bar & Schmid, 2014; De Corte et al., 2015). Andere indirecte strategieën zijn het vergroten van de burgerparticipatie, ervoor zorgen dat bezoekers de mogelijkheid krijgen om met beleidsmakers in dialoog te treden, het opbouwen van sociaal kapitaal en onderzoek doen naar gemeenschappelijke behoeften (Kimberlin, 2010).

## Hoofdstuk 5 Spanningsvelden

Vanuit de documentanalyse zijn we tot de vaststelling gekomen dat STEK-praktijken stuiten op een aantal spanningsvelden. Het gaat daarbij om spanningsvelden die zich niet enkel afspelen binnen de STEK, maar die ook binnen het sociaal werk actueel zijn. Het gaat om afwegingen die professionals steeds weer dienen te maken, maar waar geen eenduidig antwoord op te vinden is. Met dit hoofdstuk willen we de lezers uitdagen om over de spanningsvelden na te denken en er zelf ook over in discussie te gaan.

We identificeren drie spanningsvelden waar de opbouwwerkers van de STEK mee geconfronteerd worden: de afweging tussen integratie en differentiatie; een spanningsveld tussen individueel en structureel werken en een spanningsveld tussen het aanbieden van hulp- en dienstverlening en informaliteit.

### 1. Integratie vs. differentiatie

Een eerste spanningsveld situeert zich rond de afweging maken tussen integratie en differentiatie. Lawrence en Lorsch (1967) stellen dat integratie en differentiatie de twee belangrijkste uitdagingen zijn voor het functioneren van moderne organisaties. Daarbij omschrijven ze integratie als het proces van het bereiken van een *unity of effort* of een eenheid in de inspanning tussen verschillende subsystemen bij het vervullen van de taak van de organisatie. Differentiatie omschrijven ze als de mate waarin een organisatie is gesegmenteerd in verschillende subsystemen, waarbij elke subsysteem bepaalde kenmerken ontwikkelt in relatie tot de vereisten van de externe omgeving. Differentiatie is nodig omwille van variatie aan expertise die nodig is om complexe problemen zoals onderbescherming bij kwetsbare doelgroepen aan te pakken.

De afweging maken tussen integratie en differentiatie zorgt met andere woorden voor een spanningsveld, omdat beiden belangrijk zijn bij de ontwikkeling van een netwerk. Enerzijds dient een netwerk gebruik te maken van de diversiteit aan expertise die tot stand komt omwille van de diversiteit in actoren, wat verwijst naar het belang van differentiatie. Anderzijds is het ook belangrijk dat de expertise van de verschillende actoren geïntegreerd worden in concrete interventies die het netwerk zal uitvoeren om de doelstelling te bereiken, wat verwijst naar integratie. De integratie mag weliswaar niet ten koste gaan van de noodzakelijke verschillen tussen de betrokken actoren.

Dit spanningsveld kadert zich duidelijk ook binnen de STEK, aangezien de STEK wordt gedefinieerd als een samenwerkingsverband tussen verschillende basiswerkingen en meer formele hulpverleningsorganisaties die als doel hebben om een samenhangend en toegankelijk basisaanbod te realiseren. De eigenheid van elke partner vormt dan een cruciaal aspect wil het netwerk slagen. Het is met andere woorden belangrijk dat er wordt gezocht naar een balans tussen de noodzakelijk integratie om in een gedifferentieerd netwerk te komen tot het realiseren van de sociale bescherming van de bezoekers van de STEK. Om binnen een netwerk tot integratie te komen worden in de literatuur enkele voorwaarden aangehaald. Zo moet er een consensus bestaan over de doelstellingen die men wil bereiken (Raeymaeckers & Dierckx, 2012) en de doelgroep die men tracht aan te spreken, dient er een duidelijke taakverdeling en een verdeling van verantwoordelijkheden te zijn en dienen interorganisatorische drempels weggewerkt te worden (Farmakopoulou, 2002). Indien er

niet aan deze voorwaarden wordt voldaan, zal dit leiden tot conflict. Om die reden is het ook belangrijk dat er een duidelijke visie is omtrent de manier waarop er aan netwerk governance wordt gedaan (zie Hoofdstuk 4).

## 2. Individueel werken vs. structureel werken

Een tweede spanningsveld doet zich voor in de afweging maken tussen individueel en structureel werken. Buchbinder, Eisikovits, en Karnieli-Miller (2004) stellen dat er binnen het sociaal werk vaak een debat heerst omtrent de missie van het sociaal werk. Is het de bedoeling dat sociaal werkers individuen gaan helpen of dat ze zich inzetten om structurele veranderingen te bewerkstelligen? Er wordt vaak beargumenteerd dat organisaties zich niet op beiden kunnen focussen. Op sommige momenten in de tijd zal het individuele werk de bovenhand nemen en op andere momenten het structurele werk. Vaak zal het evenwicht echter eerder richting het individueel werken gaan. Buchbinder et al. (2004) geven aan dat dit kan te maken hebben met de problematieken waarmee cliënten geconfronteerd worden en de manier waarop het sociaal werk daar mee om gaat. Ze concluderen dat dit als gevolg heeft dat sociale problemen vaak enkel op het individuele niveau worden aangepakt, alsof het individu zowel de oorzaak van het probleem is als de oplossing ervan.

Ook binnen de STEK doet dit spanningsveld zich voor. De designers hebben in de documentanalyse duidelijk aangegeven dat structureel werken een belangrijke opdracht vormt binnen de STEK, maar dat de opbouwwerkers tegelijk vaak geconfronteerd worden met individuele noden waar ze direct een oplossing voor moeten vinden. Dit maakt dat opbouwwerkers vaak geen ruimte ervaren om structureel te werken als ze te veel tijd moeten besteden aan individuele hulpvragen. Binnen de STEK dient er met andere woorden gezocht te worden naar een balans tussen het creëren van een context waarin structureel werken mogelijk wordt en waar er tegemoet gekomen wordt aan de individuele noden van bezoekers.

## 3. Hulp- en dienstverlening vs. informaliteit

Een laatste spanningsveld situeert zich rond het zoeken naar een evenwicht tussen het aanbieden van hulp- en dienstverlening en het creëren van informaliteit. Zoals we reeds hebben aangehaald bij de interventies blijkt enerzijds dat hulp- en dienstverlening buiten de STEK houden, geen gemakkelijke opdracht is (zie 'Verhouding tot de reguliere hulp- en dienstverlening'). De bezoekers van de STEK kampen immers met diverse problemen en hulpvragen. Het creëren van een informele praktijk in de STEK is echter niet evident als er hulp- en dienstverlening moet verleend worden omwille van directe noden van de bezoekers. Een hulpverleningsrelatie impliceert mogelijks een afhankelijkheidsrelatie, terwijl de designers binnen de STEK willen uitgaan van een gelijkwaardige relatie. Daarnaast dreigt het gevaar dat als partners met een controleopdracht, zoals het OCMW, opgenomen worden in het netwerk dat deze controlefunctie binnensluipt in de werking van de STEK. Hier zien we dan ook dat de aanwezigheid van professionele instanties spanning kunnen veroorzaken tussen het creëren van informaliteit en het aanbieden van hulp- en dienstverlening.

Het is met andere woorden belangrijk dat de opbouwwerkers van de STEK een afweging maken of een evenwicht hanteren tussen de mate waarin ze hulp- en dienstverlening van andere hulpverleningsorganisaties zoals CAW en OCMW binnen brengen in de STEK en de informele sfeer

die ze willen creëren. De plaats die partners innemen in de STEK vormt daarbij een belangrijk aandachtspunt.

#### Tussentijdse conclusie

In voorgaande hoofdstukken hebben we in eerste instantie aandacht besteed aan de eerste onderzoeksdoelstelling waarbij we het perspectief van de designers hebben gecapteerd in een programmatheorie die de betekenis van de STEK gestructureerd weergeeft (Hoofdstuk 3). Dit hebben we gedaan aan de hand van een documentanalyse en een focusgesprek met de designers van het project '*De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming*'. Daarnaast hebben we ook ingezet op de tweede onderzoeksdoelstelling, namelijk vanuit een wetenschappelijk perspectief de belangrijkste componenten van de ontwikkelde programmatheorie omtrent de STEK uitdiepen en onderbouwen (Hoofdstuk 4). Aanvullend hebben we enkele spanningsvelden theoretisch uitgediept die naar voren zijn gekomen vanuit de documentanalyse. In wat volgt, besteden we aandacht aan de laatste onderzoeksdoelstelling. Dit wil zeggen dat we werkzame principes en kritische randvoorwaarden zullen identificeren van de STEK vanuit het perspectief van de *implementers* en de *target group* van de STEK (Hoofdstuk 7). Vooraleer we hier dieper op ingaan, focussen we ons eerste op de methodologie die we hebben toegepast om het tweede deel van dit onderzoek vorm te geven (Hoofdstuk 6).

## Hoofdstuk 6 Methodologie

In dit hoofdstuk behandelen we de methode die we hebben toegepast om tegemoet te komen aan de derde en laatste onderzoeksdoelstelling, namelijk: 'Vanuit het perspectief van de *implementers* en de *target group* van de STEK werkzame principes en kritische randvoorwaarden identificeren met betrekking tot praktijken gericht op het tegengaan van onderbescherming'. We bespreken achtereenvolgens de methode van caseselectie, data verzameling, data-analyse en rapportage.

### Fase 1: Caseselectie

Om deze derde onderzoeksdoelstelling te kunnen realiseren, focussen we binnen dit evaluatieonderzoek op vier van de 12 STEK-praktijken die zijn ontwikkeld in kader van de strijd voor sociale bescherming en tegen onderbescherming, namelijk: Onder Ons, Booms Welkom, De Zoete Inval en Buurtwerking Casablanca. Dit wil zeggen dat we niet alle pilootprojecten hebben bevroegd, maar dat er wel projecten zijn geselecteerd die de lading van 'een STEK' zo goed als mogelijk dekken. De praktijken voor dit onderzoek zijn gekozen in samenspraak met de klankbordgroep, stuurgroep en de praktijkgroep van het project, dit op basis van een aantal selectiecriteria. Zo ging er aandacht naar de diversiteit in behandelde kwesties, in partners, in doelgroep, in grootte van de werking en in leeftijd van de STEK. Dit wil zeggen dat we dankzij vier pilootprojecten te selecteren erin geslaagd zijn om elke kwestie te capteren waarop Samenlevingsopbouw wenst in te zetten in kader van de strijd voor sociale bescherming. Elk van deze STEK-praktijken focussen zich immers op 2 van de 5 kwesties, namelijk: samenwerken, participatie, gebieds- of doelgroepgericht werken, emanciperend aanbod en/of organisatiestructuur.

Cases	Kwesties
De Zoete Inval	Emanciperend aanbod
	Samenwerken
Onder Ons	Participatie
	Organisatiestructuur
Buurtwerking Casablanca	Emanciperend aanbod
	Samenwerken
Booms Welkom	Emanciperend aanbod
	Participatie

### Fase 2: Dataverzameling

In tegenstelling tot de constructie van de programmatheorie – die werd samengesteld aan de hand van de elementen van het CAIMeR-model die hun invulling kende op basis van het perspectief van de *designers* van het project – opteren we ervoor om deze praktijken niet te beschrijven volgens hun context, actoren, interventies, mechanismen en resultaten. We leggen daarentegen de nadruk op het identificeren van *good practices* en *lessons learned*. Een meer toekomstgerichte insteek vraagt met andere woorden een diepgaandere analyse waarbij de onderdelen van het CAIMeR-model worden geïntegreerd. Om die reden vertrekken we vanuit het onderscheid tussen een handelingstheorie en een veranderingstheorie (Chen, 2012). Beide theorieën zorgen ervoor dat er aanknopingspunten te vinden zijn om de verschillende componenten van het CAIMeR-model te

integreren tot verklaringen waarom de geselecteerde STEK-praktijken de strijd tegen onderbescherming en voor sociale bescherming, al dan niet, succesvol aanpakken.

Om de nodige data te kunnen verzamelen, hebben we in de eerste plaats per STEK twee diepte-interviews afgenomen bij de opbouwwerkers<sup>5</sup>. Het eerste diepte-interview had als doelstelling om inzichten te verwerven in het handelen van de opbouwwerkers en was belangrijk om de handelingstheorie van de STEK vorm te geven. Een handelingstheorie wordt omschreven als de acties die door bepaalde stakeholders worden ondernemen (Chen, 2012). Om de handelingstheorie te kunnen opbouwen, zijn we dus dieper ingegaan op de visie van de opbouwwerkers omtrent onderbescherming, hebben we hen bevraagd over de kwesties waarop ze inzetten, welke doelstellingen ze nastreven, welke doelgroep ze wensen aan te spreken, in welk werkingsgebied ze actief zijn en welke concrete praktijken ze ondernemen in de strijd tegen onderbescherming.

In het tweede diepte-interview gingen we dieper in op een specifieke praktijk tegen onderbescherming. Omdat de tijd het niet toeliet om elke praktijk tegen onderbescherming ten gronde te onderzoeken, hebben we in samenspraak met de *designers* van het project ervoor gekozen om een specifieke praktijk uit te lichten. De veranderingstheorie besteedt aandacht aan de onderliggende mechanismen die verklaren waarom de ondernomen handelingen binnen een bepaalde context leiden tot bepaalde resultaten (Chen, 2012). Bij de selectie van de specifieke praktijken, hebben we rekening gehouden met de kwesties waarop de verschillende STEK-praktijken inzetten in de strijd tegen onderbescherming, zodat ook elke kwestie mee opgenomen wordt binnen het onderzoek. Op die manier kan er ook vanuit elke kwestie bekeken worden wat er werkzaam is aan de praktijken die binnen een specifieke kwestie worden opgezet.

Na dit tweede diepte-interview hebben we ook focusgesprekken uitgevoerd met bezoekers, vrijwilligers en medewerkers van partnerorganisaties van de STEK. Het gaat hierbij om partnerorganisaties zoals CAW, OCMW of Vormingplus. We hebben ervoor gekozen om dit als focusgesprek te doen, omdat focusgesprekken als doel hebben inzichten, opvattingen en visies van mensen op te roepen. De focusgesprekken zijn daarbij gericht op de eigen ervaringen, inzichten en standpunten van de respondenten. Door gebruik te maken van focusgesprekken, slagen we er ook in om interactie tussen respondenten teweeg te brengen (Wilkinson, 1998). De focusgesprekken met bezoekers en vrijwilligers zijn steeds door de opbouwwerkers zelf ingepland en hebben plaatsgevonden in de STEK-praktijken zelf. Het focusgesprek met de medewerkers van de partnerorganisaties van de STEK in Gent hebben we zelf georganiseerd, nadat we de gegevens van de partners hadden ontvangen van de opbouwwerkers. Een medewerker van het Wijkgezondheidscentrum wilde graag deelnemen aan het onderzoek, maar kon zich niet vrijmaken voor een focusgesprek, waardoor we de vragenlijst via e-mail hebben bezorgd. Voor het focusgesprek met de medewerkers van de partnerorganisaties van Onder Ons hebben de opbouwwerkers zelf het gesprek ingepland. In Buurtwerking Casablanca hebben we een diepte-interview afgenomen met een onthaalmedewerker van het CAW die betrokken is bij de onthaalploeg van de STEK. Dit diepte-interview werd georganiseerd door de opbouwwerkers. Ook met een tweede

---

<sup>5</sup> Zoals eerder aangegeven zullen in de loop van het rapport de begrippen 'opbouwwerker' en 'opbouwwerker' vaak door elkaar gebruikt worden. Hoewel deze begrippen geen zelfde invulling hebben, willen we hier benadrukken dat dit voor ons in kader van dit rapport wel eenzelfde invulling krijgt.

medewerker van het CAW en een beleidsmedewerker van de stad Leuven hebben we een diepte-interview afgenomen. Hiervoor hebben we zelf contact opgenomen met beide medewerkers en hebben de interviews plaatsgevonden in hun eigen organisatie, zodat ze geen verplaatsing dienden te doen naar de STEK. Tot slot hebben we voor Booms Welkom ook een diepte-interview afgenomen met een medewerker van het OCMW. Hiervoor werd contact opgenomen met de medewerker en heeft het diepte-interview plaatsgevonden in het OCMW van Boom. In onderstaande tabel geven we een overzicht van de respondenten die hebben deelgenomen aan dit luik van het onderzoek.

<b>Overzicht respondenten</b>	
<b>De Zoete Inval</b>	2 opbouwwerkers
	1 onthaalvrijwilliger
	4 bezoekers
	3 medewerkers partnerorganisaties (Vormingplus, CAW, Wijkgezondheidscentrum)
<b>Onder Ons</b>	2 opbouwwerkers
	4 vrijwilligers
	3 bezoekers
	5 medewerkers van partnerorganisaties (CAW, OCMW, 2 Opvoedingswinkel en CABRIO)
<b>Buurtwerking Casablanca</b>	2 opbouwwerkers + 1 stagiair
	5 vrijwilligers + 2 onthaalvrijwilligers
	11 bezoekers
	2 medewerkers CAW
	1 beleidsmedewerker stad Leuven
<b>Booms Welkom</b>	2 opbouwwerkers
	12 bezoekers
	1 medewerker OCMW

### Fase 3: Kwalitatieve data-analyse

In een eerste stap van de data-analyse werden de opnames aandachtig beluisterd en getranscribeerd volgens het verbatim-principe. Dit betekent dat een letterlijke weergave van de interviews zo goed mogelijk benaderd werd (Yin, 2015). Wat betreft de handelingstheorie van de STEK hebben we de diepte-interviews van de opbouwwerkers geanalyseerd volgens het principe van *sensitizing concepts*. Dit zijn concepten die richting geven aan het kwalitatieve onderzoek, in dit geval de handelingstheorieën. Het zorgt ervoor dat de onderzoeker aandacht heeft voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag, of in dit geval het opstellen van de handelingstheorieën (Mortelmans, 2013). Het gaat hierbij om de concepten onderbescherming, de kwesties waarop de opbouwwerkers inzetten in de STEK, de doelgroep, het werkingsgebied en de praktijken tegen onderbescherming.

Voor het opstellen van de veranderingstheorie hebben we in eerste instantie de geselecteerde praktijk tegen onderbescherming vanuit de handelingstheorie stapsgewijs ontleed. Dit wil zeggen dat we op basis van het tweede diepte-interview met de opbouwwerkers hebben gekeken naar de verschillende stappen die achtereenvolgens worden ondernomen binnen de geselecteerde praktijk

gaande van het opstarten van de praktijk tot het afronden van de praktijk. In een volgende fase hebben we bekeken welke werkzame principes er schuilen achter de verschillende stappen. Deze werkzame principes vormden dan de kapstok waarmee we de veranderingstheorieën hebben opgebouwd.

#### Fase 4: Rapportage

Om de rapportage zo dicht mogelijk te laten aansluiten bij de interpretaties van de respondenten, hebben we een membership-checking meeting laten organiseren door de opbouwwerkers van de STEK-praktijken. Deze meeting heeft als doel om de betrouwbaarheid en validiteit van de analyse na te gaan en om eventuele zorgen en problemen omtrent de analyse naar voor te brengen (Morris, 2006). Aangezien de derde onderzoeksdoelstelling zich focust op het identificeren van werkzame principes en kritische randvoorwaarden met betrekking tot praktijken gericht op het tegengaan van onderbescherming, hebben we er dan ook voor gekozen om de veranderingstheorieën – waar de werkzame principes en kritische randvoorwaarden centraal staan – voor te leggen aan de respondenten. Concreet houdt dit in dat we de veranderingstheorieën via e-mail aan de opbouwwerkers hebben bezorgd met als vraag om deze met alle betrokken respondenten te bespreken. Eventuele vragen en opmerkingen mochten binnen een termijn van twee weken via e-mail bezorgd worden. Daarnaast zijn we ook in gesprek gegaan met de *designers* van het project en met de klankbordgroep om de resultaten te bespreken. Dit heeft ons in staat gesteld om de bevindingen die we reeds gemaakt hadden af te toetsen, de perspectieven van praktijkwerkers op de resultaten naar boven te brengen en om hiaten weg te werken. Deze controle zorgt er met andere woorden voor dat de respondenten, de *designers* en de klankbordgroep de kans krijgen om aanvullingen te maken en de resultaten bij te sturen indien nodig. Dit zorgt ervoor dat de betrouwbaarheid en validiteit van de analyse verhoogt.



## Hoofdstuk 7 Casestudie: De STEK

In dit hoofdstuk van het rapport bespreken we vier praktijken die in kader van het project *'De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming'* van Samenlevingsopbouw ondernomen worden. Zoals we omschreven hebben in het vorige hoofdstuk gaat het daarbij om volgende praktijken: De Zoete Inval (Gent), Onder Ons (Sint-Truiden), Buurtwerking Casablanca (Leuven) en Booms Welkom (Boom). In wat volgt zullen we de praktijken omschrijven volgens hun handelings- en veranderingstheorie op basis van de gesprekken die gevoerd zijn met de opbouwwerkers, bezoekers, vrijwilligers, medewerkers van partnerorganisaties en/of beleidsmedewerkers. We sluiten de cases telkens af met een reflectie over het werken aan de strijd tegen onderbescherming vanuit de concrete praktijk en we geven een overzicht van de bijhorende programmatheorie.

### 1. De Zoete Inval (Gent)

De eerste case die we onder de loep nemen is de STEK *'De Zoete Inval'*. Deze STEK is gelegen in de wijk Watersportbaan in Gent. Er werken twee opbouwwerkers, ofwel opbouwwerkers, van Samenlevingsopbouw Gent. Daarnaast is er ook een team Wonen bestaande uit drie opbouwwerkers die zich focussen op de thema's wonen en bewonersparticipatie.

We starten met de uiteenzetting van de handelingstheorie van De Zoete Inval op basis van een gesprek met de opbouwwerkers van de STEK. Daarbij geven we een algemene beschrijving van de werking. Nadien gaan we dieper in op de veranderingstheorie op basis van gesprekken met de opbouwwerkers, de doelgroep, een vrijwilliger en medewerkers van partnerorganisaties van de STEK waarbij we hun perspectief capteren omtrent de werkzame principes van de outreachende praktijk van De Zoete Inval in de strijd tegen onderbescherming.

#### 1.1 Handelingstheorie

In deze handelingstheorie besteden we aandacht aan de visie van de opbouwwerkers van De Zoete Inval op onderbescherming, de kwesties die centraal staan in hun praktijk, de doelstellingen die ze nastreven, de doelgroep waarmee ze aan de slag gaan en de praktijken die ze ondernemen in de strijd tegen onderbescherming.

##### 1.1.1 Visie op onderbescherming

De nadruk van dit onderzoek ligt op het achterhalen van werkzame principes van STEK-praktijken die de strijd aangaan tegen onderbescherming. Door een gesprek te voeren met de opbouwwerkers van de STEK zijn we erin geslaagd hun visie op onderbescherming te capteren. In eerste instantie omschrijft opbouwwerker B onderbescherming vanuit de enge benadering van het woord, zoals omschreven door Eeman en Van Regenmortel (2013). *'Het gaat in strikte zin dus om en situatie van financiële onderbescherming, waarbij het niveau van het leefloon de kritische drempel vormt'* (Eeman & Van Regenmortel, 2013, p. 6). Opbouwwerker B geeft immers aan dat onderbescherming gaat over *'mensen die zeggen "Ik kan dat niet betalen, ik kan dat niet betalen..."*. Dus dat is onderbescherming. *Mensen maken bijvoorbeeld geen gebruik van culturele activiteiten die de samenleving aanbiedt'* omdat ze het niet kunnen betalen. Daarnaast spreekt opbouwwerker B ook over *'onderbescherming op vlak van inkomen, huizen, maatschappelijke dienstverlening, vrijetijd...'*. Hierbij verwijst de opbouwwerker met andere woorden naar de ruime definitie van

onderbescherming, waarbij onderbescherming wordt gedefinieerd als *'iedereen die niet zijn sociale grondrechten weet te realiseren, zoals het recht op arbeid, sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid [...]'* (Eeman & Van Regenmortel, 2013, p. 6).

Ook opbouwwerker A hanteert deze ruime visie op onderbescherming. De opbouwwerker verklaart *'dat je eigenlijk toegang zou moeten kunnen geven aan de sociale grondrechten. Er zijn grondrechten zoals arbeid, gezondheid, onderwijs, vrijetijd, cultuur en heel veel mensen hebben daar eigenlijk geen toegang toe of toch beperkte toegang soms'* (opbouwwerker A). De opbouwwerker geeft aan dat het hun opdracht is om mensen toegang te doen krijgen tot hun sociale grondrechten. De opbouwwerker geeft hierbij een concreet voorbeeld:

*'Om het nu bijvoorbeeld heel concreet te maken. Er is iemand die jaren aan een stuk dakloos geweest is. Die komt dan op de lijst van een versnelde toewijzing. Plots krijg je dan een sociaal appartement en die wordt daar gedropt. En er zit eigenlijk niets meer van begeleiding op met als gevolg... heel toevallig detecteer je dat dan door in contact te komen met de poetsvrouw bijvoorbeeld van die woonblok die zegt "Er hangt daar eigenlijk wel een geurtje in die gang, misschien moet je daar eens gaan kijken". Dan probeer je daar een huisbezoek te organiseren en dan zie je eigenlijk iemand die volledig... zeer schrijnende situaties'* (opbouwwerker A).

Dit voorbeeld toont aan dat hoewel je iemand bijvoorbeeld kan begeleiden naar een woning, dit nog niet noodzakelijk wil zeggen dat die persoon ten volle gebruik maakt van zijn recht op wonen. Mensen toegang laten krijgen tot hun sociale grondrechten gaat met andere woorden niet alleen om het kunnen aanbieden van die grondrechten, maar vooral over het realiseren van kwaliteitsvolle grondrechten.

Opbouwwerker B geeft verder aan dat onderbescherming ook te maken heeft met *'geen toegang hebben tot openbare plaatsen'*, zoals een museum of een lokaal dienstencentrum (opbouwwerker B). De opbouwwerker licht dit toe aan de hand van een voorbeeld met betrekking tot de ontoegankelijkheid van het lokale dienstencentrum in de wijk Watersportbaan:

*'Dus dat klassieke oudere groepje Belgen, die kwamen zeggen "Dat is onze plaats, die groep is niet welkom omdat die dakloos zijn geweest, omdat die psychisch kwetsbaar zijn, omdat die allochtoon zijn. Die mogen hier niet komen". Wij zeggen dan van "Dat kan niet. Het is hier een openbare plaats." Een sportdienst is een openbare voorziening van de stad, maar dat komt ook niet iedereen ten goede. Dus vandaar dat is ook onderbescherming hier'* (opbouwwerker B).

Dit voorbeeld gaat in op de ontoegankelijkheid tot openbare plaatsen, waarbij de toegang van kwetsbare groepen tot bepaalde diensten wordt beperkt. Opbouwwerker B schuift naar voor dat het aan hen is om onderbeschermden bijvoorbeeld naar het lokaal dienstencentrum toe te leiden, zodat ze daar een mix kunnen creëren van kwetsbare groepen en andere bewoners uit de wijk.

### 1.1.2 Kwesties: samenwerken en emanciperend aanbod

Bij de uitrol van het project *'De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming'* heeft elk pilootproject twee kwesties gekozen waarop ze wensen in te zetten. De Zoete Inval heeft ervoor gekozen om te werken aan de kwesties *'samenwerken'* en *'emanciperend aanbod'*. De opbouwwerkers van De Zoete Inval geven aan dat ze de strijd tegen onderbescherming niet alleen kunnen voeren, om die reden willen ze inzetten op de kwestie *'samenwerken'*. Het gaat er voor hen om dat ze *'vooral partnerschappen moeten organiseren rond bepaalde thema's'* (opbouwwerker A). De opbouwwerker

geeft bij wijze van voorbeeld aan dat wanneer er iets georganiseerd moet worden voor kinderen en jongeren, dat ze dit niet moeten doen vanop hun eiland maar vanuit een samenwerkingsverband. Daarbij bekijken ze welke actoren reeds aanwezig zijn in de wijk, om dan met hen een samenwerkingsverband proberen op te richten rond dat thema. Het is dan de uitdaging om een netwerk te organiseren waarbij verschillende partners, met hun eigen finaliteit, samenwerken.

*'Wat daar belangrijk in is, is dat we niet alles zelf moeten doen. En daarmee bedoel ik dat we vooral partnerschappen moeten organiseren rond bepaalde thema's. Er wordt bijvoorbeeld beslist om te werken rond kinderen en jongeren. Het zou onnozel zijn dat wij dat vanuit opbouwwerk doen vanop een eilandje. Eigenlijk moet je een netwerk organiseren rond dat thema. Dan moet je gaan kijken in die wijk wat is er allemaal rond kinderen en jongeren aanwezig? Is dat een school? Is dat een bibliotheek? Is dat een kinderopvang? Is dat speelpleinwerking? Weet ik veel wat. Dan is het interessant om daar een netwerk rond te gaan organiseren, waar je een aantal dingen gaat doen die gekoppeld zijn aan de STEK. En dat zal de uitdaging nu zijn voor de komende jaren om die netwerken te gaan organiseren zodanig dat we met verschillende partners, elks vanuit zijn eigen finaliteit of vanuit zijn eigen corebusiness, samenwerken aan een thema' (opbouwwerker A).*

De thema's waarrond ze een samenwerkingsverband willen oprichten, worden bepaald aan de hand van een SWOT-analyse van de wijk. De SWOT-analyse is een model dat ervoor zorgt dat de sterktes en zwaktes van de STEK in kaart wordt gebracht én die de kansen en bedreigingen van de wijk analyseert. Op basis hiervan wordt vervolgens de strategie bepaald om in de wijk aan de slag te gaan. Met zo een SWOT-analyse kunnen ze een beeld vormen van de wijk en bekijken ze bijvoorbeeld: *'Wat zijn de interesses bij de bewoners? Wat zijn de noden bij de bewoners? En vandaaruit maak je dan een programma. [...] Dus wij proberen te detecteren en dan is het [...] interessant dat je met het netwerk kan samenwerken rond bepaalde problematieken'* (opbouwwerker A). Tot slot vinden ze het binnen de kwestie 'samenwerken' ook belangrijk om deel te nemen aan het wijkoverleg. In de wijk Watersportbaan hebben zich de laatste jaren meer organisaties gevestigd, waardoor de opbouwwerkers willen inzetten op een betere samenwerking met deze partners. Door deel te nemen aan het wijkoverleg komen ze in contact met verschillende partners uit de wijk en kunnen ze met deze partners een samenwerkingsverband uitwerken. Momenteel zijn de opbouwwerkers bijvoorbeeld een samenwerkingsverband aan het uitwerken met het wijkgezondheidscentrum en Straatwoordenaar - een vzw die activiteiten organiseert rond taal - om zich samen in De Kring - een parochiezaal in de wijk - te vestigen. Het wijkgezondheidscentrum zal er een volkstuin organiseren, de Straatwoordenaar zal er zorgen voor een sociaal-artistieke insteek en De Zoete Inval zal er ontmoeting organiseren.

*'Omdat er hier veel nieuwe organisaties zijn, moeten we naar volgend jaar toe beter gaan samenwerken met organisaties voor bepaalde dingen. Bijvoorbeeld De Kring, die plaats dat hier gaat vrijkomen, het wijkgezondheidscentrum is geïnteresseerd om daar te zijn. Zij hebben een volkstuintje dat opgestart is door Samenlevingsopbouw, die zitten nu in een school. Zij willen hun tuintje naar hier brengen, omdat bewoners zeiden "Hier is het hart van de wijk, wij willen hier ontmoeting". Het idee is dan dat wij ook ontmoeting gaan organiseren in De Kring. De Straatwoordenaar gaat daar zorgen voor de sociaal-artistieke insteek. Dus dat wij samen met al deze partners iets groter doen' (opbouwwerker B).*

De tweede kwestie waarop ze inzetten is 'emanciperend aanbod'. Binnen deze kwestie trachten de opbouwwerkers een aanbod uit te werken 'op basis van wat mensen bezighoudt en de kersverse signalen dat je capteert uit die STEK' (opbouwwerker A). Een emanciperend aanbod betekent voor opbouwwerker A dat er een programma wordt opgesteld aan de hand van de noden vanuit de

doelgroep. Opbouwwerker B vult daarbij aan dat hun aanbod emanciperend is *'omdat mensen inspraak hebben om met ideeën te komen. Mensen moeten komen deelnemen en wij vragen mensen heel actief hun mening en ideeën. Wij maken het dan mogelijk, door hen te helpen en ondersteunen, dat zij hun talenten ook zelf kunnen inzetten'*. Zo hebben ze bijvoorbeeld een workshop georganiseerd omtrent bloemschikken. Dit hebben ze georganiseerd omdat ze op die manier enerzijds konden werken *'aan een groenere omgeving, waar er een nood aan was, en anderzijds emancipeer je ze door ze een aantal technieken aan te leren'* (opbouwwerker A).

### 1.1.3 Doelstellingen

De opbouwwerkers geven aan dat de doelstellingen van De Zoete Inval steeds *'gelinkt zijn aan het realiseren van sociale grondrechten'* (opbouwwerker A). De doelstellingen worden enerzijds gebaseerd op analyses, zoals de SWOT-analyse, op cijfers en op bevestigingen bij mensen. Anderzijds worden de doelstellingen ook bepaald door het convenant van het project *'De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming'*. Hierdoor kunnen de doelstellingen van De Zoete Inval onderverdeeld worden volgens politieke en agogische doelstellingen. Enerzijds gaat het om politieke doelstellingen die gekoppeld zijn aan hun politieke opdracht. De politieke opdracht houdt in dat ze *'aan beleidsbeïnvloeding moeten doen'*. Daarbij vertrekken ze *'vanuit de noden en behoeften die er liggen bij de groep. Daarmee proberen we beleid te maken of beleid te veranderen'* (opbouwwerker A). Beide opbouwwerkers geven aan dat de belangrijkste politieke doelstelling het tegengaan van onderbescherming is, waarbij aan beleidsbeïnvloeding doen en aanbevelingen formuleren belangrijke taken vormen. *'Het gaat erover dat je een integratie maakt van een aantal dingen om kwetsbare mensen een stuk te laten klimmen op de sociale ladder'* (opbouwwerker A). Zo streven ze er bijvoorbeeld naar dat de bezoekers beleidsaanbevelingen gaan formuleren omtrent kwalitatieve hulp- en dienstverlening.

Bij de agogische doelstellingen ligt de focus op *'het individu en het vertrouwen van het individu'* (opbouwwerker B). De opbouwwerkers stellen immers dat je pas *'kan spreken over een groep en over collectieve problemen'* door in de eerste plaats te focussen op het individu. Want *'als je het individu niet mee hebt, heb je niemand en heb je ook geen groep'* (opbouwwerker B). Het eerste luik van de agogische doelstelling focust zich op de vrijwilligers. Daarbij streven ze ernaar dat vrijwilligers in staat zijn om mee het aanbod te bepalen van De Zoete Inval, alsook dat ze in staat zijn om taken op te nemen van de dagelijkse werking. Verder streven ze ook naar een vrijwilligersgroep die drempels voor nieuwe mensen kunnen weghalen. Opbouwwerker B geeft echter wel aan dat zo een vrijwilligersgroep er momenteel nog niet is. In paragraaf *'1.1.5 Praktijken tegen onderbescherming vanuit een emanciperend aanbod'* gaan we dieper in op de rol van vrijwilligers in de STEK. Daarnaast willen ze ook werken aan het realiseren van een laagdrempelig en kwaliteitsvol aanbod door te vertrekken vanuit een emanciperend aanbod. Een emanciperend aanbod zet in op ontmoeting, onthaal, vorming, vrijetijdsparticipatie en belangenbehartiging. Verder streven ze naar een netwerk van hulp- en dienstverleners en vrijwilligers die samen een laagdrempelig aanbod organiseren dat gericht is op de toegang tot sociale bescherming. De vierde agogische doelstelling focust zich op de openbare ruimte. Binnen deze doelstelling is het de bedoeling dat de openbare ruimte van de wijk op een participatieve manier wordt ingericht. Dit proberen ze te verwezenlijken door ontmoetingsmogelijkheden te verbeteren en recreatieve activiteiten aan te

bieden zodat bezoekers van de STEK deelnemen aan het ontmoetings- en activiteiten aanbod in verschillende locaties in de wijk. Tevens streven ze naar een STEK die mensen versterkt en leeransen organiseert in functie van het opnemen van sociale grondrechten. Opbouwwerker B illustreerde dit met een voorbeeld:

*'Versterkt ik bedoel... Je gaat iemand bezoeken die geïsoleerd is, die niets meer zelf ziet zitten. Die zegt 'ik geloof niet meer in verbetering' en dan gaat die achteruit. Dus eerst daar luisteren naar wat de mensen vertellen en hier en daar, door mensen kleine dingen te tonen, zien ze van 'aja, aja' en dan stilletjes aan komen ze naar de ontmoeting en ze ontmoeten dan mensen, gaan ze hun netwerk verbreden, ze gaan engagement nemen of zeggen ze van 'het is niet voor mij' of ze komen vragen "Waar kan ik wel terecht?". Dan ga ik mee met die mensen naar De Vlaschaard [het lokaal dienstencentrum van Gent], naar andere plaatsen, naar volkstuintjes met diegenen die vrij zijn breng ik naar daar. Dus dat bedoel ik met versterken. Dat de mensen durven de stap te zetten om ergens naartoe te gaan, in plaats van geïsoleerd te blijven' (opbouwwerker B).*

Ze willen met andere woorden mensen versterken door hen aan te sporen de stap te zetten naar de STEK en door hen uit hun isolement te halen. Dit trachten ze te doen door mensen vaardigheden aan te leren, door hun netwerk te verbreden aan de hand van ontmoeting en door hen aan te moedigen engagement te tonen. Een laatste agogische doelstelling gaat in op het sociaal weefsel van het werkingsgebied. De opbouwwerkers streven ernaar het sociaal weefsel in de woonblokken waarin ze werken te versterken door een ruim en divers aanbod voor de bewoners te voorzien. Hierbij is het belangrijk dat de talenten van de bezoekers worden ingezet om de woonsituatie van anderen te verbeteren. Ook hier gaan we in paragraaf '1.1.5 Praktijken tegen onderbescherming vanuit een emanciperend aanbod' dieper op in.

#### 1.1.4 Werkingsgebied en doelgroep

Zoals aangegeven in het inleidend stuk is De Zoete Inval gevestigd in de wijk Watersportbaan van de stad Gent. Opbouwwerker A geeft aan dat de wijk Watersportbaan heel groot is. Het gaat daarbij 'over elf appartementsblokken' waar 'een paar duizend mensen' wonen. Meer specifiek gaat het over sociale woonblokken van de sociale huisvestingsmaatschappijen Volkshaard, WoninGent en De Gentse Haard. Vanaf 2019 gaan ze hun focus echter verleggen naar vier woonblokken: Borluut, Elektra, Dennenhof en Rosenhof. Omdat ze 'efficiënter en dieper inhoudelijk willen werken, in plaats van zomaar een aantal acties te doen. [...] Zodat we kunnen kijken waar we kunnen versterken en zo beter en meer kunnen inzetten op een afgebakend gebied' (opbouwwerker A).

Opbouwwerker B licht toe dat de doelgroep van De Zoete Inval voornamelijk bestaat uit bewoners van de woonblokken waarin ze actief zijn. Daarnaast komen er ook mensen vanuit andere wijken, zoals Malem en Ekkerghem, naar De Zoete Inval en de activiteiten die ze organiseren. Opbouwwerker A vult daarbij aan dat de STEK eigenlijk voor iedereen is en dat ze op termijn ook meer willen werken aan solidariteit, waarbij sterke en minder sterke mensen worden samengebracht om aan beleidsbeïnvloeding en belangenbehartiging te doen. Hoewel ze er voor iedereen in de wijk willen zijn, ligt er wel een extra focus op kwetsbare groepen.

*'De STEK is er eigenlijk voor iedereen. Dus we gaan niet zeggen jij mag wel en jij mag niet. In tegendeel, ik denk dat we op termijn meer en meer moeten werken rond dat solidaire. Dat we de sterkere en de minder sterke mensen samenbrengen en kijken van: Hoe kunnen we vanuit de gedeelde problematiek aan beleidsbeïnvloeding of aan belangenbehartiging doen?'*

*Dus eigenlijk zijn we er voor iedereen, maar er is wel een extra focus op kwetsbare groepen' (opbouwwerker A).*

### 1.1.5 Praktijken tegen onderbescherming vanuit een emanciperend aanbod

In dit laatste onderdeel van de handelingstheorie besteden we aandacht aan de verschillende praktijken die De Zoete Inval onderneemt in kader van de strijd tegen onderbescherming. We starten daarbij met een beschrijving van hun praktijken vanuit een nabijheidspolitiek, wat de basis vormt voor de opbouw van hun andere praktijken. Nadien gaan we dieper in op de praktijken die tot stand komen vanuit een emanciperend aanbod, vanuit andere samenwerkingsverbanden en praktijken vanuit en met vrijwilligers.

#### **Praktijken vanuit een nabijheidspolitiek**

Om hun aanbod vorm te geven, vertrekken de opbouwwerkers vanuit een nabijheidspolitiek. 'Nabijheidspolitiek' is een overkoepelende term die verwijst naar alle praktijken die de opbouwwerkers uitbouwen in en rondom de STEK in de strijd tegen onderbescherming. Een nabijheidspolitiek voeren houdt in dat sociaal werkers in de leefwereld van personen in een kwetsbare situatie aanwezig zijn. Het kan daarbij gaan om plaatsen zoals iemands thuis, in de wijk of plaatsen waar mensen elkaar ontmoeten (Vandekinderen, Roose, Raeymaeckers, & Hermans, 2018). Opbouwwerker A bevestigt dit en haalt aan dat wat zij doen als opbouwwerkers *'een samenspel is van verschillende manieren om mensen te leren kennen. Dus tussen de mensen staan en vandaaruit ermee aan de slag gaan'*. De opbouwwerker geeft aan dat een nabijheidspolitiek voeren *'gaat van huisbezoeken tot ontmoetingsmomenten. Bijvoorbeeld in de inkomhal waar je soep uitschenkt en ondertussen doe je een praatje met de mensen. Je neemt deel aan activiteiten van partners, je loopt rond op straat, mensen gericht gaan aanspreken...'* (opbouwwerker A). Het is met andere woorden de bedoeling dat ze mensen opsporen, samenbrengen, horen wat er leeft, welke gemeenschappelijke problemen deze mensen ervaren en dat ze samen bekijken hoe ze die problemen kunnen aanpakken. Het opsporen van mensen gebeurt met andere woorden via allerlei outreachende praktijken in de leefomgeving van de doelgroep.

Opbouwwerker A geeft aan dat werken aan de hand van een nabijheidspolitiek ervoor zorgt dat er een vertrouwensrelatie opgebouwd kan worden met de doelgroep. Een vertrouwensrelatie opbouwen doe je volgens de opbouwwerker niet alleen door outreachend te werken, maar *'dat is ook een stuk dienstverlening'*. Door mensen bijvoorbeeld te helpen met het invullen van formulieren of met het contacteren van de correcte diensten, kan je volgens de opbouwwerker vertrouwen opbouwen.

*'Heel veel mensen spreken soms moeilijk de taal of kunnen soms niet lezen of schrijven. Ze krijgen dan brieven in de bus en dan is er grote paniek. Eigenlijk door gewoon samen met de mensen die brief te bekijken of door een telefoon te doen naar een bepaalde dienst of een studietoelage helpen invullen of een belastingbrief helpen invullen. Dan krijg je dat vertrouwen en dat is essentieel' (opbouwwerker A).*

Een vertrouwensrelatie is dus volgens de opbouwwerker essentieel. *'Want als je dat vertrouwen hebt, dan kan je de mensen meepakken in een ander traject. Daar kruipt natuurlijk wel veel tijd in, maar dat is essentieel voor ons werk. Als we dat niet kunnen doen, dan zit je hier vast'* (opbouwwerker A). De opbouwwerker vult daarbij aan dat ze de dienstverlening soms zelf aanbieden, maar dat ze soms ook mensen doorverwijzen naar andere diensten. Daarnaast

begeleiden ze mensen ook naar een dienst als blijkt dat de persoon in kwestie schrik heeft om naar een dienst te gaan. Ze stellen dan samen een stappenplan op, geven aan wat de bewoner alleen kan en zoeken of en waar deze persoon ondersteuning kan gebruiken.

*'Allez bijvoorbeeld morgen moet ik om 10u30 met een bewoner naar de VDAB, naar de werkwinkel. Dat is iemand dat heel wanhopig geworden is omdat hij geen werk vindt, hij heeft geen auto en hij heeft ook geen uitkering. Dus het is zeer moeilijk om te overleven. Dan maak ik met hem een aantal afspraken van kijk "Je moet je nu eerst inschrijven. Dat kan je alleen doen". En dan voel je van het zit moeilijk. Hoe moet ik het zeggen? Hij is een beetje bang eigenlijk om daar naartoe te gaan en dan ga ik mee. [...] Soms stelt die gewoon misschien niet de juiste vragen als hij alleen gaat. Terwijl ik kan hem misschien ondersteunen in een aantal goede vragen te stellen dat die stappen vooruit kan zetten. En ja dat is die dienstverlening dat wij aanbieden om vandaaruit dan eigenlijk die bewoner te betrekken in andere werkingen' (opbouwwerker A).*

Door te werken vanuit een nabijheidspolitiek, door een vertrouwensrelatie op te bouwen met de doelgroep, door mensen te versterken en door dienstverlening aan te bieden, willen de opbouwwerkers ervoor zorgen dat bewoners betrokken raken bij de werking van de STEK. *'Die wordt dan bijvoorbeeld vrijwilliger, neemt een bepaald iets op zich of die zit mee in een of andere bewonersgroep die nadenkt over energie enzoverder' (opbouwwerker A).*

### **Praktijken vanuit een emanciperend aanbod**

De opbouwwerkers trachten het aanbod van de STEK te organiseren volgens de vijf functies van het emanciperen aanbod, namelijk door het organiseren van onthaal, ontmoeting, vorming, vrijetijdsparticipatie en belangenbehartiging (zie ook hoofdstuk 3 'Emanciperend aanbod'). We zullen bij de beschrijving van het emanciperend aanbod dan ook deze begrippen als kapstok gebruiken en aandacht besteden aan de rol die verschillende partners hierin spelen.

#### **1. Outreaching onthaal**

Vertrekkende vanuit het principe van nabijheidspolitiek, is het onthaal een eerste belangrijke functie van het emanciperend aanbod. Opbouwwerker A geeft aan dat *'sociaal werk een bepaalde evolutie doormaakt, waarbij er heel veel sociaal werkers vanachter hun bureau werken en niet meer de straat opgaan. Dat was een heel groot gemis. Met als gevolg dat wij hebben gezegd: We gaan dat gewoon zelf moeten doen'.* Concreet houdt dit in dat ze een outreachende aanpak hanteren om hun onthaal te organiseren. Een outreachend onthaal verwijst dan naar een aanpak *'waarbij opbouwwerkers verbonden aan een STEK op vindplaatsen contacten opbouwen en signalen opvangen'* (zie hoofdstuk 3 'Emanciperend aanbod'). Een vindplaats verwijst dan naar een plek in de onmiddellijke leefomgeving van de doelgroep. Opbouwwerker B stelt immers dat wat ze doen *'niet alleen hier in de ruimte is, maar wij doen ook veel soepactiviteiten in de gangen van de appartementsblokken en wij nemen ook deel aan grote wijkactiviteiten zoals buurtfeesten. Wij horen dan mensen naar ons komen met massa's hulpvragen'.* Vanuit hun onthaal brengen ze met andere woorden mensen samen en bekijken ze, *'aan de hand van de signalen en vragen die we krijgen: Hoe gaan we daarmee aan de slag? Daar komt het op neer'* (opbouwwerker B). Deze outreachende aanpak hanteren ze echter nog niet zo lang. *'Dat is nu doordat wij met meer zijn dat [een opbouwwerker] naar die persoon gaat en die probeert te helpen met een of ander ding'* (opbouwwerker B). Het team van De Zoete Inval is immers het laatste jaar uitgebreid met vier opbouwwerkers. Voorheen stond enkel opbouwwerker B in voor de werking van De Zoete Inval. Naar de toekomst toe willen ze het onthaal

laten plaatsvinden in De Kring – de parochiezaal in de wijk – in samenwerking met OCMW, CAW, De Straatwoordenaar en het Wijkgezondheidscentrum.

## 2. Ontmoeting

De opbouwwerkers organiseren twee vaste ontmoetingsmomenten tussen bezoekers en met opbouwwerkers in De Zoete Inval op maandag- en woensdagnamiddag. Opbouwwerker B geeft aan dat mensen tijdens deze ontmoetingsmomenten veel vertellen, maar dat ze ook vragen om een bepaald aanbod te organiseren. Vanuit de ontmoeting geven ze dus enerzijds samen met bewoners vorm aan hun aanbod, maar daarnaast verwijzen ze ook mensen door of ondernemen ze acties om rechten van mensen te realiseren. In onderstaand citaat geeft de respondent een voorbeeld met betrekking tot het recht op een leefloon.

*'Zo vaak komen mensen hier met vragen en verwijzen we mensen door naar het CAW, het OCMW of de straathoekwerker of geven we een doorverwijsbrief voor de Sociale Kruidenier zodat ze goedkoper kunnen eten. Als we merken dat een persoon problemen heeft, dat die geen leefloon krijgt, dan gaan we warm doorverwijzen of gaan we iets doen zodat die persoon wel een leefloon krijgt, want zij hebben recht op een leefloon' (opbouwwerker B).*

De opbouwwerkers halen aan dat een ontmoetingsmoment *'ofwel een pure ontmoeting is, ofwel wordt daar een vorming aan gekoppeld of een activiteit'* (opbouwwerker A). Een voorbeeld van zo een activiteit is 'soep op de stoep' dat in de gangen van de woonblokken doorgaat. Daarnaast organiseren ze binnen deze ontmoetingsmomenten ook infosessies, zoals bijvoorbeeld rond het concept 'autodelen'. De opbouwwerkers gaan bezoekers dan informeren over hoe je aan autodelen kan doen, maar ook over het feit dat autodelen een manier kan zijn om kinderen uit de buurt te leren autorijden in plaats van dat mensen naar de rijkschool moeten gaan.

## 3. Vorming

De Zoete Inval organiseert ook verschillende vormingen in samenwerking met vele partners. Afhankelijk van de noden van de bezoekers, zullen partners een specifieke rol vervullen. Opbouwwerker A stelt dat de rol afhankelijk is van *'machts- en hulpbronnen. Soms zoek je een partner die personeel heeft, soms is dat belangrijk. Soms zoek je een partner die geld heeft, soms is dat nodig. Soms zoek je een partner die een gebouw heeft. Zoek je een partner die inhoudelijk iets kan brengen. Soms zoek je een partner die een bepaald aanbod heeft'*. Zo organiseert De Zoete Inval bijvoorbeeld een vorming rond het thema 'budgetteren', waarbij het gaat om vragen zoals *'Hoe maak ik een budgetplan op? Hoe kan ik het zakgeld van mijn kind op een goede manier organiseren? [...] En dan gaan we zoeken welke partners daarin expertise hebben. Vormingplus bijvoorbeeld, CAW... en dan kijken we om die dingen te gaan organiseren'* (opbouwwerker A).

De vormingen worden thematisch georganiseerd. Zo organiseren de opbouwwerkers bijvoorbeeld activiteiten en vormingen omtrent het thema 'sluikstorten'. Daarbij ondernemen ze zelf deur-aan-deur acties om mensen in te lichten over het verbod op sluikstorten. IVAGO staat in voor het uitdelen van flyers, het informeren van mensen over mogelijke boetes voor sluikstorten en de sorteerpunten zichtbaarder te maken voor de bewoners. Low-Impact Man staat dan in voor het geven van een vorming omtrent sorteertips zodat ze hun afval kunnen beperken.



*'Wij horen veel over de problematiek van sluikstorten. Wij doen sensibiliseringsacties, deur-aan-deur acties, mensen inlichten over bijvoorbeeld dat het verboden is om eten uit het raam te gooien enzoverder. Wij vragen aan de diensten van de openbare weg, IVAGO, om flyers uit te delen of om het sorteerpunt wat zichtbaarder te maken zodat mensen op een deftige manier kunnen sorteren. Wij vragen om de mensen duidelijk te informeren over het feit dat ze boetes kunnen krijgen als ze aan sluikstorten doen. Wij gaan ook preventief huis-aan-huis bij mensen om hen te zeggen dat ze boetes kunnen krijgen. Sommige mensen hebben geld te kort, het zou jammer zijn dat ze boetes zouden krijgen. De Low-impact Man geeft ook sorteertips aan mensen om hun afval te beperken. Dus wij zoeken partners die tips kunnen geven en die verandering kunnen teweegbrengen' (opbouwwerker B).*

Bij het thema sluikstorten betrekken de opbouwwerkers ook een aantal bezoekers om vormingen te geven. Zo heeft een bezoeker rond dit thema een vorming gegeven aan ouders en kinderen. Om niet zomaar een vorming te geven, heeft de bezoeker in samenwerking met twee moeders een knutselwerk gemaakt met de deelnemers over het thema.

*'Er zijn veel handige Harry's die hier komen. Ik heb hier een talentbord binnen. We hebben daar de talenten opstaan. Heel veel mensen wonen hier in de blokken, zoals die man die zei "Ik wil die naaldtechniek komen leren aan kinderen". Vorige keer toen die hier was, ging het over sluikstorten, over afval. Toen heeft hij aan de kinderen gevraagd 'Wat zie je als afval in jouw omgeving? Wat is zwerfafval?' om de kinderen en ouders een beetje bewust te maken en dan hebben ze iets geknutseld met afval, om er iets interessant mee te doen. Er waren toen twee mama's die met ons meededen die ook heel goed kunnen tekenen en die hebben dat ook mee begeleid. En wij gaan dan die boodschap sensibiliseren, mensen sensibiliseren rond afvalproblematiek via een creatieve insteek. Het wordt dan gegeven door de ouders zelf en wij gaan ondersteuning bieden of experts zoeken zoals Vormingplus' (opbouwwerker B).*

Een tweede thema waarrond De Zoete Inval werkt, is het thema 'psychische kwetsbaarheid'. Hiervoor werken de opbouwwerkers samen met het wijkgezondheidscentrum omdat 'die de experts in huis hebben om rond die thematiek iets te doen' (opbouwwerker A). Rond het thema 'wonen' werken ze dan weer samen met de sociale huisvestingsmaatschappijen - Volkshaard, WoninGent en De Gentse Haard - en de opbouwwerkers van de afdeling Wonen. De opbouwwerkers geven aan dat ze het ook belangrijk vinden om met hun collega's samen te werken, want 'dat betekent eigenlijk dat we niet elk op ons eilandje gaan werken, maar dat we gaan kijken waar we elkaar kunnen versterken vanuit de twee verschillende sporen' (opbouwwerker A). Opbouwwerker A benadrukt ook dat deze vormingen 'zodanig gemaakt zijn dat ze zeer laagdrempelig zijn. Dat het niet de academische taal is dat daar gesproken wordt, maar echt op maat van de bezoekers'. De taal die gebruikt wordt in de vormingen is volgens de opbouwwerkers van cruciaal belang om de vormingen laagdrempelig te maken. Want 'als je begint met te moeilijke woorden, dan haken bezoekers direct af' (opbouwwerker A).

#### 4. Vrijetijdsparticipatie

Een vierde functie van het emanciperend aanbod betreft vrijetijdsparticipatie. De Zoete Inval zet sterk in op het voorzien van vrijetijdsmogelijkheden voor hun bezoekers. Aan de hand van signalen die de opbouwwerkers hebben opgevangen van de bezoekers is er bijvoorbeeld gebleken dat er heel wat sportvoorziening in Gent aanwezig zijn, maar dat deze vaak te duur zijn voor de bezoekers van De Zoete Inval. De opbouwwerkers proberen dan een aanbod te voorzien waarvoor bijvoorbeeld geen inschrijvingsgeld moet betaald worden, zoals een tekensessie in de STEK.

*'Als wij de mama's hier aanspreken en de kinderen horen spelen, dan komt het erop neer dat er hier veel sportvoorzieningen zijn, maar de sportvoorzieningen te duur zijn voor onze kwetsbare doelgroep en veel mensen gaan daar niet naartoe. Dat lidgeld, dat inschrijvingsgeld is een drempel. Dus wij proberen dan iets anders te organiseren, die de drempels die zij ervaren wegnemen. Ze moeten zich niet inschrijven of betalen of zo van die dingen. Wij gaan een aanbod creëren. [...] Die tekening hier hebben zij [de kinderen] onder andere gemaakt, met iemand van hier die talent heeft. Ja ze komen vaak hier en dan doen we zo een kleine dingen als oplossing op het tekort' (opbouwwerker B).*

Daarnaast blijkt dat heel wat bezoekers interesse hebben in het volgen van naai- en bewegingslessen. Omdat de ruimte van De Zoete Inval te klein is om dergelijk activiteiten te organiseren, willen de opbouwwerkers mensen toeleiden naar het lokaal dienstencentrum De Vlaschaard. Opbouwwerker B haalt aan dat *'de naaimachines [uit het lokaal dienstencentrum] dan een middel zijn om mensen naar openbare plaatsen te krijgen'*. Ze vinden het belangrijk om mensen daar naartoe te verwijzen omdat bezoekers vaak al jaren in de wijk wonen, maar nog nooit in het lokaal dienstencentrum zijn geweest. Volgens de opbouwwerker heeft dit te maken met het feit dat *'daar veel senioren zijn die daar vroeger ook deelnamen, die de wijk op een bepaalde manier bekijken en die moeilijk om kunnen met de veranderingen in de wijk'* (opbouwwerker B).

Met betrekking tot vrijetijdsparticipatie werkt De Zoete Inval ook hier samen met een aantal partners om activiteiten uit te werken. Zo hebben ze een samenwerking uitgebouwd met de Christelijke Mutualiteit rond duo-yoga met ouders en kinderen. Duo-yoga heeft als doel een vrijetijdsbesteding aan te bieden voor ouders met kinderen wanneer het slecht weer is. Bij slecht weer blijven ouders immers met hun kinderen in hun woning. Hierdoor merken de opbouwwerkers dat er vaak burenruzies ontstaan omdat kinderen vaak te lawaaiërig zijn. Door een activiteit als duo-yoga aan te bieden, kunnen problematieken van mensen uit de wijk verholpen worden en kan er tegelijk aan vrijetijdsparticipatie gewerkt worden.

*'Bijvoorbeeld vorige maand had ik een activiteit duo-yoga met ouder en kind, daar heb ik een klein beetje kunnen inspelen op de problematiek van die ouder. Als het slecht weer is, zitten ze vaak met hun kind op het appartement boven. Wij horen dan burenruziën maken over het lawaai van het kind. Maar een kind kan je niet vastmaken aan een stoel. Dus wat doen wij? Wij proberen te zoeken naar plaatsen waar ouders kunnen komen met hun kinderen. [...] Dus het is ook aan ons om ons aanbod tot aan onze doelgroep te krijgen. Hoe doen wij dat? Door samenwerking met CM te organiseren en hen te overtuigen dat het ook nuttig is om hier iets te komen doen. [...] CM is twee keer gekomen en heeft samen met ons een workshop gegeven' (opbouwwerker B).*

Tot slot vormt ook De Straatwoordenaar een belangrijke partner op vlak van vrijetijdsparticipatie. De Straatwoordenaar *'is een vzw die werkt rond taal op een zeer leuke manier'* (opbouwwerker A). Zij zullen zich een aantal jaar vestigen in De Kring, *'met de doelstelling om dat gebouw eigenlijk een stuk terug te geven aan de buurt'* (opbouwwerker A). De Straatwoordenaar vormt met andere woorden een belangrijke partner voor het uitwerken van activiteiten, maar ook met betrekking tot infrastructuur.

## 5. Belangenbehartiging

De laatste functie van het emanciperend aanbod heeft betrekking op belangenbehartiging. Zoals aangegeven in de analyse van de beleidsdocumenten gaat belangenbehartiging er niet alleen om dat er op een proactieve manier gewerkt wordt aan individuele probleemsituaties en onderbescherming, maar moet er ook aandacht besteed worden aan het in gesprek gaan met de

maatschappelijk kwetsbare groepen om beleidsvoorstellen te formuleren die een antwoord kunnen bieden op collectief ervaren problemen (zie hoofdstuk 3 'Emanciperend aanbod').

Opbouwwerker A geeft aan dat ze in De Zoete Inval heel wat bezoekers tegenkomen die problemen ervaren rond dezelfde thematiek. De opbouwwerker stelt dat het belangrijk is dat ze vanuit hun politieke opdracht aan belangenbehartiging en beleidsbeïnvloeding doen door verschillende cases te bundelen in een beleidsdossier. In de eerste plaats moeten problemen dus gedetecteerd worden. Dit kan aan de hand van die nabijheidspolitiek, waarbij de opbouwwerkers huisbezoek doen, werken aan vertrouwen en inzetten op dienstverlening. Vandaaruit bundelen ze signalen uit de verschillende cases tot een beleidsdossier, wat ze dan kunnen bepleiten bij politiciers of sociale huisvestingsmaatschappijen.

*'De bedoeling is dat je die verschillende cases allemaal samenbrengt om dan eigenlijk naar een dossieropbouw te gaan en met je dossier dan eigenlijk aan je politieke opdracht te gaan beginnen. [...] De bedoeling is om aan die belangenbehartiging te doen en dat we eigenlijk aan beleidsbeïnvloeding doen door die dingen te bundelen en daar een beleidsdossier rond maken. Dat we hier de dingen gaan bepleiten bij de politiek of bij de maatschappijen. Je moet dus eerst detecteren en dat doe je door die nabijheidspolitiek te gaan voeren: huisbezoeken, vertrouwen, dienstverlening...'* (opbouwwerker A)

Opbouwwerker B vult daarbij aan dat ze 'structureel ook niks kunnen veranderen als we niet signaleren'. Zo hebben ze bijvoorbeeld 'een signalenwandeling gedaan met beleidsmakers, sociale huisvestingsmaatschappijen, jongeren en mama's. We hebben getoond dat de speeltuinen hier niet worden benut, het is niet aantrekkelijk genoeg. Er zijn veel mooie groene zones, maar die worden niet benut' (opbouwwerker B). Belangenbehartiging gebeurt dus enerzijds aan de hand van het opstellen van beleidsdossiers. Anderzijds willen ze beleidsmakers aanmoedigen om in de wijk te komen kijken, maar ook andere mensen engageren om problemen 'nog eens aan te kaarten' bij beleidsmakers (opbouwwerker B). Daarnaast proberen de opbouwwerkers ook op verschillende andere manieren aan belangenbehartiging te doen. Opbouwwerker A geeft aan dat ze dit bijvoorbeeld ook proberen te doen aan de hand van problemen die worden ervaren bij bezoekers omtrent de woonkwaliteit van hun appartement. Zo organiseert De Zoete Inval een vorming omtrent de woonmeter en energiescans. Ook in de andere wijken in Gent, zoals Nieuw Gent en Dampoort, wordt een soortgelijke vorming gegeven. De basiswerkingen uit de verschillende wijken bekijken dan samen wat de gemeenschappelijke problemen zijn. De gemeenschappelijke problemen worden gebundeld en worden aangekaart op het stadsniveau in de hoop dat er dan veranderingen teweeggebracht zullen worden in de stad Gent. Verder blijkt dat de opbouwwerkers zich ook inzetten voor de belangenbehartiging van hun bezoekers ten aanzien van andere diensten. Opbouwwerker B geeft aan dat ze bijvoorbeeld ook samen met de maatschappelijk werkers van het OCMW huisbezoeken doen om 'te signaleren van 'die persoon dit of dat', zodat we bijvoorbeeld kunnen voorkomen dat mensen in een uithuiszettingsprocedure terecht komen. Want wij willen niet dat mensen uit huis worden gezet' (opbouwwerker B). Tot slot stelt opbouwwerker B dat het ook belangrijk is dat partners, de opbouwwerkers en een aantal vrijwilligers vanuit de doelgroep samen aan belangenbehartiging doen. Dit wordt mogelijk gemaakt door IST - Iedere Stem Telt.

We kunnen dus concluderen dat belangenbehartiging binnen De Zoete Inval op verschillende manieren gebeurt. Dit zowel vanuit het eigen initiatief van de opbouwwerkers, in samenwerking met partners gebaseerd op de signalen die komen vanuit de bezoekers, alsook in samenwerking met partners én bezoekers. Het begrip belangenbehartiging wordt hier met andere woorden breder ingevuld dan blijkt uit de definitie die naar voor kwam vanuit de beleidsdocumenten (zie hoofdstuk 3 'Emanciperend aanbod'). Belangenbehartiging kan hier ingevuld worden volgens het concept 'participatieve beleidspraktijk'. Wanneer sociaal werkers inzetten op beleidspraktijk vertegenwoordigen, verdediging en ondersteunen ze kwetsbare mensen en doen ze aanbevelingen ten aanzien van het beleid met als doel sociale rechtvaardigheid te waarborgen of te behouden (Donaldson, 2007). Hier gaat het echter om participatieve beleidspraktijk, aangezien dit in De Zoete Inval ook samen met bezoekers gebeurt.

### Praktijken vanuit andere samenwerkingsverbanden

Naast de praktijk van het emanciperend aanbod, zet De Zoete Inval zich ook in op een aantal andere praktijken. Zo werken ze bijvoorbeeld samen met verschillende diensten van de stad Gent, zoals de gemeenschapswacht of de dienst conflictbemiddeling. De samenwerking met de dienst conflictbemiddeling is bijvoorbeeld tot stand gekomen doordat *'hier [in de wijk] toch heel veel conflicten moeten bemiddeld worden. Als we op tijd horen we wat er mankeert, proberen we mensen overeen te laten komen vooraleer ze de politie erbij halen'* (opbouwwerker B).

Daarnaast zetelen ze ook in het wijkactieteam. Daar krijgen ze ruimte om de signalen van de bezoekers aan te kaarten, maar ook om voorstellen op tafel te leggen. Zo zijn ze bijvoorbeeld voorstander van het inrichten van een Sociale Kruidenier. Binnen het wijkactieteam willen ze dan bekijken hoe ze dit concreet kunnen organiseren en welke partners erbij betrokken kunnen worden.

*'Bijvoorbeeld een van de signalen dat je hier heel veel krijgt, is dat er hier gewoon niets is. Er is geen winkel, er is geen bakker, niets. Dan is het aan ons om die signalen mee te pakken bijvoorbeeld naar een wijkactieteam om daar dat op tafel te gaan leggen. Misschien moeten we kijken om hier een sociale kruidenier te gaan organiseren. En dan is het een kwestie van: Hoe ga je er een partnerschap rond opzetten? Een sociale kruidenier die organiseert ook ontmoetingen, die organiseert ook vormingen, die werkt met vrijwilligers, je hebt dan effectief u winkel die moet draaien... Allez dus daar zit eigenlijk een heel pakket aan maatregelen die wel zou kunnen ten goede komen aan de wijk'* (opbouwwerker A).

### Praktijken vanuit en met vrijwilligers

Tot slot beschikt De Zoete Inval ook over een aantal vrijwilligers die actief zijn in de werking. Opbouwwerker A maakt een duidelijk onderscheid tussen bezoekers en vrijwilligers. *'Bezoekers zijn mensen die gewoon deelnemen aan een activiteit en een vrijwilliger is effectief iemand die een contract ondertekend met een aantal regels'* (opbouwwerker A). Vrijwilligers nemen ook vrijwilligerstaken op zich. Zo staan ze in *'om in De Zoete Inval bezoekers te ontvangen, koffie te zetten...'* (opbouwwerker B), maar het kan ook zijn dat ze op regelmatige basis activiteiten organiseren, zoals *'bijvoorbeeld iets rond kinderen en jongeren of een kookactiviteit. Dus dat is echt een ander niveau dan enkel gewoon deelnemen'* (opbouwwerker A). Daarnaast stellen de opbouwwerkers dat er ook occasionele vrijwilligers zijn. *'Occasioneel is bijvoorbeeld dat er op de dag van armoede zeven mensen komen helpen voor een keer of zij die af en toe komen helpen'* (opbouwwerker B).

## 1.2 Veranderingstheorie

In deze veranderingstheorie bespreken we de werkzame principes van de outreachende praktijk van De Zoete Inval. De nadruk van onze analyse ligt daarbij op het identificeren en integreren van verklaringen waarom hun manier van werken succesvol kan zijn in de strijd tegen onderbescherming. Hierbij bekijken we de werkzame principes vanuit het perspectief van de opbouwwerkers, bezoekers, partners en de onthaalvrijwilliger. Na elk werkzaam principe geven we een kort overzicht van de belangrijkste bevindingen.

### 1.2.1 Outreachend werken in de leefomgeving van mensen

De aanpak van De Zoete Inval kan omschreven worden als outreachend werken in de leefomgeving van mensen. In hoofdstuk 4 van dit rapport hebben we outreachend werken omschreven als het actief naar buiten treden van de sociaal werker, waarbij ze zich richten op mensen in een kwetsbare positie in hun eigen leefomgeving (zie '5. Outreachend werken'). Outreachend werken wordt door de opbouwwerkers omschreven als afstand nemen *'van de bureau. Je gaat tussen de mensen staan en daar eigenlijk in contact proberen te komen met mensen'* (opbouwwerker A).

Zoals we in de handelingstheorie hebben besproken, vertrekken de opbouwwerkers van De Zoete Inval vanuit een nabijheidspolitiek. Dit houdt in dat ze mensen opsporen en samenbrengen, dat ze bij mensen nagaan welke gemeenschappelijke problemen er ervaren worden en hoe ze deze problemen kunnen aanpakken (zie handelingstheorie 'Praktijken vanuit een nabijheidspolitiek'). Specifiek gaat het er dus om dat ze zich bevinden in de leefomgeving van mensen. Ze gaan *'tussen de mensen staan of effectief in de appartemensblokken rondlopen, huisbezoeken doen en trachten binnen te komen bij mensen'* (opbouwwerker A). Dit outreachend werken in de leefomgeving van mensen biedt een meerwaarde op verschillende vlakken. In de volgende paragrafen gaan we hier dieper op in. De resultaten tonen aan dat outreachend werken wordt verbonden aan (1) het eerste contact leggen met mensen, (2) het opbouwen van kennis over de personen in de wijk (3) het opbouwen van kennis over de wijk en (4) het zetten van de eerste stap van mensen naar de STEK.

#### Om het eerste contact te leggen met mensen

Het outreachend werken in de leefomgeving van mensen zorgt er in eerste instantie voor dat de opbouwwerkers contact kunnen leggen met mensen. Men verwijst hier naar diverse strategieën om mensen in de eigen leefomgeving op te zoeken. Een eerste strategie betreft het aanwezig zijn op verschillende locaties waar de doelgroep aanwezig is. Zo organiseren de opbouwwerkers activiteiten *'in de diverse gebouwen van de wijk, maar we doen ook gangactiviteiten. We lopen we hier ook op straat en we gaan de wijk verkennen'* (opbouwwerker B). *'Bijvoorbeeld toen we bloembakken aan het maken waren met paletten. Hierbuiten, goed weer, de koffie staat klaar. Dus dan krijg je automatisch nieuwsgierigen. Want hoe ben je zelf'* (opbouwwerker A). Een van deze outreachende activiteiten in de wijk heeft er bijvoorbeeld voor gezorgd dat de onthaalvrijwilliger bij De Zoete Inval is terechtgekomen.

*'[Opbouwwerker B] stond buiten opgesteld met een tafeltje en ze had daar wat flyers gehangen geloof ik. Dus [Opbouwwerker B] die buitenstond met koffie of soep. Een aantal mensen zie je er dan al bij komen en ik vind dat eigenlijk prachtig zo iets. Want dat wekt nieuwsgierigheid op bij anderen van "Wat gebeurt daar? Wat gebeurt daar?" en mijn*

*nieuwsgierigheid was dus ook gewekt. En zo ben ik hier eens komen kijken' (onthaaltvrijwilliger).*

Daarnaast zitten de opbouwwerkers bijvoorbeeld op een bankje in de wijk. Wanneer iemand voorbij het bankje wandelt, spreken ze die persoon aan. Daarbij zoeken ze naar een onderwerp waar deze persoon in geïnteresseerd is en daar pikken ze op in. Wanneer iemand bijvoorbeeld mooie kleren draagt of een fiets vastheeft, zullen ze daarop inpikken om een gesprek op gang te brengen. De opbouwwerkers geven aan dat dat de eerste stap is om contact te leggen met mensen.

*'Hoe wij mensen bereiken kan heel simpel zijn. Er staat hier een bankje. Als je dat weet, dan ga je je erop gaan zetten. Dan passeren er mensen en zeggen ze goedendag. Dan komt er een klein gesprekje. [...] Sommige mensen lopen met hele mooie kledij, ik zeg maar iets, dan begin je over die kledij. Sommige mensen lopen met een hond, dan begin je over die hond. Sommige mensen rijden met een mooie mountainbike, dan begin je over die fiets. Je moet ergens trachten te detecteren in wat is die persoon geïnteresseerd en vandaaruit dat gesprek gaan organiseren' (opbouwwerker A).*

Of de opbouwwerkers zijn aanwezig in De Kring - een parochiezaal in de wijk - om in contact te komen met mensen. Zo heeft opbouwwerker A in De Kring contact kunnen leggen met een alleenstaande moeder.

*'Maandagnamiddag zat ik in De Kring en er zit daar een mevrouw met nogal een bedrukt gezicht. Nochtans het was super goed weer. En ik hoor dat ze aan het babbelen is over het feit dat ze alleenstaande is en dat het niet gemakkelijk is, want haar zoon is aan het puberen en dit en dat. En heel toevallig ben ik in gesprek met mijn collega over de jeugdbeweging. Dus [collega] was lang een scout, ik ben dat ook geweest en ik zie dat ze aan het luisteren is. Ik zeg "ja heb jij nooit in een jeugdbeweging gezeten?" en bam zo een smile! "Ja, ja, ja van mijn zestien tot mijn drieëntwintig ben ik verantwoordelijk geweest...". Ze heeft niet meer gestopt met babbelen [...] Ik ben zeker als ik ze de volgende keer tegenkom, dat ik ze vastheb. Misschien kan ik haar meenemen in iets anders. Dat is zo de eerste kleine stap' (opbouwwerker A).*

Ook de bezoekers bevestigen dat ze in contact komen met de opbouwwerkers net omdat de opbouwwerkers op verschillende locaties in hun leefomgeving aanwezig zijn. Zo is een bezoeker met de opbouwwerkers aan de praat geraakt op een rommelmarkt en een andere bezoeker in de voedselbank. De bezoekers geven aan dat ze de opbouwwerkers anders nooit hadden leren kennen.

*'Dat was in de voedselbank, omdat [opbouwwerker B] daar zat. Ik had dat in het boekje van Gent gelezen dat daar 'Uitpunt op wiertjes' was en zo ben ik terecht gekomen bij [opbouwwerker B], want anders had ik die nooit leren kennen' (bezoeker A).*

Een tweede strategie betreft het aanspreken van sleutelfiguren. Dit zijn mensen die veel bewoners in de wijk kennen en die op diverse plekken in de wijk komen. Een voorbeeld van sleutelfiguren zijn de poetsvrouwen die men aanspreekt tijdens outreachende praktijken om met mensen in contact te komen. Opbouwwerker A geeft het voorbeeld dat hij tijdens een outreachende praktijk 'aan de praat is geraakt met de poetsvrouw. Ze heeft wat vragen gesteld over een appartement' waar een dakloze persoon woont, die via een versnelde toewijzing een sociaal appartement toegewezen had gekregen van de sociale huisvestingsmaatschappij. Door haar vragen kreeg de opbouwwerker 'direct al een hele stroom van informatie'. De opbouwwerker stelde vast 'als dat nu nog twee of drie maand op die manier verder loopt, staat die terug op straat. We komen in contact met die persoon en dan zien wij in het appartement effectief wat er aan de hand is'. Dankzij de poetsvrouw zijn de opbouwwerkers bij iemand terecht gekomen, die ze anders misschien nooit hadden bereikt.

*'Bijvoorbeeld een paar weken terug zijn we via de poetsvrouw terecht gekomen bij een dakloos iemand die via een versnelde toewijs een appartement gekregen had. Die poetsvrouw heeft mij eigenlijk tot bij die man bracht. De poetsvrouw klopt aan. Hij hoort de stem van de poetsvrouw, dus hij doet open. Hoe doet die open? Hij had een T-shirt aan, schoenen die ooit wit zijn geweest en that's it. Het feit dat die geen kleren aanhad, is feitelijk al een aanknopingspunt. Onze collega [van het team wonen] die had de dag nadien een ganse zak kleren meegegeven dat ze ergens gekregen had [...] Het was ook echt door de poetsvrouw [waardoor we zijn binnengeraakt bij die man]. Echt waar. Hadden wij aangeklopt, dan zouden we er niet binnengeraakt zijn. Want ik ken die niet hé. [...] Hij kent de poetsvrouw wel en natuurlijk zij ziet alles' (opbouwwerker A).*

Een derde en laatste strategie om in contact te komen met mensen is het outreachend inzetten van de onthaalvrijwilliger. Het is de taak van de onthaalvrijwilliger om de nieuwe bewoners in de gebouwen in de wijk te verwelkomen door huisbezoeken te doen. De onthaalvrijwilliger wordt daarbij ondersteund door de opbouwwerkers en de sociale huisvestingsmaatschappij Gentse Haard, waar De Zoete Inval een samenwerkingsverband mee heeft.

*'Ze is vrijwilliger bij ons en bij de Gentse Haard, de eigenaar van dit gebouw. [...] Haar taak is om de nieuwe bewoners in het gebouw te verwelkomen. Zij heeft van ons en van de Gentse Haard tips en een richtlijn met vragen gekregen. Ze kan mij altijd vragen om mee [op huisbezoek] te gaan of ze doet dat alleen' (opbouwwerker B).*

*'Dat moet ergens gekomen zijn inderdaad dat [opbouwwerker B] contact heeft of had met de mensen van de Gentse Haard en dat er de vraag gesteld is van is er iemand die daarvoor interesse zou hebben voor de buurt. [...] Dus heb ik mezelf ook aangeboden zo van: "Ja ik zie dat wel zitten om nieuwe mensen te ontvangen hier". Dat is toch belangrijk. Vooral voor anderstaligen moet dat moeilijk zijn om zich hier thuis te voelen' (onthaalvrijwilliger).*

De onthaalvrijwilliger geeft aan dat ze het belangrijk vindt om mensen te verwelkomen in het gebouw en in de wijk omdat er weinig contact is tussen de bewoners. Voor de onthaalvrijwilliger is het een manier om mensen uit hun appartement te halen en om hen te laten kennismaken met de buurt en de burens.

*'Omdat ik gemerkt had dat zelfs al wonen wij hier met zijn allen op elkaars neus, dat er eigenlijk geen contact is. Is dat nu omdat er zoveel verloop is? Is dat omdat er andere culturen bijgekomen zijn? Is dat omdat mensen elkaar niet meer willen of durven kennen? Maar ik voelde van alles wat ik hier kan doen om mensen uit hun kot te trekken hier en gewoon al was het een keer "goedendag en wie ben jij"' (onthaalvrijwilliger).*

Daarnaast stelt opbouwwerker B dat deze aanpak ervoor zorgt *'dat mensen zich goed voelen en zich welkom voelen in het gebouw'* (opbouwwerker B).

Voorgaande strategieën en voorbeelden illustreren dat outreachend werken in de leefomgeving van mensen ervoor zorgt dat opbouwwerkers het eerste contact kunnen leggen met mensen. Het eerste contact leggen met mensen werkt (1) omdat de opbouwwerkers aanwezig zijn op verschillende locaties. Daarbij zoeken ze naar de interesses van de mensen die ze tegenkomen zodat ze een gesprek kunnen aankomen; (2) omdat ze sleutelfiguren aanspreken in de woonblokken waardoor ze informatie verwerven over personen die ze anders zelf niet zouden bereiken; en (3) omdat de opbouwwerkers een onthaalvrijwilliger huisbezoeken laat doen bij nieuwe bewoners van de wijk.

## Om kennis op te bouwen over de persoon

Outreaching werken zorgt er verder ook voor dat er kennis kan opgebouwd worden over de mensen waar de opbouwwerkers mee aan de slag gaan. Wederom zijn hier verschillende strategieën die de opbouwwerkers toepassen. In eerste instantie bouwen ze kennis op door huisbezoeken te doen:

*'Outreaching werken is zeer belangrijk. Voor je ergens binnengaat bij mensen, kan je aan de deur als iets van signalen capteren, zoals de geur. Dan weet ik bijvoorbeeld of ze een huisdier hebben of niet. Als iemand tegen mij komt zeggen dat de buurman zaagt of problemen heeft met hem door zijn hond, dan weet ik ook dat er lawaai is. Als ze hier komen, zie ik niet alles. Dus door een tijdje bezig te zijn met mensen, vertellen ze zelf veel. Ga je op huisbezoek, dan krijg je informatie' (opbouwwerker B).*

*'Bijvoorbeeld, ik zeg maar iets, ik kijk naar de muur [tijdens een huisbezoek] en er hangt daar een trouwfoto. En je ziet dat die vrouw alleen is, dan kan je zeggen van "Is dat u man geweest of...". En soms kom je dan tot een verhaal van depressie. "Ik ben mijn man verloren omwille van dat, dat en dat". Dan kan je zo het verhaal beginnen helder krijgen en kan je op zoek gaan naar: Hoe komt dat nu? Ah dat is gebeurd en dat is gebeurd en dat is gebeurd. Door eigenlijk dat verhaal bloot te leggen en dat verhaal helder te krijgen voor onszelf, kunnen wij eigenlijk gaan kijken: misschien moeten we dat gaan doen of misschien is dat belangrijk' (opbouwwerker A).*

Bovenstaande voorbeelden illustreren dat huisbezoeken ervoor zorgen dat de opbouwwerkers kennis opbouwen over de leefsituatie van mensen. Zo komen ze bijvoorbeeld te weten of iemand een huisdier heeft, of er burenruzies zijn, of iemand al dan niet alleenstaand is en welke gevolgen dit heeft voor die persoon. Een tweede strategie die de opbouwwerkers hanteren, is samen met mensen naar diensten gaan. Enerzijds zorgt dit ervoor dat de opbouwwerkers meer te weten komen over iemands geschiedenis. Anderzijds komen ze ook meer te weten over de stand van zaken van iemands hulpverleningstraject.

*'Ga je eens mee naar de VDAB, dan hoor je ook nog de geschiedenis van de persoon in kwestie. Ik ben eens een keer met [bezoeker] meegegaan naar de VDAB. Daar had ik van de assistent gehoord dat [bezoeker] zich niet aan zijn afspraken houdt die de assistent met hem maakt. Dan zeg ik dat het belangrijk is dat hij gaat' (opbouwwerker B).*

Opbouwwerker A vindt het belangrijk om mee te gaan naar andere diensten en om kennis op te bouwen over bezoekers hun situatie, omdat ze bijvoorbeeld wel weten wanneer bezoekers hun uitkering van de VDAB verliezen, maar niet waarom. Door mee te gaan naar diensten komen ze met andere woorden meer te weten over de oorzaak ervan.

*'Het is belangrijk om die brede kijk te kunnen ontwikkelen, de context te begrijpen. Hoe komt het dat je je uitkering verliest omdat je drie keer niet naar de VDAB bent geweest? Wat is daar allemaal tussengekomen? Door het feit dat je die dingen detecteert en blootlegt, kan je misschien voorkomen dat die [persoon] drie keer zijn afspraak mist. Dus hoe meer dat je die zijkronkels maakt... En soms zijn dat hele kleine dingen waar mensen op vast geraken, maar die hele grote consequenties hebben' (opbouwwerker A).*

Tot slot draagt het outreachend werk van de onthaalvrijwilliger ertoe bij dat de opbouwwerkers kennis opbouwen over de inwoners van de diverse gebouwen in de wijk. Wanneer de onthaalvrijwilliger bijvoorbeeld mededeelt dat iemand problemen heeft bij het vinden van werk, kunnen de opbouwwerkers de persoon in kwestie aanspreken en zoeken ze samen naar een manier om de persoon verder te helpen.



*'Het is ook zo dat de onthaalvrijwilligster huisbezoeken moet doen en zij heeft daar een bepaalde discretieplicht tegenover de huisvestingsmaatschappij. Als zij tegen mij zegt van "Die mevrouw heeft geen opleiding gehad, ze heeft geen werk en die wil heel graag werken", dan kan ik actie nemen. Dus als zij mij iets vertelt, ga ik zelf proberen om de volgende keer mevrouw rechtstreeks aan te spreken' (opbouwwerker B).*

De opbouwwerkers geven aan dat ze *'via al deze kleine stappen veel informatie krijgen en dan is het aan ons om te zien of wij het opvolgen of we iemand roepen om dat voor ons te doen'* (opbouwwerker B).

We concluderen dat outreachend werken in de leefomgeving van mensen er daarnaast voor zorgt dat opbouwwerkers kennis opbouwen over personen. De opbouwwerkers kunnen kennis opbouwen over personen (1) omdat ze huisbezoeken doen, (2) omdat ze met mensen mee naar andere diensten gaan en (3) omwille van de huisbezoeken die de onthaalvrijwilliger doet.

### **Om kennis op te bouwen over de wijk**

Het belang van de outreachende praktijk wordt door opbouwwerkers vaak omschreven in termen van *'tentakels op verschillende manieren uit te zetten, om effectief tussen de mensen te kunnen staan en ertussen te komen'* (opbouwwerker A). De respondenten benadrukken dat men op deze manier niet alleen meer te weten komt over de context van een individu, maar ook over de context van de wijk waarin ze actief zijn. Een belangrijk onderdeel van de outreachende praktijk van de opbouwwerkers is het zoeken naar sleutelfiguren met veel kennis over de wijk. Dit wil zeggen dat opbouwwerkers aan de hand van sleutelfiguren een beeld krijgen van wie er allemaal in de wijk woont en welke noden er leven zoals bijvoorbeeld sluitstorten. Het zorgt er met andere woorden voor dat ze verder kunnen kijken dan de individuele problematieken. De poetsvrouwen van de gebouwen in de wijk vormen een eerste groep van waardevolle sleutelfiguren. *'Dat zijn echt de ogen en de oren van de gang om het zo te zeggen'* (opbouwwerker A). Daarnaast vormen ook vrijwilligers belangrijke sleutelfiguren om kennis op te bouwen over de wijk. De opbouwwerkers geven aan dat een vrijwilliger zwerfvuil ruimt in de wijk. Hierdoor komt deze vrijwilliger heel wat te weten over de mensen in de wijk. De vrijwilliger vormt dan ook een belangrijke bron van informatie.

*'Bijvoorbeeld er is hier iemand die op vrijwillige basis zwerfvuil ruimt. Voor ons is dat heel interessant om met die mensen te babbelen. Want die zien heel veel. Soms zijn wij hier niet en hij ziet wie binnen komt, wie er weg gaat. Dus het contact houden met dat soort mensen is ook heel belangrijk' (opbouwwerker A).*

Sleutelfiguren zorgen er met andere woorden voor dat opbouwwerkers te weten komen welke mensen er in de wijk wonen, maar ook welke noden er zijn. De opbouwwerkers zijn immers niet altijd in de wijk actief, dus vormen de sleutelfiguren een belangrijke bron van informatie en zorgen ze ervoor dat de opbouwwerkers bij mensen terechtkomen die ze anders nooit zouden zien.

### **Om mensen de eerste stap te doen zetten naar de STEK door vertrouwen op te bouwen**

De opbouwwerkers benadrukken dat het niet altijd evident is om mensen de eerste stap te doen zetten. Daarom is het ook belangrijk om op het tempo van de mensen te werken. Er zijn heel wat drempels die ervoor zorgen dat mensen niet de stap naar de STEK kunnen of durven zetten. Zoals we verderop ook zullen bespreken, ervaren mensen bijvoorbeeld soms drempels om naar diensten te gaan. De opbouwwerkers geven aan dat het daarom belangrijk is om tijdens de outreachende ontmoetingen aandacht te hebben voor de persoon voor u en om een luisterend oor te bieden. Een

luisterend oor bieden kan er dan voor zorgen dat het vertrouwen tussen beiden vergroot, waardoor mensen toch de stap zetten naar de STEK. De opbouwwerkers geven daarnaast ook aan dat het belangrijk is om het contact met deze mensen te onderhouden. Door wekelijks aanwezig te zijn in de wijk en door huisbezoeken te doen, kunnen mensen misschien stap voor stap verder geholpen worden en op maat toegeleid worden naar de STEK.

*'Door gewoon te vragen "Hoe is het met u"? "Ja mijn kraan werkt niet". [...] Het feit dat iemand aandacht heeft voor die kraan. Dus dat iemand al bereid is om te luisteren naar "mijn kraan werkt hier niet" [...] zorgt ervoor dat dat een succesverhaal is voor die man in kwestie. [...] Je moet dat eigenlijk wekelijks herhalen. Je moet daar wekelijks vanuit die neutraliteit gewoon een keer goedendag gaan zeggen of hoe is het? En dan ja misschien op dat moment kan je misschien niets aangrijpen, maar misschien wel. Dus het gaat over die opvolging' (opbouwwerker A)*

De respondenten vertellen ons dat bezoekers op diverse manieren toch de weg vinden naar de STEK. Zo worden sommige bezoekers doorverwezen door andere organisaties zoals bijvoorbeeld 'het wijkgezondheidscentrum, soms via het lokaal dienstencentrum of via andere mensen naar hier' (opbouwwerker A). Daarnaast benadrukken de opbouwwerkers dat mensen in de STEK terecht komen doordat ze outreachend werken in de leefomgeving van mensen. Ook hier verwijzen de opbouwwerkers naar de strategieën die we reeds besproken hebben bij 'Om het eerste contact te leggen met mensen'. Zo maken ze bijvoorbeeld gebruik van het bankje in de wijk om met iemand in gesprek te gaan. Opbouwwerker A haalt aan dat wanneer het gesprek plots gaat over huisvestingsproblemen dat ze mensen zullen voorstellen om samen naar de STEK te gaan om informatie op te zoeken.

*'Doordat kleine ontmoeten. Dus je begint over die hond, ik zeg maar iets, en dan plots gaat het over huisvesting en hoor je van ok er zit een problematiek rond die huisvesting. Dan begin je daarop door te vragen en dan kan je eventueel het voorstel doen van [...] misschien moet je eens meekomen naar boven en kunnen we eens iets opzoeken op de computer voor u? Dan kan ik het afprinten en kan je het meenemen naar huis' (opbouwwerker A)?*

Opbouwwerkers proberen daarnaast ook op plaatsen zoals een rommelmarkt aanwezig te zijn om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK. Zo geeft een bezoeker aan dat ze opbouwwerker B heeft leren kennen op de rommelmarkt. De bezoeker wilde graag haar verhaal doen aan de opbouwwerker, maar voelde zich er niet goed bij om dit te doen op de rommelmarkt aangezien er veel mensen konden meeluisteren. Daarop heeft de opbouwwerker het adres van de STEK gegeven en heeft de bezoeker haar verhaal in de STEK kunnen vertellen.

*'Drie jaar geleden was er in onze straat een rommelmarkt. Daar heb ik [opbouwwerker B] gezien. Ze vroeg me of ik iets nodig had. Ik was op zoek naar een kaart voor de UiTPAS, dus dat heb ik dan aan haar gevraagd. Uiteindelijk hebben we nog lang gebabbeld met elkaar, misschien wel vijf uur. Ik heb haar toen mijn situatie uitgelegd en ze zei "Ok ik ga je helpen. [...] Ik heb al veel mensen geholpen die in zo een situatie zitten als jou". Ik zei haar "Ik heb ook problemen, maar ik zal het je vertellen wanneer...". Want op de markt is dat niet plezant om dat allemaal te vertellen, want dan kan iedereen luisteren. Ze heeft mij toen haar adres gegeven en ben ik naar daar gegaan om mijn verhaal te vertellen' (bezoeker D).*

Tot slot geven de opbouwwerkers aan dat ook het outreachend onthaal van de onthaalvrijwilliger belangrijk is om mensen naar de STEK toe te leiden. De onthaalvrijwilliger legt immers uit waar de STEK gevestigd is en deelt ook mee waarvoor men in de STEK terecht kan.

*'Van zodra mensen hier wonen, gaat de onthaalvrijwilliger ze verwelkomen. Dat is een manier om mensen tot bij ons te krijgen. Dat is een manier om te zeggen "Als er iets is, wij zijn hier". Het is een manier om te zeggen "Hier werken wij zo"' (opbouwwerker B).*

*'Ik maak reclame voor hier [De Zoete Inval]. Ik zeg ook dat als ze nog vragen hebben, dat ze bij mij terecht kunnen eventueel of dat ze bij de conciërge terecht kunnen of dat ze hier terecht kunnen. [...] Er zijn een paar mensen die hier komen, zoals mijn overbuur. Die is nu op vrijwillige basis het vuil aan het ophalen. Knap van hem. Dus die wordt hier gezien' (onthaalvrijwilliger).*

Om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK is het dus belangrijk om tijdens het outreachend werk mensen mee te nemen naar de STEK, het adres van de STEK te bezorgen aan mensen die geïnteresseerd zijn om langs te komen of door de onthaalvrijwilliger tijdens haar huisbezoeken te laten medelen waar de STEK is en waarvoor mensen in de STEK terecht kunnen. Belangrijk daarbij is dat er geïnvesteerd wordt in het opbouwen van een vertrouwensrelatie met mensen door wekelijks aanwezig te zijn in de wijk en door huisbezoeken te doen.

#### **Outreachend werken in de leefomgeving van mensen als werkzaam principe om:**

- Het eerste contact te leggen met mensen
  - o Door aanwezig te zijn op verschillende locaties
  - o Door sleutelfiguren aan te spreken tijdens een outreachende acties
  - o Door een onthaalvrijwilliger outreachend in te zetten
- Kennis op te bouwen over de persoon
  - o Door huisbezoeken te doen
  - o Door met mensen mee te gaan naar andere diensten
  - o Door een onthaalvrijwilliger in te zetten
- Kennis op te bouwen over de wijk door gebruik te maken van sleutelfiguren
- Mensen de eerste stap te doen zetten naar de STEK door vertrouwen op te bouwen
  - o Door tijdens outreachende ontmoetingen mensen mee te nemen naar de STEK
  - o Door op andere locaties mensen het adres van de STEK te bezorgen
  - o Door de onthaalvrijwilliger die meedeelt waar de STEK is een waarvoor men in de STEK terecht kan

Steeds op tempo van de bezoeker

#### 1.2.2 Inzetten op informaliteit

Een tweede werkzaam principe kunnen we terugvinden in het belang van informaliteit. Zoals we beschreven hebben in hoofdstuk 4 is het belangrijk om een informele praktijk te realiseren. Eerder stelden we dat door in te zetten op informaliteit er een plek wordt gecreëerd waar betekenis kan worden gerealiseerd voor een grote diversiteit aan bezoekers (zie hoofdstuk 4 '7. Informaliteit'). Uit de resultaten van de interviews in De Zoete Inval blijkt dat deze informaliteit verwijst naar twee kenmerken. Eerst en vooral organiseren de opbouwwerkers activiteiten die zoveel als mogelijk aansluiten bij de interesses en talenten van de bezoekers. Men vertrekt daarbij niet vanuit wat mensen kunnen, maar vanuit de aspiraties en 'dromen' van bezoekers. Daarbij worden er zo weinig mogelijk voorwaarden tot participatie opgelegd en mag men zelf kiezen op welke manier men participeert. Dit zorgt ervoor dat de opbouwwerkers erin slagen om (1) bezoekers vanuit keuzevrijheid te laten participeren aan activiteiten, (2) kennis op te bouwen over de bezoekers, (3) een blijvend engagement van bezoekers te bekomen en (4) bezoekers te versterken. Ten tweede

wordt de praktijk van informaliteit gekenmerkt door de responsieve nabijheid van de opbouwwerker. Dit zorgt ervoor dat er een vertrouwensrelatie kan opgebouwd worden tussen de opbouwwerkers en de bezoekers. Hier gaan we zo dadelijk dieper op in.

### Inspelen op talenten en interesses van bezoekers

Een eerste belangrijk kenmerk van informaliteit is dat de activiteiten in de STEK zoveel mogelijk worden afgestemd op de talenten en interesses van de bezoekers van De Zoete Inval. Dit principe kadert binnen de kwestie 'emanciperend aanbod'. In de handelingstheorie hebben we immers besproken dat de opbouwwerkers een aanbod willen uitbouwen waarbij bezoekers worden ondersteund en waarbij ze hun talenten kunnen inzetten (zie handelingstheorie '1.1.2 Kwesties: samenwerken en emanciperend aanbod'). Om dit te realiseren, vertrekken de opbouwwerkers niet vanuit de problematiek maar vanuit talenten en interesses van bezoekers. De opbouwwerkers zijn van mening dat ze hierdoor veel meer kunnen verwezenlijken, omdat ze vanuit een positief verhaal aan de slag gaan met bezoekers.

*'Ik vertrek niet vanuit een problematiek. Als je vanuit dat positief verhaal een stuk kunt vertrekken, dan kan je veel meer in gang zetten. Het is belangrijk om altijd dat positieve te belichten, die competenties te benoemen, competenties ontwikkelen en mensen vormen' (opbouwwerker A).*

*'We moeten niet altijd over die problemen bezig zijn. We moeten ook verzachtend kunnen werken om mensen tot hier te krijgen. Dit doen we door te vertrekken vanuit interesses en behoeften' (opbouwwerker B).*

Dit wil zeggen dat de participatie aan de activiteiten in de STEK niet aan voorwaarden is gebonden. Participatie wordt niet gekoppeld aan wat mensen zijn, maar aan wat mensen goed kunnen of waar ze interesse in hebben. Ze moeten geen lidgeld betalen of niet voldoen aan een aantal criteria of een afspraak maken voor een eerste voorbereidend gesprek. Dit wordt goed geïllustreerd in het volgende voorbeeld waarbij de opbouwwerker aangeeft dat de manier van participatie ook afhankelijk kan zijn van de persoonlijke situatie, zoals bijvoorbeeld de aanwezigheid van kinderen.

*'Er waren twee nieuwe mensen [naar de STEK] gekomen. Ze kwamen kijken wat we deden en vonden de manier waarop we werken goed, want ze mochten hun kindje meebrengen. Daardoor zagen ze het zitten om deel te nemen aan die vorming' (opbouwwerker B).*

Door in te spelen op de talenten en interesses van de bezoekers en door de afwezigheid van voorwaarden om te participeren, slagen de opbouwwerkers erin om (1) bezoekers vanuit keuzevrijheid te laten participeren aan activiteiten, (2) kennis op te bouwen over de bezoekers, (3) een blijvend engagement van bezoekers te bekomen en (4) bezoekers te versterken.

#### 1. Om bezoekers vanuit keuzevrijheid te laten participeren aan activiteiten

De opbouwwerkers merken op dat het moeilijk is om bezoekers de stap naar de STEK te laten zetten en te laten participeren aan de activiteiten. De interviews tonen aan dat de drempels die men hierbij ervaart kunnen overwonnen worden door de activiteiten zoveel mogelijk af te stemmen op de interesses en talenten van mensen. Dit wil zeggen dat de opbouwwerkers niet nagaan of mensen daadwerkelijk de competenties hebben om hun interesses tot uitvoering te brengen. Men werkt namelijk verder met aspiraties van mensen. Hierbij verwijst men naar de dromen die men koestert. Men wil bezoekers 'laten schitteren. Je moet ze laten blinken' in hetgeen waar ze goed in zijn of

waar ze interesse in hebben (opbouwwerker A). Dit is een belangrijk principe van de informele praktijk en net daarom blijkt men erin te slagen om mensen vanuit keuzevrijheid te laten participeren aan de activiteiten. Concreet wordt een onderdeel van de praktijk van informaliteit vanuit het inspelen op interesses en talenten van bezoekers gekoppeld aan het realiseren van het vermogen om zelf beslissingen of keuzes te maken (Brink & Poll, 2012).

*'Dus mensen komen niet naar diensten. Mensen komen niet naar ons. Mensen blijven binnen [...] Wat ik hier zie is dat veel mensen bij ons komen omdat wij die aanspreken op hun talent, op hun sterktes. Daarom komen ze hier heel graag. Vaak hebben we hier handige Harry's die hier komen omdat wij niet gaan screenen op hun capaciteiten' (opbouwwerker B).*

De opbouwwerkers geven een voorbeeld van een case waarbij sterk werd ingezet op de interesse van een bezoeker. Een van de bezoekers wilde de opbouwwerkers helpen met het bouwen van een mobiele koffiobar door een oude triporteur die hij nog had staan om te bouwen. De opbouwwerker ging niet eerst bekijken of deze man in staat was om dit te doen. Integendeel, men ging direct met hem aan de slag om zijn idee waar te maken.

*'Bijvoorbeeld maandagnamiddag zaten we in De Kring met De Straatwoordenaar. Een idee dat ze hebben is dat ze een buitenkeuken gaan maken om mensen tot daar te krijgen. Een bewoner hier van de Borluut passeert en we geraken daar mee aan de praat. Ik vertel over die buitenkeuken en hij zegt van ik heb een triporteur staan, een oude triporteur. Moesten we daar nu eens een koffiobar van maken? Dan kunnen we van appartement naar appartement gaan. Dan begin ik door te vragen van kan jij timmeren? Ja ja ik heb dat gedaan en ik heb dat gedaan. Uit een simpel gesprek komt er plots een idee en je voelt dat die gast dat echt wilt doen. En dan doen we dat gewoon, dan organiseren we dat gewoon' (opbouwwerker A).*

Bovenstaand voorbeeld toont ook aan dat er zich bij het verkennen van de talenten en interesses van bezoekers 'soms een opportuniteit voordoet waar je totaal niet aan denkt dat dat zou kunnen gebeuren en dat moet je vastpakken' (opbouwwerker A). Het is dus belangrijk om als opbouwwerker oog te hebben voor opportuniteiten die zich voordoen, maar ook om die opportuniteiten aan te grijpen en samen met de persoon in kwestie aan de slag te gaan. Het kan een eerste stap zijn om bewoners uit de wijk bij je werking te betrekken. De gesprekken met de bezoekers bevestigen het belang van het werken vanuit de interesses van bezoekers. Zij stellen dat ze naar de STEK komen vanwege dingen die hen interesseren. Zo geeft bezoeker B aan dat ze voor de eerste keer naar de STEK kwam omdat ze 'hier Nederlands kan spreken. Ik kan ideeën uitwisselen met andere personen en ik kan ook andere mensen ontmoeten. Dat is heel interessant voor mij' (bezoeker B). Om mensen de stap te doen zetten naar de STEK, is het met andere woorden belangrijk om kennis te verwerven over de interesses van bezoekers en daar een activiteit rond uit te werken.

We kunnen met andere woorden concluderen dat het inzetten op talenten en interesses van bezoekers, binnen het principe van informaliteit, werkt om bezoekers vanuit keuzevrijheid te laten participeren aan activiteiten (1) omdat opbouwwerkers bezoekers niet screenen op individuele capaciteiten, (2) omdat ze bezoekers laten schitteren in datgene waar ze goed in zijn en (3) omdat de opbouwwerkers oog hebben voor opportuniteiten die zich voordoen en deze ook aangrijpen.

## 2. Om kennis op te bouwen over bezoekers door als opbouwwerker deel te nemen aan activiteiten

Onze interviews tonen aan dat door in te zetten op de talenten en interesses van bezoekers dat de opbouwwerkers ook relevante en noodzakelijke kennis verwerven over de bezoekers. Zo nemen de opbouwwerkers deel aan de activiteiten die ze organiseren, zodat ze een gesprek kunnen aanknopen met de bezoekers. Hierdoor krijgen ze meer inzicht in wie de persoon is. Volgend citaat bouwt verder op bovenstaand voorbeeld. Hier tonen we aan dat door het 'samenbouwen aan de triporteur' men aan de praat geraakt, waardoor de bezoeker wat meer over zichzelf zal vertellen en misschien ook vragen zal stellen.

*'Door het feit dat we nu volgende week samen aan die triporteur gaan bouwen, gaan we aan de praat geraken. Dan gaat hij waarschijnlijk wel dingen beginnen te vertellen. Gaat hij misschien vragen stellen' (opbouwwerker A).*

Opbouwwerker B benadrukt dat het belangrijk is om mensen aan te spreken op hun sterktes net omdat dit de eerste stap is om meer over iemand te weten te komen. Mensen aanspreken op hun sterktes, houdt in dat opbouwwerker ook tijd moeten nemen om te luisteren naar mensen. Daardoor krijgen ze zicht op datgene wat mensen interesseert en kunnen ze daarmee aan de slag.

*'Mensen aanspreken op hun sterktes vind ik heel belangrijk. Dat is de eerste stap naar meer weten over iemand. Want als je geen tijd hebt om goed te luisteren, dan mis je iets. Ik heb hier eens een tentoonstelling georganiseerd met poëzie dat iemand thuis verzamelde. Ik had haar voorgesteld om een tentoonstelling te doen. Ze heeft haar ding hier gedaan en ze was zo fier als iets. En nu bellen bezoekers ons soms op om iets te tonen bij hun thuis' (opbouwwerker B).*

We kunnen met andere woorden concluderen dat het inzetten op talenten en interesses van bezoekers, binnen het principe van informaliteit, werkt om kennis op te bouwen over bezoekers omdat (1) de opbouwwerkers deelnemen aan de activiteiten die ze organiseren en (2) omdat ze door een luisterend oor te bieden tegelijkertijd zicht krijgen op de interesses van bezoekers.

## 3. Om een blijvend engagement te bekomen

Vertrekken vanuit de talenten en interesses van mensen leidt er volgens de opbouwwerkers en bezoekers ook toe dat er bij de bezoekers een blijvend engagement wordt bekomen. Een strategie die de opbouwwerkers daarbij hanteren is bezoekers zelf ideeën laten aanreiken voor mogelijke activiteiten. Hierdoor krijgen de bezoekers de kans om zelf ideeën te realiseren, waardoor het engagement aanwezig blijft.

*'De meeste dingen die wij hier doen, is wat de mensen zelf willen doen. [...] We praten dan over wat we hier samen zouden kunnen doen. De creativiteit, dat is wat mensen hier heel veel vragen. Creatief bezig zijn. Knutselen, bloembakken maken met paletten, met hun handen bezig zijn' (opbouwwerker B).*

Uit het interview met bezoeker B blijkt verder ook dat de opbouwwerkers een blijvend engagement willen verzekeren door samen met bezoekers een programma op te stellen van zodra duidelijk is waar de bezoeker in geïnteresseerd is. Zo geeft bezoeker B aan dat ze zich wil blijven engageren omdat de verschillende workshops die georganiseerd worden aansluiten bij haar interesses.

*'Ja ik kom hier al bijna vier jaar, omdat ik hier al veel geleerd heb en het is hier heel interessant voor mij. [Opbouwwerker B] weet dat ik creatieve dingen wil doen. Dan maakt ze direct een*

*programma op met welke workshops ik allemaal kan doen. Elke maandag en dinsdag komen we dan samen om bijvoorbeeld te haken zodat we de bomen in de tuin te kunnen versieren met onze eigen breicreaties of we doen een picknick. Ik heb ook een workshop gegeven om doekjes voor op de tafel te maken aan de hand van sjablonen' (bezoeker B).*

Doordat de opbouwwerkers een programma opstellen samen met bezoekers vanuit hun talenten en interesses, hebben bezoekers enerzijds een dagbesteding. Anderzijds hebben ze ook de mogelijkheid om hun competenties te oefenen en zichzelf te versterken. Zo geeft bezoeker D aan dat ze naar De Zoete Inval blijft komen *'om mezelf ook bezig te houden, maar ook om mijn Nederlands te oefenen. Ik ken hier ook al een paar mensen waar ik dan Nederlands mee praat'* (bezoeker D).

Het inzetten op talenten en interesses van bezoekers, binnen het principe van informaliteit, werkt dus om een blijvend engagement te bekomen bij bezoekers omdat (1) bezoekers zelf de mogelijkheid krijgen om ideeën aan te reiken en te realiseren voor activiteiten en (2) omdat opbouwwerkers en bezoekers samen een activiteitenprogramma opstellen.

#### 4. Om bezoekers te versterken

Tot slot zorgt het inzetten op een praktijk van informaliteit waarbij de interesses en talenten van bezoekers centraal staan er ook voor dat bezoekers versterkt worden in hun zelfvertrouwen. Opbouwwerker A geeft aan dat ze proberen om *'een stukje de zelfredzaamheid te verhogen. Je zoekt eigenlijk naar systemen of naar ingangen om die persoon in kwestie te verbeteren, te empoweren'* (opbouwwerker A). Opbouwwerker B vult daarbij aan dat hun bezoekers *'vaak al veel negatieve ervaringen hebben gehad. Daardoor hebben ze een gevoel van: Ik ben niet goed genoeg voor de maatschappij. Dus door met de talenten van mensen bezig te zijn en door hen aandacht te geven, versterkt dat in hun zelfvertrouwen'* (opbouwwerker B).

*'Er zijn hier heel veel mensen die komen. Op een keer heeft een Belgische man zich vrijwillig aangeboden om Nederlandse conversaties te begeleiden. Anderzijds is er een mevrouw van Pakistan. Zij kan geen Nederlands, maar zij kan heel goed koken. Dus nu organiseren zij hier samen Komen Eten. We gaan dan die talenten uitwisselen. Tegelijk krijgen die mensen een sterk gevoel dat ze worden geapprecieerd. Ze hebben een talent en ze heffen elkaar op. Dus wij koppelen die aan elkaar en ze doen hun eigen ding'* (opbouwwerker B).

Dit voorbeeld illustreert hoe de opbouwwerkers mensen concreet willen versterken. Ze zoeken naar ieders talent, maar ze wisselen ook talenten uit in informele netwerken. De opbouwwerkers zijn ervan overtuigd dat mensen daardoor een gevoel van appreciatie krijgen, maar ook dat mensen elkaar versterken doordat talenten uitgewisseld worden en doordat ze elkaar ook iets kunnen leren. Zo is bezoeker B bijvoorbeeld graag creatief bezig en de opbouwwerkers hebben ervoor gezorgd dat zij haar creatieve competenties kan overbrengen aan anderen aan de hand van verschillende activiteiten. Zo geeft ze bijvoorbeeld lessen in naaien, breien en haken op de sociale dienst van het OCMW om mensen in armoede deze competenties verder te helpen ontwikkelen. Daarnaast maakt ze ook kledij voor dansers, leest ze voor in het lokaal dienstencentrum, doet ze workshops in de STEK en helpt ze kledij repareren in het repaircafé.

*'Voor mij is het heel interessant om naar hier te komen. Vanaf het moment dat ik hier kwam, had ik ook veel geluk om ook in andere organisaties te mogen gaan werken. Ik werk nu de hele week. Bijvoorbeeld op dinsdagnamiddag ben ik in de sociale dienst van het OCMW om te haken en breien met kwetsbare mensen. [...] Het gaat nooit om mensen die niet kunnen naaien, maar mensen die het wel een beetje kunnen. Zij komen dan om zelf dingen te maken. Ik ga alleen tonen hoe ze het moeten doen. Ik laat zien hoe het moet, maar ze moeten het*

*wel zelf maken. Dat is het principe. [...] Op donderdag ben ik in Manoeuvre. Dat is een organisatie voor kunstenaars. Wij organiseren elke maand een activiteit, zoals kledij maken voor dansers. [...] En op vrijdag lees ik hier in de Vlaschaard voor. [...] Op maandag en woensdag ben ik hier met [opbouwwerker B] en op zaterdag hebben we soms ook een repaircafé om kledij te repareren' (bezoeker B).*

Naast het versterken van bezoekers op vlak van competenties, vinden partners het ook belangrijk om mensen te versterken op emotioneel vlak. Zodat bezoekers *'hun gevoelens van onmacht of verdriet kunnen kwijtraken. Dat ze hun verhaal kunnen doen op een veilige manier en verhalen kunnen delen. Dat ze zien dat ze niet alleen zijn'* (medewerker VormingPlus). De medewerker van het CAW vult daarbij aan dat net doordat mensen vanuit hun interesses in vormingen worden samengebracht, ze gevoelens zullen durven delen met elkaar.

*'Ik denk alleen al het feit dat ze deelnemen aan een vorming. Het feit dat ze in een groep zijn, gaan ze eens iets durven zeggen en voelen "Ik ben niet de enige die met problemen zit". Al is het maar om hun situatie eens te normaliseren of om het eens te horen van iemand anders [...] Dan zou het versterkend kunnen zijn' (CAW-medewerker).*

Tot slot kunnen we concluderen dat het inzetten op talenten en interesses van bezoekers, binnen het principe van informaliteit, ook werkt om bezoekers te versterken. Enerzijds omdat talenten tussen bezoekers uitgewisseld worden. Anderzijds omdat bezoekers in groep worden samengebracht, waardoor ze hun verhalen in een veilige omgeving met elkaar kunnen delen.

#### **Vanuit responsieve nabijheid een vertrouwensrelatie opbouwen met bezoekers**

Onze interviews tonen daarnaast aan dat het inzetten op informaliteit ervoor zorgt dat de opbouwwerkers een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen met de bezoekers. Vertrouwen wordt hierbij bekeken als het geloof dat opbouwwerkers de nodige ondersteuning kunnen bieden, dat men te allen tijde terecht kan in de STEK en dat er geen stappen worden gezet buiten de wil van de bezoeker om. Dit vertrouwen is volgens de opbouwwerkers een noodzakelijke basisvoorwaarde om de nodige stappen te kunnen zetten rond het oplossen van bepaalde problemen.

*'Vertrouwen is heel belangrijk. Bijvoorbeeld een paar weken terug zijn we via de poetsvrouw terecht gekomen bij een dakloos iemand die via een versnelde toewijs een appartement gekregen had. [...] We hebben al een aantal dingen trachten te doen voor hem. Toeleiding naar de Werkwinkel, zorgen dat die in orde is met zijn VDAB. En je voelt dat die ergens wel wilt, maar daar zit nog een laag onder. Het duurt soms heel lang tegen dat je de fond weet. Als je niet tot aan de fond geraakt, dan is het soms moeilijk om stappen te zetten. Dan blijf je cirkels draaien. Bij sommigen gaat het rap en bij sommigen... En dat gaat over dat vertrouwen' (opbouwwerker A).*

Bovenstaand voorbeeld geeft ook aan dat vertrouwen er niet zomaar is. Je hebt voldoende tijd nodig om dat te kunnen opbouwen. Bezoeker A bevestigt dit. Ze stelt het volgende: *'Vertrouwen dat groeit als je ze al langer kent en tijd neemt. Alles wat aftasten van de personen die naar hier komen. Iedereen zo een beetje aftasten in het begin'* (bezoeker A). Belangrijk is dat de bezoekers dit vertrouwen koppelen aan de vrijheid die er wordt gecreëerd om opbouwwerkers op zeer laagdrempelige manier aan te spreken als er zich problemen stellen. Het is daarbij belangrijk dat opbouwwerkers zich toegankelijk, en dus voldoende responsief, opstellen en mee zoeken naar oplossingen als er zich een probleem stelt. Zo zoeken de opbouwwerkers bijvoorbeeld mee naar een appartement en meubels als een bezoeker een woonst nodig heeft of helpen ze bij het lezen en vertalen van documenten die bezoekers niet begrijpen. Vertrouwen ontstaat in de STEK dus niet in



een individueel hulpverleningstraject, maar door de informaliteit die aanwezigheid is. Deze zorgt ervoor dat de bewoners voldoende vrijheid krijgen om hun talenten te ontwikkelen. Tegelijkertijd weten ze ook dat ze voor allerlei problemen terecht kunnen bij de opbouwwerkers.

*'[Opbouwwerker B] helpt mij goed, maar ook veel andere mensen. Als je problemen hebt met je huis of iets anders, dan zal ze een oplossing zoeken voor mensen. [...] Ze heeft een appartement en meubels voor mij gezocht via het internet. [Opbouwwerker B] haar buurvrouw was verhuisd en die verkocht haar meubels. Ze heeft mij direct een bericht gestuurd en we zijn dan samen naar die buurvrouw geweest' (bezoeker D).*

*'[Opbouwwerker B] heeft al veel dingen voor ons gedaan. Als buitenlander is het heel moeilijk om informatie te krijgen of om documenten te vertalen. Want zij spreekt wel Frans, maar ik enkel Spaans. [Opbouwwerker B] spreekt zeven talen, dat is veel hé. Dus als ik een document niet begrijp, dan kom ik naar hier' (bezoeker B).*

De opbouwwerkers zijn van mening dat het hen lukt om vertrouwen op te bouwen omwille van hun informele aanpak. We kunnen hier spreken over responsieve nabijheid (Cools & Raeymaeckers, 2017). De opbouwwerkers proberen steeds een luisterend oor te bieden en een klankbord te zijn voor de bezoekers. Ze geven bezoekers de ruimte om te ventileren als ze met iets zitten. Dit wordt zeker niet opgedrongen. Deze responsieve nabijheid zorgt ervoor dat de opbouwwerkers aanwezig zijn, zich aanspreekbaar opstellen en responsief handelen indien er zich problemen stellen.

*'Ik merk dat als mensen in groep zitten, ze je iets vertellen. Als je dan een luisterend oor biedt, dan ben je op dat moment een klankbord voor die mensen en dat is zeer belangrijk. Ze kunnen ventileren. Dat maakt dat ze ons vertrouwen en steeds iets meer zeggen' (opbouwwerker B).*

Bezoeker D bevestigt dit: *'Ik heb 100% vertrouwen in [opbouwwerker B] omdat ze heel vriendelijk is en als ik praat dan luistert ze goed naar mij'.* Volgens opbouwwerker A heeft het ook te maken met keuzevrijheid. Men mag dus zelf kiezen wanneer en wat men vertelt. *'Wil je iets vertellen? Wel dan vertel je iets. Wil je het niet vertellen, dan vertel je het niet [...] Wij moeten niets en mensen moeten ook niets van ons. Daar komt het eigenlijk gewoon op neer' (opbouwwerker A).* Deze keuzevrijheid in de relatie tussen opbouwwerker en bezoeker is een belangrijk kenmerk van de responsieve en nabije professional.

Volgens de bezoekers wordt een vertrouwensrelatie verder ook opgebouwd doordat er sprake is van een gelijkwaardige relatie tussen de opbouwwerkers en zichzelf. Zo stelt bezoeker D: *'[opbouwwerker B] is als een zus voor mij. Echt waar. Ik schaam mij nooit om alles aan haar te vertellen'.* Voor bezoeker C is het vertrouwen in opbouwwerker B er dan weer gekomen doordat basiswerker B ook haar situatie heeft verteld. Net doordat basiswerker B bezoekers vertrouwt met haar eigen verhaal, vertrouwen bezoekers ook de opbouwwerker met hun verhaal.

*'Ik heb [opbouwwerker B] ook een beetje mijn situatie uitgelegd en ja... Ik heb wel vertrouwen in haar. Omdat ze mij ook al veel dingen heeft verteld en omdat zij een beetje dezelfde dingen heeft meegemaakt zoals mij. Dus ja daardoor kan ik haar ook vertrouwen. Omdat ze mij haar vertrouwen ook aan mij geeft. Dus ik kan haar dat ook omgekeerd geven' (bezoeker C).*

Tot slot wordt een vertrouwensrelatie ook opgebouwd doordat de opbouwwerkers transparant zijn. Zo geven de opbouwwerkers duidelijk aan wanneer ze bezoekers wel of niet kunnen verder helpen. Zo zei opbouwwerker B aan bezoeker D: *'Ik ga zien of iets kan doen voor jou en ik ga je verder*

*helpen als ik dat kan. Als ik je met iets niet kan helpen en het gaat niet door, dan zal ik het je zeggen'* (bezoeker D).

We kunnen dus concluderen dat het inzetten op informaliteit vanuit de responsieve en nabije houding van de opbouwwerkers werkt om een vertrouwensrelatie op te bouwen met de bezoekers van de STEK. Dit heeft te maken met het feit dat (1) opbouwwerkers tijd nemen om bezoekers te leren kennen (2) opbouwwerkers mee naar oplossingen zoeken voor bezoekers hun problemen, (3) bezoekers de vrije keuze hebben om iets te vertellen aan de opbouwwerkers, (4) opbouwwerkers een luisterend oor bieden aan en een klankbord vormen voor bezoekers, (5) er sprake is van een gelijkwaardige relatie tussen de opbouwwerkers en de bezoekers en (6) de opbouwwerkers op een transparante wijze communiceren met de bezoekers.

#### **Inzetten op informaliteit:**

Inspelen op de talenten en interesses van bezoekers om:

- Bezoekers vanuit keuzevrijheid te laten participeren aan activiteiten
  - o Door niet op individuele capaciteiten te screenen
  - o Door bezoekers te laten schitteren in datgene waar ze goed in zijn
  - o Door opportuniteiten die zich voordoen aan te grijpen
- Kennis op te bouwen over de bezoekers doordat de opbouwwerkers zelf deelnemen aan activiteiten die ze organiseren.
- Een blijvend engagement te bekomen
  - o Door bezoekers inspraak te geven in het aanbod
  - o Door een programma op te stellen met bezoekers over activiteiten die ze zouden kunnen volgen naargelang hun talenten en interesses.
- Bezoekers te versterken
  - o Op vlak van competenties door talenten uit te wisselen in informele netwerken
  - o Op emotioneel vlak door hen in groep samen te brengen zodat ze verhalen kunnen uitwisselen.

Vanuit een responsieve nabije opbouwwerker een vertrouwensrelatie opbouwen met bezoekers

- Omdat opbouwwerkers tijd nemen om bezoekers te leren kennen
- Omdat de opbouwwerkers mee zoeken naar oplossingen voor bezoekers hun problemen
- Omdat bezoekers de vrije keuze hebben om iets te vertellen
- Omdat de opbouwwerkers een luisterend oor bieden en een klankbord vormen
- Door de gelijkwaardige relatie tussen de opbouwwerkers en de bezoekers
- Door de transparante communicatie van de opbouwwerkers

### 1.2.3 Generalistisch werken op diverse levensdomeinen

In bovenstaande paragrafen toonden we aan dat de opbouwwerkers door het inzetten op informaliteit en outreachend werken toegang krijgen tot de leefomgeving van de bezoekers. Een belangrijke factor hierbij is het vertrouwen dat hierdoor wordt opgebouwd. Daardoor krijgen ze een beeld van de problemen die bezoekers ervaren op diverse levensdomeinen en de problemen op het niveau van de wijk. De resultaten tonen aan dat de opbouwwerkers op deze manier een generalistisch perspectief ontwikkelen op de leefomgeving van de bezoekers en de wijk. Dit betekent concreet dat de opbouwwerkers een brede kennis hebben van de problemen die zich situeren op de verschillende levensdomeinen van bezoekers. In deze paragraaf tonen we aan dat dit generalistische perspectief van cruciaal belang is om drempels te verlagen in de toegankelijkheid naar het hulp- en dienstverleningsaanbod. In hoofdstuk 4 van dit rapport hebben we gezien dat de generalist vertrekt vanuit de noden van de bezoeker op diverse levensdomeinen. Daarbij is het belangrijk dat de generalist de bezoeker centraal stelt en de begeleiding afstemt op diens specifieke kenmerken en behoeften (zie '9. Vanuit een generalistisch perspectief werken aan diverse levensdomeinen'). In onderstaande paragrafen tonen we aan dat deze generalistische praktijk ervoor zorgt dat men drempels naar hulp- en dienstverleningsorganisaties kan verlagen (1) door bezoekers op maat te schakelen naar het hulp- en dienstverleningsaanbod en (2) door diensten toe te leiden naar de STEK.

#### Om drempels te verlagen door bezoekers op maat te schakelen naar het hulp- en dienstverleningsaanbod

De opbouwwerkers van De Zoete Inval stellen vast dat mensen diverse problemen ervaren op verschillende levensdomeinen. Om tegemoet te komen aan de noden en behoeften van de bezoekers, schakelen de opbouwwerkers de bezoekers naar het juiste hulp- en dienstverleningsaanbod. Tegelijkertijd stelt men vast dat er diverse drempels bestaan die verklaren waarom mensen geen gebruik maken van het noodzakelijke hulp- en dienstverleningsaanbod. We stelden eerder dat deze drempels zich kunnen situeren op zowel het niveau van de organisatie als op het niveau van de relatie tussen de hulpverlener en de hulpvrager (zie hoofdstuk 4 '2.2 (On)toegankelijke hulp- en dienstverlening'). Deze bevinding wordt bevestigd door opbouwwerker A die stelt dat er tal van factoren een rol kunnen spelen die ertoe bijdragen dat mensen niet tegemoetkomen waaraan ze tegemoet zouden moeten komen. Ze komen dan in een vicieuze cirkel terecht waarbij hun problemen enkel groter worden.

*'Soms gaat die persoon niet naar de afspraak. Twee keer niet op de afspraak? U dossier vliegt toe. Maar de vraag is: Waarom ga je niet naar een afspraak? Hoe komt dat? Is je kind ziek? Heeft je vrouw terug een psychotische aanval gedaan? Heb je een accident gedaan? Dus het waarom wordt nooit onderzocht. Hoe komt het dat die man nooit op zijn afspraak geraakt? Heeft die bijvoorbeeld geen geld om zijn bus te betalen? Ik bedoel er zijn zoveel factoren die een rol kunnen spelen om niet tegemoet te komen aan wat je eigenlijk zou moeten doen. En natuurlijk ja die cirkel blijft draaien hé. Dan wordt die problematiek groter en groter en op een bepaald moment is er geen uitweg meer' (opbouwwerker A).*

De opbouwwerkers stellen dan ook dat 'schakelen' niet beperkt mag blijven tot een simpele doorverwijzing. Deze bevinding komt overeen met wat in eerder onderzoek wordt bevestigd als het belang van een generalist die zich als informatieverstrekker, ondersteuner maar ook als onderhandelaar gaat opstellen in een toeleiding naar het nodige hulp- en dienstverleningsaanbod (Raeymaeckers, 2016). De rol van ondersteuner wordt beklemtoond door volgend citaat van opbouwwerker B: *'Ik help hen ook. Als iemand iets niet kan formuleren, dan ga ik dat voor hem formuleren. Op basis van wat hij zegt zal ik eventueel aanvullen'* (opbouwwerker B). Opbouwwerker A geeft aan dat zo een warme doorverwijzing ook belangrijk is, want mensen weten niet altijd waar de gesprekken met hulpverleners over gaan. Informatie verstrekken is dus van belang. Opbouwwerker A stelt immers vast dat bezoekers vaak ja zeggen, maar niet weten waarop ze ja zeggen. Het is dan hun taak als opbouwwerker om tijdens een warme doorverwijzing bezoekers duidelijk te maken waarover het gesprek gaat, maar ook om hulpverleners erop te wijzen om bijvoorbeeld een eenvoudigere taal te gebruiken.

*'Wat je vooral ziet als mensen naar zo een diensten gaan, is dat mensen bijna altijd "ja" zeggen. Terwijl dat ze soms echt niet weten waar het over gaat. Dan moet je bijna automatisch de reflex gaan maken van ja "[Bezoeker] dat gaat daar over hé. Weet je dat?". En dan zie je ze denken van "Oei ja zo had ik het niet begrepen" en dan tegen de consulent van "Kan je een beetje meer uitleg geven of kan je een beetje meer duiding geven". Je moet eigenlijk de vraag opentrekken en doorvragen en constant terugkijken van "Kan je het in een andere bewoording is vertellen?" of "Kan je een ander voorbeeldje geven om te kijken of je het nu echt hebt begrepen?"' (opbouwwerker A).*

Bezoeker D geeft zo het voorbeeld dat opbouwwerker B met haar is meegegaan naar een OCMW om haar te helpen bij het verkrijgen van een sociale woning. Opbouwwerker B heeft toen de situatie van bezoeker uitgelegd aan de maatschappelijk werker. Samen hebben ze besproken wat bezoeker D in orde moest brengen. Bezoeker D geeft aan dat het een meerwaarde is om opbouwwerkers mee te nemen naar bijvoorbeeld een OCMW, omdat de opbouwwerkers ook vaak gekend zijn in deze organisaties. Bezoeker D is van mening dat ze daardoor ook goed en correct geholpen zal worden door de maatschappelijk werker.

*'[Opbouwwerker B] is samen met mijn naar het OCMW geweest voor een woning. Ze heeft toen mijn situatie daar uitgelegd. [...] Ze hebben er dan voor gezorgd dat er verder stappen zijn ondernomen. Die mevrouw [van het OCMW] zei van "Ja ze heeft dit en dat nodig". [Opbouwwerker B] zei "Ja ok. Ik zal je mee helpen dan". Iedereen kent [opbouwwerker B]. Als ik alleen zou gaan, zouden ze zeggen "Kom morgen maar terug". Als we samen gaan zegt iedereen "Ah [opbouwwerker B]!". Ze vertrouwen haar 100% dat als ze met iemand naar daar komt, dat die persoon ook echt problemen heeft. [...] Als [opbouwwerker B] meegaat met mij, dan is dat allemaal goed voor mij. Want ze heeft veel meer ervaring dan mij. Zij werkt ook met mensen. Ze weet ook alles van wat goed en niet goed is. Ze weet wat ze moet zeggen' (bezoeker D).*

Bovenstaand voorbeeld illustreert ook dat de opbouwwerkers een belangrijk brugfiguur vormen tussen de bezoeker en de hulpverleners. De opbouwwerkers bevestigen dit. Zo geeft opbouwwerker A aan dat hij het gevoel heeft dat ze als opbouwwerker *'net die verbindende rol kunnen spelen, die verbindende factor zijn tussen organisaties en bewoners én bewoners en organisaties'* (opbouwwerker A). Opbouwwerker B vult daarbij aan dat bezoekers ook steeds naar de STEK komen als ze iemand nodig hebben om mee te gaan naar organisaties. De opbouwwerkers zijn met andere woorden steeds beschikbaar voor de bezoekers indien ze hen nodig hebben.

*'Wij zijn die brug. [Wij gaan] diensten dichterbij mensen brengen en mensen dichterbij diensten brengen. Door het feit dat wij als brug fungeren voor de mensen, dat helpt hen omdat... Vaak hoor ik mensen zeggen 'het is goed om te weten dat jullie daar zijn'. Ze weten dat als ze een brugfiguur nodig hebben om ergens naartoe te gaan, dan komen ze via hier' (opbouwwerker B).*

Onderstaand voorbeeld toont aan dat de opbouwwerker ook zelf initiatief nemen om een toeleiding te verzekeren. Hierbij wordt een bezoek gepland om de drempel te verlagen.

*'Die mama is anderstalig, die is een andere omgeving gewoon, een ander klimaat enzoverder. We hebben gezien als we daar een huisbezoek deden, dat het kind bijna geen speelgoed heeft. Het is niet kindvriendelijk. Ik had hier massa's speelgoed gekregen voor onze weggeefwinkel en ze mocht dan een paar stukken speelgoed nemen. Dan waren we bezig over de Spelothek, waar je speelgoed kan halen. We hebben een bezoek gebracht aan de Spelothek. Die mevrouw had zoiets van "Oh dat is goed om te weten"' (opbouwwerker B).*

Opbouwwerker B vindt het ook belangrijk om dit te doen, want *'veel bezoekers maken te weinig of geen gebruik van voorzieningen die bedoeld zijn voor iedereen'*. Door mensen op een intensieve manier toe te leiden en te schakelen, willen ze ervoor zorgen dat bezoekers overal komen want *'openbare plekken moeten toegankelijk zijn voor iedereen'* (opbouwwerker B). De opbouwwerkers zijn van mening dat het hun opdracht is om dat mogelijk te maken voor hun bezoekers. Daarbij is het belangrijk dat ze een goede beleving kunnen creëren bij de bezoekers wanneer ze openbare plekken bezoeken. Dit doen ze door op maat van de bezoekers te werken. Opbouwwerker B geeft volgend voorbeeld: *'Ik had eens een man die mij zei "oh vroeger werkte mijn vader in de textiel fabriek. Ik ken daar heel veel over". Dus ik laat de gids [van de textiel fabriek] stoppen en ik laat hem gidsen'* (opbouwwerker B).

Tot slot kunnen ook partners een rol spelen bij het overwinnen van drempels bij bezoekers om naar andere organisaties te gaan. Zo heeft de medewerker van VormingPlus eens een vorming georganiseerd in de bibliotheek. Achteraf is gebleken dat een deelnemster van de vorming nu met haar kinderen naar de bibliotheek gaat.

*'We zijn eens naar de bibliotheek gegaan om in de boeken te gaan snuisteren. Achteraf op het einde van de rit als de vorming al afgerond was, was er toch een mevrouw die ik tegenkwam aan de GB en die zei: "Ja ik ga nu met mijn kindjes naar de bibliotheek". Daar was ik zo blij mee. Ik had met haar dus ook door de bibliotheek gewandeld en ik had verteld: "Hier kan je altijd met je kinderen komen". Dan zie je ze zo lachen en dan heb je daar zo een deugd van. Dan denk je van: daarvoor doen we het' (medewerker VormingPlus).*

We concluderen dat generalistisch werken op diverse levensdomeinen werkt om drempels naar hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen door bezoekers op maat te schakelen naar aanbod omdat (1) opbouwwerkers een brugfiguur vormen tussen hun bezoekers en de hulp- en dienstverleningsorganisaties, (2) omdat de opbouwwerkers de belangen van hun bezoekers behartigen in andere organisaties en (3) omdat de opbouwwerkers en hun partners zorgen voor een goede beleving bij bezoekers wanneer ze andere organisaties bezoeken.

### **Om drempels te verlagen door diensten toe te leiden naar de STEK**

Onze interviews tonen aan dat de opbouwwerkers niet enkel inzetten op het schakelen van bezoekers naar andere diensten, maar ze zorgen er ook voor dat hulp- en dienstverleningsorganisaties naar de STEK worden gebracht. Zoals we eerder al hebben aangegeven, verwerven de opbouwwerkers heel wat kennis over hun bezoekers doordat ze vaak in dialoog gaan met hen. Dit zorgt ervoor dat

ze ook zicht krijgen op de problemen die de bezoekers ervaren. De opbouwwerkers kunnen er dan voor zorgen dat diverse organisaties in de STEK worden uitgenodigd, naargelang de noden die mensen ervaren. Deze manier van handelen past binnen de kwestie 'samenwerken' dat we besproken hebben in de handelingstheorie. Daar hebben we immers aangegeven dat de opbouwwerkers samenwerkingsverbanden met partners opstarten naargelang de interesses en noden van de bezoekers van de STEK (zie handelingstheorie '1.1.2 Kwesties: samenwerken en emanciperend aanbod'). Zo hebben de opbouwwerkers de huurdersbond eens uitgenodigd omdat heel wat mensen problemen hadden met een huurachterstand.

*'Door de dialoog aan te gaan met mensen kom je dingen te weten. Dat zijn signalen dat je krijgt. Bijvoorbeeld een van de dingen kan zijn huurachterstand. Dat pakken we vast en dan kunnen we er bijvoorbeeld voor zorgen dat we de huurdersbond één keer per maand in die setting kunnen installeren. [...] Je kan dat die met die huurdersbond. Je kan dat doen met het CAW. Je kan dat doen met verschillende diensten naargelang waar mensen nood aan hebben' (opbouwwerker A).*

De opbouwwerkers proberen op deze manier 'diensten naar de mensen te brengen' (opbouwwerkers B). Dit doen ze omdat ze ook gemerkt hebben dat mensen soms drempels ervaren om naar diensten te gaan. Om deze drempel weg te nemen, zoeken ze naar manieren om diensten naar de STEK toe te leiden. Er zijn twee manieren waarop de opbouwwerkers diensten uitnodigen. Ofwel contacteren organisaties de STEK: 'Wij sturen eigenlijk heel simpel een mail uit naar allerlei welzijnsorganisaties. Het is de bedoeling dat wij een mailing uitsturen en dan kunnen organisaties vormingen aanvragen. Zo is [opbouwwerker B] bij ons terechtgekomen' (CAW-medewerker). De opbouwwerkers vragen dan een vorming aan die aansluit bij de noden van hun bezoekers. Ofwel nemen opbouwwerkers zelf contact op met organisaties.

*'Samenlevingsopbouw contacteert ons met een vraag die deelnemers van De Zoete Inval gesteld hebben. Wij bekijken of er expertise in ons centrum is om iets rond dit thema uit te werken. Bijvoorbeeld dit jaar kwam de vraag vanuit de bewoners om iets rond diabetes te doen. [Opbouwwerker B] contacteerde ons met de vraag of we het medische luik rond diabetes konden toelichten. Wegens praktische zaken is de voordracht niet doorgedaan, maar het is wel een voorbeeld van hoe we te werk gaan' (medewerker Wijkgezondheidscentrum).*

De opbouwwerkers vinden het belangrijk om partners uit te nodigen in hun organisatie. Niet alleen om tegemoet te komen aan de noden van de bezoekers, maar ook om organisaties te laten werken in de vertrouwde omgeving van de bezoekers. De opbouwwerkers zijn van mening dat dit zorgt voor een andere dynamiek. Bezoekers krijgen de kans om in hun vertrouwde omgeving vragen te stellen aan hulpverleners. De interviews tonen aan dat dit een belangrijke manier is om drempels die bezoekers ervaren ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties weg te nemen.

*'Het feit dat je die CAW mensen bijvoorbeeld of de mensen van de huurdersbond uitnodigt, uit hun bureau haalt en je zet ze in een vertrouwde omgeving waar mensen zich goed voelen, dan krijg je een andere dynamiek. [...] Mensen kunnen dan eigenlijk, als ze toch naar hier komen, de vraag stellen van hoe zit dat nu met dat, dat en dat' (opbouwwerker A)*

De opbouwwerkers geven ook aan dat die andere dynamiek niet alleen geldt voor de bezoekers van de STEK, maar ook voor de partners die naar de STEK komen. Partners worden immers geconfronteerd met de situatie waarin mensen leven, een situatie die ze niet zouden zien wanneer mensen naar hun eigen organisatie zouden komen.

*'Dan merken ze ook van "Oh wonen mensen hier op deze manier?" en dan zijn ze veel meer mee met hoe het is voor mensen om hier te wonen en waarom mensen op bepaalde manieren zijn of reageren. Veel diensten die hier komen, daarvan gaan veel mensen naar huis in shock over de omgeving, over de situaties die ze horen, zien en voelen' (opbouwwerker B).*

De meeste partners die naar De Zoete Inval komen, geven vormingen aan de bezoekers. Een van de partners heeft zo een vorming geven rond budgetteren. Het doel van de vorming is om preventief te werken om er bijvoorbeeld voor te zorgen dat mensen niet (dieper) in de schulden geraken.

*'Mijn opdracht is puur preventie. Een stuk voorkomen dat wanneer mensen in schulden zitten, dat ze niet dieper zakken. Of er toch voor te zorgen dat ze niet in de schulden komen. We proberen op verschillende niveaus aan preventie te doen. Het kleine beetje dat iemand iets kan doen inzien of doen nadenken over dingen of door een andere manier van post sorteren of door iemand die zegt ik ga eens een budgetplan opmaken dat was wel interessant... Dat is al veel vind ik' (CAW-medewerker).*

Partners zorgen er in hun vormingen dus voor dat ze de bezoekers van de STEK handvaten aanreiken. Ze informeren mensen over wat ze kunnen doen en bij wie ze daarvoor terecht kunnen. Daarnaast maken ze ook duidelijk dat ongeacht de situatie waarin mensen zich bevinden, dat er altijd iets kan worden ondernomen.

*'We kunnen maar handvaten meegeven en zeggen: "Kijk als je een brief of factuur niet kan betalen, wat kan je daarmee doen? Bij wie kan je gaan? Wat gebeurt er als je het niet betaald?" Dan is er zo een ganse tijdslijn die ze krijgen waar opstaat wat er gebeurt als hun eerste factuur niet wordt betaald. Tot wat dat kan leiden. Niet om ze te doen schrikken, maar wel om ze duidelijk te maken van: weet dat er in elke stap wel iets kan gebeuren. Je bent nooit verloren, er kan altijd iets gebeuren, maar laat het niet liggen. Zo die dingen, dat hoop ik gewoon dat dat blijft hangen' (CAW-medewerker).*

De partners benadrukken dat het belangrijk is dat de vormingen steeds op maat en op tempo van de bezoekers zijn. Enerzijds door de thema's van de vormingen af te stemmen op de noden van de personen die deelnemen. Anderzijds door de manier waarop vormingen gegeven worden. De partners houden zo rekening met de context waarin ze zich bevinden. Zijn er kinderen aanwezig? Wat willen de deelnemers concreet weten? Waar moet er nadruk op gelegd worden? Dus niet alleen de juiste partners uitnodigen naar de STEK gebeurt op maat, maar ook de manier waarop partners hun vormingen uitwerken.

*'De vormingen hier zijn op maat en op niveau van de mensen naargelang de thema's die [opbouwwerker B] heeft aangevraagd. Dan gaan we daarop in. Ik ga heel hard af op welke mensen er voor mij zitten, wat ze willen, zijn er kinderen die hier rondlopen... Dan zeg ik het bijvoorbeeld wat eenvoudiger of leg ik hier en daar de nadruk op iets' (CAW-medewerker).*

De partners geven aan dat het ook belangrijk is dat opbouwwerkers aanwezig zijn tijdens de vormingen. Zo zorgen de opbouwwerkers ervoor dat bezoekers naar de vormingen komen, verzorgen de opbouwwerkers het onthaal tijdens de vormingen en zorgen de opbouwwerkers ervoor dat de partners voldoende ondersteund worden tijdens de vormingen zodat ze hun job zonder problemen kunnen uitvoeren.

*'[Opbouwwerker B] heeft daar zeker een rol in. [Opbouwwerker B] is dan de persoon die aan alle deuren hier gaat klingelen en gaat zeggen "Kom uit u kot, er is hier wat te doen hé". Ja ze doet de thee, het onthaal, alles... [Opbouwwerker B] zit daar helemaal in' (medewerker VormingPlus).*

*'Dat is zeer motiverend hé. Bellen en zeggen: 'Kom je niet af? Want er is hier een vorming en zeer interessant' [...] Dat is wel zeker, de ondersteuning is maximaal. Als er bijvoorbeeld een bezoeker is die mij erg claimt tijdens een vorming, dan zal [opbouwwerker B] erop letten dat ze er iemand anders tussen zet om die persoon een beetje te helpen. Die ondersteuning is ook zeer belangrijk om mijn job ook te kunnen doen, anders zou het bijna onmogelijk worden. Er zouden geen mensen zijn...' (CAW-medewerker).*

Tot slot worden partners niet alleen uitgenodigd om vormingen te komen geven, maar doen ze ook workshops en activiteiten samen met bezoekers. Zo heeft een van de partners samen met bezoekers de ruimte van de STEK helpen opruisen. Ze hebben de STEK ingericht, de muren en deuren geschilderd en de tafels bekleed.

*'Jaarlijks doen wij hier dingen samen. We hebben bijvoorbeeld de ruimte hier helpen inrichten met Upcycling. We hebben dat logo [op de muur] helpen schilderen met bezoekers. Die muur was zodanig beroekt en dat behangpapier kwam los. We hebben dan ook de deur geveerd en de tafels bekleed' (medewerker VormingPlus).*

*'We hebben deze muur hier ook samen met [medewerker VormingPlus] gemaakt hé. Dat is het symbool van Samenlevingsopbouw. We hier hebben ook een workshop met zijde gedaan, toen kwam er een andere organisatie naar hier om die workshop hier samen met ons te doen. En we hebben ook een workshop georganiseerd met IVAGO. We hebben veel verschillende flyers gemaakt om mensen te sensibiliseren, zodat mensen hun vuil zouden sorteren' (bezoeker B).*

Bovenstaand voorbeeld illustreert dat partners uitnodigen in de STEK niet alleen bijdraagt tot het informeren van mensen over zaken waar ze problemen mee ervaren, maar partners kunnen de opbouwwerkers ook ondersteunen in het aanbieden van activiteiten en workshops voor de bezoekers.

We concluderen dat generalistisch werken op diverse levensdomeinen werkt om drempels naar hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen door diensten toe te leiden naar de STEK (1) omdat partners werken in de vertrouwde omgeving van de bezoekers en (2) omdat de partners workshops, vormingen en activiteiten op maat en op tempo van de bezoekers geven.

**Generalistisch werken op verschillende levensdomeinen als werkzaam principe om:**

- Drempels verlagen door bezoekers te schakelen naar het noodzakelijke hulp- en dienstverleningsaanbod
  - o Omdat opbouwwerkers een brugfiguur vormen tussen hun bezoekers en de hulp- en dienstverleningsorganisaties
  - o Omdat opbouwwerkers de belangen van de bezoekers behartigen in andere organisaties
  - o Omdat opbouwwerkers en partners de bezoekers een goede beleving geven wanneer ze andere organisaties bezoeken.
- Drempels verlagen door diensten toe te leiden naar de STEK
  - o Omdat partners werken in de vertrouwde omgeving van de bezoekers
  - o Omdat de partners workshops, vormingen en activiteiten op maat en op tempo van de bezoekers geven



#### 1.2.4 Structureel werken aan beleid om drempels te verlagen en toegankelijkheid te verhogen

Een laatste werkzaam principe betreft het structureel werken van de opbouwwerkers aan beleid. Dit verwijst naar activiteiten die de opbouwwerkers verrichten om op verschillende niveaus veranderingen teweeg te brengen in het beleid (zie hoofdstuk 4 '9. Vanuit een generalistisch perspectief werken aan diverse levensdomeinen'). De kennis die opbouwwerkers verzamelen van bezoekers zorgt ervoor dat ze zicht krijgen op collectieve problemen in de wijk en een signaleringsfunctie kunnen opnemen om drempels te verlagen. Meer specifiek tonen onze interviews aan dat de opbouwwerkers een structurele rol opnemen met als doelstelling om de toegankelijkheid van de diverse hulp- en dienstverleningsorganisaties te verhogen.

*'Ondertussen doe je aan dossieropbouw. Je kijkt of er gelijkaardige cases zijn. Kunnen we die bundelen? Kunnen we vanuit die verschillende zelfde cases misschien een groep maken die nadenkt of die discussieert. Of een praatgroep, een weet-ik-veel wat, of een dialooggroep omtrent dat thema. Of kunnen we met die groep een keer een bezoek gaan brengen naar ergens? Dus vanuit dat individuele kom je tot die groepsmatige aanpak' (opbouwwerker A).*

Bovenstaand citaat geeft aan dat de opbouwwerkers vanuit de kennis over problemen die ze opvangen mensen willen samenbrengen in groep. Vanuit de interesses en draagkracht van de bezoekers kunnen collectieve problemen besproken worden in een praatgroep of kan er een bezoek gebracht worden aan de organisatie waarrond het collectief probleem zich situeert. De gebouwen in de wijk worden bijvoorbeeld beheerd door vier verschillende sociale huisvestingsmaatschappijen. Wanneer zou blijken dat *'de huurlasten in twee verschillende maatschappijen verschillend worden toegepast'* (opbouwwerker A), zouden ze in groep kunnen nagaan hoe dit komt. Opbouwwerker B vult aan dat collectieve problemen in de gebouwen in de wijk bijvoorbeeld aan het licht komen omdat *'mensen hun netwerk in de gebouwen hebben. Ze gaan binnen bij vrienden, kennissen en familie. Ze zien het verschil en benoemen het. Ze komen hier de problemen voorleggen en wij helpen ze zich organiseren om dat te formuleren. Dan komen wij ook aan die dossiers'* (opbouwwerker B).

De opbouwwerkers spreken mensen aan *'in functie van wat leeft bij hen'* (opbouwwerker B). Zo zijn de opbouwwerkers bijvoorbeeld tot de vaststelling gekomen dat alleen leden van het lokaal dienstencentrum welkom zijn in het centrum. Opbouwwerker B heeft vanuit haar autonomie de organisatie daarop aangesproken en ze heeft ervoor gezorgd dat ook niet-leden welkom zijn in het centrum.

*'De Vlaschaard wordt minder gebruikt door buurtbewoners. De deelnemers zijn bijna allemaal Belgen. Dit jaar is het de eerste keer dat er meer buurtbewoners (Belgen en buitenlanders) in de Vlaschaard mogen komen. Het is de eerste keer dat [vrijwilliger] een naailes geeft en ook de eerste keer met een buitenlandse lesgever. [Opbouwwerker B] heeft daarvoor gevochten. Zij heeft daar gezegd "Het is een organisatie voor iedereen hier in de buurt, het is hier niet alleen voor Belgen"' (bezoeker B).*

Een ander voorbeeld van structureel werken aan beleid is terug te vinden in het feit dat opbouwwerkers partners aanspreken op afspraken die niet worden nageleefd. Zo ging de maatschappelijk assistent van een van de bezoekers van de STEK ervoor zorgen dat de bezoekers in kwestie mantelzorg zouden krijgen. Na het eerste huisbezoek heeft de maatschappelijk assistent niets meer van zich laten horen. De opbouwwerker heeft de maatschappelijk assistent daarop aangesproken. Dit heeft ertoe geleid dat de maatschappelijk assistent opnieuw op huisbezoek is

geweest en de mensen heeft geïnformeerd over het feit dat ze niet in aanmerking komen voor mantelzorg.

*'Er is bijvoorbeeld een koppel waarvan de vrouw heel veel verzorging nodig heeft. Ze krijgen thuishulp. [...] Maar die mensen hebben mantelzorg nodig. Dus wat heb ik gedaan? Ik heb aan hun maatschappelijk assistent gevraagd om een huisbezoek samen met mij te doen. [...] Na zes weken ben ik de man tegengekomen en heb ik gevraagd hoe het met hem was. "Oh die [maatschappelijk assistent] is niet meer bij mij geweest!" Ik heb tegen de maatschappelijk assistent gezegd: "Kijk daar zijn dringende dingen. Jullie zijn niet meer geweest. Kom wij gaan effe samenzitten. We gaan een afspraak maken. Wanneer ga je? Ik ga mee". Hij is teruggekomen om de mensen te informeren. In principe komen die mensen niet in aanmerking [voor mantelzorg], maar ze hebben op zijn minst uitleg gekregen' (opbouwwerker B).*

Daarnaast participeren de opbouwwerkers aan diverse wijkorganen om signalen op tafel te leggen en te bespreken. Opbouwwerker A geeft aan dat de veranderingen die ze trachten te verwezenlijken 'niet alleen op niveau van één dienst is, maar bijvoorbeeld op niveau van het wijknetwerk'. Door te participeren in het wijknetwerk, kunnen ze volgens opbouwwerker A 'een aantal dingen opentrekken en een aantal dingen benoemen of een aantal dingen verduidelijken. Dus het is ook een manier om die diensten een stukje een bredere kijk te laten hanteren'. Zo kunnen ze bijvoorbeeld aangeven: 'Ik heb massa's kwetsbare bewoners in de wijk die bij ons komen, die hier bij jullie zouden kunnen komen voor een naaiatelier, voor dit, voor dat, voor dat of voor dat en het gebeurt niet' (opbouwwerker B). Ze gaan dan na wie verantwoordelijk is en hoe ze het probleem kunnen oplossen.

*'Vanuit onze signaalfunctie en vanuit de autonomie dat wij hebben kunnen we dan met iedereen samen bekijken voor wie de opdracht is. Mantelzorg is bijvoorbeeld voor het lokaal dienstencentrum, dan ga ik dat daar signaleren. Dus door deel te nemen aan die vergaderingen kunnen we ook zoeken met wie we verder gaan om een bepaald probleem aan te pakken' (opbouwwerker B).*

Tot slot zetten de opbouwwerkers in op dialoog ten aanzien van het beleid. Zo spreken de opbouwwerkers samen met bezoekers het beleid aan op de vooropgestelde beleidsprioriteiten die er gemaakt werden en evalueren ze samen de stand van zaken daaromtrent.

*'Bijvoorbeeld we gaan in december met een groep naar het stadhuis. We worden ontvangen door het Schepencollege. We mogen de vijftien prioriteiten - die sinds 2012 in Gent opgesteld zijn door armoedeorganisaties, welzijnsorganisaties en bewoners - gaan we daar terug de stand van zaken gaan bespreken met het Schepencollege' (opbouwwerker B).*

Bovenstaande bevinden geven aan dat structureel werken aan beleid om drempels te verlagen naar en de toegankelijkheid te verhogen van hulp- en dienstverleningsorganisaties omdat de opbouwwerkers problemen signaleren bij hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid. Dit doen ze door (1) bezoekers in groep samen te brengen om collectieve problemen te bespreken en (2) door toegankelijkheid en drempels te bespreken op niveau van de individuele hulp- en dienstverleningsorganisaties, in het wijkoverleg en bij het beleid.

#### **Structureel werken aan beleid:**

Problemen signaleren bij hulp- en dienstverleningsorganisaties en beleid

- Door bezoekers samen te brengen in groep om collectieve problemen te bespreken
- Door toegankelijkheid en drempels te bespreken op niveau van de individuele hulp- en dienstverleningsorganisaties, wijkoverleg en beleid.

### 1.2.5 Randvoorwaarden

In voorgaande paragraaf toonden we aan dat de generalistische en structurele aanpak van de opbouwwerkers van De Zoete Inval ervoor zorgt dat ze (1) bezoekers kunnen schakelen naar de gepaste, noodzakelijk hulp- en dienstverlening, (2) dat ze hulp- en dienstverleningsorganisaties kunnen toeleiden naar de STEK op maat van de noden van de bezoekers en (3) problemen en drempels kunnen signaleren ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid. Om dit alles mogelijk te maken, is uit de interviews echter gebleken dat er enkele randvoorwaarden te identificeren zijn. Eerst en vooral moeten de opbouwwerkers voldoende vrijheid, of autonomie, hebben. Ten tweede moet er sprake zijn van vertrouwen tussen de opbouwwerkers en de partners waarmee ze samenwerken en tot slot moet de STEK voldoende bereikbaar zijn voor de bezoekers. In onderstaande paragrafen gaan we dieper in op deze randvoorwaarden.

#### Autonomie

Een eerste randvoorwaarde heeft betrekking op de autonomie van de opbouwwerkers. Opbouwwerkers hebben een zekere autonomie nodig om bovenstaande werkzame principes in de praktijk om te zetten. Uit het onderzoek naar De Zoete Inval is immers gebleken dat de opbouwwerkers geconfronteerd worden met complexe en zeer diverse problematieken bij bezoekers, waardoor hun takenpakket ook niet voorspelbaar en vaststaand is. Om te kunnen omgaan met deze complexe realiteit, hebben de opbouwwerkers autonomie nodig en geen vaststaand handelingskader. Autonomie verwijst naar de mate waarin iemand vrij, onafhankelijk en discreet zijn of haar job kan uitvoeren (van Mierlo et al., 2006). De opbouwwerkers geven aan dat de autonomie die ze hebben, hen in staat stelt om een aantal problemen uit de wijk naar boven te brengen. Ze hebben dan de vrijheid om te zoeken hoe ze met die problemen concreet aan de slag kunnen gaan: zelf een oplossing aanreiken, diensten uitnodigen in de STEK of mensen schakelen naar andere organisaties?

*'Door het hebben van autonomie kan je een aantal dingen blootleggen en dan moet je gaan zoeken hoe je ermee aan de slag gaat. Kunnen we het zelf oplossen? Hebben we er een andere dienst voor nodig? Kunnen we de mensen in kwestie vormen eigenlijk om een trap te klimmen op de sociale ladder' (opbouwwerker A)?*

Opbouwwerker B vult daarbij aan dat hun autonomie ervoor zorgt dat ze problemen, signalen en drempels kunnen benoemen – net zoals hun partners-, maar dat ze dankzij hun autonomie ook de vrijheid hebben om andere organisaties en het beleid erop te wijzen waarrond er zich problemen situeren. Zo kunnen ze andere organisaties er bijvoorbeeld op wijzen dat bepaalde groepen van mensen niet langskomen, omdat ze niet welkom zijn in de organisatie.

*'Andere partners hier in de wijk benoemen problemen, signalen en drempels. Wij benoemen dat ook, maar wij gaan een stap verder. Omdat wij autonomie hebben, kunnen wij bijvoorbeeld zeggen: "Daar zijn mensen niet welkom". Terwijl dat die diensten al lang weten dat daar niet veel mensen binnen komen. Ze weten dat ze problemen hebben om buurtbewoners te bereiken. Wat doen wij? Wij blijven de dingen die daaronder zitten op tafel leggen vanuit onze autonomie' (opbouwwerker B).*

We kunnen met andere woorden concluderen dat het belangrijk is dat opbouwwerkers hun autonomie kunnen en mogen inzetten om (1) gepast met problemen uit de wijk aan de slag te gaan en (2) om hun structurele signaleringsfunctie op te nemen.

## Vertrouwen tussen opbouwwerkers en partners

Een tweede randvoorwaarde heeft betrekking op het opbouwen van een vertrouwensband met de organisaties waarmee de opbouwwerkers samenwerken. Vertrouwen betekent hier het geloof in de expertise en kunde van de opbouwwerkers. Partners geven aan dat het vertrouwen in De Zoete Inval en de opbouwwerkers er is gekomen omdat de opbouwwerkers voldoende tijd nemen om te luisteren naar het aanbod van de partners en de tijd die ze namen om hun eigen werking uit te leggen. Om vertrouwen verder op te bouwen zijn een goede communicatie, enthousiasme en betrokkenheid belangrijke factoren.

*'Ik heb voornamelijk vertrouwen gekregen in De Zoete Inval door de tijd die [opbouwwerker B] tijdens de eerste ontmoeting nam om te luisteren naar ons aanbod en uit te leggen waar zij voor staan. Ze bracht me een verhaal met veel bezieling, toewijding en dat straalde zoveel echtheid uit dat je niet anders dan massa's vertrouwen kon hebben. Uiteraard heeft de goede communicatie onderling, het enthousiasme en betrokkenheid ook het vertrouwen aangescherpt' (CAW-medewerker).*

Volgens de opbouwwerkers wordt het vertrouwen ook aangescherpt omdat ze partners versterken en ondersteunen. Zo kunnen opbouwwerkers partners helpen bij de opvolging van bezoekers en hen attent maken op mogelijke gevolgen. Zo volgt opbouwwerker B bijvoorbeeld een mama op waarvan het kindje op tijd in bed moet, zodat het kindje niet te moe is wanneer het naar school moet of dat burens niet klagen bij de politie over nachtlawaai.

*'Ze zien ook soms dat wij diensten versterken. Doordat ze veel werk hebben, nemen we een deel van dingen over of we ondersteunen hen. [...] Bijvoorbeeld de kindjes van de mama's hier gaan naar school. De brugfiguur [van de school] wil met een mama praten over bepaalde problemen van het kind. Doordat ik die brugfiguur leer kennen, weet die brugfiguur dat wij hier zijn. Als de brugfiguur met die mama over bepaalde dingen wil praten, dan doet ze nu vaak beroep op ons. Bijvoorbeeld de brugfiguur en de juf zeggen dat het belangrijk is dat het kindje om acht of negen uur slaapt en niet om middernacht. Dan zeg ik tegen die mama: "Je buurman zegt dat je kindje tot twaalf uur danst, stamp, roept, tiert... Dat mag niet. Mensen werken en om 22u kunnen ze in België de politie bellen"' (opbouwwerker B).*

Opbouwwerker A vult daarbij aan dat *'die bepaalde dienst of die brugfiguur die erkent dat [opbouwwerker B] een bepaalde autoriteit heeft om tegen die mama te zeggen: 'Misschien moet je je kind eens vroeger in bed steken'* (opbouwwerker A). Dit komt volgens de opbouwwerker omdat ze vertrouwen hebben opgebouwd met de mama, alsook met de brugfiguur van de school. Hoewel de opbouwwerkers het vertrouwen krijgen van hun partners om bezoekers mee op te volgen, blijkt dat er ook een keerzijde is. *'Een keerzijde in die zin dat OCMW-consulenten bijvoorbeeld cliënten doorsturen naar ons om een woning te zoeken'* (opbouwwerker A). Een vertrouwensrelatie is enerzijds dus belangrijk om een samenwerkingsverband tot stand te kunnen brengen die gebaseerd is op een goede communicatie, enthousiasme en betrokkenheid. Anderzijds zodat de organisaties elkaar kunnen ondersteunen en versterken. Het is echter wel belangrijk om duidelijke afspraken te maken over ieders rol binnen het samenwerkingsverband.

## Toegankelijke en bereikbare STEK

Een derde en laatste randvoorwaarde heeft betrekking op de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de STEK. De opbouwwerkers geven aan dat het belangrijk is om een plaats te hebben waar mensen om diverse redenen graag naartoe komen. Ofwel om andere mensen te ontmoeten, om deel te nemen aan een activiteit of om gewoon buiten te zijn.

*'Het is vooral belangrijk, en dat klopt, dat je een STEK hebt. Dat je een plek hebt, een uitvalsbasis om het zo te zeggen, waar je mensen graag naartoe komen om diverse redenen. Dat kan zijn omwille van het ontmoetingsaspect, omwille van het soort activiteit, omwille van gewoon eens buiten te zijn' (opbouwwerker A).*

Echter stellen de opbouwwerkers vast dat hun STEK te klein en moeilijk bereikbaar is, maar ook dat ze nog niet concreet weten hoe ze hun STEK vorm moeten geven. Ofwel kiezen ze ervoor om te werken vanuit één locatie in de wijk. Ofwel kiezen ze ervoor om 'op verschillende locaties te blijven werken, zodat de mensen ook naar verschillende locaties komen' (opbouwwerker B).

*'Het probleem hier is: het is hier gewoon te klein. [...] Dus zijn we nu op zoek van hoe kunnen we ergens 'in het hartje van de wijk' één locatie verkrijgen waar we die STEK organiseren, samen met de mensen. En nu is er een tijdelijk invulling in De Kring en zijn we aan het kijken hoe we nu kunnen samenwerken met de Straatwoordenaar en daar eigenlijk onze uitvalsbasis hebben' (opbouwwerker A).*

Opbouwwerker A geeft echter aan dat het belangrijk is om rekening te houden met de actieradius waarin de bezoekers zich bewegen. 'Want mensen hebben een bepaalde actieradius waarin ze bewegen. [...] U STEK die je hebt moet ergens in de kern liggen van hun actieradius' (opbouwwerker A). Ook de onthaalvrijwilliger beaamt het probleem. Ze stelt vast dat de STEK niet toegankelijk is en moeilijk vindbaar. Volgens de onthaalvrijwilliger is er nood aan een locatie waar mensen voorbij kunnen wandelen en waar ze zomaar binnen en buiten kunnen wandelen in de actieradius van de bewoners van de wijk. Dit zou volgens de onthaalvrijwilliger ertoe leiden dat er spontaan meer dingen zouden gebeuren, alsook dat er meer mensen zouden langskomen.

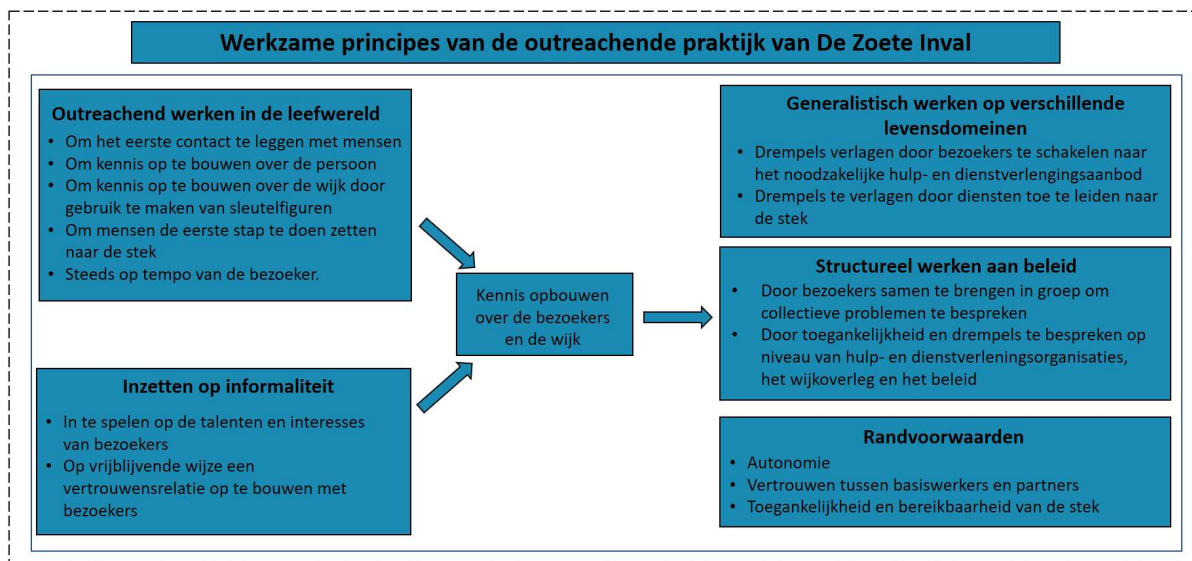
*'Het zou ideaal zijn moesten we die ruimte [De Kring] kunnen benutten. Qua locatie lijkt mij dat daar schitterend. Dat lijkt mij daar gewoon de ideale locatie. Iedereen loopt daar voorbij, kan daar echt binnen en buiten lopen. Hier komt dat niet van de grond vind ik. Het is absoluut niet toegankelijk en niet vindbaar ook niet. Mensen vinden dat niet hier. Eigenlijk zou het op de deur moeten hangen, maar dan nog... Het heeft een hoge drempel. Een andere locatie zou ideaal zijn. Ik denk dat er dan spontaan meer dingen zouden gebeuren en meer mensen die zouden aankloppen' (onthaalvrijwilliger).*

Een van de bezoekers geeft zelfs aan dat ze tijdens haar eerste bezoek aan de STEK 'al aan een paar mensen had gevraagd waar ik moest zijn. Ik heb [opbouwwerker B] dan toch moeten opbellen' (bezoeker D). Tot slot blijkt uit de interviews ook dat omdat de STEK moeilijk te bereiken is het bezoekers weerhoudt om de eerste stap te zetten.

*'[Opbouwwerker B] heeft altijd gezegd "Kom eens naar hier", maar ik wist dat dan niet goed zijn, dus dat heeft mij dan weerhouden. Ik kom wel overal in Gent, maar ik wist het hier toch niet goed zijn. Dan had ik zoiets van ik ga er niet naartoe, want ik moet het weer zoeken. Omdat dat hier niet altijd duidelijk is dat die hier zitten, ze zitten hier nogal verstopt (bezoeker A).*

Het is met andere woorden belangrijk om een STEK te hebben die toegankelijk en bereikbaar is voor iedereen, afgestemd op de actieradius van de bezoekers.

### 1.3 Reflectie: werken aan de strijd tegen onderbescherming



In dit laatste onderdeel blikken we terug op de manier waarop de opbouwwerkers werken aan de strijd tegen onderbescherming. Naast de algemene beschrijving van De Zoete Inval aan de hand van de handelingstheorie – waar de visie op onderbescherming, de doelgroep, het werkingsgebied en de interventies centraal stonden – zijn we voornamelijk ingegaan op de werkzame principes die vanuit verschillende perspectieven helpen verklaren waarom de outreachende praktijk van de STEK onderbescherming kan tegengaan en sociale bescherming kan realiseren (zie bovenstaand schema). In deze conclusie hernemen we en synthetiseren we deze inzichten en reflecteren we over de betekenis ervan binnen de strijd tegen onderbescherming.

Zoals we gezien hebben in de handelingstheorie heeft onderbescherming voor de opbouwwerkers van De Zoete Inval verschillende invullingen. Enerzijds zijn er heel wat voorzieningen en diensten waar bezoekers van de STEK toegang toe zouden moeten hebben, maar waar ze geen of te weinig gebruik van maken. Anderzijds heeft onderbescherming ook te maken met grondrechten zoals arbeid, gezondheid, onderwijs, vrijetijd of cultuur waar de bezoekers beperkte kennis over hebben (zie handelingstheorie '1.1.1 Visie op onderbescherming'). Om hier een antwoord op te kunnen bieden hebben de opbouwwerkers van De Zoete Inval ervoor gekozen om in te zetten op de kwesties 'samenwerken' en 'emanciperend aanbod'. Dit houdt in dat ze met verschillende partners en de bezoekers samenwerken aan een aanbod dat gericht is op een outreachend onthaal, ontmoeting, vorming, vrijetijdsparticipatie en belangenbehartiging.

Uit het onderzoek blijkt dat outreachend werken in de leefomgeving van mensen een eerste belangrijke schakel is in de strijd tegen onderbescherming. In eerste instantie zorgt het ervoor dat opbouwwerkers het eerste contact kunnen leggen met mensen uit de wijk. Dit doen ze door aanwezig te zijn op verschillende locaties, door sleutelfiguren aan te spreken tijdens outreachende acties en door een onthaalvrijwilliger outreachend in te zetten. Daarnaast zorgt het outreachend werk er ook voor dat de opbouwwerkers kennis opbouwen over zowel de personen die in de wijk wonen – door de huisbezoeken die ze doen, door met mensen mee te gaan naar andere diensten en door de onthaalvrijwilliger in te zetten – als de wijk zelf – door gebruik te maken van sleutelfiguren. Vanuit

het outreachend werk slagen de opbouwwerkers er tot slot ook in om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK. Dit doen ze door mensen vanuit hun outreachend werk mee te nemen naar de STEK, door het adres van de STEK aan potentiële bezoekers te bezorgen en omwille van het feit dat de onthaalvrijwilliger tijdens haar huisbezoeken mensen informeert over de locatie van de STEK en waarvoor men in de STEK terecht kan. Belangrijk is wel dat de opbouwwerkers aandacht moeten hebben voor het tempo van iedere bezoeker.

Ten tweede blijkt ook het inzetten op informaliteit een belangrijke schakel te zijn in de strijd tegen onderbescherming. Uit het onderzoek blijkt dat de opbouwwerkers inzetten op informaliteit door enerzijds in te spelen op de talenten en interesses van de bezoekers. In eerste instantie willen de opbouwwerkers er daarbij voor zorgen dat bezoekers op vrijblijvende wijze gaan participeren aan de activiteiten die er georganiseerd worden. Dit verwezenlijken ze door mensen niet te screenen op hun individuele capaciteiten, door mensen te laten '*schitteren*' in datgene waar ze goed in zijn en door opportuniteiten die zich voordoen aan te grijpen. Ten tweede zorgt het inzetten op talenten en interesses van bezoekers ervoor dat de opbouwwerkers kennis opbouwen over de bezoekers omdat ze zelf ook deelnemen aan activiteiten die ze organiseren. Ten derde bekomen de opbouwwerkers ook een blijvend engagement bij de bezoekers van de STEK door bezoekers inspraak te geven in het aanbod van de STEK en door samen met de bezoekers een programma op te stellen van activiteiten waaraan bezoekers kunnen deelnemen naargelang hun talenten en interesses. Ten vierde versterken de opbouwwerkers de bezoekers op vlak van hun competenties door hun talenten uit te wisselen in informele netwerken en op emotioneel vlak door bezoekers samen te brengen in groep, waar ze hun verhaal kunnen vertellen. Anderzijds wordt er ook ingezet op informaliteit door de responsieve en nabije houding van de opbouwwerkers waardoor ze een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen met bezoekers. Meer specifiek (1) omdat opbouwwerkers tijd nemen om bezoekers te leren kennen (2) omdat de opbouwwerkers mee zoeken naar oplossingen voor bezoekers hun problemen, (3) omdat bezoekers de vrije keuze hebben om iets te vertellen, (4) omdat de opbouwwerkers een luisterend oor bieden en een klankbord vormen, (5) door de gelijkwaardige relatie tussen de opbouwwerkers en de bezoekers en (6) door de transparante communicatie van de opbouwwerkers ten aanzien van de bezoekers.

Uit het onderzoek blijkt dat zowel het outreachend werk als het inzetten op informaliteit twee belangrijke uitgangspunten zijn om te kunnen werken aan de strijd tegen onderbescherming. Wanneer we reflecteren over beide werkzame principes stellen we immers vast dat de opbouwwerkers zowel vanuit hun outreachend werk, als vanuit het inzetten op informaliteit toegang krijgen tot de leefomgeving van de bezoekers. Dit zorgt ervoor dat ze heel wat kennis verschaffen over de problemen die mensen ervaren op verschillende levensdomeinen en de problemen op niveau van de wijk. Hierdoor ontwikkelen ze enerzijds een generalistisch perspectief op de leefomgeving van de bezoekers en de wijk, waardoor ze vanuit dit generalistisch perspectief aan onderbescherming kunnen werken. Dit generalistische perspectief zorgt er in eerste instantie voor dat de opbouwwerkers bezoekers gepast kunnen schakelen naar het noodzakelijke hulp- en dienstverleningsaanbod. Dit schakelen is mogelijk omdat de opbouwwerkers in eerste instantie optreden als brugfiguur tussen hun bezoekers en de hulp- en dienstverleningsorganisaties. Ten tweede omdat de opbouwwerkers de belangen van hun bezoekers verdedigen in de hulp- en

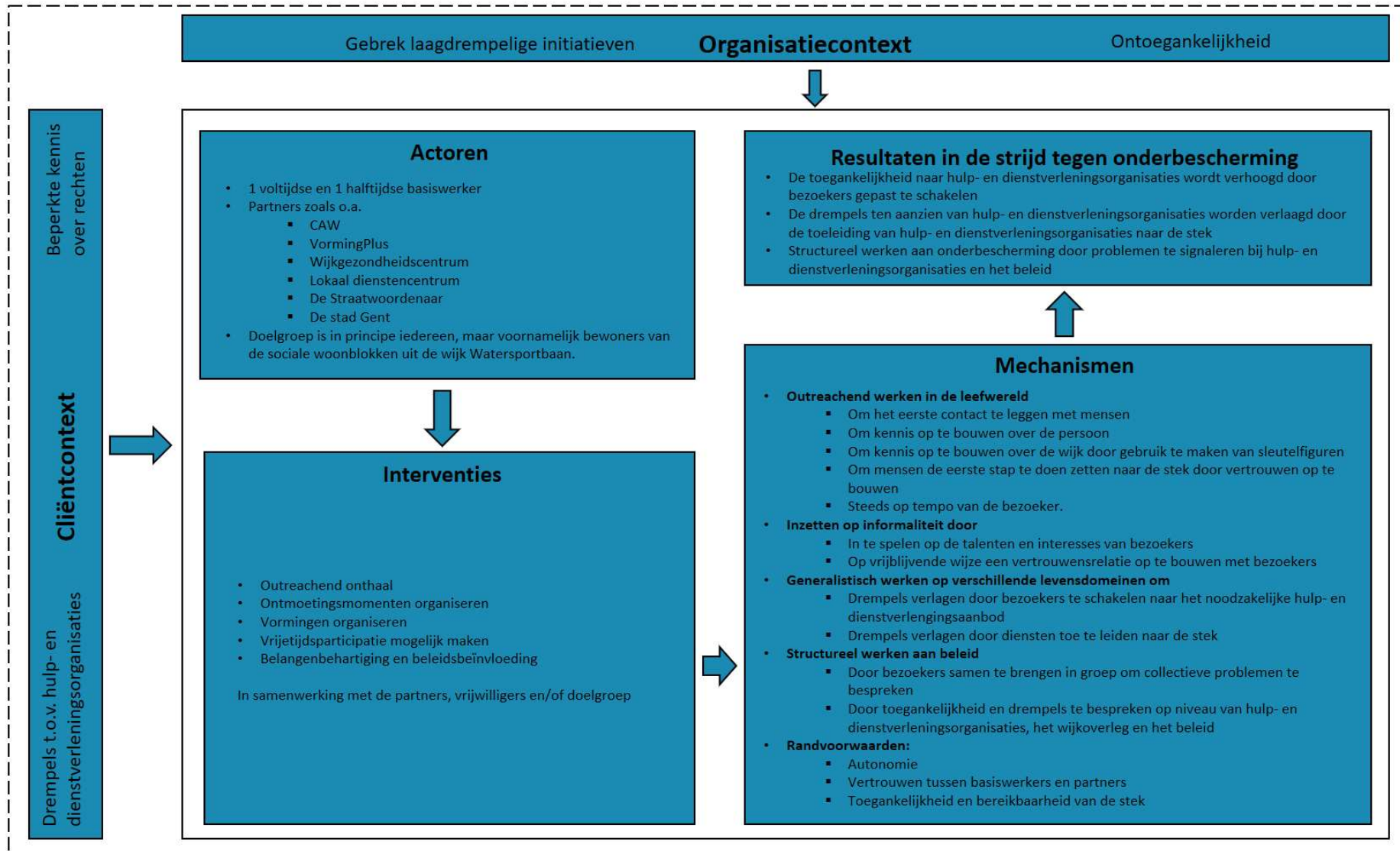
dienstverleningsorganisaties. Ten derde omdat opbouwwerkers en partners van De Zoete Inval drempels wegnemen bij bezoekers om naar andere organisaties te gaan omdat ze zorgen voor een goede beleving bij bezoekers wanneer ze andere organisaties bezoeken. Verder zorgt het generalistisch werken er ook voor dat drempels verlaagd en toegankelijkheid verhoogd wordt ten aanzien van andere diensten omdat de opbouwwerkers hulp- en dienstverleningsorganisaties toeleiden naar de STEK. Anderzijds zorgt de kennis die de opbouwwerkers verzamelen over de bezoekers en de wijk er ook voor dat de opbouwwerkers structureel kunnen werken aan het beleid. Zo kunnen ze drempels verlagen naar en de toegankelijkheid verhogen van hulp- en dienstverleningsorganisaties door problemen te signaleren tegenover deze organisaties en het beleid. Dit is mogelijk omdat opbouwwerkers bezoekers in groep samenbrengen om collectieve problemen te bespreken en omdat ze vanuit hun autonomie ontoegankelijkheid en drempels bespreken van hulp- en dienstverleningsorganisaties op niveau van deze organisaties, het wijkoverleg en het beleid.

Autonomie blijkt tevens een belangrijke randvoorwaarde te zijn om dit structureel werken mogelijk te maken. Opbouwwerkers moeten immers de vrijheid krijgen om andere organisaties en het beleid erop te wijzen waarrond er zich problemen situeren. Daarnaast blijkt ook vertrouwen tussen de opbouwwerkers en de partners een belangrijke randvoorwaarde te zijn om generalistisch en structureel te kunnen werken. Enerzijds om een samenwerkingsverband tot stand te kunnen brengen die gebaseerd is op een goede communicatie, enthousiasme en betrokkenheid. Anderzijds zodat de organisaties elkaar kunnen ondersteunen en versterken. Daarbij moeten er ook duidelijke afspraken gemaakt worden over ieders rol binnen het samenwerkingsverband. Tot slot is het ook belangrijk dat de STEK een bereikbare en toegankelijke plaats is dat zich in de actieradius van de bezoekers bevindt, willen opbouwwerkers kunnen werken aan de strijd tegen onderbescherming.

We concluderen dat de opbouwwerkers van De Zoete Inval aan de hand van hun praktijk ervoor zorgen dat ze een antwoord bieden op de eerste invulling die ze geven aan het begrip 'onderbescherming'. Ze zorgen er immers voor dat heel wat voorzieningen en diensten voor de bezoekers van de STEK nu wel toegankelijk worden gemaakt. Zo slagen ze erin om via al deze werkzame principes aan onderbescherming te werken door (1) de toegankelijkheid naar hulp- en dienstverleningsorganisaties te verhogen door bezoekers gericht te schakelen, (2) de drempels ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen door ze toe te leiden naar de STEK en (3) problemen aan te kaarten bij hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid.



## 1.4 Overzicht: programmatheorie De Zoete Inval



## 2. Onder Ons: vereniging waar armen het woord nemen (Sint-Truiden)

Onder Ons is een vereniging in Sint-Truiden waar armen het woord nemen. Het is een organisatie die geleid wordt door twee opbouwwerkers van Samenlevingsopbouw Rimo Limburg. Onder Ons is een inloophuis waar er aandacht wordt besteed aan ontmoeting, overleg, vormingen, kinderarmoede en onderwijs. Verder is het ook een wooninfopunt en een daklozenwerking.

In wat volgt starten we met een uiteenzetting van de handelingstheorie van Onder Ons op basis van een gesprek met een opbouwwerker van de STEK, waarbij we een algemene beschrijving geven van de werking. Nadien gaan we dieper in op de veranderingstheorie op basis van gesprekken met opbouwwerkers, medewerkers van partnerorganisaties, bezoekers en vrijwilligers van de STEK waarbij we hun perspectief capteren omtrent de werkzame principes van het inloophuis waarbij hulpverleners en hulpvragers op een informele manier worden samengebracht in de strijd tegen onderbescherming.

### 2.1 Handelingstheorie

In deze handelingstheorie besteden we aandacht aan de visie van opbouwwerker A op onderbescherming, de kwesties die Onder Ons gekozen heeft waarop ze willen inzetten, de doelstellingen die ze daarbinnen nastreven, de doelgroep waarmee ze aan de slag gaan en de praktijken die ze ondernemen in kader van de strijd tegen onderbescherming.

#### 2.1.1 Visie op onderbescherming

Opbouwwerker A licht toe dat onderbescherming in haar ogen verwijst naar het feit dat mensen niet krijgen waar ze recht op hebben. Omdat mensen vaak om hun rechten moeten gaan vragen of omdat er zoveel papierwerk bij komt kijken, krijgen ze vaak niet waar ze recht op zouden moeten hebben. Onderstaand citaat beklemtoont de aanwezigheid van dergelijke drempels die de realisatie van rechten verhinderen:

*Onderbescherming wilt eigenlijk zeggen, voor mij, dat mensen niet krijgen waar ze recht op hebben eigenlijk. [...] Mensen weten heel vaak niet... Hoe moet ik het zeggen? Je moet altijd alles gaan vragen. Als je recht hebt op een tegemoetkoming, je moet dat altijd gaan vragen. Je moet altijd een hoop papieren invullen en voor heel veel mensen is dat een heel groot probleem, is dat heel moeilijk (opbouwwerker A).*

We stellen vast dat onderbescherming vanuit het perspectief van de opbouwwerker met andere woorden wordt gedefinieerd als een situatie die verwijst naar een discrepantie tussen enerzijds het potentiële recht dat mensen hebben opgebouwd en anderzijds dit recht dat niet wordt gerealiseerd. Belangrijk is dat de opbouwwerker, in termen van Eeman en Van Regenmortel (2013), een enge benadering voor het begrip 'onderbescherming' hanteert. Daarbij wordt verwezen naar het 'niet gebruik van financiële sociale tegemoetkomingen, zoals de werkloosheidsvergoeding, de kinderbijslag, de pensioenen en de minimumuitkeringen' (Eeman & Van Regenmortel, 2013, p. 6).

De oplossing om onderbescherming tegen te gaan, ligt volgens de opbouwwerker bij een automatische rechtentoekenning. Enerzijds zou dit ervoor zorgen dat hulpverleners veel meer tijd krijgen om hun job uit te voeren omwille van een administratieve last die zou wegvallen.

*'Als mensen al automatisch... je krijgt al automatisch een studiebeurs, je hebt de kruispuntbank... Dus eigenlijk weet je onmiddellijk waar mensen recht op hebben. In plaats van dat gewoon automatisch toe te kennen, dat zou toch veel gemakkelijker zijn? Waardoor mensen minder moeten gaan lopen, waardoor er eigenlijk minder papierwerk moet ingaan, waardoor hulpverleners misschien meer tijd krijgen om effectief te doen waarvoor ze betaald worden, zonder dat die administratie daar allemaal bij komt kijken' (opbouwwerker A).*

Anderzijds stelt de opbouwwerker dat automatische rechtentoekenning er ook voor zou zorgen dat mensen hun rechten hebben en dat er dan geen sprake meer zou zijn van onderbescherming.

*'Uiteindelijk is een STEK tegen onderbescherming, maar als er automatische rechtentoekenning zou komen, dan hebben de mensen hun rechten en dan is er in principe geen onderbescherming meer' (opbouwwerker A).*

### 2.1.2 Kwesties: samenwerken en organisatiestructuur

In kader van het project *'De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming'* heeft Onder Ons ervoor gekozen om in te zetten op de kwesties 'samenwerken' en 'organisatiestructuur'. Ze kiezen voor de kwestie 'samenwerken' omdat ze willen inzetten op het uitbouwen van een breed netwerk waar de verschillende organisaties en de bezoekers van de STEK elkaar kennen. De STEK dient volgens de opbouwwerker een plaats te zijn waar zowel hulpvragers als hulpverleners vanuit verschillende organisaties samenkomen, waar iedereen zich op zijn gemak voelt en waar hulpvragers en -verleners op een laagdrempelige manier met elkaar kunnen kennismaken.

*'Dat netwerk hebben we gekozen omdat we daar wel al langer over aan het nadenken waren. Toen ik hier vijf jaar geleden begon in Sint-Truiden, of zes jaar ongeveer al, toen was er niks. Toen werkte iedereen op zijn eigen eilandje en ja dat werkt niet. [...] En daarom wou ik inzetten op dat netwerk, wou ik inzetten op dat organisaties en mensen elkaar kunnen vinden, ook hier. En dat mensen niet altijd de stap verder moeten zetten, maar dat ook hier een plek is waar zowel hulpvragers en hulpverleners zich op hun gemak voelen, elkaar kunnen vinden, kunnen kennismaken op een laagdrempelige manier' (opbouwwerker A).*

Ook de kwestie 'organisatiestructuur' is voor hen heel belangrijk. De opbouwwerker stelt dat ze binnen de kwestie 'organisatiestructuur' ervoor willen zorgen dat Onder Ons een sterke en bekende organisatie wordt. Dit hopen ze enerzijds te verwezenlijken door bijvoorbeeld een raad van bestuur op te richten waar ook bezoekers in gevestigd zijn. De opbouwwerker geeft echter aan dat de kwestie 'organisatiestructuur' nog niet operationeel is. Ze hebben hier wel denkwerk rond verricht, maar in de praktijk heeft men nog geen stappen ondernomen. Ze zijn immers nog zoekend naar de manier waarop ze een goed evenwicht kunnen vinden tussen het werken met zowel professionals als bezoekers.

*'Ja daar moeten we nog aan beginnen eigenlijk. We hebben wel al eens denkwerk verricht over hoe we het zouden willen, maar ja echt grote stappen hebben we daar nog niet in kunnen zetten. We zouden een grote raad van bestuur willen die regelmatig samenkomt en die mee gaat nadenken over meer inhoudelijke thema's en kwesties. Maar we vinden het belangrijk, als armoedevereniging ook wel zijnde, dat nog altijd het merendeel van de beslissingen door mensen in armoede zelf genomen wordt. Als je strategisch gaat denken, is dat soms wel wat moeilijker met mensen in armoede, want die zijn nog niet altijd mee in dat strategisch denken en daarvoor heb je soms wat meer professionele mensen nodig, maar we willen daar ook geen te groot onevenwicht in creëren. Dus dat is een oefening waar we heel erg rond aan het nadenken zijn, over hoe we dat moeten doen' (opbouwwerker A).*

### 2.1.3 Doelstellingen

De opbouwwerker geeft aan dat ze het tegengaan van onderbescherming niet specifiek als doelstelling definiëren. Het bestrijden van armoede en tegengaan van sociale uitsluiting zien ze als hun hoofddoelstellingen, maar de opbouwwerker is wel van mening dat het tegengaan van onderbescherming daar wel een groot deel van uitmaakt. Dit gebeurt dan aan de hand van alle acties die ze ondernemen.

*'Wij willen armoede bestrijden en wij willen sociale uitsluiting tegengaan. Dat is het doel van een vereniging van mensen in armoede. En ik denk dat die onderbescherming daar een groot deel van uitmaakt. Maar echt specifiek het zeggen doen we niet. Maar ja... Ik denk met elke strijd die we leveren, zit dat deel er wel in' (opbouwwerker A).*

Dit illustreerde ze met een voorbeeld:

*'Het feit dat we nu gezorgd hebben dat die UiTPAS rond vrijetijd er mee is, dat mensen recht hebben... want mensen hebben recht op vrijetijd en nu is dat betaalbaar recht op vrijetijd. Een mooi bijvoorbeeld hier is een man die nooit iets deed, die is nu ingeschreven in verschillende jazz-cursussen in het cultureel centrum, die gaat elke dag zwemmen omdat die dat financieel ineens allemaal kan. Wat zijn gezondheid... dat zwemmen komt zijn gezondheid ook wel ten goede. Dus die is helemaal aan het opleven en dan denk ik dat wij een deel aan het vechten zijn tegen die onderbescherming want we zijn mensen eigenlijk rechten aan het geven waarop ze recht hebben, maar nooit hebben kunnen krijgen omdat het financieel niet haalbaar was. Dat vind ik wel een belangrijke' (opbouwwerker A).*

Bovenstaand citaat toont aan dat de strijd die ze voeren tegen armoede en sociale uitsluiting sterk gekoppeld is aan de strijd tegen onderbescherming. Doordat ze ervoor gezorgd hebben dat het recht op vrijetijd voor iemand in een kwetsbare positie mogelijk werd door het invoeren van de UiTPAS, is de gezondheid van de persoon in kwestie erop vooruitgegaan, is er ingezet op het tegengaan van zijn sociale uitsluiting en werd er gevochten tegen zijn onderbescherming. Belangrijk is dat, in tegenstelling tot de eerdere enge invulling van onderbescherming waarbij onderbescherming gekoppeld wordt aan het niet-gebruiken van financiële tegemoetkomingen, de opbouwwerker hier wel een grondrechtenbenadering hanteert op onderbescherming. Dit wil zeggen dat onderbescherming hier wordt verbonden aan een rechtenbenadering verwijzend naar het niet gerealiseerd zijn van grondrechten zoals het recht op vrijetijdsbesteding, zoals gesteld door D'hondt (2014).

Ervoor zorgen dat mensen hun rechten kennen en benutten, vormt een belangrijke doelstelling van Onder Ons, wat sterk samenhangt met de automatische rechtentoekenning waar ze naar streven op beleidsniveau.

*'Ik denk dat mensen hun rechten echt wel kennen. Dat is iets wat we echt proberen, dat mensen hun rechten kennen. En als het naar het beleid toe is, dat er eigenlijk automatische rechtentoekenning gaat komen. Dat zou het ideale zijn en daar streven we ook echt wel naar' (opbouwwerker A).*

Daarnaast vormt ook het uitbouwen van een netwerk een belangrijke doelstelling. Specifiek streeft Onder Ons naar een breed netwerk dat op regelmatige basis naar de STEK komt. De opbouwwerker geeft aan dat de STEK een huis moet worden voor hulpvragers, hulpverleners en mensen in armoede die zich goed voelen en die samen gesprekken kunnen voeren in een veilige omgeving.

*'Nu voor ons is het ook belangrijk dat we een heel breed netwerk hebben en dat dat netwerk hier ook regelmatig binnen gewandeld komt. Dat vind ik wel een belangrijke. Dat dit een huis wordt, een STEK, waar zowel hulpverleners, als mensen in armoede, als mensen die hulp vragen, zich goed voelen en dat gesprekken hier kunnen plaatsvinden en dat mensen niet per se naar een dienst moeten gaan altijd. Als mensen echt te veel schrik hebben om naar die dienst te gaan, dat dan die gesprekken hier in een veilige omgeving kunnen plaatsvinden. Dat zou eigenlijk ideaal zijn' (opbouwwerker A).*

Daarbij aansluitend benadrukt de opbouwwerker dat het belangrijk is dat de STEK een inloop- of ontmoetingscentrum is waar mensen kunnen zijn wie ze willen zijn en waar ze mogen zijn wie ze willen zijn. Onder Ons streeft ernaar om van de STEK een plaats te maken waar mensen niet beoordeeld en veroordeeld worden. De opbouwwerker is immers van mening dat als je dit niet kunt bewerkstelligen, je niet kan stellen dat je een STEK bent.

*'Dat laagdrempelig inloop/ontmoetingscentrum zijn, dat vind ik ook wel een heel belangrijke. Mensen hebben daar echt nood aan. Een plek waar ze zichzelf kunnen zijn, waar ze kunnen zijn wie ze willen zijn of dat ze mogen zijn wie ze willen zijn. Zonder dat ze daarvoor beoordeeld of veroordeeld worden en dat is wat wij hier wel proberen te zijn. Dat is niet altijd gemakkelijk omdat je heel veel mensen in één ruimte hebt, maar dat is wel een belangrijke ook. Ik denk dat dat eigenlijk misschien de eerste belangrijke doelstelling is, want als je dat niet hebt, dan kun je ook geen STEK zijn. Dus dat moet je echt wel hebben, een plaats waar mensen zich rustig voelen, waar mensen welkom zijn, waar ze zich op hun gemak en een beetje thuis kunnen voelen' (opbouwwerker A).*

Tot slot vinden ze het ook belangrijk dat ze blijven streven naar het bekend maken van Onder Ons. Zoals eerder aangegeven proberen ze dit te verwezenlijken aan de hand van de vrijwilligers die mensen uit de buurt aanspreken en hen proberen toe te leiden naar Onder Ons, maar ook aan de hand van een raad van bestuur waar mensen inzitten die strategische nadenken over de organisatie.

#### 2.1.4 Doelgroep

De STEK in Sint-Truiden richt zich tot *'kwetsbare mensen, mensen in armoede, dus mensen die het financieel niet zo breed hebben, en ook de daklozen'* (opbouwwerker A). Daarnaast komen er ook veel mensen met een psychiatrische achtergrond naar de STEK en is het publiek iets ouder. Toch zetten ze ook sterk in op mensen/kinderen die leven in armoede, omdat het kinderarmoedepercentage in Sint-Truiden vrij hoog is, zo een 18,4%. Omwille van het hoge kinderarmoedecijfer proberen ze ook veel jonge gezinnen te bereiken en merken ze dat deze doelgroep ook steeds meer naar de STEK komt. De doelgroep komt voornamelijk uit Sint-Truiden zelf, maar de opbouwwerker geeft aan dat er ook steeds meer mensen uit deelgemeenten, zoals Gingelom, Heers en Landen, hun weg vinden naar Onder Ons.

Onder Ons bereikt dagelijks 30 tot 60 mensen. *'Op maandbasis gaat dat om een 100-tal verschillende mensen, want mensen komen vaak dagelijks ook weleens binnengelopen, maar ik denk dat we rond een 100-tal verschillende mensen zitten die hier regelmatig binnenkomen'* (opbouwwerker A).

#### 2.1.5 Praktijken tegen onderbescherming

In dit laatste onderdeel van de handelingstheorie focussen we ons op de verschillende praktijken die door of binnen Onder Ons ondernomen worden om de strijd tegen onderbescherming aan te gaan. We gaan daarbij dieper in op de praktijken van het inloophuis van Onder Ons, de praktijken die de vrijwilligers ondernemen, de praktijken in samenwerking met het OCMW, CAW en CABRIO-team en de praktijken die tot stand komen vanuit andere samenwerkingsverbanden.

## Praktijken in het inloophuis

De opbouwwerker van Onder Ons omschrijft de organisatie als een inloophuis. Het is een fysieke plaats waar mensen van maandag- tot donderdagvoormiddag langs kunnen komen om te praten, om de krant te lezen of om mensen te leren kennen. Daarnaast kunnen bezoekers er ook terecht voor informatie, hulp bij het invullen van papieren en voor een doorverwijzing naar de juiste organisaties.

Onder Ons organiseert ook een aantal projecten voor hun bezoekers in het inloophuis. Zo hebben ze een tweejarig project georganiseerd rond goedkope en gezonde voeding om gezinnen te informeren over hoe je gezonde en goedkope maaltijden kan klaarmaken. Dit project heeft er bijvoorbeeld voor gezorgd dat mensen de stap hebben gezet naar De Opvoedingswinkel, een organisatie die informatie verschaft over het opvoeden van kinderen. Dit komt omdat er steeds een medewerker van De Opvoedingswinkel aanwezig was in de STEK wanneer het project werd georganiseerd. De opbouwwerker licht toe dat mensen dankzij het project op een laagdrempelige manier hebben kunnen kennismaken met De Opvoedingswinkel. Dit project heeft er immers toe geleid dat acht van de tien deelnemende gezinnen de stap hebben gezet naar De Opvoedingswinkel.

*'We hebben daar gemerkt, als voorbeeld, dat De Opvoedingswinkel is bijvoorbeeld elke keer aanwezig bij dat project en van de 10 gezinnen die we hebben, zijn er 8 die de stap naar De Opvoedingswinkel gezet hebben na twee jaar in dat project gezeten te hebben. Dat is ook omdat we die drempel echt wel weggenomen hebben doordat die persoon van De Opvoedingswinkel ook altijd aanwezig was en daarom op een heel laagdrempelige manier kennis heeft kunnen maken met de ouders en ja daardoor dat zij ook wel die vertrouwdheid hebben om te stappen naar De Opvoedingswinkel' (opbouwwerker A).*

Ten derde organiseren ze ook werkgroepen rond relevante thema's voor Onder Ons. Zo hebben ze drie jaar een werkgroep gehad rond het thema 'maatschappelijke dienstverlening' omdat men merkte dat mensen moeilijk de stap zetten naar het OCMW. In een werkgroep, samen met de bezoekers, is men gaan nadenken waarom die stap zetten zo moeilijk is. Van daaruit hebben ze tien aanbevelingen geformuleerd aan het OCMW en andere maatschappelijke diensten om aan te tonen waarom het moeilijk is om die stap te zetten en wat organisaties kunnen doen om hun werking te verbeteren.

*'We hebben nog een werkgroep 'maatschappelijke dienstverlening' gehad omdat we hier in de inloop merkten dat mensen het heel moeilijk vonden om de stap naar het OCMW te zetten. Dan zijn we met een groep samen geweest en hebben we 3 jaar gewerkt rond: waarom is die stap zo moeilijk? Daaruit hebben we 10 beleidsaanbevelingen geschreven om aan het OCMW en andere diensten te geven van kijk 'dit is waarom mensen het zo moeilijk hebben en dit is wat jullie eraan kunnen doen, hou daar alstublieft een beetje rekening mee'. We hopen dat dat een beetje werkt' (opbouwwerker A).*

Ze hebben verder ook overleggroepen omtrent de thema's wonen en gezondheid. De overleggroep omtrent gezondheid moet nog opgestart worden, maar er zal nagedacht worden over 'Wat is gezondheid?', 'Welke drempels worden er ervaren om naar de juiste gezondheidsinstanties te stappen?' en 'Wat zijn de oplossingen die Onder Ons kan aanreiken aan dokters en ziekenhuizen?'. Wat betreft de overleggroep rond het thema wonen staan ze al een stap verder. Dit overleg bestaat al een aantal jaar, maar ze willen binnen dit overleg ook nadenken over alternatieve woonvormen, uithuiszettingen en onbewoonbaarverklaringen omdat er volgens de opbouwwerker nog steeds gewerkt kan worden aan de woonkwaliteit in Sint-Truiden. Met deze overleggroepen proberen ze tevens te wegen op het beleid.

Ten vierde organiseren ze ook vormingen met als doel bezoekers te informeren. Zo hebben ze een vorming gegeven omtrent de UiTPAS waarbij ze mensen informeren over wat het is, hoe ze een UiTPAS kunnen aanvragen en welke rechten mensen daarmee hebben. Of ze geven een vorming omtrent de verkiezingen waarbij Onder Ons bezoekers wil informeren over het belang van de gemeente en de standpunten van de verschillende politiek partijen en waarbij ze mensen leren werken met een stemcomputer. Deze vormingen zijn dus niet louter informatief, maar kunnen ook bedoeld zijn om bezoekers vaardigheden bij te leren, zoals het leren stemmen aan de hand van een stemcomputer.

*'Wat we ook doen zijn vormingen. Dus we hebben nu vormingen rond de verkiezingen twee keer. Een keer rond "Waarvoor is een gemeente belangrijk? Wat doet een gemeente?", want als je voor een gemeente gaat kiezen, dan moet je toch weten wat beslist een gemeente allemaal en ook over "Welke partij staat voor wat?" zonder stemadvies te geven, maar gewoon om te informeren. Vormingplus komt dat geven en de week erop komt de stad met een stemcomputer. Want het is de eerste keer dat ze gaan stemmen met een stemcomputer hier in Sint-Truiden, dus om dat wat te leren kennen. Omdat heel wat mensen daar toch wel een schrik voor hebben. Over hoe dat zo een stemcomputer werkt en zo' (opbouwwerker A).*

Tot slot zetten ze ook in op het versterken van mensen door in te zetten op hun talenten, met als doel de eigenwaarde en het zelfvertrouwen te doen groeien. Zo zorgt Onder Ons ervoor dat vrijwilligers de kans krijgen om zelf les te geven aan anderen over zaken waar ze kennis over hebben, zoals bijvoorbeeld computerlessen; of wordt er iemand verantwoordelijk gesteld voor alle foto's die moeten worden genomen op activiteiten omdat die persoon zelf veel met fotografie bezig is. Of is er een vrouw die kapster was van beroep en die graag de haren van daklozen wil knippen. De opbouwwerkers gaan dan na wat ze kunnen doen opdat mensen hun talenten kunnen ontplooiën binnen de STEK.

*'Wij hebben nu een vrouw die hier nu een maand goed aan het binnenlopen is. Die is kapster van beroep geweest vroeger. Die zou heel graag de haren knippen van de daklozen. Dan gaan we kijken hoe kunnen we dat in zijn werk stellen? Hoe kunnen we dat regelen dat die haar talent...? En je ziet die vrouw echt letterlijk openbloeien dat die dat mag doen, dat die dat kan doen. En daar proberen we ook heel erg op in te zetten' (opbouwwerker A).*

### **Praktijken met vrijwilligers**

Naast de verschillende praktijken die Onder Ons organiseert vanuit het inloophuis, werken ze binnen de STEK ook samen met heel wat vrijwilligers vanuit de doelgroep. In de eerste plaats staan de vrijwilligers binnen Onder Ons bijvoorbeeld in voor het onderhoud van het gebouw, helpen ze mee in de keuken, doen ze de afwas, verzorgen ze de tuin en onderhouden ze de computers. Daarnaast zetelen ze ook mee in werkgroepen en geven ze mee vormingen. Binnen zo een een werkgroep formuleren de vrijwilligers samen met de opbouwwerkers van Onder Ons beleidsaanbevelingen over onder andere maatschappelijke dienstverlening. Deze aanbevelingen geven dan bijvoorbeeld weer hoe er moet samengewerkt worden met mensen in armoede.

*'We hebben daar een heel mooi resultaat rond gehaald. We hebben daar zo, dat is nu in het groot, maar we hebben zo een postkaartjes gemaakt met 10 beleidsaanbevelingen die we naar het OCMW of andere organisaties hebben gemaakt over hoe je moet samenwerken met mensen in armoede eigenlijk' (opbouwwerker A).*

Naast het opstellen van beleidsaanbevelingen gaan vrijwilligers ook samen met de opbouwwerkers van Onder Ons naar het beleid om problemen aan te kaarten. Verder geeft de opbouwwerker aan dat de vrijwilligers ook proberen om Onder Ons bekend te maken en mensen aan te spreken uit de buurt om hen naar Onder Ons toe te leiden. Daarnaast geven vrijwilligers ook cursussen aan bezoekers van Onder Ons, zoals een computercursus. Tot slot zijn de vrijwilligers ook de toeleiders van de bezoekers naar het CAW, zoals ook eerder aangehaald.

### Praktijken met het OCMW, CAW en het CABRIO-team

Bij de ontwikkeling van de handelingstheorie werd duidelijk dat zowel het OCMW, CAW, als het CABRIO-team belangrijke partners zijn van Onder Ons in de strijd tegen onderbescherming in Sint-Truiden. In wat volgt belichten we achtereenvolgens de praktijken die Onder Ons onderneemt met deze partners.

De opbouwwerker geeft aan dat de samenwerking met het OCMW stelselmatig is gegroeid. Dit komt omdat ze *'bewust gekozen hebben om eerst kleinschalig mee te werken en dan zo verder en verder te groeien'* (opbouwwerker A). De opbouwwerker legt uit dat ze *'bewust gekozen hebben voor het idee van samenwerken met het OCMW'*. Deze samenwerking met het OCMW is tot stand gekomen doordat de opbouwwerkers van Onder Ons *'regelmatig meedingen met mensen als ze problemen hadden en om te vragen om samen te zoeken naar oplossingen met het OCMW'* (opbouwwerker A). De samenwerking werd echter intensiever ingebed vanaf het moment dat er een kinderarmoedeopbouwwerker werd aangesteld vanuit het OCMW bij Onder Ons. Hierdoor is Onder Ons in verschillende werkgroepen gaan zetelen.

*'Maar ook omdat er hier een kinderarmoedeopbouwwerker is aangesteld geweest en wij onmiddellijk daar ingesprongen zijn. Wij hebben gezegd van 'ok wij willen mee in die werkgroep' en wij zijn mee aan de kar beginnen te trekken en zo is stilletjes aan die samenwerking eigenlijk gegroeid'* (opbouwwerker A).

Onder Ons ziet het OCMW als een belangrijke speler enerzijds omdat Onder Ons mensen moet kunnen toeleiden naar het OCMW en vice versa. Anderzijds omdat de opbouwwerker van mening is dat ze samen dingen kunnen veranderen in de stad zelf. Een goede samenwerking is daarbij cruciaal.

*'OCMW is sowieso een belangrijke speler als het over armoedebestrijding gaat. Ik denk als je niet kunt samenwerken met het OCMW, dan ben je als armoedevereniging een beetje geïst. Omdat ja... je moet die toeleiding toch ook kunnen doen en zij moeten mensen naar ons kunnen doorverwijzen en dat is wel heel belangrijk. En ook wat ik merk is dat door veel samen te werken, krijgen we ook iets meer zeggenschap in dat beleid van het OCMW. En daarom is dat wel een belangrijke, dat dat OCMW... want dan kun je dingen veranderen in een stad en daarom is een OCMW wel belangrijk, dat je samenwerkt'* (opbouwwerker A).

Daarnaast zetelt Onder Ons ook in het daklozen- en het outreachersoverleg van het OCMW. Wat betreft het outreachersoverleg bekijken ze bijvoorbeeld hoe outreachers tewerk moeten gaan en nemen ze mee beslissingen met betrekking tot het wettelijk kader. Het OCMW heeft immers een aantal outreachers die naar de STEK komen die zich inzetten op woonbegeleiding, kinderarmoede en dakloosheid.

*'We zitten mee in het outreachers, hoe noem je dat..., mee in de outreachersvergadering of -netwerk om te kijken hoe de outreachers van het OCMW tewerk moeten gaan. Het OCMW heeft een aantal outreachers hier rond woonbegeleiding, rond kinderarmoede, rond daklozen en die mensen gaan dus echt de boer op om naar gezinnen toe te stappen of naar daklozen*



*toe te stappen. En wij zitten mee in de gesprekken daarrond en in het beslissen van het wettelijk kader. Dus dat wel fijn, we worden daar echt wel in erkent' (opbouwwerker A).*

Wat betreft de samenwerking met het OCMW geeft de opbouwwerker, tot slot, aan dat dit er tevens voor gezorgd heeft dat er *'heel veel samenwerking met andere organisaties is beginnen te groeien'* (opbouwwerker A).

De tweede belangrijke partner is het CAW. De samenwerking met het CAW is tot stand gekomen doordat beide organisaties in hetzelfde gebouw gevestigd waren. Dit samenwerkingsverband is hoofdzakelijk gebaseerd op het doorverwijzen van mensen naar het CAW omtrent individuele problemen. Het CAW heeft zitdagen gehouden in Onder Ons om hun werking bekend te maken bij de bezoekers en de vrijwilligers van Onder Ons. De opbouwwerkers zorgen voor de toeleiding van bezoekers naar het CAW. Dit werkt volgens de opbouwwerker drempelverlagend.

*'Onze vrijwilligers zijn nu de toeleiders, ook naar het CAW toe. Dus als er mensen hier naar het CAW moeten, dan pakt een van de vrijwilligers hier mee naar daarachter om hun echt wel de plek te tonen en om die drempel wat lager te maken' (opbouwwerker A).*

Tot slot werkt Onder Ons ook samen met het CABRIO-team. De opbouwwerker licht toe dat het om een multidisciplinair team gaat waar iemand van Reling inzit (het ambulante team van de psychiatrie), een straathoekwerker, iemand van het OCMW, CAW en CAD (Centrum voor Alcohol en andere Drugsproblemen). Dit team zorgt voor de toeleiding van daklozen naar Onder Ons, omdat Onder Ons over een ruim aanbod aan dienstverlening beschikt specifiek voor daklozen. Zo kunnen mensen zich wassen, zijn er maaltijden en wasmachines en zorgt Onder Ons ervoor dat administratieve zaken in orde gebracht worden. Daarnaast vindt de opbouwwerker het ook belangrijk dat daklozen er zich op hun gemak voelen. Zo zegt de opbouwwerker het volgende: *'Ze kunnen hier zitten, ze kunnen hier een tas koffie krijgen, gratis, dus... wij gaan hun niet buiten keren, we gaan de mensen ook gewoon laten zijn wie ze zijn. Ze kunnen hier zowat op hun effen komen'* (opbouwwerker A). Doordat het CABRIO-team zelf ook regelmatig naar Onder Ons komt en tussen de mensen gaat zitten, zorgt dit ook voor een drempelverlagend effect bijvoorbeeld naar vragen omtrent de psychiatrie. Dit is volgens de opbouwwerker een positieve evolutie.

*'CABRIO komt hier ook gewoon regelmatig eens binnen gelopen, gaat gewoon tussen de mensen zitten, babbelt met hun, neemt eigenlijk heel veel drempels weg ook. Dat is ook wel heel fijn. Zeker omdat daar ook mensen van Reling, dat is het ambulante team van de psychiatrie, bijzitten, waardoor die drempel naar vragen rond psychiatrie ook wel wat lager wordt. Dat merken we dat dat wel heel goed is' (opbouwwerker A).*

### **Praktijken vanuit andere samenwerkingsverbanden**

De opbouwwerkers van Onder Ons vinden het belangrijk om een groot netwerk te hebben en dat het netwerk gekend is bij hun bezoekers. Ze vinden dit belangrijk omdat ze zo de drempel tussen de bezoekers en organisaties willen verlagen. Ze willen met andere woorden inzetten op de toegankelijkheid tot de hulp- en dienstverlening.

*'Ik vind dat ook belangrijk. Ik vind dat belangrijk dat we als STEK een groot netwerk hebben, en dat hebben we ook, maar dat de mensen dat netwerk ook kennen en dat de mensen die leren kennen. Als je dan een gezicht kunt plakken op een dienst, dan verkleint de drempel voor mensen om naar die dienst te stappen' (opbouwwerker A).*

Naast de samenwerking met het OCMW, CAW en CABRIO-team, werken ze dus ook met heel wat andere organisaties samen. Dit doen ze omdat *'we niet op ons eiland willen blijven zitten. Je ziet dat mensen daardoor vooruitgaan. Je ziet dat mensen rapper de stap durven zetten naar die organisaties en dat mensen daardoor vooruitgaan'* (opbouwwerker A).

Zo werken ze bijvoorbeeld ook samen met de stad Sint-Truiden. Enerzijds zorgt de stad ervoor dat de huur van het gebouw waar Onder Ons in gevestigd is, betaald wordt. Daarnaast krijgt Onder Ons ook de kans om in gesprek te gaan met de stad, gesprekken die er volgens de opbouwwerker voor zorgen dat er maatregelen worden genomen in de stad om onderbescherming tegen te gaan. Deze gesprekken gebeuren op basis van netwerkmomenten, waar niet alleen positieve punten aangekaart kunnen worden, maar waar er ook ruimte is om verbeterpunten aan te kaarten.

*'Hetzelfde met de stad. Dat je naar alle netwerkmomenten gaat, dat ze u kennen, dat je positief probeert samen te werken. Dan kan je ook al eens kritiek geven. Als je genoeg krediet hebt opgebouwd in het samenwerken, kan je ook weleens zeggen: "Ok wij zijn wel niet akkoord met hoe je dit aanpakt" en dan kan erover gepraat worden'* (opbouwwerker A).

Verder zetelt Onder Ons ook in het LOP (Lokale overlegplatforms, basis- en secundair onderwijs), waardoor ze heel wat projecten kunnen opstarten met scholen. De samenwerking met scholen wordt opgevat als een wisselwerking tussen beide organisaties, waarbij de scholen en Onder Ons verschillende activiteiten en projecten samen organiseren. Zo hebben ze samen met een school een project kunnen opstarten waar leerlingen van het zesde jaar Sociaal-Technische Wetenschappen kookworkshops hebben gegeven aan hun ouders. Of een project waarbij Onder Ons een vorming is gaan geven in scholen over 'Wat is het om te leven in armoede?'. Verder werken ze samen met het justitiehuis, waarbij mensen die een alternatieve straf uitvoeren, terecht kunnen bij Onder Ons om klusjes uit te voeren. Deze samenwerking zorgt ervoor dat mensen vaak ook terugkeren naar Onder Ons om hulp te vragen van zodra hun alternatieve straf beëindigd is. Daarnaast werken ze ook jaarlijks samen met Open School, waarbij er een cursus gegeven wordt rond een onderwerp dat gekozen wordt door de bezoekers van Onder Ons. Ze hebben al heel wat cursussen gegeven rond communicatie. Onder Ons heeft daarnaast ook een samenwerking met de VDAB en de lokale diensteneconomie met als doelstelling een aantal vrijwilligers tewerk te stellen. Voorts zetelt Onder Ons ook in het netwerk kinderarmoede en met de partners in dat netwerk werken ze aan verschillende projecten voor moeders en kinderen. Ze werken ook samen met kindercrèches om ouders toe te leiden naar Onder Ons en vice versa. Verder fungeert Onder Ons vaak als tussenpersoon tussen bezoekers en bewindvoerders of advocaten indien mensen schrik hebben om vragen te stellen aan hun bewindvoerder of advocaat. Een laatste partner binnen het netwerk van Onder Ons is een serviceclub. De serviceclub biedt financiële ondersteuning aan Onder Ons zodat ze activiteiten kunnen ondernemen samen met de bezoekers, zoals onder andere een bezoek brengen aan de Efteling.

## 2.2 Veranderingstheorie

In deze veranderingstheorie bespreken we de werkzame principes van de open inloopmomenten van Onder Ons. De focus van onze analyse betreft het identificeren en integreren van verklaringen waarom de manier van werken die de opbouwwerkers, vrijwilligers en partners hanteren tijdens de inloopmomenten succesvol is in de strijd tegen onderbescherming. Hierbij bekijken we de werkzame principes vanuit het perspectief van de opbouwwerkers, vrijwilligers, partners en bezoekers. Na elk werkzaam principe geven we een kort overzicht van de belangrijkste bevindingen.

### 2.2.1 Inzetten op informaliteit

Een belangrijk werkzaam principe kunnen we terugvinden in het belang van informaliteit. Zoals we beschreven hebben in hoofdstuk 4 verwijst informaliteit volgens Sennett naar het creëren van een plek waar op informele manier betekenis kan worden gerealiseerd voor een grote diversiteit aan bezoekers (zie hoofdstuk 4 '7. Informaliteit'). Uit de resultaten van de interviews in Onder Ons blijkt dat deze informaliteit wordt gerealiseerd (1) door het organiseren van open inloopmomenten, (2) door in te zetten op de keuzevrijheid van bezoekers en (3) door de aanwezigheid van een responsieve en nabije professional die in staat is om een vertrouwensrelatie op te bouwen.

#### Open inloopmomenten organiseren

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de opbouwwerkers van Onder Ons open inloopmomenten organiseren om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK en om een informele trefplaats te creëren om ontmoeting tussen bezoekers en hulpverleners mogelijk te maken. Deze inloopmomenten vinden plaats van maandag- tot woensdagvoormiddag en op donderdag gedurende een ganse dag. Dit zijn momenten waarop mensen vrij in de STEK kunnen binnenlopen.

##### 1. Om mensen de eerste stap te doen zetten naar de STEK

De opbouwwerkers van Onder Ons hanteren verschillende strategieën om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK. Zo voorzien ze een plaats waar mensen gewoon zichzelf kunnen zijn (1), creëren ze een ongebonden en ongedwongen sfeer in de STEK (2), spelen ze in op directe noden dankzij het inzicht in de leefwereld van bezoekers (3) en zetten ze vrijwilligers in tijdens de inloopmomenten om bezoekers te ondersteunen en wegwijs te maken in de STEK (4). In volgende paragrafen gaan we in op deze verschillende strategieën.

##### Door een plaats te voorzien waar mensen gewoon kunnen zijn

Om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK, is het volgens de opbouwwerkers in de eerste plaats belangrijk dat Onder Ons *'een inloophuis is waar mensen binnen komen en ze niets moeten. Mensen moeten hier gewoon kunnen zitten, een tas koffie drinken en terug buiten gaan zonder iets te vertellen'* (opbouwwerker B). Bezoeker A heeft dit bevestigd: *'Ik was bijvoorbeeld niet van plan om binnen te komen en ik passeer hier, dan stop ik efkes. Ik kom binnen een tas koffie drinken en een babbeltje doen. Dat is hier altijd fijn'* (bezoeker A). Het inloophuis is voor de opbouwwerkers *'een middel om mensen te bereiken en om mensen op hun gemak te laten voelen'* (opbouwwerker A).

### Door een ongebonden en ongedwongen sfeer te creëren

De opbouwwerkers geven daarnaast aan dat mensen volgens hen de eerste stap zetten naar de STEK omwille van *'die ongebonden sfeer. Een bureau schept letterlijk afstand. Je hebt de tafel tussen u. Daarom dat ik ook vaak in de zetel ga zitten met mensen. Dat is een gevoel van meer huiselijkheid, minder afstandelijkheid'* (opbouwwerker A). Die ongebonden sfeer vertaalt zich volgens opbouwwerker B ook in het feit dat er *'in de inloop ongelooflijk veel gelachen wordt. Het is hier niet altijd kommer en kwel. Het is hier vooral vaak heel veel plezier maken'* (opbouwwerker B). De partners van Onder Ons hebben dit bevestigd. Zo geeft een medewerker van het CABRIO-team, een multidisciplinair team dat zich inzet voor dak- en thuislozen, aan dat het in de STEK altijd een *'gezellige chaos'* is. Zo zijn er de vrijwilligers die soep maken of aan het vergaderen zijn, de bezoekers die overal in de STEK wat zitten of aan de bureau bij de opbouwwerkers en zijn de opbouwwerkers druk in de weer om de bezoekers te helpen.

*'Ik vind dat hier gewoon gezellig. Hier is er een gezellige chaos. Er zitten mensen aan de tafel, dat zijn dan de geëngageerde vrijwilligers die ook betrokken zijn in de activiteiten, die soep maken, vlaai halen en vergaderen. Dan zie je ook wat de eenlingen zitten en die zitten dan aan de bureau vooraan bij [opbouwwerker A] die dan heel druk aan het bellen is. Die aan het praten is met de mensen en van alles aan het regelen is. Ja overal zit er wat volk. Er staat altijd koffie en vlaai. Het is een huis' (medewerker CABRIO-team).*

Bezoeker A vult aan dat die ongebonden sfeer ook gecreëerd wordt omdat mensen altijd welkom zijn in de STEK, met of zonder problemen. De opbouwwerkers bieden daarnaast ook altijd een luisterend oor indien bezoekers hier nood aan hebben.

*'Wat mij opgevallen is in Onder Ons is dat de deur altijd open staat. Je bent altijd welkom. Heb je problemen? Je bent welkom. Heb je geen problemen? Je bent ook welkom. Ze zijn altijd bereid om een luisterend oor te geven' (bezoeker A).*

Opbouwwerkers bevestigen dit. Van zodra mensen de stap hebben gezet naar de STEK, gaan de opbouwwerkers zichzelf voorstellen en leggen ze uit wat Onder Ons is. Nadien bieden ze de bezoekers een tas koffie aan. De opbouwwerkers geven aan dat bezoekers vaak uit zichzelf al wat vertellen, maar omdat de opbouwwerkers ook doorvragen, krijgen ze meer zicht op de situatie van bezoekers.

*'Ze komen binnen, we gaan ons voorstellen, we leggen een beetje uit wat we doen, we bieden hun een tasje koffie aan en dan vertellen ze meestal wel al een deeltje. We vragen ook heel veel door. We zeggen ook: Als je het niet wilt vertellen, allemaal geen probleem. Maar zo krijg je wel de puzzel van hun heel verhaal' (opbouwwerker A).*

### Door in te spelen op noden dankzij inzicht in de leefwereld

Ten derde is het volgens de opbouwwerkers ook belangrijk om open inloopmomenten te hebben, zodat hun inzicht in de leefwereld van de bezoekers vergroot. De inloopmomenten zorgen er niet alleen voor dat de opbouwwerkers meer begrip krijgen voor de situatie waarin mensen leven, maar ze gaan ook niet oordelen wanneer bezoekers plots een nieuwe gsm of tablet hebben gekocht. De inloopmomenten zorgen ervoor dat de opbouwwerkers meer inzicht krijgen in de oorzaken waarom bezoekers in een bepaalde situatie zitten, alsook waarom ze geen vertrouwen hebben in hulp- en dienstverleningsorganisaties.

*'Door altijd tussen de mensen te gaan zitten, vergroot het je inzicht in hun leefwereld. Want u leefwereld is die van de middenklasse, iemand die gestudeerd heeft en werk heeft. Die is heel anders dan iemand die in armoede leeft. Door goed te begrijpen in wat voor soort situatie zij moeten leven, daar begrip voor op te brengen en dan niet te oordelen als ze met een chique gsm aankomen of als ze zeggen dat ze een tablet gekocht hebben. Dat maakt dat je een verschil kunt maken. Dan begrijp je hoe het komt dat mensen in de knoei zitten en hoe dat mensen geen vertrouwen hebben in de hulpverlening. Hoe moeilijk het is om stappen vooruit te zetten' (opbouwwerker B).*

#### Door het inzetten van vrijwilligers tijdens de inloopmomenten

Tot slot spelen ook de vrijwilligers van Onder Ons een belangrijke rol tijdens de inloopmomenten. De opbouwwerkers geven aan dat de vrijwilligers enerzijds instaan voor het zetten van de koffie en dat ze ervoor moeten zorgen dat er steeds koeken en taart klaarstaat voor de bezoekers, maar dat ze anderzijds ook instaan om met bezoekers te praten. Als er nieuwe mensen langskomen tijdens de inloopmomenten spreken de opbouwwerkers de vrijwilligers aan om zich te ontfemen over de bezoekers.

*'Koffie schenken, zorgen dat de koffie, koeken, taarten... klaarstaan, maar ook gewoon met de mensen praten en zorgen dat de mensen zich op hun gemak voelen. Zeker als er nieuwe mensen aankomen, dan spreken we ook letterlijk vrijwilligers aan van: "Ga maar bij die zitten". Dan zeg ik ook tegen de vrijwilligers: "Houdt u effe met die persoon bezig en leer die wat kennen". Dan doen ze dat ook effectief' (opbouwwerker A).*

Een van de vrijwilligers bevestigt dat de opbouwwerkers hen aanspreken om nieuwe bezoekers te ontvangen. Wanneer de opbouwwerkers bijvoorbeeld zelf al iemand aan het helpen zijn, leggen de vrijwilligers aan bezoekers uit wat er allemaal te doen is in de STEK. Wanneer een bezoeker een concreet probleem heeft, zoals bijvoorbeeld een wasmachine die niet werkt, leggen de vrijwilligers uit welke stappen de bezoeker kan ondernemen.

*'Maandag is hier ook iemand nieuw binnen gekomen en [opbouwwerker A] was met iemand bezig aan de bureau. Toen heb ik die persoon alles uitgelegd. [Opbouwwerker A] had mij gevraagd of ik dat wilde doen, dan kon zij verder doen met haar gesprek. Ik heb die dan alles verteld wat er hier te doen is en toen begon hij zelf: "Ja mijn wasmachine is kapot". Ik zeg: "Ja je kan hier je was doen, maar je moet een kaart hebben van het OCMW". Hij is dan naar het OCMW geweest en nu heeft hij die kaart. Nu gaat hij binnenkort zijn was hier komen doen' (vrijwilliger B).*

Volgens een medewerker van Vormingplus is het een meerwaarde dat vrijwilligers dit eerste onthaal op zich nemen. De 'vrijwilligheid' van deze medewerkers maakt het contact minder stroef en informeler, waardoor bezoekers een grotere toegankelijkheid ervaren. De vrijwilligers gaan nieuwe bezoekers bijvoorbeeld ook aanspreken en zeggen: 'Wij zijn vrijwilligers. Wij helpen jullie wel de weg maken naar [opbouwwerker A]. Kom gewoon bij ons zitten' (vrijwilliger D). Daarnaast kunnen vrijwilligers bijvoorbeeld bezoekers ook doorverwijzen naar de partners die soms aanwezig zijn in de STEK wanneer bezoekers specifieke problemen hebben. Tegelijkertijd kunnen ze er ook hun succesverhaal aan koppelen.

*'Ja zij doen hier eigenlijk echt het onthaal en heel veel van hun eigen dingen delen. Als er gaandeweg bijvoorbeeld een ouder problemen heeft, dat die vrijwilliger zegt: "Die dag is er iemand van de Opvoedingswinkel. Ik ben er dan ook. Kom dan en dan gaan we er samen eens naartoe, want die kan u helpen. Die heeft mij vroeger ook geholpen"' (medewerker Vormingplus).*

Een medewerker van het CAW geeft ook aan dat vrijwilligers nieuwe bezoekers kunnen ondersteunen en wegwijs maken in het hulp- en dienstverleningslandschap. Zij zijn immers de ervaringsdeskundigen, waardoor ze nieuwe bezoekers ook te woord kunnen staan over wat voor hen wel en niet heeft gewerkt.

*'Ik denk wel dat dat de mensen zijn die ook ondersteuning kunnen bieden aan nieuwkomers en die dan helpen de weg te wijzen. [...] Dat zijn ervaringsdeskundigen. Daardoor werkt dat. Om mensen ook aan het woord te laten en te horen: Wat heeft voor u gewerkt en wat heeft niet gewerkt' (medewerker CAW).*

We stellen dus vast dat de nabijheid van vrijwilligers belangrijk is om de informele praktijk van de STEK waar te maken.

We concluderen dat het organiseren van open inloophmomenten, binnen het principe van informaliteit, werkt om mensen de eerste stap te doen zetten naar de STEK (1) omdat er een plaats wordt voorzien waar mensen gewoon (zichzelf) kunnen zijn, (2) omdat er een ongebonden en ongedwongen sfeer wordt gecreëerd in de STEK, (3) omdat opbouwwerkers inspelen op de directe noden van de bezoekers en (4) omdat er vrijwilligers worden ingezet om bezoekers te ondersteunen en wegwijs te maken in de STEK.

## 2. Om een informele trefplaats te creëren voor ontmoeting tussen bezoekers en hulpverleners

Ten tweede zorgen de opbouwwerkers ook voor open inloophmomenten zodat de hulp- en dienstverleningsorganisaties, waarmee de opbouwwerkers samenwerken, een informele trefplaats hebben om hulpvragers te kunnen ontmoeten. Deze praktijk kadert binnen de kwestie 'samenwerken' waarop de opbouwwerkers van Onder Ons inzetten. In de handelingstheorie hebben we immers besproken dat de opbouwwerkers binnen deze kwestie willen inzetten op het uitbouwen van een breed netwerk waarbij de partnerorganisaties en bezoekers elkaar kennen (zie '2.1.2 Kwesties: samenwerken en organisatiestructuur'). De opbouwwerkers geven aan dat bijvoorbeeld medewerkers van het CAW, het CABRIO-team en de Opvoedingswinkel regelmatig naar de STEK komen. De opbouwwerkers vinden het ook belangrijk dat partners terecht kunnen in de STEK, zodat bezoekers van de STEK en hulpverleners elkaar leren kennen. Die herkenbaarheid is volgens de opbouwwerkers heel belangrijk, zodat er vertrouwen kan ontstaan tussen de hulpverleners en de bezoekers. De opbouwwerkers willen er met andere woorden voor zorgen dat ze een inloophuis creëren waar zowel hulpvragers als hulpverleners terecht kunnen.

*'CAW heeft hier een tijd gezeten. De werkers van CABRIO die komen heel regelmatig binnen. Bijvoorbeeld volgende week maandagavond hebben we nieuwjaarsreceptie. Ik kan dan niet komen, maar ik heb dan aan de mensen van CABRIO gevraagd of zij dan niet effe kunnen openhouden. Zij leren de mensen daardoor ook kennen. [...] Ook met de Opvoedingswinkel bijvoorbeeld. Nu komen die hier veel meer binnen. Onze mensen kennen ook de mensen van de Opvoedingswinkel, omdat hier heel veel hulpverleners ook binnen komen. Die herkenbaarheid is zo belangrijk. Dat je een gezicht kan plaatsen op een dienst, waardoor je weer dat vertrouwen en "Ah ja ik ken die persoon, dan voel ik mij toch iets zekerder om daar naartoe te gaan". En dat is wat wij hier willen creëren met dit huis. Eigenlijk een mini sociaal huisje waar iedereen terecht kan. Zowel diensten als mensen en dat die elkaar hier ook wel kunnen vinden op een of andere manier' (opbouwwerker A).*

Opbouwwerker B vult daarbij aan dat hulpverleners hun hulpvragers op die manier op een heel andere manier leren kennen. De opbouwwerker stelt dat mensen verschillende rollen opnemen. Wanneer hulpverleners hulpvragers enkel aan hun bureau zouden spreken, zouden ze volgens de

opbouwwerker maar één facet van deze persoon zien. Wanneer ze diezelfde persoon in een informele praktijk zoals Onder Ons zouden spreken, zien ze volgens de opbouwwerker een ander aspect van de hulpvrager. Dit zorgt er volgens de opbouwwerker voor dat de relatie tussen de hulpverlener en hulpvrager 'menselijker' wordt, waardoor drempels tot de hulp- en dienstverlening worden verlaagd.

*'Hulpverleners gaan hun cliënteel op een heel andere manier zien. Mensen nemen verschillende rollen aan. Een hulpverlener als die alleen maar aan hulpverlening doet aan een bureau, ziet die alleen maar dat facet van die persoon. Als ze naar hier komen, zien ze iemand anders. Dat maakt het terug wat meer menselijker' (opbouwwerker B).*

Ook de partners geven aan dat Onder Ons een belangrijke trefplaats is om hulpvragers te spreken. Een medewerker van het CABRIO-team geeft aan dat in de STEK niet de 'diepgaande of begeleidingsgesprekken' plaatsvinden, maar dat er gesproken wordt over het weer of de voetbal met een tas koffie in de hand. De hulpverleners gaan er met andere woorden het eerste contact leggen met hulpvragers. De medewerker van het CABRIO-team geeft ook aan dat Onder Ons een heel belangrijke trefplaats is. Ze kunnen er immers ook in contact komen met de meest kwetsbare mensen. Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen die niet zo zichtbaar zijn. Onder Ons is dan de plaats bij uitstek om deze mensen te treffen, omdat deze mensen daar weleens koffie komen drinken of een telefoontje doen.

*'Hier is het voor onze mensen en de straathoekwerkers een trefplaats. De mensen hier zien en dan is dat praten over het weer, de voetbal. Allez contact krijgen. Maar hier gebeuren niet de diepgaande gesprekken of de begeleidingsgesprekken. Dat is een trefplaats. Hoe is het met u? Efkes op de zetel zitten en een tas koffie drinken. Onnozel doen. De gazet lezen. En vandaaruit worden er wel afspraken gemaakt. Het is voor ons meer een trefplaats, maar wel een heel belangrijke trefplaats. Heel wat dak- en thuislozen komen langs in de STEK om een koffie te drinken, om zich effe op te warmen, om een telefoontje te doen en dan zijn ze weer weg. Dat is ook heel vluchtig. Heel veel collega's vinden hier de mensen die niet gevonden willen worden of die niet zo zichtbaar zijn. En dan kunnen we er hier mee afspreken' (medewerker CABRIO-team).*

De partners geven aan dat bezoekers het ook lijken te appreciëren als de hulpverleners naar de STEK komen. Zo stelt een medewerker van het CAW dat ze niet zo vaak meer aanwezig is in de STEK, maar dat de bezoekers wel nog steeds vragen hoe het met haar gaat als ze langskomt. Een van de bezoekers heeft ze zelf nog begeleid binnen het CAW. Deze persoon sprak de medewerker van het CAW dan ook aan en informeerde haar over de stand van zaken van zijn situatie. De medewerker van het CAW geeft aan dat dit haar ook een fijn gevoel geeft.

*'Ik kom hier eigenlijk niet meer regelmatig over de vloer en toch voelt dat nog altijd alsof ik hier elke week kom. De mensen zeggen allemaal heel vriendelijk "Hoe is het met u?" en dan is er een man die ik onlangs bij mij nog op het CAW gezien heb en waar ik dan iets voor gedaan had. Die ziet mij en die zegt direct "Kom, kom, kom". Hij wilde mij nog brieven over hoe dat gelopen is. Dat geeft een goed gevoel. Dat is leuk. Je wordt geapprecieerd ook' (medewerker CAW).*

De medewerker van Vormingplus vult aan: 'Je komt eigenlijk bij hun thuis en je bent hier echt welkom'. Een van de vrijwilligers geeft ook aan dat deze manier van werken drempelverlagend werkt. Het is vaak een drempel voor de bezoekers van Onder Ons om de stap te zetten naar een CAW of OCMW, maar nu kunnen bezoekers binnen een informele praktijk in aanraking komen met hulpverleners.

*'Op een of andere manier werkt dat drempelverlagend, want als ze tegen u zeggen: "Je moet naar een CAW gaan of naar een OCMW gaan", daar ga je niet zo graag naartoe. Terwijl hier komt iedereen binnen en je geraakt aan de babbel met die mensen. Of "Oh ik had ook eens een vraagje". Bijvoorbeeld ik zou persoonlijk nooit zelf een griepspuit gaan halen bij de dokter. Want dan moet ik naar de apotheker dat vaccin gaan halen en dan moet ik naar de dokter. Maar nu was er hier bijvoorbeeld in november het mobiele vaccinatieteam. Ok ik was hier toch, "zet mij er dan ook maar een". Dus dat werkt dat die hier komen zitten. Dat haalt heel veel remmen weg (vrijwilliger A).*

We concluderen dat het organiseren van open inloopmomenten, binnen het principe van informaliteit, werkt om een informele trefplaats te creëren die ontmoeting tussen bezoekers en hulpverleners mogelijk maakt. Dit zorgt er immers voor dat (1) partners op een laagdrempelige manier in contact kunnen komen met mensen in een kwetsbare positie en (2) dat er vertrouwen kan ontstaan tussen de partners van Onder Ons en de bezoekers van de STEK.

### **Inzetten op keuzevrijheid**

Een tweede principe van informaliteit die binnen Onder Ons wordt gerealiseerd, is het inzetten op de keuzevrijheid van bezoekers. Concreet wordt een onderdeel van de praktijk van informaliteit gekoppeld aan het realiseren van het vermogen om zelf beslissingen of keuzes te maken (Brink & Poll, 2012). De resultaten tonen aan dat de opbouwwerkers inzetten op de keuzevrijheid van de bezoekers door in te spelen op hun interesses en talenten en door mensen te laten kiezen wanneer men naar de STEK komt of wat men vraagt aan de opbouwwerkers. Dit zorgt ervoor dat bezoekers zich blijven engageren om naar de STEK te komen.

#### **1. Door in te spelen op talenten en interesses van bezoekers**

Net zoals De Zoete Inval zetten de opbouwwerkers van Onder Ons in op de interesses en talenten van bezoekers. De opbouwwerkers vertrekken daarbij niet vanuit wat mensen kunnen, maar ze gaan kijken naar de 'dromen' of aspiraties van de bezoekers. Daarbij wordt er zo weinig mogelijk voorwaarden tot participatie opgelegd en hebben de bezoeker de keuze hoe vaak en op welke manier ze participeren. Zo zijn er *'mensen die verantwoordelijk zijn voor de crea, die een bibliotheek mogen uitzetten of die computercursussen geven. Dat zijn allemaal mensen uit armoede die een talent hebben om dingen te doen'* (opbouwwerker A). Een van de vrijwilligers bevestigt dit: *'Iedereen heeft zijn talenten en ze laten u uw talenten gebruiken. Soms heb je hier een vorming computer en dan proberen we de mensen een klein beetje wegwijs te maken op de computer'* (vrijwilliger A). Volgens de opbouwwerkers is het ook belangrijk om in te zetten op de talenten van bezoekers, want *'dat helpt om hun zelfvertrouwen terug op te krikken. Door hen verantwoordelijkheid te geven en door hen in hun krachten te zien, die te benoemen en die te benutten'* (opbouwwerker B). Op maandagavond hebben ze in Onder Ons bijvoorbeeld *'een maaltijd met de daklozen. Die moeten mee helpen snijden, afwassen, tafels afvegen. Maar die doen dat wel heel graag, omdat ze dan het gevoel hebben dat ze een deel van het geheel uitmaken'* (opbouwwerker A). Naast het inzetten op de talenten van de bezoekers vinden de opbouwwerkers het ook belangrijk om in te zetten op de interesses van de bezoekers. Dit doen ze door bezoekers mee te laten bepalen wat er allemaal gebeurt in de STEK. Zo zijn er een aantal bezoekers die in het feestcomité zitten en die vergaderen rond het organiseren van een barbecue. De opbouwwerkers geven de bezoekers dan bijvoorbeeld de verantwoordelijkheid om prijzen te vragen. Op die manier zetten de opbouwwerkers in op de talenten en 'kwaliteiten' van bezoekers en zorgen ze ervoor dat bezoekers zich gewaardeerd voelen.



*'De mensen hier bepalen eigenlijk een deel mee wat er hier gebeurt. Hieronder zitten ze nu ook te vergaderen met het feestcomité rond de barbecue. We geven de mensen ook wel verantwoordelijkheden van "Bel jij?" of "Ga jij daar eens prijs vragen?" of "Doe dit eens of doe dat eens". En door dat allemaal te doen, door mensen eigenlijk verantwoordelijkheden te geven en hun aan te spreken op hun kwaliteiten die ze hebben, gaan ze zich gewaardeerd voelen en ga je eigenlijk enorm veel met mensen gedaan krijgen' (opbouwwerker A).*

Daarnaast organiseren de opbouwwerkers ook heel wat workshops, vormingen en cursussen op basis van de interesses van de bezoekers of gaan ze samen op uitstap. Zo verklaart opbouwwerker A dat er bijvoorbeeld *'op woensdag crea is. We hebben cursusreeksen op maandag- of dinsdagvoormiddag. Elke derde vrijdag van de maand hebben we de workshop 'gezond opvoeden'. We hebben ook activiteiten op vrijdagen en soms wordt er op donderdag op uitstap gegaan'* (opbouwwerker A). Daarbij worden er zo weinig mogelijk voorwaarden tot participatie opgelegd. Zo verklaart vrijwilliger D dat ze steeds aan bezoekers vragen om deel te nemen aan activiteiten, maar ze verplichten niemand. Zo hangt er een groot bord in de STEK waar per dag de activiteiten staan aangegeven die er zullen plaatsvinden. Bezoekers mogen dan vrijblijvend hun namen zetten bij de activiteit waaraan ze willen deelnemen.

*'Wij vragen aan de mensen om deel te nemen, maar wij verplichten niemand. Want als het een verplichting wordt, dan haken ze af en komen ze niet meer. Er hangt een bord met de activiteiten. Stel nu we gaan naar Bokrijk. Die datum, dat uur en we gaan naar Bokrijk. Dan hangt daar een lijst en je schrijft gewoon je naam erop. Als je zin hebt, schrijf je je naam daarop en je doet mee. Als je geen zin hebt, dan blijf je gewoon zitten. Het is echt zo van "Je moet niks. Alles mag, maar niets moet"' (vrijwilliger D).*

Inzetten op talenten en interesses van bezoekers zorgt er volgens de opbouwwerkers voor dat *'bezoekers zichzelf terugvinden'*. De opbouwwerkers stellen vast dat bezoekers daardoor leren wat hun sterktes en zwaktes zijn, maar ook dat ze weten waar hun problemen zitten. De opbouwwerkers geven aan dat het voor bezoekers niet altijd evident is om meer te weten te komen over zichzelf. Ze willen dan inzetten op hun talenten zodat mensen zich meer gewaardeerd voelen en stappen gaan ondernemen om *'een beter leven te hebben'*.

*'Vaak vinden bezoekers zichzelf hier terug. Ze weten waar de problemen zitten en wat hun sterktes en zwaktes ook zijn. Dat is niet altijd gemakkelijk, maar ze leren wel veel over zichzelf. Doordat wij hun kansen bieden om vrijwilligerswerk te doen, om mee te doen aan activiteiten, gaan ze terug gewaardeerd voelen. Uiteindelijk gaan ze ook wel die volgende stappen zetten die ze nodig hebben. Ik zeg niet dat ze allemaal uit armoede gaan geraken, maar ze gaan denk ik wel een beter leven hebben' (opbouwwerker A).*

Bovenstaande bevindingen tonen aan dat de opbouwwerkers van Onder Ons de keuzevrijheid van bezoekers aanwakkeren, binnen het principe van informaliteit, door in de eerste plaats in te zetten op de talenten en interesses van bezoekers. Dit doen ze (1) door zo weinig mogelijk voorwaarden tot participatie op te leggen, (2) door bezoekers de keuze te laten hoe vaak en op welke manier ze participeren aan activiteiten, (3) door bezoekers verantwoordelijkheden te geven, (4) door bezoekers in hun krachten te zien, die te benoemen en te benutten, (5) door bezoekers mee te laten bepalen wat er in de STEK gebeurt en (6) door workshops, vormingen en cursussen te organiseren op basis van de interesses van bezoekers.

## 2. Door mensen te laten kiezen wanneer men naar de STEK komt of wat men vraagt aan opbouwwerkers

De opbouwwerkers stellen vast dat mensen naar Onder Ons komen *'als ze een vraag of een verhaal hebben of ze willen effe vertellen. Dan komen ze gewoon naar ons en ze vertellen'* (opbouwwerker A). Het inzetten op keuzevrijheid verwijst hier dus naar het principe dat bezoekers zelf beslissen wanneer ze naar de STEK komen en waarover ze praten. De mensen die naar de STEK komen, zijn er dus vaak vanuit een concrete vraag of een concreet probleem. De opbouwwerkers hanteren met andere woorden geen specifieke strategieën om mensen tot in de STEK te krijgen. De keuze om de stap te zetten, vertrekt steeds vanuit de bezoekers zelf. Opbouwwerker B vult aan dat van zodra mensen in de STEK zijn geweest, dan *'gaat dat ook rond binnen hun netwerk. Soms hoor je ook wel bij mensen die hier aankomen van: Ik heb gehoord dat ik hier echt geholpen word'*. Bezoekers zorgen er met andere woorden voor *'dat er nieuwe mensen tot in de STEK komen. Zodat die de weg dan naar hier vinden. Dat is de beste weg om mensen tot hier te krijgen, dat zij reclame maken voor deze werking'* (opbouwwerker B). Zowel de vrijwilligers als de bezoekers geven aan dat ze in de STEK terecht gekomen zijn door de mond-aan-mond reclame van vrienden. Zo vertelde een vriendin aan vrijwilliger C: *'Daar moet je echt eens naartoe komen, want dat is echt iets voor ons. Daar doen ze van alles en daar leren we bij. Dan weten we ook waar we naartoe moeten en zo'* (vrijwilliger C). Ook bezoeker B vertelde dat ze via een vriendin bij Onder Ons terecht is gekomen, maar ze geeft aan dat ze het niet evident vond om die eerste stap te zetten en om aan te geven dat ze vragen had. De bezoeker stelt dat het een grote drempel is om hulp te vragen aan iemand die gestudeerd heeft en die over meer middelen beschikt dan zichzelf. Dankzij haar vriendin is de bezoeker er wel in geslaagd om de stap te zetten.

*'Ik ben via een vriendin hier terecht gekomen. [...] Ik vond dat moeilijk om naar hier te komen. In het begin is dat altijd zo een drempel overschrijden. Ik denk vooral omdat dat mensen zijn die gestudeerd hebben. Die hebben het dan ook nog goed. Jij komt daar dan binnen en jij hebt dan helemaal niks, of heel weinig gehad in je leven en dan is die drempel er om te zeggen: "Ja ik heb hulpvragen". Dat is dan heel groot. Maar ik ben er toch in geslaagd om te komen dan dankzij die vriendin'* (bezoeker B).

Een van de vrijwilligers geeft ook aan dat hij mensen informeert als iemand vraagt wat Onder Ons is. Dan vertelt de vrijwilliger dat mensen in Onder Ons steeds welkom zijn om een tas koffie te drinken en als ze financiële problemen of dergelijke hebben, dat ze daar steeds met mensen kunnen praten die in een gelijkaardige situatie zitten. Verder vertelt de vrijwilliger ook dat er in Onder Ons samen wordt nagedacht over hoe de problemen van bezoekers het beste kunnen opgelost worden.

*'Ik zeg meestal: "Je bent daar altijd welkom om een tas koffie te komen drinken en om een beetje gezellig te zitten. Want dat werkt ook tegen eenzaamheid en al. Daar heb je zoveel mensen die in dezelfde soort problemen zitten of dezelfde soort problemen hebben gehad, zoals financiële miserie of een huurproblematiek. Dan wordt daar samen over nagedacht hoe je het beste u probleem kunt oplossen"'* (vrijwilliger A).

De vrijwilliger stelt tot slot: *'Ik vertel dat aan iedereen die erom vraagt en dan kan dat zijn dat je net iemand hebt aangesproken die daar ook nood aan had. Die komt dan achteraf misschien ook een keer binnen gesprongen'* (vrijwilliger A).

Bovenstaande bevindingen tonen aan dat de opbouwwerkers van Onder Ons de keuzevrijheid van bezoekers aanwakkeren, binnen het principe van informaliteit, door bezoekers te laten kiezen wanneer men naar de STEK komt of wat men aan vraagt aan de opbouwwerkers. De mond-aan-mond reclame blijkt belangrijk te zijn om bezoekers de keuze te doen maken om de eerste stap te zetten.

### 3. Zodat bezoekers zich blijvend engageren om naar de STEK te komen

Door in te zetten op de keuzevrijheid van bezoekers, zorgen de opbouwwerkers er ook voor dat bezoekers zich blijven engageren om naar de STEK te komen. Opbouwwerker B geeft aan dat ze bijvoorbeeld bezoekers *'niet pushen of vragen van doe mee'* aan activiteiten, maar dat ze de keuze om deel te nemen aan activiteiten in de handen van de bezoekers zelf leggen. Het is volgens de opbouwwerker vooral belangrijk dat de dingen in de STEK *'op maat en op tempo'* van de bezoekers gebeurt. *'Dat is eigenlijk de sleutel'* (opbouwwerker B) om ervoor te zorgen dat bezoekers zich blijven engageren om naar de STEK te komen. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de bezoekers zich blijven engageren om naar de STEK te komen (1) omdat ze zich thuis voelen in de STEK, (2) omdat er informele netwerken worden gecreëerd en (3) omdat bezoekers zichzelf mogen zijn

#### Omdat ze zich thuis voelen in de STEK

In de eerste plaats geven de bezoekers aan dat ze naar de STEK blijven komen omdat ze er zich thuis voelen. Dit heeft volgens hen te maken met het feit dat er vaak mensen in de STEK zijn die in een gelijkaardige situatie leven. Vrijwilliger C geeft ook aan dat ze zich thuis voelt in de STEK *'omdat dat ook mensen zijn die zowat dezelfde problemen hebben zoals ik'*, maar ook omdat ze *'aanvaard wordt'* (vrijwilliger C). Volgens vrijwilliger A is het gemakkelijker om je eigen verhaal vertellen wanneer je omringd wordt door *'lotgenoten'* die in armoede leven, op de grens van armoede leven of andere gelijkaardige problemen hebben als jezelf.

*'Ik weet toen ik hier binnenkwam, dan was dat gewoon om een tas koffie te drinken. Dan na de tweede of de derde keer een tas koffie begin je met de mensen gewoon aan tafel te babbelen. Je beseft eigenlijk op een bepaald moment dat ook zij in diezelfde soort miserie zitten van armoede en tegen de grens van armoede of andere problemen of dergelijke. Dan heb je lotgenoten en dan begin je zelf toch ook los te komen. Je begint dan over je eigen miserie te babbelen. Ik denk dat zo eerder mijn gesprekken op gang geraakt zijn'* (vrijwilliger A).

#### Omdat er informele netwerken worden gecreëerd

De informele praktijk van Onder Ons zorgt er daarnaast ook voor dat bezoekers langzaam vertrouwen krijgen in andere mensen, waardoor een vriendschappelijk gevoel ontstaat tussen de bezoekers.

*'Het geeft een huiselijk gevoel. Mensen die u begrijpen. Medemensen die hier ook bijna elke dag binnenkomen om eens goedendag te zeggen. We zitten allemaal zo een beetje in hetzelfde schuitje. Wij zijn helemaal niet rijk, maar we hebben onze fierheid. In het begin babbelde ik bijna tegen niemand. Ik ging altijd apart aan een tafeltje zitten, omdat ik mijn vertrouwen kwijt was in de mensen. Dat vertrouwen is stilaan teruggekomen en het geeft een vriendschappelijk gevoel hier'* (bezoeker A).

### Omdat bezoekers zichzelf mogen zijn

Tot slot blijkt ook dat bezoekers zichzelf mogen zijn. Ze worden niet verplicht om in groep te zitten of om hun verhaal te vertellen. Bezoeker A geeft aan dat ze in het begin naar de STEK kwam om koffie te drinken en dat ze dan meestal apart ging zitten. Na meermaals langs te komen, begon ze meer en meer te babbelen en is ze terug open gebloeid.

*'Ik ben meer en meer beginnen komen om een koffie te drinken, maar ik ging meestal apart zitten. Ik zei bijna niks. Stilletjes aan een beetje meer babbelen en nu ben ik eigenlijk een beetje het zotteke aan het uithangen als ik hier kom. Ik voel mij echt goed hier. Dat is dag en nacht verschil. Ik ben terug kunnen openbloeien, eigenlijk dankzij Onder Ons. Dat moet ik toegeven' (bezoeker A).*

We concluderen dat de opbouwwerkers inzetten op de keuzevrijheid van de bezoekers, binnen het principe van informaliteit, door in te spelen op hun interesses en talenten en door mensen te laten kiezen wanneer men naar de STEK komt of wat men vraagt aan de opbouwwerkers. Dit zorgt ervoor dat bezoekers zich blijven engageren om naar de STEK te komen. Dit heeft te maken met het feit dat opbouwwerkers ervoor zorgen dat bezoekers er zich thuis voelen, dat er tussen de bezoekers informele netwerken worden gecreëerd en omdat bezoekers zichzelf mogen zijn.

### **Vanuit de responsieve nabijheid van de professional een vertrouwensrelatie opbouwen**

Onze interviews tonen tot slot aan dat het inzetten op informaliteit ervoor zorgt dat de opbouwwerkers een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen met de bezoekers. Dat vertrouwen is volgens de opbouwwerkers noodzakelijk om iemands verhaal te kunnen ontrafelen. Het duurt vaak meerdere gesprekken met een bezoeker om hun situatie te leren kennen. Om vertrouwen op te bouwen is het volgens opbouwwerker A belangrijk dat bezoekers zich in eerste instantie op hun gemak voelen in de STEK.

*'Als mensen binnenkomen gaan ze vaak niet onmiddellijk het hele verhaal vertellen. We proberen echt wel de tijd te nemen om mensen echt wel beter te leren kennen en soms duurt dat - om bijvoorbeeld het hele verhaal te kennen - een, twee, drie, vier gesprekken. Maar dat is door hen echt op hun gemak te stellen' (opbouwwerker A).*

Meer specifiek vormt de responsieve nabijheid van de opbouwwerkers een belangrijk onderdeel van het principe van informaliteit. Daarbij is het volgens de opbouwwerkers belangrijk dat je vertrekt vanuit een open houding ten opzichte van de bezoekers door vriendelijk te zijn en door steeds goedendag te zeggen. Daarnaast is het ook belangrijk om te luisteren naar bezoekers en hen gewoon te laten vertellen. Het is belangrijk dat bezoekers niet het gevoel krijgen dat ze een 'nummertje' zijn die rekening moet houden met de tijd. Het is volgens de opbouwwerkers net belangrijk om voldoende tijd te geven aan bezoekers om hun verhaal te vertellen.

*'Een open houding, vriendelijk, proberen goedendag te zeggen en gewoon eens beginnen over koetjes en kalfjes merk ik dat belangrijk is. Soms ook echt luisteren en mensen laten vertellen. Ik klap dan vaak mijn computer ook gewoon toe en dan denk ik: "Ja vertel maar". Soms ga ik gewoon in de zetel met hen zitten. Dan mogen zij vertellen en als ik iets niet snap of als ik wil weten, dan vraag ik het gewoon en dan vertellen ze het ook gewoon. Het is eigenlijk mensen mens laten zijn en niet dat ze het gevoel hebben dat ze een nummertje moeten zijn die constant op de klok moet kijken, maar daar echt gewoon wat tijd voor nemen. Ik denk dat dat al een hele belangrijk is' (opbouwwerker A).*

Bezoekers bevestigen dat de opbouwwerkers de tijd nemen om te luisteren. Bezoeker B verklaarde tijdens het interview: *'Ik vind ook dat [opbouwwerker A] heel open staat voor ons. Ze geeft je wel een goed gevoel als je met haar aan het praten bent. Ze luistert ook echt wel naar wat je zegt'*. Dit citaat toont aan dat de opbouwwerkers steeds bereikbaar zijn voor vragen van de bezoekers. We kunnen hier spreken over een responsieve nabijheid (Cools & Raeymaeckers, 2017). Responsieve nabijheid wil zeggen dat opbouwwerkers aanwezig zijn, zich aanspreekbaar opstellen en responsief handelen indien er zich problemen stellen, maar tegelijkertijd veel ruimte geven voor het eigen initiatief van de bezoekers. De partners van Onder Ons bevestigen dat de opbouwwerkers tijdens inloopmomenten *'inspelen op de noden die er op dat moment zijn'* (medewerker OCMW). De medewerker van de Opvoedingswinkel geeft aan dat de opbouwwerkers *'alles en niets doen'*. *'Alles en niets wil zeggen: die zijn hier dan. Ze doen mee en als er echt iemand een vraag heeft, gaan die rondbellen'* (medewerker Opvoedingswinkel). De medewerker van het CABRIO-team geeft wel aan dat de opbouwwerkers de *'verantwoordelijken van het huis zijn. Als er bijvoorbeeld onregelmatigheden zijn, bijvoorbeeld dat de verwarming lekt of er gedraagt zich iemand niet, dan weet ik ook dat het [opbouwwerker A] is die optreedt. Zij heeft het laatste woord'* (medewerker CABRIO-team). De bezoekers bevestigen dat de opbouwwerkers tijdens de inloopmomenten bezoekers helpen die langskomen met vragen. Zo is bezoeker A voor de eerste keer bij Onder Ons terecht gekomen wanneer ze problemen had met haar invaliditeitsinkomsten. Haar invaliditeitsinkomsten werden niet meer op haar bankrekening gestort, maar bij het OCMW en het ziekenfonds konden ze haar niet verder helpen. Ze is dan bij Onder Ons terechtgekomen, in de hoop dat ze haar daar wel konden verder helpen. Bezoeker A heeft haar verhaal gedaan aan een opbouwwerker en deze heeft haar kunnen helpen. De opbouwwerker heeft ervoor kunnen zorgen dat haar invaliditeitsinkomsten terug op haar rekening werd gestort. Sindsdien komt bezoeker A bij Onder Ons omdat ze het gevoel had dat Onder Ons een plaats is waar ze terecht kan voor raad of als ze iets in orde wil brengen.

*'Ik had serieuze problemen in verband met mijn invaliditeitsinkomsten. Er wordt niets meer op mijn bankrekening gestort en ik kreeg het zelf niet meer in orde. Niet via het ziekenfonds en niet via het OCMW. Ik heb alles gedaan wat ik kon. De laatste hoop die ik had, dat was hier. Ik passeerde hier. Ik kende dat eigenlijk niet echt. Ik was binnen gekomen en was toen in gesprek geraakt met [een vorige opbouwwerker] die hier toen werkte. Daar heb ik alles aan uitgelegd en die heeft alles direct kunnen oplossen. Ik moest dan zorgen dat ik een uittreksel kon geven van mijn laatste verrichting die ik gedaan heb op de bank. Bijvoorbeeld de laatste keer dat ik geld had afgehaald. Dat moest binnen het jaar zijn. Dat was ik dan gaan halen en ik heb haar dat bezorgd. Ze heeft daar dan een fax of zoiets van gestuurd naar het hoofdkantoor van het ziekenfonds en alles was direct in orde qua inkomsten. Dan denk ik in mezelf: "Kijk deze instantie is iets minder gekend dan het OCMW, maar hier is de plaats waar ik moet zijn als ik iets wil vragen van goede raad of ik iets wil regelen"' (bezoeker A).*

Opbouwwerker B geeft aan dat *'eens je vertrouwen hebt, dan rollen die verhalen er gewoon uit. Als die u vertrouwen of zien van die meent het goed met mij, dan komt dat hele levensverhaal er gewoon uit'* (opbouwwerker B). Dit vertrouwen is volgens de opbouwwerkers een noodzakelijke voorwaarde om de nodige stappen te kunnen zetten rond het oplossen van bepaalde problemen van bezoekers. Opbouwwerker A geeft het voorbeeld dat een van de bezoekers dakloos was, maar dit nooit durfde te vertellen. Door stilletjes aan het vertrouwen van deze persoon te winnen, hebben de opbouwwerkers uiteindelijk te horen gekregen dat deze man dakloos was. De opbouwwerkers zijn onmiddellijk aan de slag gegaan met deze man om hem te voorzien in huisvesting en tewerkstelling

door samen met hem de nodige documenten in orde te brengen en door hem door te verwijzen naar het OCMW. Het leven van de man is kunnen veranderen doordat hij de opbouwwerkers in vertrouwen nam over zijn situatie. De man heeft zelf aan de opbouwwerkers verklaard dat hij *'niet terug wilt vanwaar hij kwam'*.

*'Een mooi voorbeeld daarin is [bezoeker]. Dat is een man die vijf jaar geleden dakloos was. Die wilde dat niet toegeven, maar we wisten dat allemaal. Wij hebben stillletjes aan die zijn vertrouwen gewonnen en uiteindelijk heeft hij het dan wel verteld en die heeft nu huisvesting. We zijn ondertussen met hem ook op zoek naar tewerkstelling. Uiteindelijk doordat hij het ons verteld heeft, doordat we zijn papieren hebben helpen in orde brengen en doordat we met hem de stap naar het OCMW gezet hebben, is zijn leven wel drastisch veranderd. Hij zei: "Ik wil niet terug vanwaar ik kwam". Hij heeft nu terug contact met zijn familie. Hij is pas opa geworden' (opbouwwerker A).*

Volgens opbouwwerker B heeft het *'een stukje ook wel met die gelijkwaardige positie te maken. Daar gaat het vooral over'*. Opbouwwerker A geeft daarbij als voorbeeld dat zij ook dingen van zichzelf prijsgeeft, omdat ze het belangrijk vindt dat niet alleen bezoekers dingen over zichzelf vertellen. De opbouwwerkers vinden het belangrijk dat de bezoekers het gevoel hebben dat ze *'een van ons'* zijn.

*'Ik geef ook dingen van mezelf prijs. Zij kennen een beetje mijn familiesituatie. Natuurlijk kies je zelf wat je vertelt. Ik vind het wel belangrijk dat je ook een deeltje van jezelf vertelt. Want je zit hier wel een hele dag met hun en je vraagt eigenlijk van hun wel veel te vertellen, dus vind ik dat je af en toe ook iets terug moet vertellen. [...] Dat is meer om dat vertrouwen te winnen. Dat zij het gevoel hebben dat zij niet alleen moeten vertellen, maar dat zij het gevoel hebben van "Ok ze nemen mij ook een beetje in vertrouwen". [...] Ja dat geeft wel het gevoel van: Je bent een van ons' (opbouwwerker A).*

Opbouwwerker B benadrukt wel dat het belangrijk is dat opbouwwerkers authentiek en zichzelf zijn. De opbouwwerker geeft aan dat bezoekers weten of ze mensen kunnen vertrouwen of niet. Als bezoekers het gevoel hebben dat ze de opbouwwerkers niet kunnen vertrouwen, zal dat volgens de opbouwwerker ook nooit lukken.

*'Je moet ook authentiek zijn en uzelf zijn. Ik denk dat dat ook een hele belangrijke is in de job die wij hier doen. Mensen in armoede die hebben zo een radar om te zien of je echt bent of niet echt bent. Om te zien of je in hun gelooft of niet. Of ze je kunnen vertrouwen of niet. En dat merken we heel snel als mensen dat niet hebben, die vallen al heel snel door de mand. Die houden dat niet vol. Als mensen hier het gevoel hebben ik kan die niet vertrouwen, ja dan lukt het niet of dan gaat het niet' (opbouwwerker B).*

Dat de opbouwwerkers authentiek en zichzelf zijn, is ook aangehaald tijdens het interview met de bezoekers. Zo verklaart bezoeker B dat *'[Opbouwwerker A] die durft ook eens zeggen van: Oh ik ben moe'*. Dit zorgt ervoor dat de bezoekers het gevoel hebben dat de opbouwwerkers *'heel menselijk'* zijn (bezoeker B). Bezoeker B geeft daarnaast aan dat de opbouwwerkers er ook voor hen zijn als ze daar nood aan hebben. Dat zorgt voor veel vertrouwen ten aanzien van de opbouwwerkers. De bezoeker geeft het voorbeeld dat een vrijwilliger een ongeluk had gehad in de stad en daarbij was overleden. De bezoeker had toen schrik om op straat te komen. De opbouwwerker is dan met de bezoeker mee naar de stad gegaan en dat apprecieerde de bezoeker enorm.

*'Ik heb dat wel al eens voorgehad. Dat ik zei "[Opbouwwerker A] ik durf niet zelf de straat op". Dan is ze gelijk met mij naar de stad geweest. Dat vond ik wel heel chique toen. Dat was net toen een van de vrijwilligers van hier een ongeluk had gehad en ter plaatse is overleden. Toen durfde ik niet meer buiten komen, zoveel schrik had ik daarvan. [Opbouwwerker A] zei toen "Ik zal wel effe meegaan". Dat vond ik heel chique' (bezoeker B).*

Tot slot blijkt ook het feit dat bezoekers kansen krijgen een belangrijke reden om een vertrouwensrelatie te kunnen opbouwen met de opbouwwerkers van de STEK. Zo verklaart vrijwilliger A dat hij naar de STEK komt, *'omdat dit een deur was die niet voor mij is dicht gegaan'*. De vrijwilliger illustreerde dit met een voorbeeld: *'Op een bepaald moment heb ik heel even het criminele pad bewandeld en hier bleef ik welkom. Hier heb ik echt een tweede kans gekregen en die heb ik met twee handen mogen aannemen'* (vrijwilliger A). De medewerker van het CABRIO-team geeft aan dat het ook belangrijk is dat bezoekers een tweede kans krijgen. Bezoekers worden in eerste instantie wel buiten gezet als ze bijvoorbeeld agressief worden, maar zijn de week nadien weer welkom en de opbouwwerkers van Onder Ons gaan daar dan ook mee aan de slag.

*'Wat ik hier interessant of belangrijk vind, is dat er ook veel kan. In die zin dat afwijkend gedrag, raar gedrag, vreemd gedrag, dat mag tot bepaalde grenzen. Ze worden ook, als ze te fel onder invloed zijn of beginnen dealen of als ze agressief zijn, worden ze daarop aangesproken en worden ze buiten gezet. Maar de volgende dag of de week erop zijn ze opnieuw welkom. Ze krijgen opnieuw een kans. Daar wordt iets mee gedaan, daar wordt mee aan de slag gegaan'* (medewerker CABRIO-team).

Bovenstaande bevindingen illustreren dat het inzetten op informaliteit door een responsieve en nabije houding aan te nemen ervoor zorgt dat de opbouwwerkers een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen met de bezoekers. Een vertrouwensrelatie opbouwen met bezoekers werkt (1) omdat opbouwwerkers bezoekers zich op hun gemak laten voelen dankzij de open houding van de opbouwwerkers; (2) omdat opbouwwerkers een luisterend oor bieden, voldoende tijd nemen om naar bezoekers te luisteren en in te spelen op problemen die zich stellen; (3) omwille van de gelijkwaardige positie tussen opbouwwerkers en bezoekers; (4) omdat opbouwwerkers authentiek en zichzelf zijn en (5) omdat bezoekers kansen krijgen van de opbouwwerkers.

### **Inzetten op informaliteit:**

Open inloopmomenten organiseren om:

- Mensen de eerste stap te doen zetten
  - o Door een plaats te voorzien waar mensen gewoon (zichzelf) kunnen zijn
  - o Door de ongebonden en ongedwongen sfeer die gecreëerd wordt
  - o Omdat opbouwwerkers inspelen op de directe noden van bezoekers
  - o Door vrijwilligers in te zetten tijdens de inloopmomenten om bezoekers te ondersteunen en wegwijs te maken in de STEK
- Een informele trefplaats te creëren voor ontmoeting tussen bezoekers en hulpverleners
  - o Zodat partners op een laagdrempelige wijze het eerste contact kunnen leggen met mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie.
  - o Zodat er vertrouwen kan ontstaan tussen partners en hulpvragers

Inzetten op de keuzevrijheid van bezoekers:

- Door in te spelen op de talenten en interesses van bezoekers
  - o Door zo weinig mogelijk voorwaarden tot participatie op te leggen
  - o Door bezoekers de keuze te laten hoe vaak en op welke manier ze participeren aan activiteiten
  - o Door bezoekers verantwoordelijkheden te geven
  - o Door bezoekers in hun krachten te zien, die te benoemen en te benutten
  - o Door bezoekers mee te laten bepalen wat er in de STEK gebeurt
  - o Door workshops, vormingen en cursussen te organiseren op basis van de interesses van bezoekers.
- Door mensen te laten kiezen wanneer men naar de STEK komt of wat men vraagt aan de opbouwwerkers als men in de STEK is
- Zodat bezoekers zich blijven engageren om naar de STEK te komen
  - o Omdat mensen er zich thuis voelen
  - o Omdat er informele netwerken worden gecreëerd
  - o Omdat bezoekers zichzelf mogen zijn

Vanuit de responsieve nabijheid van de professional een vertrouwensrelatie opbouwen:

- Omdat de opbouwwerkers bezoekers zich op hun gemak laten voelen in de STEK, omwille van de open houding van de opbouwwerkers
- Omdat de opbouwwerkers een luisterend oor bieden, voldoende tijd nemen om naar bezoekers hun verhaal te luisteren en inspelen op problemen die zich stellen
- Door de gelijkwaardige positie tussen de opbouwwerkers en de bezoekers
- Omdat de opbouwwerkers authentiek en zichzelf zijn
- Omdat bezoekers kansen krijgen van de opbouwwerkers
- Zodat er stappen kunnen gezet worden om bepaalde problemen van bezoekers op te lossen

### 2.2.2 Bezoekers individueel versterken door hen in te zetten als vrijwilliger

Een tweede werkzaam principe kunnen we terugvinden in het feit dat de opbouwwerkers bezoekers individueel versterken door hen in te zetten als vrijwilliger. In bovenstaande paragrafen toonden we reeds aan dat de vrijwilligerswerking een belangrijk onderdeel is van Onder Ons. De opbouwwerkers geven aan dat de vrijwilligers allemaal bezoekers zijn van de STEK. Ze stellen vast dat tot 70% van de bezoekers vrijwilliger worden en dat de vrijwilligers uiteindelijk versterkt worden. Sommige vrijwilligers vinden bijvoorbeeld werk, waardoor ze minder of niet meer naar de STEK komen.

*'Onze vrijwilligers zijn allemaal mensen die uit die bezoekerspoel komen. Dus het is eigenlijk een groeiproses. Ze komen binnen als bezoeker en uiteindelijk gaan ze buiten als vrijwilliger. Dat is de lijn die echt wel gevolgd wordt bij 60-70% van onze mensen. Op een gegeven*



*moment vertrekken die vrijwilligers ook, die vinden werk of die gaan andere oorden opzoeken. Die zijn versterkt en die komen niet meer terug' (opbouwwerker A).*

De reden waarom bezoekers vrijwilliger worden, verschilt echter. Zo stelt vrijwilliger A dat ze *'eerst gewoon klant was, maar uit dankbaarheid'* heeft ze zichzelf *'ertoe verplicht om vrijwilliger te zijn'*. Vrijwilliger C heeft ervoor gekozen om vrijwilliger te worden omdat ze *'het eigenlijk wel leuk vond wat ze in Onder Ons allemaal deden, zoals het Sinterklaasfeest en uitstapjes. Dan mag je dat mee organiseren en je mag dan zelf meegaan'* (vrijwilliger C). Vrijwilliger D stelt dan weer dat de opbouwwerkers haar hebben gevraagd of ze vrijwilliger wilde worden. *'Omdat ik op dat moment niet werkte, heb ik direct ja gezegd. Ik heb dat echt meer als een job bekeken, dan als iets vrijwillig. Ik ben daar nu al meer dan vijf jaar bij en dat is heel plezant'* (vrijwilliger D). We kunnen dus concluderen dat bezoekers vrijwilliger worden (1) uit dankbaarheid voor wat de opbouwwerkers voor hen hebben betekend, (2) omdat bezoekers hun talenten kunnen benutten en tegelijk iets leuks kunnen doen en (3) om een dagbesteding te hebben.

De vrijwilligers geven aan dat *'iedereen verschillende taken heeft, zoals soep koken, vormingen geven of vergaderingen bijwonen'* (vrijwilliger D). De vrijwilliger benadrukt wel dat ze *'dat echt doen uit vrije wil'* en dat ze er *'voldoening van hebben'* (vrijwilliger D). In het creagroepje maken de vrijwilligers bijvoorbeeld samen met bezoekers dingen die ze kunnen verkopen en waarvan ze weten dat het geld terug in de STEK terecht komt. De vrijwilliger verklaart dat ze daardoor ook heel fier zijn op zichzelf omdat ze dingen gemaakt hebben waarmee ze geld hebben kunnen inzamelen.

*'Bij het creagroepje maken we ook altijd dingen waarvan we weten dat het terug naar ons komt. We verkopen het en het geld komt terug bij ons terecht. Daarvoor doen we het. Dan zijn we fier dat we dat gemaakt hebben en dat we geld hebben kunnen verzamelen'* (vrijwilliger D).

De vrijwilligers van Onder Ons geven het voorbeeld van een vorming die ze geven. Zo bezoeken ze *'de PXL in Hasselt, de hogeschool. Daar geven we vormingen over de herkenbaarheid van armoede'* (vrijwilliger A). Vrijwilliger D geeft aan dat ze veel voldoening haalt uit deze vormingen. De vrijwilligers geven deze vormingen omdat ze mensen bewuster willen maken van wat armoede is. Zo geven ze bijvoorbeeld een vorming bij de student-vroedvrouwen in de hogeschool, omdat deze studenten waarschijnlijk in contact zullen komen met mensen die in armoede leven. De vrijwilligers willen zo de vroedvrouwen klaarstomen voor de armoede waar ze mogelijk mee geconfronteerd zullen worden.

*'We hebben veel voldoening bij die vormingen in de PXL. Iedereen heeft hier een hele zware rugzak. We vertellen dan bijvoorbeeld ons verhaal aan de vroedvrouwen daar en dan zie je die jongvolwassenen hun mond openvallen. In de laatste klas waar we geweest zijn, daar zaten ook meisjes in armoede bij. Wij doen dat omdat die meisjes dat niet weten. We willen ze bewuster maken. Want zij zijn vroedvrouwen en ze gaan heel waarschijnlijk in contact komen met mensen die in armoede leven. Dat is om die meisjes klaar te stomen eigenlijk van "Kijk dat kan je in een gezin tegenkomen, die armoede". Want dat is achter de deur. Je weet niet wat er achter iedere deur is'* (vrijwilliger D).

De vrijwilligers geven aan dat het echter niet evident is om vormingen te geven. Zo verklaarde vrijwilliger A dat hij zich de eerste keer onwennig voelde en niet wist of hij het wel goed zou doen. Door meermaals vormingen te geven, gaat het volgens de vrijwilliger steeds vlotter en zijn ze ook meer voorbereid op de reacties die ze kunnen verwachten.

*'De allereerste keer dat ik het deed, dat voelde echt onwennig. Zo van "Gaaf dat wel lukken en doe ik het goed?". Het is een beetje aan de reactie van uw publiek, naargelang hoe die reageren, dat je weet of je goed bezig bent of niet. Ik denk dat wij daar ook zo in gerold zijn. Dat we de eerste keer niet goed wisten hoe en wat er gaat komen en de keer erop gaat dat gemakkelijker. Omdat je dan al weet wat voor soort reacties je kan verwachten' (vrijwilliger A).*

Het is daarom belangrijk dat de vrijwilligers voldoende worden begeleid door de opbouwwerkers. De vrijwilligers geven ook aan dat de opbouwwerkers dit doen. Van zodra de opbouwwerkers merken dat vrijwilligers het zelfstandig kunnen, vertrouwen de opbouwwerkers erop dat de vrijwilligers de vormingen alleen kunnen doen. Vrijwilliger A geeft aan dat de talenten van vrijwilligers worden gebruikt en naar waarde worden geschat, waardoor hun zelfvertrouwen ook toeneemt. Vrijwilliger B vult daarbij aan dat ze daardoor ook *'zelfstandig worden'*.

*'De eerste keer heeft [opbouwwerker A] ons begeleid. Als ze ziet dat je het goed kunt en het volledig zelfstandig kunt, dan laat ze u los. [...] De talenten van de personen die hier zitten, die worden gebruikt en naar waarde geschat. Het is niet van "Oei ik zal u bij het handje vasthouden om u dat te leren doen". Nee. Dat sterkt ons zelfvertrouwen ook weer' (vrijwilliger A).*

Bovenstaande bevindingen illustreren dat het inzetten van bezoekers als vrijwilligers werkt om hen te versterken omdat ze vaardigheden aanleren (1) om activiteiten en vormingen te organiseren, (2) om te vergaderen en (3) om voor een groep te spreken. Dit zal er tevens voor zorgen dat ze versterkt worden in hun zelfvertrouwen.

### 2.2.3 Generalistisch werken op diverse levensdomeinen

In de eerste paragraaf toonden we aan dat de opbouwwerkers door het inzetten op informaliteit een beeld krijgen van de problemen die bezoekers ervaren op diverse levensdomeinen. We benadrukten dat de opbouwwerkers deze informatie niet actief verzamelen, maar verkrijgen door een open en responsieve houding op te nemen en te blijven inzetten op een praktijk van informaliteit. De resultaten tonen aan dat de opbouwwerkers op deze manier een generalistisch perspectief ontwikkelen op de leefwereld van bezoekers. Dit betekent concreet dat de opbouwwerkers een brede kennis hebben van de problemen die zich situeren op de verschillende levensdomeinen van bezoekers. In deze paragraaf tonen we aan dat dit generalistische perspectief van cruciaal belang is om drempels te verlagen in de toegankelijkheid naar het hulp- en dienstverleningsaanbod. Dit is ook wat de opbouwwerkers van Onder Ons willen bereiken. Ze stellen immers vast *'dat mensen hun rechten niet volledig benutten en dat mensen hun rechten ook niet volledig kennen. Daar zou eigenlijk verandering in moeten komen'* (opbouwwerker A). In hoofdstuk 4 van dit rapport hebben we gezien dat de generalist vertrekt vanuit de noden van de bezoeker op diverse levensdomeinen. Daarbij is het belangrijk dat de generalist de bezoeker centraal stelt en de begeleiding afstemt op diens specifieke kenmerken en behoeften (zie hoofdstuk 4 '9. Vanuit een generalistisch perspectief werken aan diverse levensdomeinen'). De opbouwwerkers geven aan dat ze dat *'vanuit Onder Ons proberen te doen door zoveel mogelijk samen te werken met verschillende organisaties om de drempel naar die organisaties zo laag mogelijk te maken, maar ook door vormingen te organiseren en mensen op hun rechten te wijzen als ze vragen hebben'* (opbouwwerker A). In onderstaande paragrafen zullen we met andere woorden aantonen dat dit generalistisch werken ervoor zorgt dat de opbouwwerkers drempels ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties kunnen verlagen

door (1) bezoekers op maat te schakelen naar het gepaste hulp- en dienstverleningsaanbod en (2) door de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties toe te leiden naar de STEK.

**Om drempels te verlagen door bezoekers op maat te schakelen naar het hulp- en dienstverleningsaanbod**

De opbouwwerkers van Onder Ons stellen vast dat bezoekers diverse problemen ervaren op verschillende levensdomeinen. Om die reden vinden ze het belangrijk *'dat mensen de weg vinden naar het hulp- en dienstverleningsaanbod, dat ze het aanbod kennen en dat ze weten waar ze terecht kunnen'* (opbouwwerker B). Tegelijk stelt men vast dat er diverse drempels bestaan die verklaren waarom mensen geen gebruik maken van de nodige hulp- en dienstverlening. We stelden eerder dat deze drempels zich kunnen situeren op zowel het niveau van de organisatie, als op niveau van de relatie tussen de hulpverlener en de hulpvrager (zie hoofdstuk 4 '2.2 (On)toegankelijke hulp- en dienstverlening'). De opbouwwerkers stellen vast dat ze door bezoekers te schakelen de link naar de hulp- en dienstverlening veel korter maken. Meer specifiek zorgt het ervoor dat drempels naar hulp- en dienstverleningsorganisaties verlaagd worden. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat bezoekers vaak wantrouwen ervaren ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties omwille van het feit dat ze eerder gekwetst zijn geweest door hulpverleners of omdat ze veel negatieve verhalen hebben gehoord. Door mensen te schakelen, willen de opbouwwerkers deze negatieve verhalen doorbreken en samen met bezoekers en partners naar oplossingen zoeken.

*'Wij maken de link naar de hulpverlening veel korter. Onze tussenschakel zou er in een ideale wereld niet moeten zijn, maar dat wantrouwen van mensen in armoede ten opzichte van die hulpverlening is zo groot. Omdat ze gekwetst zijn of omdat ze daar heel veel negatieve verhalen over horen. Dat is ook wat we hier doen. We doorbreken die negatieve verhalen ook. Wij proberen daar zo weinig mogelijk in mee te gaan en als er een negatief verhaal is, dat we samen naar oplossingen zoeken en samen met de partner ook'* (opbouwwerker B).

Opbouwwerker A geeft aan dat het wel belangrijk is dat mensen regisseur zijn en blijven van hun eigen leven. De opbouwwerker geeft aan dat ze mensen niet kunnen verplichten om naar hulp- en dienstverleningsorganisaties te gaan, maar dat ze wel alle opties voorleggen aan bezoekers zodat bezoekers zelf de keuze kunnen maken over wat ze willen doen.

*'Ik geloof heel erg dat mensen regisseur zijn van hun eigen leven. Dus wij kunnen hen niet verplichten, maar ik ga hen wel zeggen: "Kijk dit zijn uw mogelijkheden en het is aan u om te kiezen wat je ermee doet. Ik zou, als ik u was, ik zou naar daar gaan. Maar ja dat is volledig...". Ik geloof dat mensen zelf stappen moeten zetten'* (opbouwwerker A).

De opbouwwerkers geven bezoekers bijvoorbeeld een lijstje mee met zaken waar bezoekers mogelijk recht op hebben als ze naar het OCMW gaan. Het is dan aan de bezoekers om dit, al dan niet, aan een maatschappelijk werker van het OCMW voor te leggen, zodat zij kunnen nagaan of bezoekers al dan niet recht hebben op deze zaken. Op die manier proberen de opbouwwerkers ervoor te zorgen dat mensen hun rechten leren kennen en dat ze deze ook volledig kunnen benutten.

*'Bijvoorbeeld als mensen komen met problemen en ze moeten naar het OCMW, dan maken wij vaak een lijstje met wat wij denken waar zij allemaal recht op hebben of waar ze zeker zouden moeten naar vragen. Dan moet het OCMW daar maar naar kijken of ze daar recht op hebben, maar dat ze zeker vragen waar ze recht op hebben. Soms geven de mensen het briefje gewoon af. Ja op die manier proberen we er echt toch wel mensen te leren waar ze recht op hebben en dat ze dat toch ook volledig benutten'* (opbouwwerker A).

De opbouwwerkers stellen wel dat dit schakelen niet beperkt mag blijven tot een simpele doorverwijzing. Opbouwwerker A geeft immers aan dat zij bijvoorbeeld *'vaak samen met mensen*

naar het CAW gaan'. Deze bevinding komt overeen met wat in eerder onderzoek wordt bevestigd als het belang van een generalist die zich als informatieverstrekker, ondersteuner en onderhandelaar gaat opstellen in de toeleiding van mensen naar het nodige hulp- en dienstverleningsaanbod (Raeymaeckers, 2016). De rol van onderhandelaar wordt beklemtoond door volgend citaat van bezoeker C: *'[Opbouwwerker A] is echt wel iemand die u helpt als ze kan. Ook als ze merkt dat het niet eerlijk is hoe hulpverleners u behandelen, dan gaat ze ook zelf bellen en dan zorgt ze dat dat in orde komt'*. Ook de vrijwilligers bevestigen dit: *'Hier werken ze zo van "bij het OCMW kan je dat of dat krijgen. Ik zal eventueel met u meegaan naar het OCMW om ervoor te zorgen dat je het krijgt". Ze zoeken het voor u uit en ze helpen u daarbij'* (vrijwilliger A). Bezoeker A geeft daarnaast ook een voorbeeld van de opbouwwerker die optreedt als ondersteuner. De bezoeker verklaarde dat ze een hoge elektriciteitsrekening had voor de studio waarin ze woonde. Als alleenstaande was het niet evident om deze rekening te betalen, maar van zodra de eindafrekening kwam, heeft de ze hulp moeten inschakelen van de opbouwwerkers van Onder Ons. De opbouwwerkers hebben toen voor de bezoeker naar de elektriciteitsmaatschappij gebeld met de vraag of ze de eindafrekening in meerdere keren mocht afbetalen.

*'Ik heb heel veel miserie gehad wanneer ik hier in een studio woonde. De rekening van de stroom was immens hoog, 89 euro per maand. Als alleenstaande en alleen elektriciteit en geen water. Ik kon dat niet meer trekken. Er kwam dan ook een eindafrekening, want ik had al iets anders gevonden om in te gaan wonen. Daar hebben ze mij hier bij geholpen om dat in stukken te betalen. Om te bellen naar de maatschappij van de stroom en dat fatsoenlijk uit te leggen hoe dat de zaken zitten. Dan kreeg ik toelating om in stukken de eindafrekening te betalen. Alleen kreeg ik dat helemaal niet meer geklaard'* (bezoeker A).

De opbouwwerkers stellen vast dat zij in dit schakelen wel *'meer vrijheid hebben dan bijvoorbeeld een maatschappelijk werker op een OCMW. Wij hebben meer vrijheid om met mensen ergens naartoe te gaan en om met mensen stappen te zetten'* (opbouwwerker A). Ze benadrukken wel dat het OCMW een belangrijke partner is om mensen naartoe te schakelen. De opbouwwerkers stellen immers dat zij niet de mogelijkheden hebben om mensen een leefloon of extra financiële middelen toe te kennen, maar een OCMW wel. Daarnaast heeft het OCMW ook veel expertise over de rechten die mensen allemaal hebben.

*'Het OCMW blijft een belangrijke schakel. Ik denk niet dat als je een STEK bent, dat je zonder het OCMW kunt. Die link en die samenwerking is zo belangrijk. Want uiteindelijk gaan wij geen leefloon toekennen of wij gaan extra middelen aan mensen kunnen geven, maar een OCMW kan dat wel. En een OCMW weet waar mensen allemaal recht op hebben. Dus ik denk dat dat een van de belangrijkste schakels is waar je op de een of andere manier een samenwerking mee moet hebben'* (opbouwwerker A).

De medewerker van het OCMW bevestigt dat ze regelmatig samenwerken met de opbouwwerkers van Onder Ons. De medewerker van het OCMW geeft aan dat wanneer ze een gemeenschappelijke bezoeker hebben, dat ze met elkaar gaan afstemmen wie wat voor de bezoeker kan betekenen vanuit hun eigen organisatie. Zo kan het zijn dat de opbouwwerkers mee aanwezig zijn in het OCMW wanneer een medewerker van het OCMW het eerste contact heeft met de bezoeker. Dan worden er ook afspraken gemaakt over wie wat in orde zal brengen.

*'Dat we afstemmen met [opbouwwerker A] bijvoorbeeld van: "Wij zullen dat stuk samen met hem doen, doe jij dat". Wij overleggen dan. [Opbouwwerker A] komt mee bijvoorbeeld tijdens het cliëntcontact en daar wordt dan afgesproken wie wat gaat doen om iets in orde te brengen'* (medewerker OCMW).

De opbouwwerkers vinden het ook belangrijk dat ze de goede band met de medewerkers van het OCMW kunnen behouden. Zo gebeurt het soms dat de medewerkers van het OCMW naar de opbouwwerkers bellen met de boodschap dat ze denken dat een van hun cliënten recht heeft op bepaalde zaken, maar dat die persoon niet tot aan het OCMW geraakt. De opbouwwerkers zorgen er dan voor dat ze samen met deze persoon naar het OCMW gaan zodat deze zijn/haar rechten kan benutten.

*'We proberen ook een goede band te hebben met de mensen van het OCMW. Een tijdje geleden hebben ze mij voor iemand gebeld en zeiden ze: "We denken dat die recht heeft op dit en dit en dit, maar die komt niet tot bij ons. We zouden die echt eens moeten zien". Dat is eigenlijk hoe het ideaal zou moeten zijn. Dan zegt het OCMW: "Die heeft rechten, maar die persoon moet tot hier geraken". En dan ben ik samen met die persoon naar het OCMW gegaan en hebben we een aantal dingen bekeken' (opbouwwerker A).*

We concluderen dat de opbouwwerkers generalistisch werken om drempels die bezoekers ervaren ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen door bezoekers op maat te schakelen naar het nodige aanbod. Daarbij verwijzen de opbouwwerkers bezoekers door, gaan ze samen met bezoekers naar hulp- en dienstverleningsorganisaties en treden ze op als informatieverstrekker, ondersteuner en onderhandelaar. Dit zorgt ervoor dat bezoekers het hulp- en dienstverleningsaanbod leren kennen en weten waar ze terecht kunnen, alsook dat ze hun rechten leren kennen en benutten.

#### **Om drempels te verlagen door de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties toe te leiden naar de STEK**

De tweede strategie die de opbouwwerkers toepassen binnen het generalistisch werken, is hulp- en dienstverleningsorganisaties toeleiden naar de STEK. Ook hier hanteert men de doelstelling om de toegankelijkheid naar hulp- en dienstverleningsorganisaties te verhogen. De opbouwwerkers geven aan dat ze *'door zoveel mogelijk samen te werken met verschillende organisaties, de drempel naar die organisaties zo laag mogelijk willen maken'* (opbouwwerker A). De partners waarmee de opbouwwerkers van Onder Ons samenwerken, bevestigen dat heel wat mensen drempels ervaren om naar hun organisatie te komen. Zo stelt de medewerker van de Opvoedingswinkel vast dat ze bij de Opvoedingswinkel steeds de modelgezinnen bereikten, maar geen kwetsbare gezinnen. Om die reden besloten ze om meer outreachend te werken, waardoor ze onder andere bij Onder Ons zijn terechtgekomen. De medewerker van de Opvoedingswinkel stelt vast dat ze op die manier op een meer informele manier mensen in een kwetsbare positie leren kennen.

*'Wat we gemerkt hebben binnen de Opvoedingswinkel is dat we modelgezinnen zagen langskomen, maar geen kwetsbare gezinnen. Toen hadden we ook zoiets van: "Die drempel is te hoog". Dus we gaan ons verplaatsen. We zijn eigenlijk sindsdien veel meer ter plaatse aanwezig bij activiteiten, bij projecten. Waardoor gezinnen onze diensten ook op een heel informele manier zien en leren kennen. Gewone babbels. Sindsdien hebben we ook wel heel veel gesprekken met ouders die op een of andere manier maatschappelijk kwetsbaar zijn. Ondertussen kennen bezoekers ons ook heel erg goed. Wij gaan dus heel veel op buitendienst zodat diensten, maar vooral de cliënten van die diensten, ons kennen' (medewerker Opvoedingswinkel).*

Uit bovenstaand citaat leiden we af dat partners enerzijds zelf ervoor kunnen kiezen om de stap te zetten naar Onder Ons, maar uit het interview met de partners blijkt daarnaast ook dat de opbouwwerkers actief organisaties aanspreken om ze toe te leiden naar de STEK. Zo verklaart de medewerker van het CABRIO-team dat de opbouwwerkers van de STEK gevraagd hebben om bij hen

te vergaderen. Ze zijn op deze vraag ingegaan omdat ze merkten dat hun doelgroep overeenstemde met de doelgroep van Onder Ons.

*'Wij zijn het CABRIO-team gestart en we zijn hier komen vergaderen. Zij hebben ons uitgenodigd om hier te vergaderen. Om de twee weken komen we hier samen met ons team. Dat is heel interessant, omdat hier heel veel volk – zowel de armen, maar ook dat is een heel diverse doelgroep. In kleur, in rang en stand. In die zin is dat een heel breed huis. En dat sluit ook wel aan bij onze werking. CABRIO-team werkt dan met de mensen die vanuit een lokaal daklozenoverleg, dat door het OCMW wordt georganiseerd, mensen die daar worden doorverwezen. Dat sluit wel wat aan met de doelgroep hier' (medewerker CABRIO-team).*

Ook de medewerkers van het CAW zijn in Onder Ons terecht gekomen op vraag van de opbouwwerkers. Het CAW en Onder Ons hadden in het verleden al eenzelfde gebouw gedeeld, waardoor de partners elkaar ook kenden. De opbouwwerkers van Onder Ons hadden gevraagd aan het CAW om een zitdag te houden in de STEK, zodat de bezoekers van de STEK en de medewerkers van het CAW elkaar beter zouden leren kennen en zodat er vertrouwen tussen beiden zou ontstaan.

*'Onder Ons kennen we al vanuit een geschiedenis die we samen gehad hebben vanuit eenzelfde gebouw hier een beetje verderop. Dus die kenden ons wel en die hadden de vraag gesteld van: "Is het niet mogelijk, zo lang jullie daar zitten om eventueel een zitdag hier te komen doen, om korter bij de mensen te staan? Zo leren ze u ook beter kennen, leren ze vertrouwen stellen in jullie". Dat hebben we dan ook een tijdje gedaan, tot we dan verhuisd zijn naar hier kortbij. Omdat we dan makkelijker vindbaar waren' (medewerker CAW).*

De partners zijn niet enkel aanwezig in de STEK om in contact te komen met de bezoekers van de STEK, maar ze geven bijvoorbeeld ook vormingen aan de bezoekers om *'hun krachten terug naar boven te brengen'* (medewerker Opvoedingswinkel). Zo hebben de opbouwwerkers in samenwerking met een medewerker van het OCMW een vorming *"Oké mijn portemonnee"* opgestart. *Dat was van: Als je een factuur binnen krijgt. Hoe lees je die? Wat staat er op die factuur? Hoe klasseer je die factuur? Eigenlijk de basis van hoe je omgaat met een factuur'* (opbouwwerker A). Een keer per maand is de STEK op vrijdag ook gesloten voor het project 'gezond opvoeden' met de Opvoedingswinkel. Bezoeker C geeft aan dat dit *'voor mensen met kindjes is om te leren hoe je gezonde dingen kan koken die dan ook nog leuk zijn'*. De opbouwwerkers geven aan dat het ook belangrijk is om deze vormingen te organiseren, omdat al is gebleken dat dit de drempel naar organisaties verlaagd. Zo geeft opbouwwerker A aan dat *'van de tien gezinnen die wij gehad hebben bij het project "gezond opvoeden" met de Opvoedingswinkel, hebben er acht de stap gezet naar de opvoedingswinkel. Die zouden ze daarvoor nooit gezet hebben'* (opbouwwerker A). Bezoeker C, die deelneemt aan het project 'gezond opvoeden', bevestigt dit: *'Door hier te komen heb ik [hulpverlener] leren kennen van de Opvoedingswinkel. [Opbouwwerker A] heeft uitgelegd wat zij allemaal deed en dan ben ik zo bij haar terechtgekomen. Ik heb dan bij [hulpverlener], op haar bureau, een gesprek gehad'*.

Naast het geven van vormingen worden partners ook uitgenodigd in de STEK om vragen van de bezoekers van de STEK te beantwoorden om drempels naar die organisaties te verlagen. De medewerker van het OCMW geeft aan dat ze zich niet had verwacht aan de vragen die er gesteld werden. De medewerker heeft daardoor enerzijds kunnen toelichten waarom ze bepaalde dingen

doen en wat hun beperkingen zijn, maar anderzijds kwam ze zo ook te weten welke negatieve gevoelens en vooroordelen er leven ten aanzien van hun dienst.

*'Om een brug te maken met het OCMW, hadden mensen een aantal vragen voorbereid en die mochten ze dan stellen. Ik kwam die vragen ten aanzien van het OCMW beantwoorden. Daar had ik mij niet aan verwacht. Op zich was ik wel blij om die vragen te horen. Ik heb ook geprobeerd om zoveel als mogelijk uit te leggen waarom we bepaalde dingen doen en waarom we bepaalde dingen moeten vragen. Maar ook de beperkingen die wij hebben, dingen die we moeten doen en waarom we bepaalde keuzes gemaakt hebben. En eigenlijk is die vergadering heel positief geëindigd en ik vond dat wel fijn. Uiteindelijk hebben we dat om de zoveel maanden herhaalt zelfs. Ik vond dat wel positief. Dan zie je wel hoeveel negatieve gevoelens en vooroordelen er leven ten aanzien van het OCMW' (medewerker OCMW).*

De partners stellen daarnaast ook vast dat de toeleiding van hen naar de STEK er ook voor zorgt dat er vertrouwen ontstaat tussen zichzelf en de bezoekers van de STEK. Zo geeft de medewerker van het CAW aan dat de eerste weken dat ze naar de STEK komen, bezoekers niet onmiddellijk een gesprek aanknopen met hen, omdat bezoekers hen nog niet kennen. De medewerker van het CAW geeft aan dat vertrouwen groeit doordat ze zich tussen de bezoekers zetten met een tas koffie en mee praten. Bezoekers spreken hen na een tijd dan aan en stellen vragen. De medewerker stelt vast dat van zodra bezoekers vertrouwen hebben in de hulpverleners, dat bezoekers ook binnen hun netwerk meedelen dat ze bij de hulpverlener terecht kunnen voor vragen. De medewerker van het CAW stelt wel dat het belangrijk is om steeds op tempo van de bezoekers te werken en hen tot niets te verplichten. De medewerker ziet het als haar taak om bezoekers te informeren en hen de keuze te laten bij de stappen die ze wensen te ondernemen.

*'De eerste weken vraagt niemand voor een gesprek. Ze kennen u nog niet. Je zet je gewoon onder de mensen en je babbelt samen met een tas koffie. En als ze dan eens vragen: "Kijk ik heb iets aan de hand, wil je eens effe naar mij luisteren", dan gaan we apart zitten. Dat werkt. En als mensen dan vertrouwen krijgen, dat gaat ook rond. Ze gaan tegen elkaar ook zeggen: "Als je met iets zit, ga daar eens babbelen". Of ze brengen elkaar naar daar. Dat werkt ook. Door het feit dat je ook op hun tempo tewerk gaat. Dat je hen niets gaat verplichten, niet gaat opleggen, maar hen informeren vooral en de keuze bij hen laten van: "Kijk ga je dat doen of niet"' (medewerker CAW).*

De medewerker van het CABRIO-team vult daarbij aan dat dat vertrouwen met de bezoekers ook gemakkelijker tot stand komt, omdat je vertrekt vanuit een meer gelijkwaardige positie wanneer ze als hulpverlener naar de STEK komen. Wanneer ze hulpvragers zouden treffen in hun eigen bureau, worden hulpvragers met heel wat drempels geconfronteerd nog voor het eerste gesprek kan aanvangen. Binnen Onder Ons liggen die verhoudingen anders. De medewerker geeft aan dat de STEK het terrein is van de bezoekers en dat zij daar als hulpverlener eerder op bezoek zijn. Het is 'hun huiskamer', waardoor ze vanuit een meer gelijkwaardige positie contact kunnen zoeken met bezoekers.

*'Je vertrekt meer vanuit een gelijkwaardige opstelling. Voor cliënten is die drempel enorm als je op een bureau zit. Ze moeten een afspraak maken, ze moeten zich aanmelden aan de parlofoon, je moet binnengelaten worden, je moet in een wachtkamer komen. Dan kom je in een bureau binnen. Je moet aan een tafel zitten en een intake doen. Dat zijn heel veel verschillende drempels. En hier in Onder Ons is dat een beetje hun terrein. Het is hun huiskamer en jij komt hier ook als bezoeker. Dus je zit meer in een gelijkwaardige houding. En vandaaruit kan het contact gemoedelijker komen en kan het vertrouwen groeien. Je blijft wel hulpverlener met een betaalde job, maar je zit iets meer gelijkwaardig te werken. Dat schept ook meer vertrouwen bij cliënten' (medewerker CABRIO-team).*

De bezoekers van de STEK bevestigen deze meer gelijkwaardige positie tussen zichzelf en de hulpverleners. Zo geeft bezoeker C aan dat de hulpverleners *'ook gewoon mee babbelen met wat je aan het babbelen bent. Dus je merkt dat niet dat dat hulpverleners zijn op die momenten. Nee ze behandelen ons eigenlijk wel altijd gelijk'*. Bezoeker A verklaart de hulpverleners *'helemaal niet uit de hoogte doen of om zeggen van: Ik ben maatschappelijk assistent en ik zal het hier eens zeggen. Nee zo werken ze niet'* (bezoeker A).

Bovenstaande bevindingen illustreren dat de opbouwwerkers van Onder Ons generalistisch werken om drempels die bezoekers ervaren ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen door deze organisaties toe te leiden naar de STEK. Daarbij worden drempels verlaagd (1) omdat de hulpverleners vormingen geven in de STEK en dus de vertrouwde omgeving van bezoekers; (2) omdat de hulpverleners tussen de bezoekers zitten om hen te leren kennen; (3) omdat de hulpverleners op tempo van bezoekers werken en hen tot niets verplichten; en (4) omwille van de gelijkwaardige positie tussen de hulpverleners en bezoekers. Dit zorgt ervoor dat er vertrouwen ontstaat tussen de hulpverleners en bezoekers.

#### **Generalistisch werken op verschillende levensdomeinen om**

- Bezoekers te schakelen naar de nodige hulp- en dienstverlening
  - o Omdat opbouwwerkers bezoekers doorverwijzen en/of samen met bezoekers naar hulp- en dienstverleningsorganisaties gaan
  - o Omdat de opbouwwerkers optreden als informatieverstrekker, ondersteuner en onderhandelaar
  - o Zodat bezoekers het hulp- en dienstverleningsaanbod leren kennen en weten waar ze terecht kunnen
  - o Zodat bezoekers hun rechten leren kennen en benutten
- Hulp- en dienstverleningsorganisaties toe te leiden naar de STEK om drempels naar deze organisaties te verlagen en de toegankelijkheid te verhogen.
  - o Omdat de hulpverleners vormingen geven in de STEK
  - o Omdat de hulpverleners tussen de bezoekers zitten om hen te leren kennen
  - o Omdat de hulpverleners op tempo van bezoekers werken en hen tot niets verplichten
  - o Omwille van de gelijkwaardige positie tussen de hulpverleners en bezoekers
  - o Dit zorgt ervoor dat er vertrouwen ontstaat tussen de hulpverleners en bezoekers

#### 2.2.4 Structureel werken aan beleid om drempels te verlagen en toegankelijkheid te verhogen

Het laatste werkzaam principe heeft betrekking op het structureel werken aan beleid. Dit verwijst naar activiteiten die de opbouwwerkers verrichten om op verschillende niveaus veranderingen teweeg te brengen in het beleid (zie hoofdstuk 4 '10. Structureel werken aan beleid'). De kennis die opbouwwerkers verzamelen over bezoekers zorgt ervoor dat ze zicht krijgen op collectieve problemen die de bezoekers van de STEK ervaren. De interviews tonen aan dat de opbouwwerkers daardoor een structurele rol opnemen met enerzijds als doelstelling om de toegankelijkheid van hulp- en dienstverleningsorganisaties te verhogen. De partners geven aan dat *'de situatie van kwetsbare mensen daardoor ook zichtbaar wordt bij het OCMW, bij de sociale huisvesting, bij de psychiatrie... Ze kunnen daar niet meer omheen en ze nemen het ook ter harte'* (medewerker CARBIO-team). Anderzijds trachten de opbouwwerkers vanuit hun structurele rol ook collectieve problemen meer op



de politieke agenda van de stad te zetten. Zo proberen de opbouwwerkers er bijvoorbeeld voor te zorgen dat de stad meer initiatieven neemt om de armoede te bestrijden, waardoor er volgens de opbouwwerkers een verschil kan gemaakt worden voor de inwoners van de stad.

*'Ik denk wel het belangrijkste wat we doen, is dat we die armoedebestrijding meer op de politieke agenda gezet hebben. Dat de stad meer initiatieven neemt. Wij zorgen ervoor dat er meer en meer een verschil zal gemaakt worden voor mensen die hier in de stad wonen, die in armoede leven. Dat dat draaglijker wordt en dat het voor hun persoonlijk sneller opgelost wordt' (opbouwwerker B).*

De partners zijn ook van mening dat de opbouwwerkers van Onder Ons sterk inzetten op hun structurele rol. De medewerker van het CABRIO-team geeft aan dat de opbouwwerkers regelmatig 'aan de jas trekken' bij het beleid om aan te geven waar er zich problemen situeren, zoals rond de huisvesting in Sint-Truiden.

*'Dat structurele, dat nemen de opbouwwerkers ook heel sterk op. Zij vangen signalen op bijvoorbeeld rond de winteropvang of rond huisvesting. Zij trekken regelmatig aan de bel bij het beleid. Ze trekken bij de politiek aan de jas van: "Kijk dat en dat is er nodig voor dak- en thuislozen, voor mensen in armoede". Dus die zijn wel heel belangrijk' (medewerker CABRIO-team).*

Zo gaan de opbouwwerkers in dialoog met 'ministers, de schepen of de burgemeester' (opbouwwerker A) over 'we merken dat dat niet goed loopt. Hoe kunnen we daar samen over nadenken dat dat niet meer gebeurt en dat we dat beter kunnen doen in het vervolg' (opbouwwerker B). Zo geeft opbouwwerker A het voorbeeld dat ze erin geslaagd zijn om een daklozenopvang te voorzien in Sint-Truiden. Een van de bezoekers van de STEK was, omwille van enkele problemen, dakloos geworden. Een vrederechter had beslist dat de bezoeker naar een winteropvang zou moeten, maar dit was nog niet aanwezig in Sint-Truiden. De opbouwwerkers hebben samen met de leden van de stuurgroep 'dak- en thuisloosheid' een nota geschreven aan het beleid om aan te geven dat er nood was aan winteropvang. Dit heeft ertoe geleid dat er tijdens de winterperiode een opvang werd voorzien voor dak- en thuislozen, maar ook dat er in het bestuursakkoord geschreven staat dat er een noodwoning zal vrijgemaakt worden voor de dak- en thuislozen gedurende het ganse jaar.

*'Hier was eigenlijk geen daklozenopvang, niks. We hadden een dakloze vrouw die huisvesting had gehad. Daar waren wat problemen. Ik begeleidde die samen met het OCMW. We zijn bij de vrederechter terecht gekomen en die zei dan van "Ja kijk een winteropvang". Wij hebben dan een nota geschreven in september en in oktober was er winteropvang. Dan zijn we ook mee aan tafel mogen gaan zitten. We hebben daar ook mee over mogen nadenken. Vandaaruit is er wel gekomen dat er nu in het volgende bestuursakkoord een noodwoning wordt voorzien. Dus dat het niet alleen voor de winter is, maar dat er vanaf nu een huis hier in Sint-Truiden gaat vrijgemaakt worden als noodwoning' (opbouwwerker A).*

De partners zijn van mening dat deze specifieke aanpak heeft gewerkt omdat het probleem door 'alle partners van die stuurgroep werd vastgesteld. Mensen van de Reling, van het CAW... hebben die nota onmiddellijk onderschreven en hebben gezegd dat er inderdaad iets moet gebeuren' (medewerker CABRIO-team). De medewerker van Vormingplus is van mening dat wanneer 'een beleid ziet dat die signalen zijn gebundeld en van allerlei kanten komen, dat dat iets wordt waar rekening mee gehouden moet worden'. De partners geven daarnaast ook aan dat het belangrijk is dat de opbouwwerkers deze structurele rol op zich nemen want 'dan worden er dingen in beeld gebracht bij het beleid, bij de gemeente. Dat wordt op de kaart gezet' (medewerker CABRIO-team).

De opbouwwerkers stellen vast dat ze een belangrijke partner zijn geworden in de stad, maar dat het wel een evenwichtsoefening is in de houding die ze daarbij aannemen. Ze vormen immers de schakel tussen mensen in armoede, het beleid en hulpverleners, waardoor ze ook binnen hun structurele rol rekening moeten houden met wat goed is voor alle betrokken partijen.

*'We zijn een belangrijke partner voor de stad. Ik denk dat dat ook wel een evenwichtsoefening is die we moeten blijven doen. Je zit tussen mensen in armoede en het beleid en maatschappelijk assistenten. Je bent zo de schakel tussen die dingen en dat is soms een moeilijke. Je moet zowat een sociale kameleon kunnen spelen om dat allemaal te kunnen doen. Ik denk dat dat wel een belangrijke blijft om die rol te kunnen blijven volhouden van wat goed is voor mensen in armoede, maar ook voor de stad en voor de hulpverleners' (opbouwwerker A).*

De partners geven zo aan dat de opbouwwerkers bij de start van het opnemen van die structurele rol eerder een aanvallende en verdedigende houding aannamen, waarbij ze eisen gingen stellen tegenover het beleid of hulp- en dienstverleningsorganisaties van zaken die moesten veranderen. Intussen vertrekken de opbouwwerkers vanuit een houding waarbij ze niet alleen de tekorten of gebreken benoemen, maar ook aangeven wat er wel al goed loopt. De medewerker van het OCMW geeft aan dat deze manier van werken aangenaam is, omdat dit heel constructief is.

*'Weet je heel in het begin was het misschien wat meer een aanvallende en verdedigende houding van: "Dat moet er komen". Ik vind dat zij dat nu op een heel goede manier doen. Zij gaan benoemen wat er allemaal tekort is, wat er moet veranderen en wat er nodig is, maar ze gaan ook zeggen wat er goed is. Dat is echt heel aangenaam werken, omdat dat heel constructief is' (medewerker OCMW).*

De resultaten tonen aan dat ook de vrijwilligers een belangrijke rol spelen in dit structurele werk van Onder Ons. De opbouwwerkers geven aan dat ze *'samen met vrijwilligers nadenken over hoe we de situatie voor mensen in armoede kunnen verbeteren'*. Dit doen ze *'door naar hun ervaringen te luisteren, die te vertalen en beleidsaanbevelingen te doen'* (opbouwwerker B). De partners bevestigen de bijdrage van de vrijwilligers in dit structureel verhaal. De vrijwilligers zijn *'een belangrijk groep en een soort belangengroep, waar je heel veel input van krijgt en waar je heel veel mee kunt doen'* (medewerker Vormingplus). Opbouwwerker A geeft aan dat ze samen met de vrijwilligers drie jaar hebben gewerkt rond het thema *'maatschappelijke dienstverlening'*. Daarbij hebben ze nagedacht over waarom de drempel naar het OCMW zo groot is. Het resultaat daarvan is op postkaarten gedrukt en de vrijwilligers hebben dit voorgesteld aan de burgemeester, schepen en verschillende hulp- en dienstverleningsorganisaties.

*'We hebben drie jaar rond maatschappelijke dienstverlening gewerkt. Waarom de drempel naar een OCMW zo hoog is. En dan zijn we uiteindelijk met postkaartjes gekomen en zijn de mensen dat eigenlijk hier voor burgemeester en schepen, maar ook voor heel veel verschillende diensten, hebben ze eigenlijk zelf de kaartjes voorgelezen en hebben ze zelf kunnen vertellen waarom het zo moeilijk is om naar een OCMW te stappen. Zelf beleidsvoorstellen gedaan, ze zijn daar dan mee in de pers gekomen. Ja ik vind dat al een heel mooi voorbeeld' (opbouwwerker A).*

We stellen dus vast dat het belangrijk is om ook vrijwilligers bij het structureel werk te betrekken omdat ze ervaringsdeskundigen zijn, waardoor ze ook geloofwaardigheid kunnen bieden ten aanzien van hulp- en dienstverleners en beleidsmakers. De partners geven aan dat ze het positief vinden dat vrijwilligers bij dit structurele luik betrokken worden. De medewerker van Vormingplus is van mening

dat de vrijwilligers daardoor sterker worden en ook gestimuleerd worden om hun mening te uiten tegenover hulpverleners.

*'Ik denk dat dat inderdaad ook het fijne is. Mensen worden hier, doordat ze zich thuis voelen en doordat ze sterker gemaakt worden en ze worden eigenlijk zelfs gestimuleerd om zo te kunnen zeggen wat er op hun hart ligt. En eigenlijk doen ze dat ook. Dat is juist mooi. Weten wat ze goed vinden aan u, maar ook weten 'dat vind ik eigenlijk een probleem' of 'dat zou ik anders willen'. Daar leer ik bijvoorbeeld ook weer uit' (medewerker Vormingplus).*

De vrijwilligers bevestigen dat ze de stap durven zetten naar het beleid. Zo geeft vrijwilliger D het voorbeeld dat ze eens naar het schepencollege zijn geweest om aan te kaarten dat er een probleem was rond de daklozenopvang.

*'Ja want wij gaan ook naar het Schepencollege. Wij zijn mondig genoeg. Als wij zeggen: "Wij zitten met dat probleem", dan gaan wij naar het Schepencollege. De laatste keer ging het bijvoorbeeld over de daklozen. Zoals het woonzorgcentrum 't Meiland staat bijna leeg. Daar kunnen ze eigenlijk gemakkelijk kamers maken voor daklozen. Ze staan toch leeg' (vrijwilliger D).*

Maar ook ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties gaan vrijwilligers problemen aankaarten. Een van de vrijwilligers illustreerde tijdens het interview dat ze met de groep 'kinderarmoede' erin geslaagd zijn om een babykaart te introduceren bij het OCMW, waarbij alle moeders met kinderen tot drie maand recht hebben op voeding, verzorgingsproducten en luiers voor hun kinderen. Moeders met een laag inkomen kunnen dit recht verwerven voor baby's tot negen maand oud.

*'We hadden een groep kinderarmoede en wij hebben echt geijverd voor de babykaart bij het OCMW. Dat is een kaart voor mama's met kinderen van nul tegen negen maanden. De eerste drie maanden mag iedere mama gaan: rijk, arm of middenklasse. Die krijgt die kaart en dat is voor voeding, verzorgingsproducten en pampers. Dan na drie maanden wordt het berekend op je inkomen of je nog mag komen of niet. Tot negen maanden krijg je dan pampers, voeding en verzorgingsproducten. Dat vind ik een hele mooie dat we dat hebben kunnen presteren. En nu wordt het in het ziekenhuis geregeld. Dus als je bevalt, dan stellen ze de babykaart al voor in het ziekenhuis. Dan kan je zelf beslissen of je die wilt hebben of niet' (vrijwilliger D).*

Bovenstaande bevindingen illustreren dat de opbouwwerkers structureel werken om drempels ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen en de toegankelijkheid te verhogen omdat ze positieve en negatieve punten aankaarten ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid; omdat ze samen met partners drempels bespreken ten aanzien van het beleid; omdat ze samen met vrijwilligers toegankelijkheid en drempels bespreken op niveau van de hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid. Daarbij vormen de opbouwwerkers de schakel tussen bezoekers, hulpverleners en beleid.

#### **Structureel werken aan beleid**

- Door positieve en negatieve punten aan te kaarten ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid.
- Door samen met partners drempels te bespreken ten aanzien van het beleid
- Door samen met vrijwilligers toegankelijkheid en drempels te bespreken op niveau van de hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid
- Omdat opbouwwerkers de schakel vormen tussen bezoekers, hulpverleners en beleid

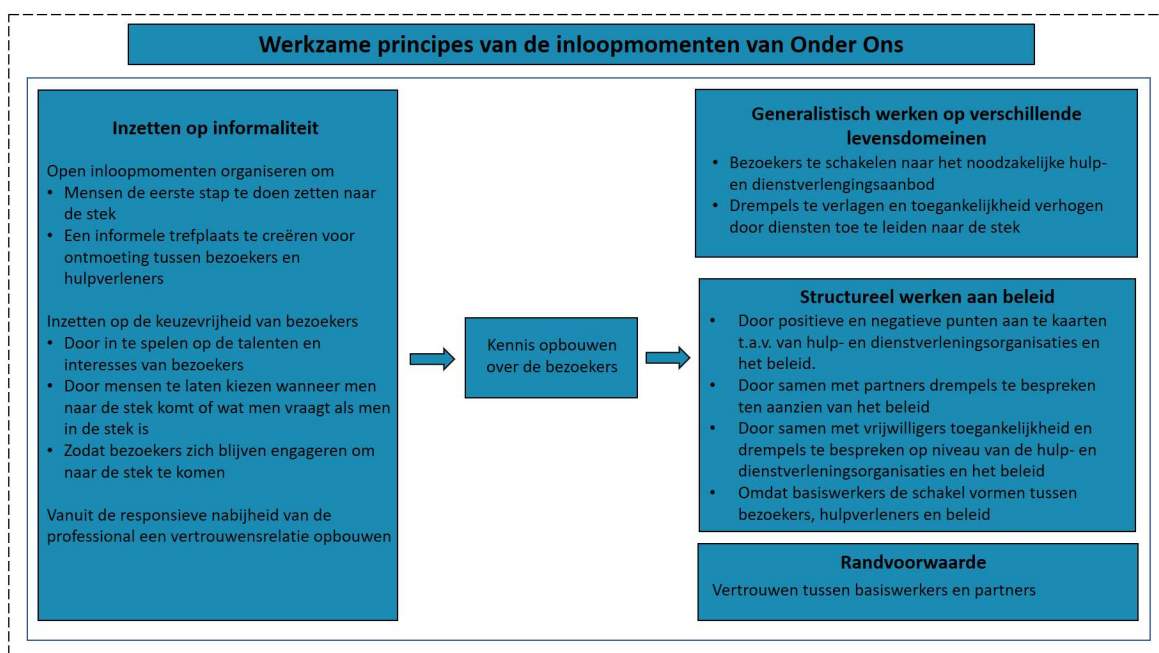
## 2.2.5 Randvoorwaarden: vertrouwensrelatie met partners

In voorgaande paragraaf toonden we aan dat de generalistische en structurele aanpak van de opbouwwerkers van Onder Ons ervoor zorgt dat ze (1) bezoekers individueel kunnen verstrekken en (2) problemen en drempels kunnen signaleren ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid. Om dit alles mogelijk te maken, is uit de interviews echter gebleken dat er een belangrijke randvoorwaarde te identificeren is. De opbouwwerkers geven aan dat er sprake moet zijn van vertrouwen tussen de opbouwwerkers en de partners waarmee ze samenwerken. Vertrouwen betekent hier het geloof in de expertise en kunde van de opbouwwerkers en de partners. Opbouwwerker B geeft aan dat *'als je een heel goede succeservaring hebt rond een case, dan kan zich dat heel gemakkelijk uitbreiden naar andere cases omdat dat vertrouwen tussen die hulpverleners er ook is. Want dat moet er ook zijn'* (opbouwwerker B). Volgens opbouwwerker A kan dit vertrouwen pas opgebouwd worden door bewust te kiezen om die samenwerking aan te gaan, maar ook door eerlijk te zijn tegen elkaar. De opbouwwerker geeft aan dat het immers belangrijk is om open te communiceren over wat men wel en niet kan.

*'Ik denk door te willen die samenwerking aan te gaan en ook door eerlijk te zijn met elkaar. Ik denk dat ik heel eerlijk ben naar de maatschappelijk assistenten, van dit kan ik en dit kan ik niet. Door ook heel veel met elkaar te communiceren en door ook heel veel samen met de mensen te kijken van: "Hoe kunnen we het samen aanpakken"'* (opbouwwerker A).

Zo stelt de opbouwwerker ook vast dat ze nu *'een hele goede band hebben opgebouwd met het OCMW'*. Dit heeft volgens de opbouwwerker te maken met het feit dat *'het OCMW een zekere openheid heeft gegeven. We zijn heel veel in dialoog gegaan over dingen die wij vonden dat misliepen en ze hebben dat ook aangenomen en aanvaard'* (opbouwwerker A). De opbouwwerker vult daarbij aan dat het *'gemakkelijk is om kritiek te geven, maar je moet ook kritiek kunnen aanvaarden. Dat is ook een hele belangrijke'* (opbouwwerker A).

## 2.3 Reflectie: werken aan de strijd tegen onderbescherming



In dit laatste onderdeel blikken we terug op de manier waarop de opbouwwerkers van Onder Ons concreet werken aan de strijd tegen onderbescherming. Naast de algemene beschrijving van de STEK aan de hand van de handelingstheorie – waar de visie op onderbescherming, de doelstellingen, de doelgroep en de interventies centraal stonden – zijn we in de veranderingstheorie voornamelijk ingegaan op de werkzame principes die vanuit verschillende perspectieven helpen verklaren waarom de inloophmomenten van Onder Ons onderbescherming kan tegengaan en sociale bescherming kan realiseren (zie bovenstaand schema). In deze conclusie hernemen we en synthetiseren we deze inzichten en reflecteren we over de betekenis ervan binnen de strijd tegen onderbescherming.

Zoals we gezien hebben in de handelingstheorie verwijst 'onderbescherming' voor de opbouwwerkers van Onder Ons naar een discrepantie tussen enerzijds het potentiële recht dat mensen hebben opgebouwd en anderzijds dit recht dat niet wordt gerealiseerd. In termen van Eeman en Van Regenmortel (2013) verwijzen ze echter naar 'het niet gebruiken van financiële tegemoetkomingen' (zie handelingstheorie '2.1.1 Visie op onderbescherming'). Om hier een antwoord op te kunnen bieden hebben de opbouwwerkers van Onder Ons ervoor gekozen om in te zetten op de kwesties 'samenwerken' en 'organisatiestructuur'. De kwestie 'organisatiestructuur' was nog niet operationeel om het moment van de bevraging, maar op de kwestie 'samenwerken' zetten de opbouwwerkers wel in. Dit houdt in dat ze vanuit de kwestie 'samenwerken' een breed netwerk willen uitbouwen met verschillende partners, zodat de bezoekers van de STEK en de partners elkaar leren kennen. De STEK moet voor de opbouwwerkers met andere woorden een plaats zijn waar zowel hulpvragers als hulpverleners op een laagdrempelige manier met elkaar kunnen kennismaken.

Uit het onderzoek blijkt dat inzetten op informaliteit een belangrijke schakel is om vanuit die kwestie 'samenwerken' in te zetten op de strijd tegen onderbescherming. Uit het onderzoek blijkt dat de opbouwwerkers inzetten op informaliteit door in de eerste plaats open inloophmomenten te organiseren. Hierdoor zorgen ze er enerzijds voor dat mensen de eerste stap zetten naar de STEK, omdat (1) er een plaats wordt voorzien waar mensen gewoon zichzelf kunnen zijn, (2) er sprake is van een ongebonden en ongedwongen sfeer in de STEK waar er gelachen kan worden en plezier wordt gemaakt, (3) de opbouwwerkers gaan inspelen op de directe noden van de bezoekers en (4) er vrijwilligers aanwezig zijn die de bezoekers gaan ondersteunen en wegwijs maken in de STEK. Anderzijds creëren de opbouwwerkers daardoor ook een informele trefplaats waar hulpverleners en bezoekers elkaar kunnen ontmoeten. Dit zorgt ervoor dat hulpverleners het eerste contact kunnen leggen met mensen en er op een laagdrempelige manier vertrouwen kan ontstaan tussen de hulpverleners en hulpvragers. Het tweede principe van informaliteit die binnen Onder Ons wordt gerealiseerd, is het inzetten op de keuzevrijheid van de bezoekers. De resultaten tonen aan dat de opbouwwerkers hierop inzetten door in te spelen op de interesses en talenten van de bezoekers en door mensen te laten kiezen wanneer men naar de STEK komt of wat men vraagt als men in de STEK is. De keuzevrijheid die bezoekers krijgen, zorgt er tot slot ook voor dat bezoekers zich blijven engageren om naar de STEK te komen, omdat (1) bezoekers niet verplicht zijn om deel te nemen aan activiteiten, (2) bezoekers er zich thuis voelen, (3) bezoekers zichzelf mogen zijn en (4) bezoekers er kansen krijgen van de opbouwwerkers. Tot slot zorgt het inzetten op informaliteit er ook voor dat er vanuit de responsieve nabijheid van de professional een vertrouwensrelatie tussen de bezoekers en de opbouwwerkers kan opgebouwd worden. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat dit komt omdat (1) opbouwwerkers de bezoekers op hun gemak gaan stellen door een open

houding aan te nemen, (2) de opbouwwerkers een luisterend oor bieden en voldoende tijd nemen om naar de bezoekers hun verhaal te luisteren, (3) de opbouwwerkers authentiek en zichzelf zijn, maar ook (4) omwille van de gelijkwaardige positie tussen de opbouwwerkers en de bezoekers. Dit zorgt er volgens de opbouwwerkers voor dat ze samen met bezoekers stappen kunnen zetten om bepaalde problemen van bezoekers op te lossen.

We stellen vast dat de opbouwwerkers vanuit hun praktijk van informaliteit en het inzetten op nabijheid en responsiviteit toegang krijgen tot de leefomgeving van de bezoekers. Dit zorgt ervoor dat ze heel wat kennis verschaffen over de problemen die mensen ervaren op verschillende levensdomeinen. Hierdoor ontwikkelen de opbouwwerkers een generalistisch perspectief op de leefomgeving van de bezoekers, waardoor ze vanuit dit generalistisch perspectief aan onderbescherming kunnen werken. Dit generalistische perspectief zorgt er ten eerste voor dat de opbouwwerkers bezoekers op maat geschakeld worden naar de nodige hulp- en dienstverlening, waarbij de opbouwwerkers gaan optreden als informatieversterkers, ondersteuners en onderhandelaars. Dit zorgt er volgens de opbouwwerkers voor dat bezoekers het hulp- en dienstverleningsaanbod leren kennen en weten waar ze terecht kunnen, maar ook dat bezoekers hun rechten leren kennen en gaan benutten. Daarnaast zorgt het generalistische werken er ook voor dat drempels naar hulp- en dienstverleningsorganisaties verlaagd en de toegankelijkheid verhoogd wordt omdat opbouwwerkers hulp- en dienstverleningsorganisaties gaan toeleiden naar de STEK. Daarbij worden de drempels naar deze organisaties verlaagd (1) omdat de hulpverleners vormingen geven in de STEK, de vertrouwde omgeving van de bezoekers; (2) omdat de hulpverleners tussen de bezoekers zitten om hen te leren kennen; (3) omdat de hulpverleners op tempo van bezoekers werken en hen tot niets verplichten; en (4) omwille van de gelijkwaardige positie tussen de hulpverleners en bezoekers. Dit zorgt ervoor dat er vertrouwen ontstaat tussen de hulpverleners en bezoekers.

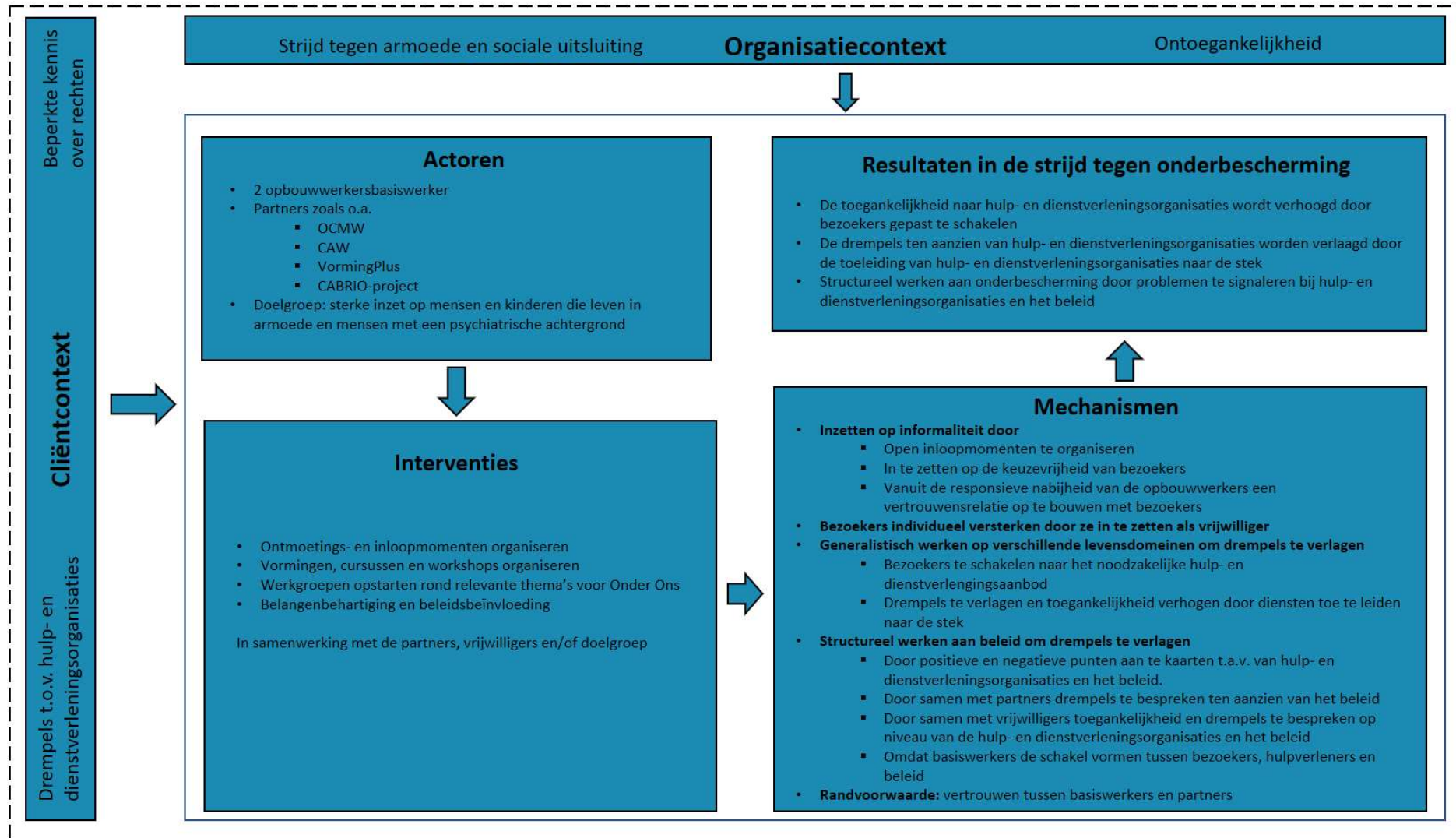
Een laatste werkzaam principe is gericht op het structureel werken aan beleid. Dit wordt mogelijk gemaakt omdat opbouwwerkers positieve en negatieve punten aankaarten ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid; omdat ze samen met partners drempels bespreken ten aanzien van het beleid; omdat ze samen met vrijwilligers toegankelijkheid en drempels bespreken op niveau van de hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid. Daarbij vormen de opbouwwerkers de schakel tussen bezoekers, hulpverleners en beleid

Tot slot blijkt dat het vertrouwen tussen de opbouwwerkers en de partners een belangrijke randvoorwaarde is om generalistisch en structureel werken mogelijk te maken. De opbouwwerkers geven daarbij aan dat het belangrijk is dat er bewust voor een samenwerkingsverband gekozen wordt, maar ook dat er ook eerlijk en open gecommuniceerd dient te worden over wat men wel en niet kan doen.

We concluderen dat de opbouwwerkers van Onder Ons aan de hand van hun praktijk ervoor zorgen dat ze de strijd aangaan tegen onderbescherming en tegen de discrepantie tussen enerzijds het potentiële recht dat mensen hebben opgebouwd en anderzijds dit recht dat niet wordt gerealiseerd. Ze zorgen er immers voor dat heel wat voorzieningen en diensten voor de bezoekers van de STEK toegankelijk worden gemaakt en dat bezoekers van de STEK op hun rechten gewezen worden en deze ook gaan benutten. Zo slagen de opbouwwerkers erin om (1) de toegankelijkheid naar hulp-

en dienstverleningsorganisaties te verhogen door bezoekers gericht te schakelen, (2) de drempels ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen door partners toe te leiden naar de STEK en (3) problemen aan te kaarten bij hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid.

## 2.4 Overzicht: programmatheorie Onder Ons





### 3. Buurtwerking Casablanca (Kessel-Lo, Leuven)

De derde case focust zich op de STEK 'Buurtwerking Casablanca'. Dit is een organisatie die geleid wordt door zes opbouwwerkers van Samenlevingsopbouw RISO Vlaams-Brabant. We starten met de uiteenzetting van de handelingstheorie van Buurtwerking Casablanca op basis van een gesprek met een van de opbouwwerkers van de STEK. Daarbij geven we een algemene beschrijving van de werking. Nadien gaan we dieper in op de veranderingstheorie op basis van gesprekken met de opbouwwerkers, medewerkers van partnerorganisaties, vrijwilligers en bezoekers van de STEK waarbij we hun perspectief capteren omtrent de werkzame principes van de onthaalploeg van de STEK.

#### 3.1 Handelingstheorie

In deze handelingstheorie besteden we aandacht aan de visie van Buurtwerking Casablanca op onderbescherming, de kwesties die ze hebben gekozen waarop ze willen inzetten, de doelstellingen die ze nastreven, de doelgroep waarmee ze aan de slag gaan en de praktijken die ze ondernemen in de strijd tegen onderbescherming.

##### 3.1.1 Visie op onderbescherming

De nadruk van dit onderzoek ligt op het achterhalen van werkzame principes van de STEK-praktijken die de strijd aangaan tegen onderbescherming. Om die reden vinden we het dan ook belangrijk om een duidelijke visie te hebben van de opbouwwerkers van Buurtwerking Casablanca op onderbescherming. Door in gesprek te gaan met opbouwwerker A van de STEK zijn we erin geslaagd om de visie van Buurtwerking Casablanca op onderbescherming te capteren. Volgens de opbouwwerker heeft onderbescherming '*niet één definitie. Het zijn verschillende sporen feitelijk van onderbescherming*' (opbouwwerker A). De opbouwwerker stelt dat onderbescherming twee sporen heeft. In het eerste spoor koppelt de opbouwwerker onderbescherming aan een grondrechtenbenadering, waarbij onderbescherming verwijst naar een situatie waar sociale grondrechten niet zijn gerealiseerd (D'hondt, 2014). De opbouwwerker stelt immers dat mensen heel wat grondrechten hebben, maar dat ze daar vaak niet van op de hoogte zijn. Volgens de opbouwwerker moeten mensen geïnformeerd worden over hun rechten en moeten ze daarbij begeleid worden. Dit zal ertoe leiden dat mensen geëmpowerd worden en hun rechten gaan gebruiken om uit hun kwetsbare situatie te komen.

*'Ja heel wat mensen hebben rechten, maar ze zijn niet op de hoogte van hun rechten, grondrechten. En de bedoeling is dat die... waar ze recht op hebben, dat mensen daarover geïnformeerd worden, daarin begeleid worden. Onderbescherming gaat daar een deel over. Dus alles wat er bestaat in Leuven dat kwetsbare mensen kan empoweren, versterken, mensen gebruik maken om terug uit die probleemzone te komen van eenzaamheid, vereenzaming, beperking van hun netwerk'* (opbouwwerker A).

Het tweede spoor van onderbescherming verwijst volgens de opbouwwerker naar een '*gebrekkige kwaliteit van hulp- en dienstverlening*' (opbouwwerker). Hierbij geeft hij aan dat mensen vaak te hoge drempels ervaren om naar hulp- en dienstverleningsorganisaties te stappen. De opbouwwerker koppelt onderbescherming in dit tweede luik met andere woorden aan (on)toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening. Zoals eerder aangehaald kunnen drempels voor de toegankelijkheid gesitueerd worden op het individuele, relationele en organisatorische niveau (Sannen, 2003). We kunnen stellen

dat de opbouwwerker verwijst naar toegankelijkheid op het organisatorische niveau en meer specifiek naar het aspect bereikbaarheid. Bereikbaarheid verwijst zowel naar de ligging van de organisaties, drempels die ervaren worden door een gebrekkige kennis over het aanbod, als naar de mate waarin de doelgroep daadwerkelijk bereikt wordt (zie hoofdstuk 4 '2.2 (On)toegankelijke hulp- en dienstverlening'). De opbouwwerker geeft immers aan dat onderbescherming niet enkel een financieel aspect is – waarbij de opbouwwerker verwijst naar het leefloon als kritische drempel om over financiële onderbescherming te spreken (D'hondt, 2014) – maar dat het ook te maken heeft met kennis over het aanbod, zoals weten dat er een UiTPAS bestaat.

*'Maar dat is ook vaak onderbescherming, daar ben ik absoluut zeker van. Dat mensen nog de drempel te hoog vinden om naar hier te komen. [...] Er is heel veel verborgen armoede, heel veel onderbescherming. Dat is niet alleen financieel, dat is ook: "Ik weet niet dat er een UiTPAS bestaat" en "Ik weet niet dat ik in het buurthuis ook welkom ben". Nu gaan de mensen zien: "Het zijn negentig vrouwen, allochtonen, het is alleen voor de vreemden". Terwijl nee, het buurthuis is voor iedereen. Iedereen moet dat mee helpen aan wat er allemaal is in Kessel-Lo' (opbouwwerker A).*

### 3.1.2 Kwesties: samenwerken en emanciperend aanbod

Om onderbescherming te bestrijden, heeft Buurtwerking Casablanca ervoor gekozen om zich in te zetten op de kwesties 'samenwerken' en 'emanciperend aanbod'. Binnen de kwestie 'samenwerken' wil Buurtwerking Casablanca een groot netwerk samenbrengen en met dit netwerk zoeken naar mogelijkheden om outreachend te werken zodat ze kwetsbare mensen kunnen bereiken. Dit netwerk kan volgens de opbouwwerker de vorm aannemen van een multidisciplinair overleg waarbij *'iedereen zijn verantwoordelijkheid neemt om acties te stroomlijnen, om het hulpverleningstraject van mensen te stroomlijnen'* (opbouwwerker A). De opbouwwerker benadrukt wel dat daarbij niet alles gedeeld moet worden in het netwerk. Wanneer een kwetsbare bijvoorbeeld psychotisch zou zijn, hoeven opbouwwerkers dit niet te weten. Tijdens een overleg kan er dan door partners bijvoorbeeld wel gevraagd worden om specifieke aandacht te hebben voor die persoon, zonder in detail te treden.

*'Ja en niet alles moet gedeeld worden hé. Die psychische problematiek... Ik moet niet weten dat die een psychose heeft, maar het mobiele team kan wel efkes met die naar hier komen en dat de welzijnswerker vraagt: "Kan ik die toeleiden zodat die persoon een koffie kan komen drinken? Dat die internet kan gebruiken? Of kan je specifieke aandacht hebben voor..."' (opbouwwerker A)?*

Samenwerken is volgens de opbouwwerker belangrijk om bijvoorbeeld drempels weg te werken bij bezoekers ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties. De opbouwwerker geeft aan dat het belangrijk is dat partners *'heel goed weet hebben van wat ons aanbod is'*, zodat ze mensen kunnen toeleiden naar de STEK.

Binnen de kwestie 'emanciperend aanbod' werkt Buurtwerking Casablanca aan de uitrol van hun aanbod. *'Het emanciperend aanbod is dat allerlei diensten en organisaties hier info, vormingen, activiteiten organiseren dat je een zo divers mogelijk publiek kunt bereiken'* (opbouwwerker A). De opbouwwerker geeft aan dat ze daarbij moeten zoeken naar een aanbod dat afgestemd is op noden en wensen van iedereen. Daarnaast heeft een emanciperend aanbod volgens de opbouwwerker ook bijvoorbeeld te maken met het feit dat *'je met dezelfde groep elke woensdag werkt. Je geeft ze een zinvolle bezigheid, maar je helpt hen ook bij alles'* (opbouwwerker A).

De kwesties waarop Buurtwerking Casablanca wil inzetten, zijn sterk met elkaar verbonden. De opbouwwerker geeft immers aan dat het netwerk mee moet nadenken over *'Wat is dat allemaal, dat aanbod dat mensen emancipeert? Waar mensen op afkomen?'. En dan kan je ook verbindingen gaan leggen. Als je mensen bereikt, kun je je netwerk gaan vergroten'* (opbouwwerker A).

### 3.1.3 Doelstellingen

Vanuit het gesprek met de opbouwwerker van Buurtwerking Casablanca kunnen er vier doelstellingen geformuleerd worden. De opbouwwerker geeft aan dat ze in de eerste plaats willen werken aan onderbescherming en werken aan kwalitatieve dienstverlening. Dit trachten ze te doen door hun werking te koppelen aan het project Zorgzaam Leuven. Zorgzaam Leuven heeft als doelstelling om vier buurten in Leuven te versterken. Het aandachtsgebied van Buurtwerking Casablanca, Kessel-Lo, is daar één van. De bedoeling is om een mentaliteitswijziging teweeg te brengen bij hulp- en dienstverleningsorganisaties, waarbij er aandacht moet gaan naar beleidskeuzes die gemaakt worden. *'Er is veel goede wil, maar het staat of valt met beleidskeuzes. Beleidskeuzes van het OCMW, beleidskeuzes van alle organisaties die dat met hun medewerkers bespreken en die dat opvolgen'* (opbouwwerker A). Wanneer de opbouwwerker spreekt over een mentaliteitswijziging gaat het erom dat maatschappelijk werkers volgens hem meer proactief en outreachend moeten werken, maar ook dat organisaties meer middelen en personeel moeten krijgen om deze manier van werken mogelijk te maken.

Een tweede doelstelling betreft het uitbouwen van een onthaalfunctie in Buurtwerking Casablanca. *'Dit wil zeggen dat mensen hier binnenkomen voor wat dan ook, dat die een antwoord krijgen als ze vragen hebben, dat als ze een klacht hebben dat dat gehoord, doorverwezen en opgevolgd wordt'* (opbouwwerker A). Het is daarbij de bedoeling dat wanneer mensen terechtkomen in Buurtwerking Casablanca, dat ze op de hoogte zijn van wat de STEK voor hen kan betekenen.

Binnen de derde doelstelling streven ze ernaar dat er een samenwerking tot stand komt tussen alle welzijnsorganisaties die werken rond gezondheid en welzijn. Het is daarbij de bedoeling dat deze organisaties *'samen zoeken naar manieren van werken om de meest kwetsbaren te bereiken en hun precaire situatie trachten op te lossen door te netwerken en door samen te werken om kwetsbare mensen op te sporen, te informeren en ze te verbinden met de samenleving'* (opbouwwerker A). Daarnaast is het ook belangrijk dat dit netwerk ernaar streeft om drempels naar hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen. Dit kan bijvoorbeeld door een samenwerking tot stand te brengen tussen de thuiszorgdiensten en Buurtwerking Casablanca, waarbij de begeleiders van thuiszorgdiensten geïnformeerd zijn over het aanbod van de STEK zodat ze mensen kunnen informeren over dit aanbod.

*'Dat mensen nog de drempel te hoog vinden om naar hier te komen. En daar willen we met de partners aan werken hé. Dus bijvoorbeeld dat de thuiszorgdiensten, dat die heel goed weet hebben van wat is ons aanbod en dat de begeleider van iemand die thuis... Dat die hier eens een koffie komt drinken. Dus dat willen we, die dynamiek willen we bereiken'* (opbouwwerker A).

Het doel daarbij is *'dat alle welzijnsactoren meewerken aan het aanbod kenbaar maken'* zodat er meer diepgang komt *'in de kwaliteit van hulp- en dienstverlening in functie van meer outreachend*

*werken, diepgaandere gesprekken voeren, proberen verbinding maken en samenwerken om multiproblemen op te lossen. Dat is de hele uitdaging'* (opbouwwerker A).

Een vierde en laatste doelstelling heeft betrekking op het verbinden van de verschillende groepen die langskomen bij Buurtwerking Casablanca. De opbouwwerker stelt dat er voorlopig verschillende groepen zijn die naast elkaar activiteiten aanbieden, maar dat het *'de uitdaging is om die verbinding te maken'* (opbouwwerker A). In de paragraaf 'Praktijken vanuit een samenwerking met diverse partners' gaan we hier dieper op in.

#### 3.1.4 Werkingsgebied en doelgroep

Zoals we net hebben aangegeven is het werkingsgebied van Buurtwerking Casablanca Kessel-Lo. Het gaat hierbij om een gebied van 5.000 brievenbussen. Concreet krijgt de buurt van Buurtwerking Casablanca vorm *'tussen de Diestsesteenweg en de Tiensesteenweg'* (opbouwwerker A). In dit aandachtsgebied werken, betekent voor de opbouwwerker dat ze ook werken vanuit verschillende ontmoetingsplekken en niet alleen in Buurtwerking Casablanca. Hier zullen we in paragraaf '3.1.5 Praktijken tegen onderbescherming' dieper op ingaan.

De doelgroep waar ze zich binnen dit aandachtsgebied op willen richten zijn kwetsbare mensen. Volgens de opbouwwerker gaat het hier over diverse groepen: *'van alleenstaande ouders met kinderen tot psychisch kwetsbare mensen, alleenstaande met multiproblemen, mensen met een leefloon...'* (opbouwwerker A). De opbouwwerker stelt dat *'het klassieke buurthuisgebeuren dat je vandaag ziet, het sociaal restaurant, dat is een bepaald publiek. De oudere groep is een bepaald publiek, de Kom Binnen's zijn een bepaald publiek'* (opbouwwerker A). Meer specifiek gaat het bijvoorbeeld over psychisch kwetsbaren, mensen in armoede en mensen met een alcoholprobleem. Ook het bereik van deze groepen mensen is erg divers. *'Het sociaal restaurant is tussen de 50 à 70 mensen, maar dat wisselt. De ouderengroep zijn er een 25. De kinderen die ingeschreven zijn in huiswerkbegeleiding zijn er een veertigtal. Kom Binnen's zijn toch wel 90 mensen'* (opbouwwerker A). Daarnaast zijn er ook mensen die langskomen tijdens de openingsuren van Buurtwerking Casablanca of tijdens een speciale activiteit.

#### 3.1.5 Praktijken tegen onderbescherming

In dit laatste onderdeel van de handelingstheorie besteden we aandacht aan de verschillende praktijken die Buurtwerking Casablanca onderneemt in de strijd tegen onderbescherming. We starten daarbij met een beschrijving van hun praktijken vanuit een emanciperend aanbod, waarna we verder gaan met een beschrijving van andere praktijken die Buurtwerking Casablanca onderneemt in samenwerking met diverse partners.

##### **Praktijken vanuit een emanciperend aanbod**

Zoals aangegeven zet Buurtwerking Casablanca in op de kwestie 'emanciperend aanbod'. Hierdoor kunnen we een deel van de praktijken die ze organiseren ook onderverdelen vanuit de vijf functies van een emanciperend aanbod. Zoals we hebben beschreven in de documentanalyse bestaat het emanciperend aanbod uit het organiseren van onthaal, ontmoeting, vorming, vrijetijdsparticipatie en belangenbehartiging (zie hoofdstuk 3 'Emanciperend aanbod'). Tijdens het interview zijn er weliswaar geen praktijken beschreven met betrekking tot vrijetijdsparticipatie, waardoor we hier ook niet op

zullen ingaan. We zullen bij de beschrijving van het emanciperend aanbod de andere vier functies als kapstok gebruiken. Om dit emanciperend aanbod te kunnen verwezenlijken, werken ze ook samen met een aantal partners. Dit wil zeggen dat we bij de omschrijving van het aanbod ook steeds zullen aangeven welke partners hier momenteel reeds aan verbonden zijn en wat hun rol is.

### 1. Onthaal

Het onthaal van Buurtwerking Casablanca wordt zowel in de STEK zelf als in Hal5 georganiseerd. Hal5 is een ontmoetingsplek in Kessel-Lo waar organisaties in gevestigd zijn die inzetten op voeding, beweging, gemeenschapsopbouw en duurzaam ondernemen. Elke dinsdag, woensdag en donderdag werkt men vanuit Buurtwerking Casablanca aan onthaal in Hal5 aan de hand van een onthaalploeg. Deze onthaalploeg bestaat uit een professional - een medewerker van het CAW of een opbouwwerker van Buurtwerking Casablanca - en een vrijwilliger. Op termijn willen ze er ook een medewerker van het OCMW en de mutualiteiten bij betrekken. De opbouwwerker stelt immers dat het gaat *'over dat geïntegreerd breed onthaal, waarbij CAW, OCMW en mutualiteiten samen nadenken over hoe gaan we dat concreet doen'* (opbouwwerker A). De opbouwwerker stelt daarbij dat *'het onthaal idealiter niet door de opbouwwerkers gebeurt. Dus dat het OCMW dat doet, het CAW dat doet en de mutualiteiten dat doen. Dat professioneel onthaal als er individuele problematieken zijn'* (opbouwwerker A).

Momenteel is dit echter nog niet het geval en werkt Buurtwerking Casablanca, zoals gesteld, met een onthaalploeg. Binnen de onthaalploeg is het de taak van de vrijwilliger om mensen te informeren over bijvoorbeeld vakantieparticipatie. Wanneer er zich concretere problemen voordoen, moet de vrijwilliger mensen doorverwijzen naar de professional. Wanneer mensen bijvoorbeeld mee wensen te gaan op vakantie neemt de professional het over, omdat er eerst moet aangetoond worden dat mensen over een laag inkomen beschikken.

*'Er is altijd een welzijnswerker en een vrijwilliger aanwezig. Een vrijwilliger kan dan bijvoorbeeld rond vakantieparticipatie uitleg geven, maar wij moeten dat boeken. Want dat boeksysteem is... mensen moeten aantonen dat ze een laag inkomen hebben. Maar vrijwilligers kunnen informatie geven over het OCMW, maar als er dan een concreter probleem is, dan verwijzen ze door naar de welzijnswerkers. En zo werken we met duo's. Dus vandaag ben ik de welzijnswerker en is er [vrijwilliger] de vrijwilliger die altijd met mensen aan de praat geraakt'* (opbouwwerker A).

Daarnaast is het ook de taak van de vrijwilliger om mensen te activeren/mobiliseren naar activiteiten die in de buurt doorgaan. Als er bijvoorbeeld activiteiten doorgaan in Hal5, waar onder andere een sociale kruidenier gevestigd is, dan zal de vrijwilliger bezoekers hierover informeren.

*'We proberen nu al mensen te zeggen van: "Kijk hier gebeuren leuke dingen. Ken je de volkskeuken? Dat gaat door, ga daar langs het is maar voor twee euro". Dus dat zijn al dingen die we binnen het onthaal... mensen activeren/mobiliseren voor leuke activiteiten, mensen informeren'* (opbouwwerker A).

De opbouwwerker geeft aan dat ze ook zijn gestart met het bijhouden van een logboek. In eerste instantie willen ze registreren zodat ze kunnen nagaan welke vragen er gesteld worden aan het onthaal en welke klachten mensen hebben. Daarnaast willen ze ook mensen kunnen opvolgen als ze deze hebben doorverwezen naar andere diensten, zoals bijvoorbeeld de huurdersbond. De opbouwwerker benadrukt wel dat ze deze registratie en opvolging enkel zullen doen mits toestemming van de bezoeker in kwestie.

*'Wij gaan nu ook een logboek bijhouden, want we deden dat nooit. Geen registratie. We gaan dat vanaf nu doen. Vandaag starten we ermee, om te bekijken van met wat zijn mensen bezig? Wat zijn hun vragen? Wat zijn hun klachten? En ook als ik dan de doorverwijzing doe naar de huurdersbond, ga ik dat opvolgen. Voorheen bleef dat af en toe wel hangen in ons hoofd, ook bij [opbouwwerker], maar nu gaan we dat noteren. Ik zeg maar iets: ik heb vandaag [bezoeker] doorverwezen naar de huurdersbond. Ik ga aan [bezoeker] vragen: "Mag ik dat noteren, want ik wil dat opvolgen? Mag ik noteren dat ik u doorverwezen heb?" en dan ga ik schrijven "Opvolging". Dan ga ik de volgende dag vragen "Ben je er geraakt?"' (opbouwwerker A).*

Hoewel het onthaal binnen Buurtwerking Casablanca op specifieke momenten wordt georganiseerd, is er tijdens de openingsuren toch steeds een opbouwwerker aanwezig om mensen te informeren, te helpen of door te verwijzen naar een specifieke dienst of organisaties.

Op donderdag gebeurt het onthaal ook in vzw Hal5, waar onder andere een sociale kruidenier gevestigd is. Dit *'is een samenwerking tussen Samenlevingsopbouw, Het Lampeke (een andere buurtwerking), het CAW en Leren Ondernemen (ook een basiswerking). [...] Daar proberen we verbinding te maken tussen iedereen in de omgeving. [...] Bij de kruidenier gaan we dan ook daar gesprekken voeren'* (opbouwwerker A). Het doel is om te achterhalen wat er leeft bij de mensen die langskomen en wat zij vinden dat er fout loopt *'in de kwaliteit van hulp- en dienstverlening'* (opbouwwerker A). Het onthaal in Hal5 wordt georganiseerd vanuit een samenwerking tussen de opbouwwerkers van Buurtwerking Casablanca en *'de winkelpuntverantwoordelijke. Dit is een CAW-medewerker'* (opbouwwerker A). Daarnaast willen ze in Hal5 ook mensen informeren over bijvoorbeeld het recht op een UitPAS.

## 2. Ontmoeting

Een tweede functie van het emanciperend aanbod heeft betrekking op ontmoeting. Zoals aangegeven bij het onthaal, is Buurtwerking Casablanca actief in Hal5. Naast het organiseren van onthaal, organiseren ze in Hal5 ook ontmoetingsmogelijkheden voor buurtbewoners in de vorm van een volkskeuken of een buurtbar. De volkskeuken gaat door op dinsdagavond waarbij vrijwilligers aan de slag gaan met voedseloverschotten van winkels uit de buurt om een maaltijd klaar te maken. Mensen uit de buurt kunnen dan langskomen voor een maaltijd. De buurtbar gaat door op donderdagavond. Hier kunnen mensen terecht voor sociaal-culturele activiteiten in de vorm van film, muziek of spel. Tot slot organiseert Buurtwerking Casablanca ook in de eigen werking ontmoeting, dit in de vorm van een sociaal restaurant waar mensen uit de buurt kunnen samenkomen om te eten.

### 3. Vorming

Buurtwerking Casablanca organiseert ook vormingen of workshops in samenwerking met een aantal partners. Hapje Klapje is een vorming waarbij mensen gaan 'praten met een diëtist over gezonde voeding' (opbouwwerker A). Mensen leren in deze vorming over gezonde voeding en beweeg- en eetgewoonten. Deze vorming gebeurt in samenwerking met het wijkgezondheidscentrum en vindt daar plaats. Verder organiseert Buurtwerking Casablanca, in samenwerking met de diversiteitsdienst van de stad Leuven, de praatgroep 'Kom Binnen'. Elke maandagvoormiddag kunnen anderstalige vrouwen terecht in de STEK om Nederlands te oefenen.

### 4. Belangenbehartiging

Zoals aangegeven in de documentanalyse streeft men er binnen de functie belangenbehartiging naar dat er enerzijds ingegrepen wordt in individuele probleemsituaties en anderzijds streeft men naar het uitwerken van beleidsvoorstellen in samenspraak met maatschappelijk kwetsbare groepen (zie hoofdstuk 3 'Emanciperend aanbod'). Buurtwerking Casablanca gaat zowel aan de hand van overlegmomenten met actoren uit de wijk, als overlegmomenten met de bezoekers aan belangenbehartiging doen.

Wat betreft de overlegmomenten met actoren uit de wijk zetelt Buurtwerking Casablanca zowel in het netwerkoeverleg als in het wijkoverleg. Het netwerkoeverleg gebeurt in de vorm van netwerklunches waarbij de leden van het netwerk van Buurtwerking Casablanca samenkomen om thema's te bespreken waarrond er kan worden samengewerkt. Deze overlegmomenten worden georganiseerd vanuit Zorgzaam Kop van Kessel-Lo, wat een onderdeel is van Zorgzaam Leuven.

*'Of allez we zijn nu ook netwerklunchen aan het organiseren. Er is één doorgedaan al. Dus dat we ze allemaal uitnodigen en dat we zeggen dat is ons plan. En vaak rond thema's ook hé van: "Hey hier kunnen we beter rond samenwerken", "Hoe kunnen we voor de meest kwetsbaren de hulp- en dienstverlening toch meer stroomlijnen?", "Hoe kunnen we zorgen dat voor iemand die vereenzaamd is, dat die zijn netwerk wordt opgebouwd?". Dus dat zijn themagerichte netwerkvergaderingen of -overleg die we gaan organiseren vanuit Zorgzaam Kop van Kessel-Lo' (opbouwwerker A).*

Het wijkoverleg is 'een samenkomst van de wijkmanager van de stad, de gemeenschapswachter, de wijkagent, Pastya (een psychiatrische thuiszorgdienst), het OCMW, de sociale dienst van de sociale huisvestingsmaatschappij Dijledal en wij dan, de buurtwerking' (opbouwwerker A). Het is 'een structureel overleg' dat elke twee maanden plaatsvindt. Oorspronkelijk kwamen enkel leefbaarheidskwesaties ter sprake in dit overleg, zoals overlast of zwerfvuil. Gaandeweg is de focus meer richting burencorrelen geëvolueerd en doet men aan casuoverleg. Als men bijvoorbeeld geconfronteerd wordt met iemand met een ernstig drankprobleem, gaan ze bekijken wat de rol van iedere partner kan zijn om de persoon in kwestie te helpen. Ze gaan de hulp- en dienstverlening proberen afstemmen op de noden van de bezoeker, met toestemming van de bezoeker. Een dergelijk overleg stelt hen, volgens de opbouwwerker, in staat om onderbescherming en individuele problemen van mensen op te lossen.

*'En van daaruit is er ook casusoverleg en doen we soms ook multidisciplinair overlegmomenten. We hebben iemand met een hardnekkig drankprobleem, daar is er regelmatig een multidisciplinair overleg om te bekijken: "Hey Dijledal wat is u rol? Buurtwerk wat is onze rol? Mobiel Team wat is u rol?". Om af te stemmen, de cliënt moet daar uiteraard wel toestemming voor geven, om de hulp- en dienstverlening af te stemmen. En als dat werkt, dat is ideaal. Dan weet perfect elke hulp- en welzijnswerker, dokter, apotheker of thuiszorg die betrokken is wie waarvoor verantwoordelijk is om die persoon op te krikken. Wij zijn alleen verantwoordelijk. Wij gaan niet, als er een medisch probleem is of als hij terug hervalt, dat is ons probleem niet hé. We signaleren dat wel. En dat is een goed voorbeeld om effectief onderbescherming, of die problematiek dan van die gast die een zwaar alcoholprobleem heeft, op te lossen' (opbouwwerker A).*

Daarnaast organiseert Buurtwerking Casablanca, zoals aangegeven, ook overlegmomenten met de bezoekers. Dit doen ze enerzijds in de vorm van OCMW-dialoogmomenten. In deze dialoogmomenten worden mensen aangespoord om in dialoog te treden over het OCMW omtrent: *'Hoe gaat het met het OCMW? Wat zijn jullie ervaring als je cliënt bent van het OCMW? Als je beroep doet op het OCMW? Wat gaat goed? Wat gaat niet goed?'* (opbouwwerker A). De knelpunten die hieruit naar voren komen, leggen de opbouwwerkers dan voor aan de maatschappelijk werkers van het OCMW, waarbij ze dan bekijken hoe mensen aan hun rechten kunnen komen. De opbouwwerker is van mening dat je *'zo mensen ook sterker maakt'* (opbouwwerker). Want *'door dat te doen, geef je mensen informatie, ga je wat dieper in op bijvoorbeeld een GPMI en dan moet je een beetje gaan eisen 'je verwacht dingen van mij, maar je begeleidt mij niet'. Je moet dat durven'* (opbouwwerker A). Het OCMW-dialoogmoment heeft er bijvoorbeeld voor gezorgd dat er één keer per week een medewerker van het OCMW aanwezig is in Buurtwerking Casablanca, omdat mensen de drempel naar het OCMW te hoog vonden. Anderzijds doen ze aan dossieropbouw door in gesprek te gaan met de bezoekers. Het is daarbij de bedoeling *'dat we onze oren te luisteren leggen bij kwetsbare mensen, dat we dat registreren en dat we dat op het bureau leggen van de mensen die er effectief iets kunnen aan doen'* (opbouwwerker A), zoals een medewerker van de stad Leuven.

### **Praktijken vanuit een samenwerking met diverse partners**

We bespreken de praktijken die tot stand komen vanuit een samenwerking met diverse partners. Een eerste praktijk is het project Zorgzaam Leuven en Zorgzaam Kop van Kessel-Lo. Zoals aangegeven bij de doelstellingen, gaat het erom dat de STEK een mentaliteitswijziging tracht teweeg te brengen bij hulp- en dienstverleningsorganisaties, waarbij de focus moet liggen op meer proactieve en outreachende praktijken (zie handelingstheorie '3.1.3 Doelstellingen'). Via het project Zorgzaam Kop van Kessel-Lo wil de STEK inzetten op *'het netwerken, het samenwerken, het outreachende en het aanklappende werken'* (opbouwwerker A). Buurtwerking Casablanca en de stad Leuven zijn trekkers van dit project, maar ook het CAW en het wijkgezondheidscentrum zijn partners. Binnen het project Zorgzaam Leuven denken de vier buurten van Leuven bijvoorbeeld samen na *'over beroepsgeheim, discretieplicht, over samenwerken met mutualiteiten'* (opbouwwerker A), maar wisselen ze ook kennis uit.



Ten tweede zijn er, in samenwerking met Ecowerf (het containerpark uit Leuven), een aantal pop-up containers opgericht in de stad Leuven. Een pop-up container is een actie *'in de wijk die mensen verbindt'* (opbouwwerker A). Wanneer er bijvoorbeeld een oude dame naar de pop-up container om hulp komt vragen, zal er iemand met haar meegaan om haar spullen naar de pop-up container te brengen. Dit zorgt tevens voor ontmoetingsmomenten tussen buurtbewoners. De opbouwwerker stelt dat de pop-up container *'mensen in beweging brengt om elkaar te helpen'* (opbouwwerker A).

Daarnaast werkt Buurtwerking Casablanca ook samen met dertien vrijwilligers. Daarvan zijn er vier (sterke) vrijwilligers die ervaring hebben met het leven in armoede en de overige vrijwilligers zijn mensen die kansarm zijn. De opbouwwerker licht toe dat de sterkere vrijwilligers enerzijds worden betrokken bij de onthaalploeg. Daarnaast kunnen zij ook instaan voor het geven van informatie, deelnemen aan vergaderingen of helpen met de boekhouding, maar gaan ze ook op huisbezoek bij mensen wanneer deze voor een lange tijd niet meer naar de STEK zijn geweest.

*'Wij hebben hier 13 vrijwilligers waarvan de meesten wel kansarmen zijn, ook wel een stuk of vier sterkere mensen die wel armoede-ervaring hebben. Zoals [vrijwilligster] die heeft armoede-ervaring, maar dat is iemand die hier al jaren meewerkt. Die geeft info, vorming, die doet onze boekhouding, die kan perfect vergaderen. Dus in die zin zijn dat de sterkere mensen die we in onze onthaalfunctie betrekken. Dat zijn er momenteel drie. [Vrijwilligster] komt erbij, dan zijn het er vier. En de anderen werken mee. En die sterkere mensen die gaan ook al wel... Stelt dat [bezoeker] niet komt opdagen bij het eten, dan gaan ze is gaan aanbellen. [Vrijwilligster] doet dat. Onze vaste klanten, daar zijn ook vaak bejaarden bij, als we [bezoeker] niet zien, dan is er iets mis want die komt altijd eten. Dan zegt [vrijwilligster] tegen [opbouwwerker] 'ik ga eens aanbellen bij [bezoeker], want we zijn ongerust' (opbouwwerker A).*

Er zijn ook heel wat vrijwilligers die zorgtaken op zich nemen, zoals het geven van autorijlessen en babysitten op kinderen van mensen die langskomen in de STEK. De opbouwwerkers streven er op lange termijn naar *'dat er meer zo een mensen sleutelfiguren worden'* (opbouwwerker A). De opbouwwerker stelt echter dat zij deze sleutelfiguren niet moeten zoeken, maar *'dat de andere partners mee zouden kunnen nadenken. Dat die ook sleutelfiguren tegenkomen, sterker mensen die ook iets willen betekenen voor kwetsbare mensen'* (opbouwwerker A). Momenteel sturen de opbouwwerkers deze sleutelfiguren aan, maar *'we moeten natuurlijk zorgen dat we die sterkere vrijwilligers niet overvragen. We moeten daar heel behoedzaam mee omgaan'* (opbouwwerker A).

Verder wil Buurtwerking Casablanca starten met de vorming Koffie & Formulieren in samenwerking met CAW Leuven. Het CAW heeft er immers mee op gedrukt dat Koffie & Formulieren moet georganiseerd worden. Het is daarbij de bedoeling dat de vrijwilligers van de STEK opgeleid worden bij Koffie & Formulieren zodat ze mensen daarin kunnen begeleiden. De opbouwwerker geeft aan dat ze *'hopen daar ook professionelen bij te betrekken'* (opbouwwerker A). Zo hopen ze bijvoorbeeld *'het wijkgezondheidscentrum, iemand van de Wigwam [een kinderdagverblijf] en andere opbouwwerkers die werken rond kwetsbare ouders'* erbij te kunnen betrekken, zodat Koffie & Formulieren ontstaat vanuit *'het partnerschap van Kop van Kessel-Lo'* (opbouwwerker A). Op termijn is het de bedoeling dat Koffie & Formulieren uitgerold wordt *'naar de Wigwam en naar Hal5'* (opbouwwerker A) en dat het op deze plaatsen één keer per week kan plaatsvinden. De opbouwwerker haalt aan dat immers niet iedereen naar Buurtwerking Casablanca komt. Dat is ook de reden waarom ze *'werken in dit aandachtsgebied en willen werken vanuit verschillende ontmoetingsplekken'* (opbouwwerker A). De uitrol naar andere organisaties moet zorgen voor een groter bereik.

Tot slot organiseert Buurtwerking Casablanca ook activiteiten en uitstappen met verschillende partners, zoals het wijkgezondheidscentrum, de Wigwam en Pasty. Deze activiteiten zorgen er bijvoorbeeld voor dat de verschillende doelgroepen van de STEK met elkaar verbonden kunnen worden. Zo zijn ze samen met 190 mensen naar de zoo van Antwerpen geweest. *'Iedereen zat op de trein en dan zien ze wel van ah ja kijk die mensen lopen hier ook rond'* (opbouwwerker A).

### 3.2 Veranderingstheorie

In deze veranderingstheorie bespreken we de werkzame principes van de onthaalploeg van Buurtwerking Casablanca. Daarbij besteden we aandacht aan het zoeken naar verklaringen waarom deze onthaalploeg succesvol is in de strijd tegen onderbescherming. We hebben ons gefocust op de praktijk van de onthaalploeg omdat deze praktijk zowel de kwestie 'samenwerken' als 'emanciperend aanbod' omvat. Aangezien de onthaalploeg een onderdeel is van het emanciperend aanbod en omdat dit ook wordt georganiseerd in samenwerking met een CAW-medewerker. Hierbij bekijken we de werkzame principes vanuit het perspectief van de opbouwwerkers, vrijwilligers, bezoekers, medewerkers van het CAW en een medewerker van de stad Leuven. Na elk werkzaam principe geven we tevens een kort overzicht van de belangrijkste bevindingen.

#### 3.2.1 Inzetten op informaliteit

Een eerste belangrijk werkzaam principe kunnen we terugvinden in het belang van informaliteit. Zoals we beschreven in hoofdstuk 4 verwijst informaliteit volgens Sennett naar het creëren van een plek waar op informele manier betekenis kan worden gerealiseerd voor een grote diversiteit aan bezoekers (zie hoofdstuk 4 '7. Informaliteit'). Uit de resultaten van de interviews in Buurtwerking Casablanca blijkt dat deze informaliteit wordt gerealiseerd (1) door het organiseren van onthaalmomenten, (2) door in te zetten op de keuzevrijheid van bezoekers en (3) door de aanwezigheid van een responsieve en nabije onthaalploeg die een vertrouwensrelatie kan opbouwen met de bezoekers van de STEK.

#### Onthaalmomenten realiseren

In eerste instantie vinden de opbouwwerkers van Buurtwerking Casablanca het belangrijk dat er onthaalmomenten worden gerealiseerd. Zo geeft opbouwwerker A aan dat ze *'op dinsdag, woensdag en donderdag'* een onthaalploeg vormen. Zo werkt een onthaalmedewerker van het CAW op dinsdag, opbouwwerker A op woensdag en opbouwwerker B op donderdag samen met een onthaalvrijwilliger. De onthaalploeg bestaat met andere woorden uit een professional en een vrijwilliger. De vrijwilliger wordt daarbij gerekruteerd uit de bezoekers, waardoor deze een ervaringsdeskundige is. De vrijwilliger kan met andere woorden zijn of haar eigen ervaringen binnen brengen in de onthaalploeg. Deze onthaalmomenten zorgen ervoor dat (1) mensen de eerste stap zetten naar de STEK, (2) bezoekers tijdens de onthaalmomenten het eerste contact kunnen leggen met de onthaalvrijwilligers en (3) de onthaalploeg kennis kan opbouwen over de bezoekers van de STEK. In onderstaande paragrafen verdiepen we ons in de rol van de professionals en vrijwilligers tijdens deze onthaalmomenten.

## 1. Om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK

Om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK, vinden de opbouwwerkers het belangrijk om *'een sfeer te krijgen in het buurthuis waar iedereen welkom is'*. De bezoekers van de STEK bevestigen dat *'mensen moeten voelen dat ze welkom zijn'* (bezoeker F). Opbouwwerkers trachten dit te verwezenlijken door bijvoorbeeld *'te reageren op dingen als er conflicten zijn of door te reageren op racistische uitspraken'* (opbouwwerker A). Vrijwilliger C bevestigt dat de onthaalploeg dit doet. Wanneer er in de STEK bijvoorbeeld geroddeld wordt, zal een onthaalmedewerker het geroddel stoppen door de bezoekers hierop aan te spreken.

*'De onthaalmedewerkers moeten mensen bijvoorbeeld stoppen als er geroddeld wordt. Als ze horen dat er geroddeld wordt, dan moet de onthaalmedewerker stop zeggen. Hier is dat zo. Twee keer of drie keer en je mag vertrekken. Het moet een goede sfeer zijn. Echt iemand die kan zeggen "Stop" als er geroddeld wordt en "Dat is belangrijk voor de sfeer, dat wordt hier niet gedaan"' (vrijwilliger C).*

Vrijwilliger E geeft ook aan dat *'iedereen in het buurthuis met respect moet behandeld worden door iedereen'* (vrijwilliger E). Een van de opbouwwerkers geeft aan dat het daarbij *'belangrijk is om de drempel van het buurthuis zo laag mogelijk te houden. Dat je hier gewoon binnen mag komen en als je binnen komt, dat er hier iemand is die zegt "Goedendag. Alles in orde?" en dat die iets aanbiedt om te drinken'* (opbouwwerker B). De opbouwwerker geeft aan dat dit iets is *'waar je echt vrijwilligers voor kunt inzetten. Iemand die heel goed weet: als ik iemand verdwaald zie rondlopen en ik heb die nog nooit gezien dan ga ik daarop af'* (opbouwwerker B). Zoals aangegeven werken de opbouwwerkers in de onthaalploeg samen met onthaalvrijwilligers. Het gaat daarbij om vrijwilligers die al enige tijd in het buurthuis actief zijn en die de opbouwwerkers aangesproken hebben om mee in de onthaalploeg te stappen. Zo geeft opbouwwerker B aan: *'Specifiek voor het onthaal zijn er drie vrijwilligers die al wel effe meedraaien in het buurthuis. [...] Bij de start van het onthaal zijn wij echt wel op die mensen afgestapt'*.

De opbouwwerker geeft ook aan dat *'de mensen die het doen bepaalde competenties moeten hebben'* (opbouwwerker B). De competenties waarover de onthaalvrijwilligers dienen te beschikken, heeft in de eerste plaats betrekking op het durven aanspreken van nieuwe bezoekers. Het gaat erom dat een onthaalvrijwilliger de eerste stap moet durven zetten om bezoekers welkom te heten in de STEK en iets te drinken aan te bieden. De opbouwwerkers hebben dus gericht onthaalvrijwilligers gerekruteerd, omdat ze zich er van bewust zijn dat mensen proactief aanspreken niet voor iedereen vanzelfsprekend is om te doen. Daarnaast verwachten de opbouwwerkers dat de onthaalvrijwilligers net zoals de opbouwwerkers de nodige sociale vaardigheden hebben om racistische opmerkingen of roddels te stoppen. Vrijwilligers dienen actief in te grijpen op een diplomatische manier.

*'Een aantal verwachtingen zijn om in een gesprek de eerste stap te durven zetten en niet wachten als onthaalmedewerker wanneer iemand tot bij u komt, maar durven op iemand af te stappen die je ziet twifelen en durven zeggen: "Hey welkom ik het buurthuis! Ik ben... wil je een tas koffie?". Want dat is niet voor iedereen niet gegeven. Ook als het fout loopt, bijvoorbeeld durven zeggen: "Nee sorry dit komt niet in overeenstemming met het gedrag dat in het buurthuis toelaatbaar is" en ook effectief mensen durven aanspreken over racistische opmerkingen bijvoorbeeld: "Nee niet in het buurthuis. Een ander onderwerp, een ander gesprek. Anders, ja sorry, daar is de deur en dan mag je volgende week terugkomen". Dat zijn wel een aantal dingen waarvan we hebben gezegd daar moet je aan kunnen voldoen' (opbouwwerker B).*

De beleidsmedewerker van het CAW – die instaat voor het mee uitzetten van het beleid in het CAW van Leuven en die reeds een lange samenwerking heeft met Buurtwerking Casablanca en de andere buurtwerkingen in Leuven omtrent het creëren van een gemeenschappelijk draagvlak en een gemeenschappelijke kennisontwikkeling om ontmoetingsplekken te ontwikkelen. Waardoor de beleidsmedewerker van het CAW ook nauw betrokken is bij de STEK en de ontwikkeling van de onthaalploeg in de STEK – geeft aan dat het inzetten van onthaalvrijwilligers zeker een meerwaarde is voor de onthaalploeg, maar dat het daarbij wel belangrijk is dat deze vrijwilligers daarin gevormd worden. Zo moeten de onthaalvrijwilligers volgens de beleidsmedewerker van het CAW in staat zijn om afstand te nemen van hun eigen verhaal en dienen ze het perspectief van de organisaties naast het perspectief van de hulpvrager te kunnen leggen. De specifieke meerwaarde wordt in volgende paragraaf verder uitgelegd.

*'Op voorwaarde dat de vrijwilliger daarin ook een stukje geschoold wordt. Je moet wat afstand kunnen nemen van je eigen verhaal om mee in dat onthaal te kunnen komen staan. Je moet ook wel het perspectief van een organisaties naast het perspectief van de persoon zelf kunnen plaatsen. Bijvoorbeeld een OCMW heeft een wetgeving en je kan eigenlijk niet akkoord gaan als op een bepaald moment een bijkomende vergoeding niet uitgekeerd wordt, maar als dat het kader is, dan is dat het kader. Dat vind ik wel een voorwaarde voor een duo met een vrijwilliger, dat die daarin een minimale coaching in heeft gekregen om dat te kunnen doen' (beleidsmedewerker CAW).*

We concluderen dat het organiseren van onthaalmomenten, binnen het principe van informaliteit, werkt om mensen de eerste stap te doen zetten naar de STEK (1) omdat de onthaalploeg ervoor zorgt dat mensen zich welkom voelen in de STEK, (2) omdat de onthaalploeg inspeelt op conflicten en spanningen, (3) omdat ze een vrijblijvende toegang voorzien, (4) omdat mensen elkaar met respect dienen te behandelen in de STEK, (5) omdat de onthaalploeg de drempel van de STEK zo laag mogelijk houden en (6) omdat er vrijwilligers zijn toegevoegd aan de onthaalploeg.

## 2. Om bezoekers het eerste contact te laten leggen met de onthaalvrijwilligers

Ten tweede zorgen de onthaalmomenten er ook voor dat de bezoekers van de STEK het eerste contact kunnen leggen met de onthaalploeg. Onthaalvrijwilliger A geeft aan *'dat het eerste contact, het moment dat mensen hier in dit buurthuis binnenkomen, of zelfs buiten, dat lijkt mij heel belangrijk. Dat maakt dat mensen al dan niet verder binnenkomen'*. Een van de opbouwwerkers geeft aan dat de onthaalvrijwilligers vaak het eerste aanspreekpunt zijn wanneer mensen in de STEK binnenkomen. Opbouwwerker B geeft aan dat dit *'een meerwaarde kan zijn omdat een vrijwilliger soms makkelijker aanspreekbaar is dan een werker, op een andere manier in gesprek gaat en misschien dingen opvangt die wij vanuit onze functie en vanuit ons leefwereldperspectief niet zouden opvangen'* (opbouwwerker B). De beleidsmedewerker van het CAW bevestigt dit: *'Je hebt de laagdrempeligheid van een vertrouwd gezicht van een onthaalvrijwilliger. Ik geloof in de ervaringsdeskundigheid van mensen die vanuit hun perspectief, ervaringen en eigen levensverhaal op een andere manier kijken, ervaren en die soms ook wat kunnen toetsen of vertalen'*. De meerwaarde van de vrijwilliger heeft dus te maken met het feit dat vrijwilligers gemakkelijk aanspreekbaar zijn omwille van hun vertrouwd gezicht, maar ook doordat ze vanuit hun ervaringsdeskundigheid en leefwereldperspectief op een andere manier met bezoekers in gesprek gaan en problemen oppikken in vergelijking met de opbouwwerkers. Vrijwilligers staan dicht bij de leefwereld van de bezoekers. De onthaalvrijwilligers bevestigen dat ze gemakkelijker aanspreekbaar

zijn. Zo geeft onthaalvrijwilliger A aan dat *'als je hier heel lang werkt, ben je een gezicht voor mensen. Mensen die vanuit de kinderwerking bijvoorbeeld met een CLB papieren worstelen, die een vraag hebben, die spreken makkelijk de persoon aan die ze van ziens al heel lang kennen'*. Dat vertrouwde gezicht van een onthaalvrijwilligers is volgens de beleidsmedewerker van het CAW ook heel belangrijk. De beleidsmedewerker geeft aan dat het voor bezoekers van de STEK vaak al een hele drempel is om naar een ontmoetingsplek te komen, doordat ze weinig zelfvertrouwen hebben of door eerdere slechte ervaringen met hulpverlening. De onthaalvrijwilligers zijn volgens de beleidsmedewerker dan ook cruciaal om de allereerste contacten te leggen.

*'Het is vaak al een hele drempel om naar zo een ontmoetingsplek te komen. Mensen die komen hebben vaak een laag zelfwaarde gevoel, maar ook zelfvertrouwen, zijn zo geschonden in relaties, in contacten, in ervaringen ook met hulpverlening, waardoor die eerste kleine schakels leggen om nog maar in contact te komen niet evident zijn. Daarom denk ik dat vrijwilligers de grootste meerwaarde kunnen bieden om die allereerste verbindingen te kunnen leggen' (beleidsmedewerker CAW).*

Een van de onthaalvrijwilligers geeft aan dat dit eerste contact steeds op maat van de bezoekers moet gebeuren. De vrijwilliger geeft aan dat sommige mensen rechtstreeks op een onthaalvrijwilliger afstappen, maar dat ze als vrijwilligers ook zelf op sommige bezoekers moeten afstappen. De vrijwilliger geeft aan dat het een kwestie van aanvoelen is om te weten waar bezoekers nood aan hebben.

*'Soms gaan mensen zich direct naar u richten als ze binnenkomen. Zeker als er buiten de openingsuren iemand zit, dan komen ze direct met wat ze willen vragen. Op andere momenten wordt er over het algemeen wel gevraagd: "Kan ik u helpen?" of "Kan ik u een tas koffie aanbieden?" of zo die dingen. En dan is het een beetje aanvoelen' (onthaalvrijwilliger A).*

Bovenstaande bevindingen geven aan dat het organiseren van onthaalmomenten, binnen het principe van informaliteit, werkt om bezoekers het eerste contact te laten leggen met de onthaalvrijwilligers (1) omdat onthaalvrijwilligers vaak een vertrouwd gezicht zijn voor de bezoekers van de STEK en (2) omdat de onthaalvrijwilligers hun onthaal op maat van de bezoekers doen.

### 3. Om kennis op te bouwen over de bezoekers van de STEK

Vanuit de onthaalmomenten bouwt de onthaalploeg tot slot ook kennis op over de bezoekers van de STEK. Uit de resultaten van de interviews blijkt dat de leden van de onthaalploeg op drie manieren kennis opbouwen over de bezoekers. In de eerste plaats zet de onthaalploeg zich mee aan de tafel en knopen ze een gesprek aan met bezoekers. Op die manier probeert de onthaalploeg te achterhalen wat de noden of problemen zijn en daar spelen ze op in.

*'We gaan ook meer proactief vanuit de werkers zeggen van: "Ok ik voel dat er hier een nood of problemen zijn". Dan gaan we een stapje verder gaan en proberen iets losgeweekt te krijgen bij mensen. Als iemand met een lang gezicht binnenkomt, die normaal gezien altijd heel vrolijk binnenkomt of je vangt iets op als je mee aan tafel zit van: "Oei er loopt iets mis in die appartementsblok, er loopt iets persoonlijks mis bij die persoon". Je probeert in een gesprek aan te voelen wat er scheelt en daarop in te spelen' (opbouwwerker B).*

Opbouwwerker A geeft aan dat *'het babbeltje vaak is "waar woon jij hier" en "hoe is het daar". "Trek mijn mond niet open!" En ze zijn bezig. Door heel gerichte vragen te stellen, horen wij dan wat er gaande is'*. Opbouwwerker B benadrukt dat dit iets is wat de onthaalvrijwilligers kunnen doen, maar waar zij als professional in die onthaalploeg toch meer op inzetten. Onthaalvrijwilligers mogen zeker

het gesprek aangaan met bezoekers, maar als er problemen of noden zijn dan verwachten de opbouwwerkers dat de onthaalvrijwilligers dit tijdig aangeven bij de professional.

*'Dat kunnen vrijwilligers ook, maar dat is iets waar we als werkers toch iets meer op inzetten en waar we aan de vrijwilligers die onthaal doen vragen van: "Ok als je zoiets delicaats opmerkt, ga gerust in gesprek. Als het mensen zijn die je kent, ja aan een gesprek kan je al heel vaak iets hebben", maar dan zeggen we ook: "Laat dat tijdig weten aan de werkers die ervoor opgeleid zijn en die de expertise hebben om met zoiets aan de slag te gaan"' (opbouwwerker B).*

Een tweede manier om kennis op te bouwen over de bezoekers is door aanwezig te zijn in de STEK na groepsactiviteiten. De opbouwwerkers geven aan dat dit belangrijke momenten zijn die ervoor zorgen dat bezoekers na het formele deel van een infosessie, ook nog op een informele manier in contact kunnen komen met de opbouwwerkers. De opbouwwerkers geven immers aan dat mensen vaak nog andere problemen hebben dan de infosessie waarvoor ze in de STEK aanwezig zijn, waar ze graag met iemand over zouden spreken.

*'Waar we ook soms op inzetten is na een groepsactiviteit, dat wij blijven zitten. We hebben het bijvoorbeeld gehad over het thema slapen. Vaak zijn dat niet alleen slaaproblemen, maar ook andere problemen. Dus je hebt het formeel deel van de info, de vorming met een groep. Sommigen gaan naar huis en sommigen blijven zitten. Dus dat wij informele gesprekken nog gaan aangaan. Vaak horen we nog veel dingen die informeel nog wat extra verteld wordt. Dus dat informele na allerlei sessies, waarbij mensen nog wat nablijven. Dat mensen toch nog eens de tijd krijgen om ons aan te spreken. Dat is een bewuste strategie die wij dan hanteren' (opbouwwerker A).*

Opbouwwerker A stelt: *'We zouden perfect in onze bureau kunnen staan wachten van: Heb je een probleem? Kom binnen'. Maar zo werkt het niet. Wij gaan echt on the floor, aan de tafel bij leuke dingen bijzitten'* (opbouwwerker A). Een derde en laatste strategie die er wordt gehanteerd om kennis te verzamelen over de bezoekers is door middel van de vrijwilligers van de STEK. Deze strategie wordt specifiek door de onthaalmedewerker van het CAW toegepast – die toegevoegd is aan de onthaalploeg van de STEK om de individuele hulp- en dienstverleningsvragen op zich te nemen. De onthaalmedewerker van het CAW geeft aan dat vrijwilligers vaak zelf in de buurt van de STEK wonen. Dit zorgt ervoor dat zij ook vaak op de hoogte zijn van iemands situatie. Dit maakt dat de onthaalmedewerker van het CAW reeds basisinformatie kan verzamelen vooraleer hij een hulpverleningsgesprek aangaat met een bezoeker.

*'Vrijwilligers komen vanuit hun eigen wijk. Die kunnen zeggen: "Haar man is twintig jaar geleden overleden en dat was toen heel erg voor haar en nu begint ze het heel moeilijk te krijgen want ze heeft geen kinderen". Dat moet ik dan niet allemaal gaan opzoeken, want dan heb ik vooraf wat informatie. Enkel een korte schets van wie de bezoeker is. Dat is genoeg voor mij. En dan met de cliënt gaan spreken' (onthaalmedewerker CAW).*

Tot slot concluderen we dat het organiseren van onthaalmomenten, binnen het principe van informaliteit, werkt om kennis op te bouwen over de bezoekers van de STEK doordat de onthaalploeg drie verschillende strategieën toepassen. Zo stellen ze heel gericht vragen in een gesprek met bezoekers, zijn ze aanwezig voor, tijdens en na activiteiten in de STEK om een informeel contactmoment mogelijk te maken en bevragen ze de vrijwilligers van de STEK omdat deze vaak heel veel kennis hebben over de bezoekers.

### **Inzetten op de keuzevrijheid van bezoekers in het participeren aan activiteiten**

Een tweede principe van informaliteit dat wordt gerealiseerd binnen Buurtwerking Casablanca is het inzetten op de keuzevrijheid van bezoekers in het participeren aan activiteiten. Concreet wordt een onderdeel van de praktijk van informaliteit gekoppeld aan het realiseren van het vermogen om zelf beslissingen of keuzes te maken (Brink & Poll, 2012). De opbouwwerkers leiden daarbij zelf niet actief bezoekers toe naar de STEK, maar in onderstaande paragrafen tonen we aan dat de opbouwwerkers inspelen op diverse motivaties van bezoekers om hen deel te laten uitmaken van de STEK. Hierdoor zorgen ze ervoor dat ze de keuzevrijheid om te participeren aan activiteiten in de STEK bij de bezoekers zelf wordt gelegd. De resultaten van de interviews tonen aan dat de opbouwwerkers inzetten op de keuzevrijheid van bezoekers door in te spelen op hun interesses en talenten. Hierdoor slagen de opbouwwerkers erin om bezoekers de eerste stap te laten zetten naar de STEK en om hen te blijven engageren om naar de STEK te komen.

#### **1. Door in te spelen op de interesses en talenten van bezoekers en buurtbewoners**

Onze resultaten tonen aan dat de opbouwwerkers specifiek inzetten op het organiseren van activiteiten in het buurthuis op basis van de interesses van de bezoekers. Zoals we in de vorige twee cases gezien hebben, wil dit zeggen dat de opbouwwerkers niet nagaan of mensen daadwerkelijk de competenties hebben om hun interesses tot uitvoering te brengen. Men vertrekt namelijk vanuit de aspiraties van bezoekers, meer bepaald de dromen die ze koesteren. Dankzij de vrijwilligers van Buurtwerking Casablanca krijgen de opbouwwerkers veel informatie over de wijk Casablanca en vanuit het onthaal krijgen ze veel informatie over de bezoekers. Daardoor weten ze wat de interesses zijn van de buurtbewoners en gaan ze hun activiteitsaanbod hierop afstemmen.

*'We hebben een activiteitsaanbod op maat van de buurt. Wij hebben echt wel een vinger aan de pols in de buurt door de vrijwilligers die we hebben en door de mensen die we zelf ook kennen. Daardoor weten we ongeveer waar de interesses, of een aantal van de interesses, van de buurtbewoners zitten' (opbouwwerker B).*

*'Als mensen zeggen: "Ik verveel mij, ik weet niet wat doen". Dat moet je hier niet zeggen, want wij hebben direct een aanbod van dingen die we hier organiseren, maar ook in Leuven. Wij hebben een ploeg van vrijwilligers die dat allemaal gaan uitspitten van: "Welke leuke dingen zijn er allemaal te doen in Leuven", zoals Leuven Wintertijd. "Ah zien dat we die brochures hebben". Dat er leuke, goedkope, gratis en interessante dingen die hier zijn, dat we dat op het informatierek hebben. Als er dan een vraag komt, dat we dan een bundeltje meegeven (opbouwwerker A).*

Daarnaast zorgen de opbouwwerkers er ook voor dat ze een divers aanbod aan activiteiten voorzien door diverse organisaties onder te brengen in de STEK om activiteiten te organiseren. Zo gebruikt de vrouwenvereniging Femma een van de lokalen van de STEK om een naaisalon te organiseren op vraag van de buurtbewoners en bezoekers van de STEK. Opbouwwerker B geeft aan dat het belangrijk is om organisaties activiteiten te laten organiseren in de STEK, omdat het er ook voor

zorgt dat nieuwe mensen naar de STEK komen. Er zijn bijvoorbeeld mensen die niet naar het sociaal restaurant komen, maar wel naar het naaisalon. De opbouwwerker zorgt ervoor dat hij aanwezig is tijdens de activiteiten, zodat hij ook voor deze mensen een vertrouwd gezicht kan zijn en hen misschien kan betrekken bij de rest van de werking. Voor de opbouwwerkers is het met andere woorden meer dan het afstaan van het lokaal.

*'Sinds wij hier zitten wilde Femma ons lokaal gebruiken voor een naaisalon een keer per maand. Er waren heel veel vragen vanuit de buurt voor zo een naaisalon. Dus ja ik zag daar direct een kans. Een aantal mensen die echt willen komen naaien, maar zich bijvoorbeeld niet interesseren in de maaltijden, die komen hier dan wel. Ik zie dan ook wel dat ik daar aanwezig ben. Want ze leren mij kennen en dan ben ik een bekend gezicht. Dus het is meer dan het lokaal afstaan' (opbouwwerker B).*

De opbouwwerkers benadrukken wel dat de activiteiten die organisaties organiseren in de STEK ook toegankelijk moeten zijn voor de bezoekers van de STEK. Zo moeten activiteiten opengesteld worden voor iedereen uit de buurt en moet het voor iedereen betaalbaar zijn. Als een activiteit te duur is, gaan de opbouwwerkers daarover in gesprek met de organisaties om de prijs te doen zakken.

*'Ze moeten dat ook openstellen voor anderen uit de buurt. Anders was dat alleen hun clubje hier. Dat kan niet voor ons. Ook de financiële drempels. Als je vijf euro moet betalen, dan zeggen wij: "Nee het moet betaalbaar zijn voor de mensen". Dus het is maar twee euro geworden' (opbouwwerker A).*

De bezoekers geven echter wel aan dat ze nog niet altijd voldoende op de hoogte zijn van de activiteiten die plaatsvinden in de STEK. Zo geeft bezoeker D aan dat er een knutselactiviteit was in de STEK, maar dat zij dit slechts wist omdat ze toevallig naar de STEK kwam tijdens het spreekuur van de sociale huisvestingsmaatschappij Dijledal.

*'Gisterennamiddag was het knutselen en hebben ze kaarten gemaakt. Al twee weken na elkaar. Van nu tot met Kerstmis gaan ze kaarten maken. Vorige week ben ik komen kijken en gisteren ook, maar ik heb er zelf geen gemaakt. Ik wist dat omdat ik hier toen binnengekomen ben. Ik ben binnengekomen voor Dijledal en ik dacht: "Ah wat is dat?"' (bezoeker D).*

Bezoeker C schuift als mogelijke oplossing naar voor om mensen te informeren over activiteiten door een flyer in de brievenbussen te steken, door het in de buurtkrant te zetten of door een flyer omhoog te hangen aan het prikbord in de STEK. De bezoeker geeft aan dat sommige mensen bijvoorbeeld niet naar het sociaal restaurant willen komen in de STEK, maar misschien wel naar een activiteit. Hieruit leiden we af dat dit ook een manier zou zijn om nieuwe bezoekers naar de STEK of in het onthaal te krijgen.

*'Ja awel, maar de mensen weten het niet als dat niet in de brievenbus wordt gestoken of als het niet in de buurtkrant staat. Hoe kunnen de mensen dat dan weten? [...] Daar hangt een prikbord, maar daar hangt niks op. Er zijn mensen die niet komen eten, maar die daar wel graag naartoe zouden gaan. Je kan de mensen niet verplichten om te komen eten natuurlijk, maar ze kunnen misschien wel komen knutselen of ik weet niet wat. Maar als je niet geïnformeerd bent over wat er hier gebeurt, dan kan je niet komen. Ik zeg niet of dat een succes zal zijn, maar het is altijd het proberen waard' (bezoeker C).*

Daarnaast informeert de onthaalploeg bezoekers over het activiteitenaanbod van de stad Leuven. De opbouwwerkers maken daarvoor gebruik van vrijwilligers om uit te zoeken wat er allemaal te doen is in de stad. Ze zorgen er dan voor dat er brochures aanwezig zijn in de STEK, zodat bezoekers op



de hoogte zijn van de activiteiten. Een van de onthaalvrijwilligers bevestigt dat bezoekers er nood aan hebben om geïnformeerd te worden over de activiteiten die plaatsvinden in Leuven zelf, alsook over infosessies die doorgaan in de STEK, zoals een infosessie over slapen.

*'Ik herinner mij iemand die zei: wat ik een beetje mis in het buurthuis is bijvoorbeeld er zijn in Leuven heel veel van die dingen zo, je hebt zo de week van verbondenheid, je hebt de week van senioren, je hebt zo... en die mistte dat een beetje, die info daarvan. Dat ze dat niet weten wanneer dat dat is. Dus zo een dingen... Dat was een van de dingen die ze mij wel laten horen hebben. Dat is ook een... ik had ook wat reclame gemaakt voor een dingen die hier doorging over slapen' (onthaalvrijwilliger B).*

Naast het organiseren van activiteiten op basis van de interesses van bezoekers, zetten de opbouwwerkers ook in op de talenten van de bezoekers wanneer deze vrijwilliger willen zijn in de STEK. Zo geven de vrijwilligers aan dat de opbouwwerkers informeren naar wat ze graag zouden doen in de STEK. Dit geeft aan dat de opbouwwerkers in Buurtwerking Casablanca niet gaan screenen op bezoekers hun competenties, maar dat ze vertrekken vanuit de aspiraties van mensen. Zo geeft vrijwilliger B aan: *'[Opbouwwerker A] heeft aan mij gevraagd wat ik graag zou doen. Ik heb gezegd dat ik graag kook en dat ik ook mee de voorbereiding wil doen. Ik ben in de keuken begonnen en zo ben ik blijven komen'.* Ook onthaalvrijwilliger A is op basis van aspiraties als vrijwilliger aan de slag gegaan in de STEK. Zo geeft ze aan dat ze vrijwilliger zijn in de STEK ziet als een kans om te kunnen werken en om werk te combineren met een gezinsleven.

*'Ik ben daar zo heel stilletjes aan ingerold. Begonnen met een tas af te wassen dat werkers lieten staan tot wat ik nu doe. En dat was voor mij ook vooral een kans om te gaan werken. Ik ben alleen gevallen met vijf kinderen op een bepaald moment en werken leek mij geen optie. Ze waren tussen twee en twaalf, maar vrijwilligerswerk geeft u dan toch iets meer vrijheid naar uw kinderen toe' (onthaalvrijwilliger A).*

Bovenstaande bevindingen tonen aan dat de opbouwwerkers van Buurtwerking Casablanca de keuzevrijheid van bezoekers aanwakkeren, binnen het principe van informaliteit, door in de eerste plaats in te zetten op de talenten en interesses van bezoekers. Dit doen ze (1) door beroep te doen op de kennis die ze verzamelen over de bezoekers vanuit het onthaal; (2) door beroep te doen op de kennis die vrijwilligers verzamelen door aanwezig te zijn in de buurt; (3) door bezoekers te informeren over het activiteitenaanbod van de STEK en de stad en (4) wanneer bezoekers vrijwilligerswerk willen doen.

## 2. Om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK

De keuzevrijheid in het participeren aan activiteiten zorgt er in eerste instantie voor dat mensen snel de weg vinden naar de STEK omwille van het diverse aanbod die de opbouwwerkers en de vrijwilligers voorzien op basis van de interesses en talenten van bezoekers en buurtbewoners. Dit gebeurt eerst en vooral dankzij de mond-aan-mond reclame door bezoekers van de STEK. Er is namelijk voor ieder wat wils en deze diversiteit aan activiteiten en functies wordt vlot doorgegeven in het informele netwerk van de bezoekers. Zo is bezoeker G in de STEK terechtgekomen door *'een vriendin die zei "Kom eens een keer eten", maar ik dacht "In het buurthuis? Wat is dat daar?" Ik heb toen een paar mensen gezien die ik goed ken van 'Ah die eet ook hier'. We zaten dan samen in een groep en dat is goed gegaan'.* Bezoeker G heeft er dan ook voor gezorgd dat andere mensen naar de STEK kwamen. *'Dan heb ik gezegd tegen [bezoeker I] "Kom ook een keer". Die stond daar ook zo een beetje, maar ik heb gezegd "Je gaat dat zien". Ze is geweest en ze is hier ook gebleven' (bezoeker*

G). Vrijwilliger B is bijvoorbeeld naar de STEK gekomen omwille van haar zus. *'Ze zei "Je zou toch beter naar het buurthuis komen. Als je u bezigheid hebt, dan denk je zoveel niet na". Ik dacht awel ja dat zou mij nog interesseren'*. Daarnaast zijn er ook bezoekers die in de STEK zijn terecht gekomen omdat ze in de wijk of in de woonblokken rond de STEK zijn komen wonen. Zo verklaarde vrijwilliger D dat ze de stap naar de STEK heeft gezet *'met naar hier te komen wonen. Dus een keer naar beneden geweest en een tas koffie komen drinken'*. Verder hebben een aantal vrijwilligers de eerste stap naar de STEK gezet, omdat ze op zoek waren naar vrijwilligerswerk. Vrijwilliger E kon bijvoorbeeld omwille van schade aan de rug niet meer terecht op de reguliere arbeidsmarkt. Hierdoor was hij op zoek naar vrijwilligerswerk en zo is hij terecht gekomen in Buurtwerking Casablanca.

*'Ik ben hier terecht gekomen omdat ik van een ladder was gevallen en rug schade had opgelopen. Daardoor ben ik moeten stoppen met mijn job. Ik heb dan zelf gekozen dat ik vrijwilligerswerk wilde gaan doen. Ik wilde niet meer thuis zitten. Ik verveelde mij en wilde iets nuttigs doen. Zo ben ik ertoe gekomen om naar het buurthuis te gaan'* (vrijwilliger E).

Andere bezoekers zijn in de STEK terecht gekomen omwille van de nood aan sociaal contact. Zo verklaart vrijwilliger A: *'Ik ben enorm verlegen, maar toch had ik zo een gevoel van ik wil daar gaan eten. Ik wil die mensen leren kennen'*. Of bezoeker C: *'Mijn echtgenoot is drie jaar geleden overleden en zo heb je ook een beetje sociaal contact terug met de mensen'* (bezoeker C). Tot slot heeft bezoeker J de eerste stap gezet naar de STEK omwille van een opbouwwerker die haar had uitgenodigd om te komen eten. Bezoeker J was onderweg naar een begrafenis, maar kende haar weg niet in Kessel-Lo. Na een busrit stond ze voor het buurthuis. Wanneer ze wilde wegwandelen, deed een opbouwwerker de deur van het buurthuis open om de bezoeker binnen te vragen. Na de begrafenis heeft de bezoeker dan de stap naar de STEK gezet.

*'Ik denk dat ik hier ongeveer een twee jaar kom. Ik kende de weg in Kessel-Lo nog niet goed. Ik had nog niet de moeite gedaan om de straten te leren kennen en zo. Ik moest naar een begrafenis van een vriendin hier in Kessel-Lo. Ik nam de bus en ze hadden mij gezegd om af te stappen aan de frituur. Dus ik stap af aan de frituur. Ik sta daar en ik denk: "Ja nu ga ik naar de begrafenis" en er doet iemand de deur open van het buurthuis en die zegt: "Mevrouw kom binnen het is koud. Kom binnen, kom een koffie drinken". En ik zei: "Nee mevrouw, ik ga naar een begrafenis". "Ja maar nee kom rap een koffie drinken", dat was [een opbouwwerker]. En ik dacht: "Allez wie doet dat nu iemand zomaar binnen vragen". En die begint direct te babbelen: "Je komt toch deze middag eten". Ik vraag: "Eten"? "Ja wij zijn een buurthuis, hier kan je komen eten". Maar dat is dus enorm meegevallen. Ik had nog nooit van een buurthuis gehoord. Ik had daar echt geen benul van dat dat bestond'* (bezoeker J).

Hoewel heel wat bezoekers hun weg vinden naar de STEK, blijkt uit de resultaten van het onderzoek dat de opbouwwerkers voor een uitdaging staan. De opbouwwerkers stellen vast dat er heel wat mensen naar het buurthuis komen voor bijvoorbeeld de huiswerkbegeleiding of de ouderengroep, maar geen gebruik maken van het onthaal. Daardoor bereiken ze heel wat doelgroepen nog niet.

*'Er zijn ook heel wat andere groepen die hier actief zijn, die we niet bereiken. De Kom Binnen's [praatgroep Nederlands] zit hier, de integratiedienst rond taallessen, het Koala-project rond gezinnen met jonge kinderen, de huiswerkbegeleiding, de ouderengroep. Dus hier gebeurt haal wat en dat zijn groepen die hier ook dezelfde ingang gebruiken, maar die slaan linksaf. Niet rechts. Rechts is ons warm onthaal waar wij iedereen welkom proberen te laten voelen. We merken dat die groepen soms toch maar met een rare blik kijken. Dus daar is nog wat werk aan om die samen te brengen'* (opbouwwerker A).

Opbouwwerker B haalt aan dat ze vanuit de onthaalploeg, maar ook door het aanpassen van de openingsuren, trachten om deze andere groepen ook te bereiken. Zo proberen ze de onthaalmomenten te organiseren op het moment dat de lessen Nederlands starten of wanneer ouders hun kinderen naar de kinderwerking brengen. De opbouwwerker haalt aan dat ze op die manier de drempels die ze onbewust hebben ingebouwd, proberen weg te werken.

*'Vandaar de onthaalploeg en het schuiven in de openingsuren zodat bijvoorbeeld de Nederlandse lessen mooi aansluiten bij die maaltijden hier in het buurthuis zijn en dat wij open zijn als de ouders van de kinderwerking hun kinderen komen afzetten. Daar zijn we nu volledig op aan het inzetten, maar dat is een proces waar we een evenwicht moeten in zoeken en waar we ook de kansen van deze locatie volledig mee willen benutten. Soms ken je de drempels niet en bouw je ze onbewust in. Misschien hebben wij onbewust drempels ingebouwd voor bepaalde groepen, waardoor zij hier niet binnen geraken. En dan moeten we nagaan hoe we die kunnen wegwerken' (opbouwwerker B).*

Ook de bezoekers geven aan dat ze niet begrijpen waarom *'er niet meer mensen komen'* (bezoeker I). Volgens de bezoekers heeft dit te maken met het feit dat mensen *'ofwel niet durven'* (bezoeker H) of *'ze kennen het niet'* (bezoeker J).

Ten tweede concluderen we dat de opbouwwerkers van Buurtwerking Casablanca de keuzevrijheid van bezoekers aanwakkeren, binnen het principe van informaliteit, om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK. Mensen zetten vaak de eerste stap omwille van de mond-aan-mond reclame van de bezoekers van de STEK, omdat mensen in of rondom de wijk van de STEK wonen, omdat mensen op zoek zijn naar vrijwilligerswerk en omdat bezoekers nood hebben aan sociaal contact.

### 3. Een blijvend engagement omwille van de sociale contacten die ontstaan tijdens activiteiten

Tot slot zorgt de keuzevrijheid in het participeren aan activiteiten er ook voor dat bezoekers zich blijven engageren om naar de STEK te komen. De resultaten tonen aan dat dit te maken heeft met het feit dat mensen in de STEK sociale contacten kunnen opbouwen en onderhouden tijdens deze activiteiten. De contacten ontstaan door de gemeenschappelijke interesses van de deelnemers in de diverse activiteiten. Zo stelt vrijwilliger D: *'Ik ben lang uit Leuven weggeweest en ik kende hier niemand meer. Maar ik leerde hier dan wel mensen kennen en dan ben ik blijven komen'*. Bezoeker A concludeert dat er in het buurthuis een sociale gemeenschap is. Als er bijvoorbeeld iemand verjaart, zullen ze ook steeds een kaartje voorzien met de namen van de bezoekers. Dit zorgt er volgens de bezoeker voor dat die sociale gemeenschap sterk naar elkaar toe groeit.

*'Het is hier een sociale gemeenschap ook. Zoals bijvoorbeeld er verjaart hier iemand. Vorige week waren er vijf mensen jarig, dus vijf kaartjes. Iedereen zet zijn handtekening. Die gemeenschap, die begint fel naar elkaar toe te groeien. Dat is iets dat zeker gebeurt. Dat is een echte gemeenschap aan het worden' (bezoeker A).*

Opbouwwerker A benadrukt dat ze bewust *'heel hard inzetten op ontmoeting, met als doel om mensen te versterken door een informeel netwerk te voorzien'*. We kunnen met andere woorden concluderen dat bezoekers zich blijven engageren om naar de STEK te komen omwille van de sociale contacten die er worden opgebouwd tijdens de activiteiten die er worden georganiseerd in de STEK.

## Vanuit de responsieve nabijheid van de onthaalploeg een vertrouwensrelatie opbouwen

Onze interviews tonen tot slot ook aan dat het inzetten op informaliteit ervoor zorgt dat de onthaalploeg een vertrouwensrelatie kan opbouwen met de bezoekers. De opbouwwerkers stellen vast dat de bezoekers van de STEK niet naar het buurthuis komen omwille van het onthaal, maar om deel te nemen aan activiteiten. Omwille van de informele praktijk waarin ze werken kunnen ze bijvoorbeeld *'anderhalf uur de tijd nemen om rustig mee aan de tafel te zitten en over iets informeel beginnen'*. De opbouwwerkers geven aan dat ze *'op die manier vertrouwen kunnen opbouwen'* door te spreken over alledaagse thema's en interesses (opbouwwerker B). Ook de beleidsmedewerker van de stad Leuven – een beleidsadviseur omtrent de thema's Welzijn en Zorg die onder andere werkt rond het Geïntegreerd Breed Onthaal en de opvolging doet van het project Zorgzame Buurten– geeft aan dat mensen naar de STEK komen omwille van het sociale contact, om de krant te kunnen lezen en een koffie te drinken. Omdat de onthaalploeg daar steeds aanwezig is, slagen ze er volgens de beleidsmedewerker in om met de bezoekers een vertrouwensrelatie op te bouwen.

*'Mensen komen naar daar om een babbel doen, een koffie te drinken of om de krant te lezen en op die manier bouwen bezoekers ook een vertrouwensband op met de mensen die daar werken of die ze daar regelmatig zien' (beleidsmedewerker stad Leuven).*

We stellen dus vast dat de responsieve nabijheid van de onthaalploeg een belangrijk onderdeel vormt van de informaliteit. Zoals opbouwwerker A in onderstaand citaat aangeeft, hebben de opbouwwerkers een bepaalde stijl van aanwezig zijn in de STEK. Hiermee bedoelt de respondent dat het belangrijk is dat het contact 'informeel' blijft en niet als dwingend mag worden ervaren. Het is vooral belangrijk dat de STEK een plaats is waar mensen naartoe kunnen komen, zonder lastig gevallen te worden door een opbouwwerker.

*'We hebben een bepaalde stijl van aanwezig te zijn, maar zonder op te dringen. Want dat is een moeilijke hé. Vaak zien ze mij al afkomen en zonder dat ik iets vastheb, zeggen ze al: "Wat ga je ons nu weer wijsmaken". Of dan sta ik te zwaaien: "Ik heb iets in de aanbieding". Dus je moet het op een plezante manier doen en niet op een te directe manier. Dat moet spontaan gebeuren en iedereen moet zijn stijl daarin vinden. Mensen moeten hier ook kunnen zitten, zonder lastig gevallen te worden door de buurtwerker. Dat is een evenwicht zoeken' (opbouwwerker A).*

Zo geeft onthaalvrijwilliger A aan: *'Voor mij is het veel meer mensen die naar mij toekomen en [onthaalvrijwilliger B] kan gemakkelijker zeggen ik ga ertussen zitten en zelf beginnen. Dat is een beetje ieders zijn aard dat daarin meespeelt'* (onthaalvrijwilliger A). Onthaalvrijwilliger A zet zich wel tussen de mensen als ze hoort dat er bijvoorbeeld foute informatie uitgewisseld wordt tussen de bezoekers omtrent de UiTPAS. Dan zal ze ervoor zorgen dat de bezoekers de juiste informatie krijgen. De onthaalvrijwilliger heeft met andere woorden een concreet iets nodig waarop ze kan inspelen om tussen de mensen te gaan zitten.

*'Soms hoor je ook dingen vertellen, waarvan de informatie niet helemaal klopt. Bijvoorbeeld over de UiTPAS. Ik ben UiTPAS-ambassadeur hier in Casablanca. Dus ik weet daar wel iets van. Als ik dan hoor dat het niet klopt wat ze daar allemaal aan het vertellen zijn, dan ga ik daar wel even bijzitten en duidelijke uitleg proberen te geven. Dan heb je een aanleiding. Zomaar in het wilde weg, dat vind ik moeilijker' (onthaalvrijwilliger A).*

Onthaalvrijwilliger B bekijkt bijvoorbeeld welke activiteiten er in de nabije toekomst plaatsvinden en gaat tussen de bezoekers zitten om daarover te vertellen. De onthaalvrijwilliger geeft aan dat mensen daardoor ook over andere dingen beginnen te vertellen. Het is volgens de onthaalvrijwilliger niet zijn

plaats om mensen daar heel actief over te bevragen, maar het is voornamelijk belangrijk om tijd te maken voor de bezoekers en een luisterend oor te bieden.

*'Ik heb wat gekeken, wat is er te doen binnen de kortste momenten? En zo ben ik bij mensen aan tafel gaan zitten. Dan ben ik over dat slapen begonnen en als je bij mensen zit, beginnen die automatisch over andere dingen. Dat mag niet betekenen dat je het er gaat uitsleuren. Ik heb zoiets het mag allemaal niet te geforceerd zijn. Eigenlijk moet je er u gewoon bijzetten en er bewust tijd voor maken' (onthaalsvrijwilliger B).*

Ook de onthaalmedewerker van het CAW past eenzelfde strategie toe. Van zodra hij in de STEK aanwezig is, zegt hij 'hallo', zet hij zich mee aan de tafel met de bezoekers en begint met hen een babbel te doen. De onthaalmedewerker geeft aan dat bezoekers dan spontaan verhalen beginnen te vertellen waar hij dan kan op inpikken.

*'Ik ga gewoon luidop tegen iedereen hallo zeggen en de mensen laten weten dat ik er ben. Ik ga dicht bij de mensen zitten, dat is gewoon vanuit mijn gewoonte. Ik kan ook niet ergens apart gaan zitten en als mensen vragen hebben, kunnen ze naar mij toekomen. Nee ik ga gewoon bij iedereen aan de tafel zitten en dan begin ik een babbel te doen: "Hoe gaat het met u? Gaat het goed"? De mensen vertellen dan: "Ah ik ben van de bus gevallen en ik voel mij niet goed". Er komen dan ook vragen naar voor zoals: "Mijn mutualiteit: Hoe moet ik dat doen"? Ik ga dan zeggen: "Je kan dat per mail doen. Inscannen en doorsturen" en de mensen dan: "Ah oké"' (onthaalmedewerker CAW).*

De beleidsmedewerker van het CAW geeft aan dat deze werkwijze voor de onthaalmedewerker in het begin moeilijk was. De beleidsmedewerker stelt dat hulpverleners in het CAW aan een bureau zitten en dat mensen daar met een vraag binnenkomen. In het buurthuis is dit echter niet het geval. Daar moet de onthaalmedewerker mee aan de tafel zitten en afwachten of er al dan niet vragen zijn.

*'Outreaching aan die tafel gaan zitten, dat was voor [onthaalmedewerker CAW] in het begin ook ontzettend moeilijk. Want de hulpverleners zijn hier gewoon om aan hun bureau te zitten of om aan een tafel te zitten en "Wat is u vraag? Ok ik luister en we gaan van start". Dat komt daar zo niet. Je gaat een tas koffie drinken en er gebeurt wel iets' (beleidsmedewerker CAW).*

De opbouwwerker geeft aan dat de basishouding van een onthaalmedewerker ook heel belangrijk is om vertrouwen te kunnen opbouwen. *'Dat informele, dat spontane, dat oprechte. Mensen zien dat en dat is zo belangrijk'* (opbouwwerker A). De opbouwwerker stelt dat het bijvoorbeeld belangrijk is om als medewerker van de onthaalploeg ook iets over jezelf te vertellen, omdat mensen dit ook appreciëren. Hier geeft de opbouwwerker aan dat ook hier ieder zijn eigen stijl moet zoeken.

*'Je lost wat je wilt hé. Ik vertel ook wat ik wil. Dat is u keuze, maar het is wel belangrijk om dat te doen. Omdat mensen dan het gevoel hebben van: "Hey dat is een toffe mens, die vertelt van alles". Het is ook belangrijk dat iedereen dat op zijn eigen manier doet. Want iedereen heeft zijn eigen manier en zijn eigen stijl om dat te doen. Wat maakt dat mensen vertrouwen hebben in u dat is bij iedereen anders' (opbouwwerker A).*

De vrijwilligers bevestigen dat de opbouwwerkers bijvoorbeeld iets over zichzelf vertellen. Zo geeft een van de vrijwilligers het voorbeeld dat opbouwwerker A tijdens een kerstmarkt vertelde dat hij niet lang kon blijven, omdat zijn zoon gekwetst was door het voetballen. De vrijwilliger kon het heel erg appreciëren dat de opbouwwerker een persoonlijk verhaal vertelde.

*'Ik herinner mij nog met een Kerstmarkt dat zijn zoon gekwetst was door de voetbal. We waren toen aan het stadspark en dat [opbouwwerker A] ons daarin betrok. Hij zei: "Mensen ik ga niet lang blijven, want mijn zoon is gekwetst". Dus hij betrok ons een deel mee in zijn gezin' (vrijwilliger D).*

De opbouwwerkers geven aan dat ze de basishouding die de onthaalmedewerker van het CAW aanneemt appreciëren. Zo geven ze aan dat de onthaalmedewerker niet 'op de klok' werkt. Als zijn onthaalmoment erop zit, maar hij is nog in gesprek met een bezoeker, dan zal hij dit gesprek eerst afronden vooraleer naar huis te gaan. De opbouwwerkers stellen vast dat de onthaalmedewerker oprecht geïnteresseerd is in de verhalen van de bezoekers en dat hij omwille van die nabijheid ook een vertrouwensband kan opbouwen met bezoekers.

*'[Onthaalmedewerker CAW] vind ik daar wel heel goed in, want sommige mensen werken echt op de klok. "Ah zeven uur 's avonds, ik ben naar huis" en elke keer dat je dat doet, krijgen mensen het gevoel "Ah ja juist die zit hier vanuit zijn werk en eens zijn uren voorbij zijn, is die weg". Terwijl [onthaalmedewerker CAW] gerust eens zegt: "Ah ik ben nog in gesprek. Het is gezellig. Ik blijf nog een half uur langer". Door oprecht geïnteresseerd te zijn en door oprecht vanuit de nabijheid contact leggen met mensen, dat is een hele belangrijke denk ik. Zo bouw je echt een band op' (opbouwwerker B).*

De onthaalmedewerker geeft zelf ook aan dat hij een vertrouwensband opbouwt met de bezoekers die hij elke week ziet. Omdat hij vertrouwen krijgt van de bezoekers, delen bezoekers ook steeds vaker een persoonlijk verhaal met hem.

*'Sommige mensen die ik hier elke week zie, die vertrouwensbanden zijn er wel en zijn we aan het opbouwen. Ik merk wel dat mensen persoonlijke verhalen durven vertellen. Dus als ik dan het vertrouwen niet heb, dan weet ik bijvoorbeeld niet dat die persoon slachtoffer geweest is, dat die iets ergs meegemaakt heeft' (onthaalmedewerker CAW).*

De vrijwilligers bevestigen dat de onthaalmedewerker van het CAW 'een hele vriendelijke, open en communicatieve persoon' is, maar 'hij is hier nog niet lang, dus de mensen moeten nog de weg naar hem vinden natuurlijk' (vrijwilliger E). Dit blijkt ook uit de resultaten van de gesprekken met de bezoekers van de STEK. Zo geeft een van de bezoekers aan dat ze niet wist wie de onthaalmedewerker van het CAW was of wat zijn functie is in de STEK. Ze heeft de onthaalmedewerker wel al zien praten met de opbouwwerkers en een tas koffie zien drinken, maar ze weet bijvoorbeeld niet waarvoor ze bij hem terecht kan.

*'Wie is dat? We weten niet wat die hier komt doen. Die heeft zich niet voorgesteld. Die komt hier gewoon binnen en die gaat daar aan een tafel zitten of daar aan een hoge tafel. Voor ons is dat ook iemand die hier gewoon een tas koffie komt drinken. Wij weten niet wie dat is. Allez ik weet het nu wel omdat je het zegt. Ik heb hem al aan de toeg gezien met [opbouwwerker B] en dan praten ze samen' (bezoeker C).*

De beleidsmedewerker van de stad Leuven benadrukt wel dat het belangrijk is dat je als onthaalmedewerker niet alleen luistert naar wat de bezoekers vertellen of vragen, maar dat je als onthaalmedewerker ook een stap verder moet gaan en moet nagaan waar mensen nog bij geholpen kunnen worden.

*Het is belangrijk dat je in je onthaal ook meer doet dan enkel luisteren. Zijn er bijvoorbeeld ook andere dingen waar mensen mee geholpen zouden kunnen zijn? Of soms stellen mensen een bepaalde vraag, maar als ze niet weten dat er nog rechten zijn die zij niet kennen, dan moet je als onthaalmedewerker of als hulpverlener proactief daarover beginnen (beleidsmedewerker stad Leuven).*

### **Inzetten op informaliteit:**

Onthaalmomenten organiseren om:

- Mensen de eerste stap te doen zetten
  - o Door mensen zich welkom te doen voelen
  - o Door om te gaan met conflicten en spanningen
  - o Door een vrijblijvende toegang te voorzien
  - o Omdat mensen elkaar met respect dienen te behandelen
  - o Door de drempel van de STEK zo laag mogelijk te houden
  - o Door vrijwilligers toe te voegen aan de onthaalploeg
- Bezoekers het eerste contact te laten leggen met de onthaalvrijwilligers
  - o Door het vertrouwde gezicht van een onthaalvrijwilliger als eerste aanspreekpunt
  - o Door op maat van de bezoeker het onthaal te doen
- Kennis op te bouwen over de bezoekers van de STEK
  - o Door heel gericht vragen te stellen in een gesprek met bezoekers
  - o Door aanwezig te zijn voor, tijdens en/of na activiteiten om een informeel contactmoment tussen de bezoekers en de onthaalploeg mogelijk te maken
  - o Door vrijwilligers te bevragen

Inzetten op keuzevrijheid in het participeren aan activiteiten:

- Door in te spelen op de interesses en talenten van bezoekers
  - o Door beroep te doen op de kennis die de onthaalploeg verzameld over de bezoekers vanuit het onthaal
  - o Door beroep te doen op de kennis die vrijwilligers verzamelen door aanwezig te zijn in de buurt
  - o Door bezoekers te informeren over het activiteitenaanbod van de STEK en de stad
  - o Wanneer bezoekers vrijwilligerswerk willen doen
- Om mensen de eerste stap te doen zetten
  - o Door mond-aan-mond reclame
  - o Omdat mensen in of rondom de wijk van de STEK wonen
  - o Omdat mensen op zoek zijn naar vrijwilligerswerk
  - o Omdat bezoekers nood hebben aan sociaal contact
- Om blijvend engagement te bekomen bij bezoekers omwille van de sociale contacten die ontstaan tijdens contacten

Vanuit de responsieve nabijheid van de onthaalploeg een vertrouwensrelatie opbouwen:

- Omdat de onthaalploeg steeds aanwezig is in de STEK tijdens de onthaalmomenten
- Omdat de onthaalploeg tussen de bezoekers gaat zitten
- Door een luisterend oor te bieden
- Door bezoekers de tijd te geven om hun verhaal te vertellen
- Door een informele, spontane en oprechte basishouding aan te nemen
- Omdat de onthaalmedewerkers ook persoonlijke verhalen meedelen
- Omdat de onthaalmedewerkers niet op de klok werken

Bovenstaande voorbeelden illustreren dat het inzetten op informaliteit door een responsieve en nabije houding aan te nemen ervoor zorgt dat de onthaalploeg een vertrouwensrelatie kan opbouwen met de bezoekers. De onthaalploeg slaagt hierin (1) omdat ze steeds aanwezig zijn in de STEK tijdens de onthaalmomenten, (2) omdat ze tussen de bezoekers gaat zitten, (3) omdat ze een luisterend oor bieden aan de bezoekers, (4) omdat ze bezoekers de tijd te geven om hun verhaal te vertellen, (5) omdat ze een informele, spontane en oprechte basishouding aannemen, (6) omdat ze ook persoonlijke verhalen meedelen en (7) omdat ze niet op de klok werken.

### 3.2.2 Outreachend werken in de leefomgeving van mensen

Een tweede werkzaam principe kunnen we terugvinden in het belang van outreachend werken in de leefomgeving van mensen. In hoofdstuk 4 hebben we outreachend werken omschreven als het actief naar buiten treden van de sociaal werker, waarbij ze zich richten op mensen in een kwetsbare positie in hun eigen leefomgeving (zie hoofdstuk 4 '5. Outreachend werken'). De resultaten van het onderzoek tonen aan dat de onthaalploeg op verschillende manieren outreachend werkt in de leefomgeving van mensen om (1) het eerste contact te kunnen leggen met mensen, (2) kennis op te bouwen over personen en (3) kennis op te bouwen over de wijk. De opbouwwerkers geven aan dat het belangrijk is om ook op outreachende wijze aan onthaal te doen, *'omdat verschillende buurtbewoners op een verschillende manier onthaalt moeten worden'* (opbouwwerker B).

#### Om het eerste contact te leggen met mensen

Om het eerste contact te leggen met mensen die nog niet naar de STEK komen, gaan de opbouwwerkers enerzijds op huisbezoek. Dit gebeurt voornamelijk wanneer bezoekers van de STEK aangeven dat ze zich zorgen maken om hun buurman of buurvrouw en vragen of iemand kan langsgaan.

*'Maar ook mensen die we nog niet gezien hebben. Bij een verhaal dat binnenkomt van: "Mijn buurman, ik heb die al twee dagen niet meer gezien". Dus mensen die zich zorgen maken over hun buurman, die wij misschien niet kennen, kunnen ze ook zeggen van: "Kijk daar woont iemand. Kan daar eens iemand op afgaan". Dan gaan we daar naartoe'* (opbouwwerker B).

Anderzijds organiseren de opbouwwerkers ook een onthaalmoment in Hal5 om in contact te komen met mensen die ze vanuit de STEK nog niet bereiken. Zoals aangegeven in de handelingstheorie is Hal5 een vzw waar een aantal organisaties gevestigd zijn en waar de opbouwwerkers van Buurtwerking Casablanca ook een onthaal organiseren (zie handelingstheorie 'Praktijken vanuit een emanciperend aanbod'). Opbouwwerker B geeft aan dat *'de sociale kruidenier heel veel kwetsbare mensen bereikt die niet per se in het buurthuis komen. De bedoeling is dan om daar een gelijkaardig onthaal als in het buurthuis op te zetten waar je met hulp- en dienstverleningsvragen terecht kunt'*. De opbouwwerkers vinden het belangrijk *'dat de mensen die niet tot in het buurthuis geraken, maar wel tot Hal5, dat die van hetzelfde onthaal kunnen gebruik maken als in het buurthuis'* (opbouwwerker B). De opbouwwerkers geven wel aan dat ze hun onthaal iets anders zullen moeten organiseren dan in het buurthuis. Opbouwwerker B stelt dat het onthaal moet aangepast worden aan de context waarin ze zich bevinden. Mensen komen naar Hal5 en de sociale kruidenier om boodschappen te doen. Van zodra deze boodschappen zijn gedaan, vertrekken mensen al snel naar huis. De opbouwwerkers geven aan dat ze deze mensen dus op een andere manier moeten benaderen en op een veel kortere tijdspannen tot de noden moeten komen.



*'Je moet je onthaal aanpassen aan de context hé. Mensen komen daar om het winkelen en het onthaal is een plus, maar iemand voor te gaan winkelen, die boodschappen zijn gedaan en normaal vertrek je terug naar huis. Dus je gaat op een of andere manier die mensen moeten onderscheppen en op veel kortere periode tot die noden komen' (opbouwwerker B).*

Opbouwwerker A geeft aan dat ze bezoekers van de sociale kruidenier tot aan het onthaal trachten te krijgen door ze een gratis koffie of thee aan te bieden. De opbouwwerker heeft opgemerkt dat mensen zich vaak niet welkom voelen in Hal5 en enkel naar de sociale kruidenier komen. Door ze een gratis koffie of thee aan te bieden, gaan mensen aan de bar in Hal5 zitten en kunnen de opbouwwerkers contact zoeken door er zich naast te zetten. De opbouwwerkers knopen dan een gesprek aan met als doel om de mensen uiteindelijk naar het buurthuis toe te leiden.

*'Wij gaan, als ze gewinkeld hebben, hen een bon geven voor een gratis thee of koffie. Dan moeten ze ook naar de bar gaan. Mensen hebben vaak het gevoel "Ik kom alleen naar de sociale kruidenier, want voor de rest is Hal5 niks voor mij". Wij zeggen: "Nee je bent hier welkom. We hebben koekjes en gratis thee of koffie kan je aan de bar krijgen". We gaan daar bijzitten, maar ook vragen van: "Wat vind je van de kruidenier" of "Ah je woont daar? Ken je het buurthuis niet? Ken je [opbouwwerker B]? Zal ik eens meegaan". En dan zijn we weg' (opbouwwerker A).*

#### **Om kennis op te bouwen over personen door huisbezoeken te doen**

Ten tweede werken de opbouwwerkers outreachend om kennis op te bouwen over personen door op huisbezoek te gaan. Zo gaan ze bijvoorbeeld op huisbezoek bij mensen die ze reeds kennen als bezoeker van de STEK, maar waar ze zich zorgen om maken. De persoon in kwestie is dan niet noodzakelijk naar de STEK gekomen of heeft niet zelf een hulpvraag gesteld, maar de opbouwwerkers bellen dan aan en vragen of ze de persoon met iets kunnen helpen. Zo krijgen ze inzicht in de persoon zijn situatie en bekijken ze samen wat ze kunnen doen om hem of haar verder te helpen.

*'Als we iemand kennen die een bepaalde problematiek heeft en we zien die buiten rondzwerven heel de dag door ladderzat of we horen van mensen dat die persoon een alcoholprobleem heeft, dan gaan we echt wel outreachend onthaal doen. Dan kan het weleens zijn dat we aan die zijn voordeur staan en dat die niet per se hier is binnen gewandeld of zelf hulp vraagt, maar dat we zelf zeggen kom we kennen die persoon – op z'n minst van gezicht of van naam – en we maken ons daar echt zorgen over, dan nemen wij de stap voor het onthaal en gaan we echt outreachend proberen te werken. Dan gaan we aanbellen en zeggen van: "We merken dat het niet zo goed gaat, kunnen we iets doen"? Dan bekijken we hoe we daarmee verder kunnen' (opbouwwerker B).*

#### **Om kennis op te bouwen over de wijk door de aanwezigheid van onthaalvrijwilligers in de wijk**

Tot slot zorgt outreachend werken in de leefwereld van mensen er ook voor dat de opbouwwerkers kennis opbouwen over de wijk. Het outreachend werk gebeurt in dit geval door de onthaalvrijwilligers van de STEK. Opbouwwerker A geeft aan dat *'als een vrijwilliger op straat wandelt of op de bus stapt, dan zijn zij soms ook een aanspreekpunt. Ze wonen ook in de wijk, dus die kennen heel veel mensen die hier wonen'*. Dit zorgt ervoor dat mensen de vrijwilligers ook gemakkelijker aanspreken bij problemen. Opbouwwerker B vult aan dat de vrijwilligers vaak ook dingen opmerken op momenten dat de opbouwwerkers zelf niet in de wijk aanwezig zijn, zoals 's avonds of tijdens het weekend. Vrijwilligers nemen dan zaken mee naar het onthaal die de opbouwwerkers nooit zouden opgemerkt hebben.

*'Zij merken dingen op 's avonds en in weekends op momenten dat wij hier niet aanwezig zijn. Dat nemen zij ook mee naar het onthaal, want ze weten: "Ah dat zou iets zijn voor het onthaal". Dat is dan op een moment dat wij dat nooit gemerkt zouden hebben. Dat zij dat dan ook binnenbrengen' (opbouwwerker B).*

Zo geeft opbouwwerker B het voorbeeld dat een bewoner van de woonblokken van de sociale huisvestingsmaatschappij niet wist dat ze zelf de energieleverancier voor haar appartement mocht kiezen. Onthaalvrijwilliger B heeft dit in het onthaal aangekaart bij de onthaalploeg en de opbouwwerker heeft dit dan gesignaleerd bij de maatschappij.

*'Een van de onthaalvrijwilligers had gehoord van zijn buurvrouw, iemand die niet in het buurthuis komt, dat die niet wist dat als je sociaal huurt, dat je zelf u energieleverancier kon kiezen. Die dacht "Ah Dijledal zal dat wel doen en ik krijg de facturen thuis, maar Dijledal kiest wie er bij ons de elektriciteit levert". Dus dat is iets wat ik niet zou geweten hebben, maar dat is iets wat [onthaalvrijwilliger B] bij burens heeft opgevangen en tot in het onthaal heeft gebracht. Nu kunnen wij daar extra aandacht aan besteden' (opbouwwerker B).*

#### **Outreachend werken in de leefomgeving van mensen**

- Om in contact te komen met mensen
  - o Door huisbezoeken te doen
  - o Door outreachend onthaal te organiseren in Hal5
- Om kennis op te bouwen over personen door op huisbezoek te gaan
- Door kennis op te bouwen over de wijk door de onthaalvrijwilligers die aanwezig zijn en wonen in de wijk Casablanca

### 3.2.3 Generalistisch werken op verschillende levensdomeinen

In bovenstaande paragrafen toonden we aan dat de opbouwwerkers door het inzetten op informaliteit en outreachend werken toegang krijgen tot de leefomgeving van de bezoekers. Dit zorgt ervoor dat ze een beeld krijgen van de noden en problemen die mensen ervaren op verschillende levensdomeinen. De opbouwwerkers ontwikkelen met ander woorden een generalistisch perspectief op de leefomgeving van bezoekers. Dit betekent concreet dat de opbouwwerkers een brede kennis hebben van de problemen die zich situeren op de verschillende levensdomeinen van bezoekers. In deze paragraaf tonen we aan dat dit generalistisch perspectief cruciaal is om drempels te verlagen in de toegankelijkheid van het hulp- en dienstverleningsaanbod. In hoofdstuk 4 van dit rapport hebben we besproken dat de generalist vertrekt vanuit de noden van de bezoekers op diverse levensdomeinen. Dit geven de opbouwwerkers ook aan: *'We willen noden detecteren en signalen opvangen over zowel de kleine als de grotere dingen'* (opbouwwerker A). Daarbij is het belangrijk dat de generalist de bezoekers centraal stelt en de begeleiding afstemt op diens specifieke kenmerken en behoeften (zie hoofdstuk 4 '9. Vanuit een generalistisch perspectief werken aan diverse levensdomeinen'). In onderstaande paragrafen tonen we aan dat deze generalistische praktijk ervoor zorgt dat men de drempels kan verlagen in de toegankelijkheid van het hulp- en dienstverleningsaanbod door (1) bezoekers op maat kan schakelen naar het hulp- en dienstverleningsaanbod en (2) diensten toe te leiden naar de STEK op maat van de noden van de bezoekers.

## Om drempels te verlagen door bezoekers op maat te schakelen

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de opbouwwerkers op twee manieren bezoekers op maat schakelen naar de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties. Hierdoor zorgen ze ervoor dat de drempels naar deze organisaties worden verlaagd en de toegankelijkheid wordt gewaarborgd. Enerzijds treden de opbouwwerkers op als informatieverstrekker, ondersteuner en onderhandelaar wanneer ze bezoekers doorverwijzen naar organisaties buiten de STEK. Anderzijds door een hulpverlener van het CAW toe te voegen aan de onthaalploeg, waardoor de opbouwwerkers ook in de STEK op maat bezoekers kunnen doorverwijzen naar de nodige hulp- en dienstverlening.

### 1. Omdat opbouwwerkers de rol van informatieverstrekker, ondersteuner en onderhandelaar vervullen

De opbouwwerkers van Buurtwerking Casablanca stellen vast dat bezoekers problemen ervaren op diverse levensdomeinen. Om tegemoet te komen aan de noden en behoeften van de bezoekers, schakelen de opbouwwerkers de bezoekers naar het juiste hulp- en dienstverleningsaanbod. Schakelen gaat daarbij niet over een loutere doorverwijzing, maar ook over 'opvolgen'. De opbouwwerkers geven aan dat ze 'zelden doorverwijzen zonder op te volgen' (opbouwwerker B). Ook de beleidsmedewerker van de stad Leuven geeft aan dat het belangrijk is dat opbouwwerkers 'aan de slag gaan met de hulp- en ondersteuningsvragen die mensen hebben en dat ze dat ook opvolgen. Dus niet enkel doorverwijzen, maar het traject ook een stuk mee afleggen en opvolgen'. Dat dit schakelen niet beperkt mag blijven tot een loutere doorverwijzing komt ook overeen met wat in eerder onderzoek wordt bevestigd als het belang van een generalist die zich als informatieverstrekker, ondersteuner en onderhandelaar gaat opstellen in een toeleiding naar het hulp- en dienstverleningsaanbod (Raeymaeckers, 2016). De rol van informatieverstrekker en ondersteuner komt duidelijk aan bod in een voorbeeld van opbouwwerker B. De opbouwwerker geeft aan dat een grootmoeder kwam melden dat ze zich zorgen maakt over haar kleindochter. Haar dochter heeft een alcoholprobleem en ze wilde weten wat ze zelf kon doen om haar kleindochter te helpen. De opbouwwerker heeft de grootmoeder geïnformeerd over de stappen die ze kon ondernemen en hij heeft ook een hulplijn gebeld omdat er een kind bij betrokken is. Nadien heeft de opbouwwerker de grootmoeder opgebeld om na te gaan of er stappen zijn ondernomen en of alles in orde is met haar.

*'Een grootmoeder is in vertrouwen komen zeggen dat ze zich zorgen maakt over haar kleindochter. Die woont bij haar moeder, maar die haar moeder heeft een alcoholprobleem. "Hoe kan ik hier mee verder?" Dan hebben we die toen een beetje wegwijs gemaakt over hoe je daarmee verder kunt. Dat hebben we dan ook niet losgelaten. In dat geval hebben we dan zelf contact opgenomen – want als er kinderen bij betrokken zijn, kan je naar een hulplijn bellen. We hebben de week erop dan wel gebeld en gezegd: "We moeten niet weten wat er gebeurd is, maar zijn er stappen gezet"? Die zeggen dan "ja" en dan laten we dat ook ergens los. Wij zien dan die grootmoeder nog en vragen dan weleens "En ça va?"' (opbouwwerker B).*

Onthaalvrijwilliger A geeft aan dat ze binnen de onthaalploeg 'op dit moment het meest tevreden is van de doorverwijzing. Gewoon het feit dat je ziet dat zaken worden opgenomen en dat dat wordt opgevolgd. De opbouwwerkers laten dat niet vallen. Dat is fijn'. De onthaalvrijwilliger geeft ook aan dat 'het de bedoeling is dat wij signaleren en dat de werkers daar echt verder mee aan de slag gaan en dat niet loslaten' (onthaalvrijwilliger A). Ondanks dat de onthaalvrijwilliger aangeeft dat ze het meeste tevreden is over de doorverwijzing, blijkt het feit dat de opbouwwerkers een doorverwijzing

opvolgen ook heel belangrijk te zijn. Onthaalvrijwilliger B vindt het niet alleen belangrijk dat ze bezoekers kunnen schakelen naar een van de professionals van de onthaalploeg, maar ook dat dit opgevolgd wordt en dat de professionals terugkoppelen naar de onthaalvrijwilliger dat ze de bezoeker in kwestie al dan niet hebben kunnen verder helpen. 'Opvolgen' gaat dus verder dan het louter navragen of alles in orde is. De opbouwwerkers blijven contact opnemen met de bezoekers en zien erop toe dat ze de nodige hulp- en dienstverlening hebben gekregen.

*'Ik wil vooral bereiken dat als er noden zijn of als we signalen opvangen, dat we daar toch mee naar de werker kunnen gaan en dat je merkt dat daar iets wordt aan gedaan. Maar ook dat er een beetje feedback is van: "Ja zeg die daar, weet je nog dat en dat? Het is in orde" of "We krijgen het niet in orde, maar we hebben gedaan wat we konden". Dat vind ik ook wel belangrijk' (onthaalvrijwilliger B).*

Onthaalvrijwilliger A stelt dat de professionals en vrijwilligers aanvullend werken binnen de onthaalploeg. Ze geeft aan dat bezoekers gemakkelijker met hun verhaal naar de vrijwilligers toestappen, omdat ze als vrijwilligers geen professional zijn en dus de drempel lager is om een verhaal aan te vertellen. De professionals beschikken dan over de nodige knowhow om bezoekers gepast te kunnen schakelen.

*'Ik denk dat je aanvullend werkt. Misschien dat mensen wel gemakkelijker met hun verhaal naar een van ons stappen, omdat dat een minder directe actie is. Ze kunnen eerst hun verhaal aan ons kwijt. Een hulpverlener is toch al een stap verder. Maar wij zijn geen professionelen, wij hebben geen opleiding, wij hebben geen knowhow hoe al die dingen moeten dus dat is iets voor de professionelen' (onthaalvrijwilliger A).*

We concluderen dat de opbouwwerkers generalistisch werken om drempels die bezoekers ervaren ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen. Dit doen ze in de eerste plaats door bezoekers op maat te schakelen naar het nodige hulp- en dienstverleningsaanbod, wat ervoor zorgt dat drempels verlagen in de toegankelijkheid naar deze organisaties. Dit is werkzaam omdat de opbouwwerkers daarbij de rol van informatieverstrekker, ondersteuner en onderhandelaar vervullen. Dit houdt in dat de opbouwwerkers (1) bezoekers doorverwijzen naar de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties, (2) de hulp- en ondersteuningsvragen van bezoekers opvolgen en (3) erop toezien dat bezoekers de nodige hulp- en dienstverlening krijgen.

## 2. Door een hulpverlener van het CAW toe te voegen aan de onthaalploeg

Tegelijkertijd stellen de opbouwwerkers vast dat er diverse drempels zijn die ervoor zorgen dat mensen geen gebruik maken van het nodige hulp- en dienstverleningsaanbod. We hebben eerder beschreven dat deze drempels zich situeren op zowel het niveau van de organisatie, als op niveau van de relatie tussen de hulpverlener en de hulpvrager (zie hoofdstuk 4 '2.2 (On)toegankelijke hulp- en dienstverlening'). De opbouwwerkers geven aan dat ze als opbouwer of buurtwerker geen individuele hulp- en dienstverleners zijn, maar dat het niet altijd evident is om niet met hulpvragen aan de slag te gaan. Ze merken immers dat bezoekers niet altijd hun verhaal verteld krijgen wanneer ze doorverwezen worden en dus ook niet geholpen worden.

*'Het ding is. Je weet dat je als opbouwer of buurtwerker geen individuele hulp- en dienstverleners bent, maar langs de andere kant weet je heel goed van de mensen die wij goed kennen en die wij al lang bereiken, dat als je ze doorstuurt dat ze op een ander hun verhaal niet verteld krijgen. Je weet dan heel goed dat als je er op dat moment toch niet mee aan de slag gaat, dan komt het bij niemand op de tafel' (opbouwer B).*

Om die reden vinden de opbouwwerkers het belangrijk dat er iemand van het CAW in de STEK aanwezig is. Enerzijds zodat de drempel naar het CAW verlaagd wordt, anderzijds zodat deze de individuele hulp- en dienstverlening binnen dat onthaal op zich kan nemen. De opbouwwerkers zijn van mening dat een onthaalmedewerker van het CAW toevoegen aan de onthaalploeg een meerwaarde is omdat deze gespecialiseerd is in (1) een gesprek aangaan, (2) de hulpvraag van bezoekers helder krijgen en (3) het rechtstreeks doorverwijzen van bezoekers naar de juiste persoon binnen het CAW. De medewerker kan daarnaast ook gemakkelijker aan een medewerker van het CAW vragen om naar de STEK te komen.

*'We vonden het heel belangrijk dat er iemand vanuit het CAW voldoende aanwezig was en iemand van wie het de opdracht is om dat individuele onthaal te doen. Van ok dat gesprek aangaan, echt wel die vraag helder krijgen en rechtstreeks gaan doorverwijzen binnen het CAW naar de persoon die daarvoor de expertise heeft. Gaat dat over schuldhulpverlening, dan kan die kan rechtstreeks een collega aanspreken van: "Ik heb hier iemand die gebaat zou zijn bij uw ondersteuning". Of dat die ook iets meer mandaat heeft bij zijn collega's om te zeggen van: "Kom eens naar het buurthuis". Want ik merk dat het veel moeilijker is als wij tegen iemand van het CAW zeggen: "Ja het zou interessant zijn als je eens naar hier komt". Ja dat is helemaal anders als dat een rechtstreekse collega is van het CAW en die zegt: "Kom dat zou echt wel interessant zijn". Daarom vinden we het wel belangrijk dat dat iemand is die die expertise heeft in het helder krijgen van de vraag en die nog nauwer samenwerkt met zijn rechtstreekse collega's dan wij om met hulp- en dienstverleningsvragen aan de slag te gaan' (opbouwwerker B).*

We stellen vast dat het dus de bedoeling is dat ook de CAW-medewerker bezoekers helpt bij hulp- en ondersteuningsvragen, hen opvolgt en schakelt naar de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties. De beleidsmedewerker van het CAW geeft aan dat het als STEK echter niet evident is om partnerorganisaties te betrekken in de werking. De beleidsmedewerker stelt dat er aandacht moet zijn voor het voorzien van een plek waar bezoekers zich veilig voelen en waar ze verbinding vinden met zichzelf, met anderen en de samenleving. Het is daarbij volgens de beleidsmedewerker zoeken naar een evenwicht tussen enerzijds het creëren van een veilige plek en een eigen ruimte voor bezoekers en anderzijds partners een plaats te geven in de STEK en bezoekers te schakelen naar de partners.

*'Ik denk dat het ook niet te onderschatten is dat je als een ontmoetingsplek de deuren openzet voor partnerorganisaties. Dat is een traject dat je met de bezoekers zelf ook aflegt. Een veilige plek hebben en een veilige haven hebben, maar tegelijkertijd ook mensen verbinden met zichzelf, met anderen en de samenleving. Dat is constant balanceren tussen de veilige plek bieden, de eigen ruimte bieden tot laat de partners maar binnen en schakel maar' (beleidsmedewerker CAW).*

We benadrukken hierbij dat het belangrijk is dat deze hulpverlener zich integreert in de informele praktijk van Buurtwerking Casablanca. Dit kan de hulpverlener doen door, net zoals de opbouwwerkers, bijvoorbeeld bezoekers zich welkom te laten voelen, aanwezig te zijn na groepsactiviteiten of door zich tussen bezoekers te zetten en gesprekken aan te knopen. Om die reden is het belangrijk dat de hulpverlener die wordt toegevoegd aan de onthaalploeg (1) inzet op het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de bezoekers van de STEK, (2) afstemming zoekt met de opbouwwerkers, (3) bezoekers tot hun rechten laat komen en (4) investeert in het continu aanwezig zijn in de STEK.

### Een hulpverlener die inzet op het opbouwen van een vertrouwensrelatie

Wanneer een hulpverlener wordt toegevoegd aan de onthaalploeg van een STEK is het in de eerste plaats belangrijk dat deze inzet op het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de bezoekers. Opbouwwerker B geeft het voorbeeld dat een van de bezoekers na twee à drie wijntjes vertelde dat er zich thuis problemen voordoen. De opbouwwerker probeerde de bezoeker te schakelen naar de onthaalmedewerker van het CAW zodat ze haar verhaal kon vertellen. Van zodra ze voor de onthaalmedewerker van het CAW zaten, durfde de bezoeker haar verhaal echter niet meer te vertellen. Vertrouwen is met andere woorden cruciaal om ervoor te zorgen dat mensen hun verhaal durven vertellen.

*'Iemand die na twee à drie wijntjes plots durft te vertellen waar ze thuis mee vastzit. Na die twee à drie wijntjes zeg ik dan: "Weet je wat? We gaan daarmee naar [onthaalmedewerker CAW], naar een echte individuele hulpverlener dan doen we dat verhaal". Dat gesprek was dan in de namiddag. Ik zet mij daar, ik ken het verhaal en we zitten daar samen met [onthaalmedewerker CAW] en dan zegt ze: "Ah nee, nee thuis loopt alles goed en ik heb helemaal geen problemen". Ik zeg: "Ja maar vorige week was je in tranen. Het ging thuis niet goed, je durfde gewoon niet naar huis". "Ah nee dat is dit weekend uitgepraat en eigenlijk had ik toen wat overdreven". Terwijl ik dat al twee of drie keer heb meegemaakt. Ik weet dat dat niet zo is. Op zo een moment denk je ja je moet eigenlijk dat individuele wel gaan doen, want je weet dat ze dat verhaal nergens anders kwijt kan. Je gaat dan toch proberen om dat via [onthaalmedewerker CAW] ergens binnen te krijgen. Ik heb met [onthaalmedewerker CAW] ook een afspraak gemaakt en gezegd: "Vraag door, want ik weet dat er een problematiek zit". Het moet gewoon nog uitgesproken worden' (opbouwwerker B).*

Daarnaast is vertrouwen ook nodig om bezoekers rechtstreeks tot bij de hulpverlener te laten komen met vragen of problemen. De onthaalmedewerker van het CAW geeft aan dat vertrouwen groeit door het vertrouwen dat hij zelf ook geeft aan de bezoekers. Zo zorgt hij ervoor dat hij gesprekken met bezoekers alleen voert in een gesprekslokaal en niet in het onthaal. De onthaalmedewerker vindt het belangrijk dat er niemand van de medewerkers of vrijwilligers van de STEK bij het gesprek aanwezig is, zodat mensen vrij kunnen spreken. De onthaalmedewerker benadrukt dat wat de bezoekers hem vertellen bij niemand anders van de STEK terecht komt.

*'Door het vertrouwen dat ik aan hen geef. Ik doe die gesprekken alleen in een gesprekslokaal. Ik laat daar niemand van Casablanca bij zijn. De eerste voorwaarde is dat ik elk gesprek alleen doe. Die mensen weten ook dat wat ze hier zeggen [bij mij] blijft. En ik geef dat in het begin ook aan: "Kijk wat je hier verteld hebt, gaat niemand van Casablanca te weten komen". Ik probeer die eerst dat vertrouwen te geven. Ik denk dat als je alleen bent, dat er meer vertrouwen is. Als je alleen naar die persoon gaat luisteren, dat bouwt meer vertrouwen op dan met twee, drie of vier te zijn' (onthaalmedewerker CAW).*

### Een hulpverlener die afstemming zoekt met de opbouwwerkers

Ten tweede is het ook belangrijk dat de hulpverlener van CAW afstemming zoekt met de opbouwwerkers. We hebben eerder al aangegeven dat de opbouwwerkers van mening zijn dat de onthaalmedewerker van het CAW 'een hele specifieke methodiek heeft als individueel maatschappelijk werker. Die is gespecialiseerd in een juiste vraagverheldering en in een juiste doorverwijzing'. Dit zorgt ervoor dat de opbouwwerkers bezoekers ook 'heel veel doorverwijzen naar [onthaalmedewerker CAW]' (opbouwwerker A). Opbouwwerker B geeft aan dat de bezoekers beetje bij beetje wel de stap zetten naar de onthaalmedewerker van het CAW, maar dat dit vaak gaat om minder 'zware' problemen die gemakkelijker te vertellen zijn. Andere problemen komen nog eerst bij de opbouwwerkers terecht, omdat ze volgens hen gemakkelijker aanspreekbaar zijn omwille van

hun vertrouwensband met de bezoekers. De opbouwwerker geeft echter wel aan dat het op termijn de bedoeling is dat bezoekers rechtstreeks naar de onthaalmedewerker van het CAW stappen.

*'Momenteel is het nog zeker wij die doorverwijzen, maar nu beginnen zo de eerste keren te komen dat mensen rechtstreeks op hem afstappen. We merken ook dat dat gaat om de kleine, minder gênante, minder zware problemen. De echte zware problemen komen wel nog via ons en moeten wij dat dan aan [Onthaalmedewerker CAW] doorgeven. Wij zijn nog altijd iets gemakkelijker aanspreekbaar, maar je merkt dat [Onthaalmedewerker CAW] maand na maand wel gemakkelijker aanspreekbaar wordt. Dus de hoop is dat hij wel plots het eerste aanspreekpunt wordt bij grote problemen. Daar is echt een vertrouwensband voor nodig en die is er momenteel nog niet' (opbouwwerker B).*

De onthaalmedewerker van het CAW benadrukt dat de rol van de opbouwwerkers in die doorverwijzing naar hem heel belangrijk is, omdat *'de opbouwwerkers meer aanwezig zijn in de STEK en ze hebben ook het vertrouwen van de mensen. Als [opbouwwerker B] en [opbouwwerker A] hier niet zouden zijn, dan zouden die vragen niet naar mij komen'* (onthaalmedewerker CAW). Afstemming is dus noodzakelijk om na te gaan met welke problemen de opbouwwerkers helpen en met welke problemen de onthaalmedewerker van het CAW aan de slag gaat.

#### Een hulpverlener die bezoekers tot hun rechten laat komen

Daarnaast is het ook belangrijk dat de onthaalmedewerker van het CAW bezoekers helpt in het verkrijgen van rechten. De onthaalmedewerker van het CAW geeft immers aan dat het zijn taak is *'om voeling te krijgen met de vragen die hier komen of hier leven. Het is de bedoeling dat we mensen tot hun rechten laten komen. Rechten die zij niet weten, maar waar zij wel recht op hebben'*. In eerste instantie gaat de onthaalmedewerker vanuit zijn rol als eerstelijns hulpverlener bekijken of hij de bezoeker onmiddellijk kan helpen. Zo niet gaat de onthaalmedewerker te rade bij zijn collega's. De onthaalmedewerker beschrijft zijn onthaalmoment als een permanentie buiten de muren van het CAW.

*'De bezoekers die naar Casablanca komen, worden naar mij doorverwezen en ik als eerstelijns hulpverlener bekijk of ik iets weet en dan bespreek ik dat met de mensen. Anders neem ik hun vraag mee naar mijn collega's en dan bespreek ik dat de dag of week nadien terug met die mensen, dan koppel ik terug. Dus eigenlijk een permanentie buiten de muren van het CAW' (onthaalmedewerker CAW).*

Anderzijds gaat de onthaalmedewerker bezoekers ook *'proberen door te verwijzen naar het CAW'*. Wanneer de onthaalmedewerker bezoekers doorverwijst naar collega's binnen het CAW, kan de onthaalmedewerker al een korte schets van de bezoeker bezorgen. Dit zorgt ervoor de bezoekers niet twee of drie keer hun verhaal moeten vertellen. De onthaalmedewerker geeft aan dat het immers niet altijd evident is als hulpvrager om over problemen te praten. Omdat de collega van het CAW al op de hoogte is van de situatie van de hulpvrager, krijgen de hulpvragers volgens de onthaalmedewerker ook het gevoel dat ze zich niet moeten schamen om naar het CAW te gaan. Volgens de onthaalmedewerker gaan bezoekers dan het idee hebben dat de hulpverlener van het CAW geen afspraak zou gemaakt hebben als deze de bezoeker niet zou willen helpen.

*'Mensen hebben dan eigenlijk al een beetje informatie. Ik probeer ook mijn collega's niet zo te belasten met informatie dat ik zelf heb. Ik geef dan wel een korte schets. De mensen moet tijdens de begeleiding heel wat vertellen, moeten soms drie keer iets vertellen. Op die manier wil ik mijn collega niet belasten, maar ook de privacy van cliënt die hier voor mij zit. Dan verwijst ik door en ze zijn ook wel tevreden. Soms komt het heel emotioneel over bij de mensen als je over hun gebeurtenissen praat. Dan worden er tranen gelaten. Maar als ze weten "Jij zit*

*tegenover mij. Jij weet waarover ik wil praten" dat is gemakkelijker hé. Dan moet die niet terug trillen en tranen laten vallen om dingen durven te vertellen. Sommigen vinden het een vernedering, maar als ze vooraf weten dat u [hulpverlener] weet waarover ik [bezoeker] wil praten, dan is het ook gemakkelijker voor mij [bezoeker] om tegenover u [hulpverlener] te komen zitten. Dan moet die zich niet schamen of zich afvragen over hoe men over hem of haar zal denken. Als je mij niet wilde helpen, dan zou je mij ook geen afspraak hebben gegeven hé. Op die manier krijg je dat gevoel bij de mensen' (onthaalmedewerker CAW).*

#### Een hulpverlener die investeert in een continue aanwezigheid in de STEK

Tot slot geven de opbouwwerkers aan dat het ook belangrijk is om te zorgen voor continuïteit. Dit wil zeggen dat het belangrijk is dat de hulpverlener op vaste tijdstippen in de STEK aanwezig is, maar ook dat het steeds dezelfde hulpverlener is die in de onthaalploeg zetelt. Zo stellen de opbouwwerkers: *'We vinden wel belangrijk dat het CAW niet zegt we zijn elke week aanwezig en we sturen wie er tijd heeft. De vraag is stuur een persoon die een vertrouwd gezicht wordt'* (opbouwwerker B). De opbouwwerkers vinden het *'een hele belangrijke dat wanneer mensen hier binnenwandelen ze 99% zeker zijn dat ze de persoon die ze zoeken hier kunnen aantreffen'* (opbouwwerker B).

Bovenstaande voorbeelden geven aan dat de opbouwwerkers generalistisch werken om drempels die bezoekers ervaren ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen door een hulpverlener toe te voegen aan de onthaalploeg. Dit is werkzaam omdat het schakelen van bezoekers binnen de STEK kan gebeuren en omdat de hulpverlener die in de onthaalploeg zit ook rechtstreeks naar de tweede lijn binnen zijn eigen organisatie kan doorverwijzen. Daarbij is het belangrijk dat de hulpverlener investeert in het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de bezoekers van de STEK, dat er een afstemming gebeurt tussen de hulpverlener en de opbouwwerkers van de STEK, dat de hulpverlener schakelt naar de juiste hulp- en dienstverlening en dat de hulpverlener ervoor zorgt dat hij op vaste momenten aanwezig is in de STEK. De STEK moet daarbij steeds een veilige plek vormen voor de bezoekers.

De opbouwwerkers benadrukken dat de aanwezigheid van de onthaalmedewerker van het CAW in de onthaalploeg van de STEK een grote meerwaarde is. *'De drempels in de eerste lijn bij het CAW valt eigenlijk weg doordat [Onthaalmedewerker CAW] hier die eerstelijnstaken opneemt en direct kan doorverwijzen naar de tweede lijn. Terwijl als je zelf naar het CAW gaat, zit je terug op die eerste lijn'* (opbouwwerker B). Ook de beleidsmedewerker van het CAW ziet een grote meerwaarde in het betrekken van een onthaalmedewerker van het CAW bij de onthaalploeg van Buurtwerking Casablanca. De beleidsmedewerker geeft zo aan dat ze in Buurtwerking Casablanca *'echt op maat van de doelgroep kijken wat iemand nodig heeft en dat moeten we ook doen als eerstelijns welzijnswerkers. Dat is de grote meerwaarde van een basiswerking te hebben. Want zij bereiken wel een aantal mensen die anders nooit zouden bereikt worden'*. Ook opbouwwerker B omschrijft het als een win-win situatie waarbij ze zelf hun werking verder kunnen uitwerken en korter op de bal kunnen spelen wanneer ze problemen opmerken en waarbij partners gemakkelijker hulpvragers kunnen bereiken en kunnen verder helpen.

*'Omdat daar een win-win situatie inzit voor de partners, maar ook voor ons. Wij bouwen onze werking verder uit en wij kunnen korter op de bal spelen als we een probleem opmerken. Maar partners gaan hier hun cliënten veel gemakkelijker bereiken en die gaan veel gemakkelijker verder geholpen kunnen worden'* (opbouwwerker B).



### Aanwezigheid van het OCMW?

Zoals we reeds in de handelingstheorie hebben aangegeven, is het de bedoeling dat na verloop van tijd het OCMW ook deel zal uitmaken van de onthaalploeg in de STEK. Ze verkiezen hiervoor echter om te werken met een ervaringsdeskundige. De opbouwwerkers geven aan dat ze met een ervaringsdeskundige van het OCMW *'hetzelfde traject uitgaan. Dat wij alles omtrent het OCMW naar de ervaringsdeskundige doorsturen en dat die dat gaat opnemen'* (opbouwwerker A). De opbouwwerkers vinden *'het belangrijk dat het OCMW mee in die onthaalploeg zit, omdat OCMW-taken verschillen van de taken van een opbouwwerker of de CAW-taken. Dat is dan gemakkelijk om van alle markten iemand te hebben die op de hoogte is van de werking'* (opbouwwerker B). De opbouwwerkers opteren in dit geval voor een ervaringsdeskundige omdat ze er zich van bewust zijn dat een maatschappelijk werker van het OCMW drempelverhogend kan werken. Bezoekers kunnen zo het gevoel hebben dat ze gecontroleerd worden, waardoor ze misschien niet meer naar de STEK zouden komen.

*'We zijn er ons van bewust dat het OCMW hier binnenhalen misschien voor sommige mensen drempelverhogend kan zijn van: "Oh die zie ik op het OCMW en als die mij hier ziet. Ze willen dat ik op mijn vrijwilligerswerk zit of dat ik op zoek ben naar werk en die zit hier. Ik zal maar uit de buurt blijven zodat die niet ziet dat ik niet aan het solliciteren ben"'* (opbouwwerker B).

Anderzijds zit er volgens de opbouwwerkers ook een meerwaarde in het hebben van een ervaringsdeskundige, omdat die bijvoorbeeld beschikken over het leefwereldperspectief van mensen in armoede. Een ervaringsdeskundige kan bijvoorbeeld de opbouwwerkers erop wijzen om informatie anders te verwoorden wanneer er moeilijke woorden gebruikt worden.

*'Het leefwereldperspectief van mensen in armoede. Ik denk dat wij soms nog altijd in die val trappen dat wij het wel het beste weten, dat wij ook een oordeel hebben ondanks dat we er middenin zitten. Dat zij kan zeggen: "Ik zou dat op een andere manier aanpakken. Je bent veel te moeilijke woorden aan het gebruiken. Heb je niet gezien dat hij het niet begrijpt?". Dus die link te maken tussen mensen in armoede, het leefwereldperspectief en de werker daarmee confronteren op een manier dat wij ook niet gaan zeggen: "Oh wat zeg jij nu?"'* (opbouwwerker A).

### **Om drempels te verlagen door hulp- en dienstverleningsorganisaties toe te leiden naar de STEK**

De resultaten van het onderzoek tonen aan dat de opbouwwerkers niet enkel inzetten op het schakelen van bezoekers naar de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties, maar dat ze er ook voor zorgen dat diensten naar de STEK worden toegeleid. Ook hierdoor wordt de toegankelijkheid naar de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties gewaarborgd. Zoals we eerder hebben aangegeven, verwerven de opbouwwerkers heel wat kennis over de bezoekers van de STEK omwille van de informele praktijk van de STEK en het outreachend werk. Dit zorgt ervoor dat ze zicht krijgen op de problemen die de bezoekers ervaren. De opbouwwerkers kunnen er dan voor zorgen dat de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties in de STEK worden uitgenodigd. Zo hebben de opbouwwerkers bijvoorbeeld de Energiesnoeiërs uitgenodigd om een infosessie te geven rond energieleveranciers en energiefacturen, omdat mensen vaak te veel betalen aan energie.

*'We proberen zoveel mogelijk organisaties hier dingen te laten doen. Bijvoorbeeld Energiesnoeiërs komen naar hier. Die zeggen dan: "Af en toe eens van energieleverancier veranderen, kan een verschil maken van 200€ per jaar dat het goedkoper is". Het is voor mij ook te ingewikkeld, dus het is goed dat mensen die daarin gespecialiseerd zijn naar de basiswerking kunnen komen. Of dat wij zeggen: "Kom eens naar hier". Dan zeggen wij op voorhand aan de bezoekers: "Kom af en breng uw energieafrekening mee. Ik heb het ook laten*

*doen en ik betaal nu 200€ minder". Dus wij proberen zoveel mogelijk proactief diensten binnen te brengen' (opbouwwerker A).*

De opbouwwerkers vinden het belangrijk om diensten naar de STEK toe te leiden 'omdat het hier een plek is die voor de bezoekers vertrouwd is' (opbouwwerker A). Maar ook omdat de opbouwwerkers daar aanwezig zijn: 'Ah in het buurthuis en [opbouwwerker B] loopt daar rond? Ah ja dan kom ik wel' (opbouwwerker B). Opbouwwerker A vult aan dat bezoekers 'dan weten dat ze nog een informeel moment hebben met [opbouwwerker B] en dat is wel belangrijk' (opbouwwerker A). Wanneer er bijvoorbeeld een infosessie gegeven wordt die start om negen uur, zorgen de opbouwwerkers ervoor dat ze een kwartier op voorhand aanwezig zijn tot de sessie begint en terug aanwezig zijn een kwartier voor het einde van de sessie zodat bezoekers niet alleen naar een vertrouwde plek komen, maar ook vertrouwde gezichten zien. Volgens opbouwwerker B werkt dit drempelverlagend en is dit dus heel belangrijk om bezoekers naar een infosessie te laten komen.

*'Ja ja en dat weten ze. Ik ben er bijvoorbeeld niet heel die slaapcursus, maar om negen uur komen de mensen hier binnen. Ik ben hier van kwart voor negen tot kwart na negen als de sessie effectief begint. Dan zit ik daar en ik doe een babbeltje. Die sessie duurt tot twaalf uur. Het laatste kwartier ga ik wel mee volgen en ik blijf daar zitten. Dan weten ze: "Ah ja dat is niet alleen op die plek, maar daar loopt ook iemand binnen die ik ken". Dat is een hele belangrijke, zeker dat vertrouwde. Niet alleen van de plek, maar ook van de gezichten die je daar ziet. Dat verlaagt echt de drempel' (opbouwwerker B).*

We concluderen dat de opbouwwerkers generalistisch werken om drempels die bezoekers ervaren ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen door dergelijke organisaties toe te leiden naar de STEK. Dit is werkzaam omdat bezoekers in een vertrouwde omgeving en bij vertrouwde gezichten geïnformeerd worden over hun rechten.

### **Generalistisch werken op verschillende levensdomeinen**

Bezoekers op maat schakelen en drempels verlagen in de toegankelijkheid naar hulp- en dienstverlening

- Door de opbouwwerkers die optreden als informatieverstrekker, ondersteuner en onderhandelaar
  - o Door bezoekers door te verwijzen naar de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties
  - o Door hulp- en ondersteuningsvragen van bezoekers op te volgen
  - o Door erop toe te zien dat bezoekers de nodige hulp- en dienstverlening krijgen
- Door een hulpverlener toe te voegen aan de onthaalploeg van de STEK
  - o Een hulpverlener die investeert in het opbouwen van een vertrouwensrelatie zodat bezoekers hun verhaal durven te vertellen
  - o Een hulpverlener die in afstemming werkt met de opbouwwerkers
  - o Een hulpverlener die bezoekers tot hun rechten laat komen
  - o Een hulpverlener die zorgt voor een continue aanwezigheid in de STEK

Hulp- en dienstverleningsorganisaties toeleiden naar de STEK

- Om bezoekers te informeren
- Zodat bezoekers in een vertrouwde omgeving en bij vertrouwde gezichten kunnen zijn

### 3.2.4 Structureel werken aan beleid om drempels te verlagen en toegankelijkheid te verhogen

Een laatste werkzaam principe is terug te vinden in het belang van structureel werken aan beleid. Dit verwijst naar activiteiten die de opbouwwerkers verrichten om op verschillende niveaus veranderingen teweeg te brengen in het beleid (zie hoofdstuk 4 '9. Vanuit een generalistisch perspectief werken aan diverse levensdomeinen'). De kennis die opbouwwerkers verzamelen over bezoekers vanuit de onthaalmomenten zorgt ervoor dat ze zicht krijgen op de collectieve problemen in de wijk en een signaleringsfunctie kunnen opnemen om drempels naar hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen. Zo stelt opbouwwerker A: *'We proberen te registreren wat er op ons afkomt. Wat kunnen we direct verhelpen? Wat kunnen we niet direct verhelpen?'* Opbouwwerker B geeft aan dat ze na een onthaalmoment met de vrijwilligers bespreken *'ok is er iets wat je hebt opgevangen? We houden dan een logboek bij waarin we schrijven welke gesprekken we hebben gehad en wat we hebben opgemerkt'*. Een van de onthaalvrijwilligers bevestigt dit: *'We noteren per dag de dingen die frappant zijn en die naar voor gekomen zijn'* (onthaalvrijwilliger A). Zo staat er in het logboek bijvoorbeeld *'iemand die de identiteitskaart van haar kinderen kwijt was en niet goed wist wat ze moest doen'* (opbouwwerker B). De opbouwwerkers en onthaalvrijwilligers gaan dan in gesprek omtrent de stappen die er genomen werden tijdens het onthaal. Met betrekking tot de identiteitskaart heeft een onthaalvrijwilliger bijvoorbeeld met de bezoeker *'dat op het internet, op de website van de politie opgezocht en dat stappenplan gevolgd'* (opbouwwerker B).

Opbouwwerker B stelt dat ze op basis van wat ze registreren, nagaan waar ze zelf op kunnen inzetten, maar dat ze ook andere organisaties aanspreken op de problemen die zich in hun wijk voordoen. Zo geeft de opbouwwerker aan dat ze bijvoorbeeld een document opstellen met de problemen, dit voorleggen aan partners en hen aanspreken op deze problemen.

*'Met al hetgeen we registreren van vragen die binnenkomen, gaan we bekijken: "Ok waar kunnen we zelf nog meer op inzetten", maar we kunnen dat ook wel in een document gieten en daarmee naar partners toestappen en zeggen van: "Kijk als dat in onze wijk leeft, leeft dat in jullie wijk ook en leeft dat bij jullie doelgroep even goed als bij de onze. Dus misschien is het tijd om vanuit jullie organisaties daar ook op in te zetten"'* (opbouwwerker B).

Bovenstaand citaat geeft aan dat ze collectieve problemen bij partnerorganisaties signaleren en hen aansporen om te zoeken naar oplossingen. Zo heeft opbouwwerker B bijvoorbeeld bij de sociale huisvestingsmaatschappij Dijledal gesignaleerd dat er heel wat huurders niet weten dat ze van energieleverancier mogen veranderen, ondanks dat ze bij Dijledal een appartement huren. De opbouwwerker heeft aangegeven dat Dijledal hier duidelijker over moet communiceren ten aanzien van hun huurders.

*'Dat van de energieleverancier, ik heb dat gesignaleerd bij Dijledal. Ik heb dat vorige week doorgegeven. Ik zag toevallig het hoofd van de sociale dienst van Dijledal en ik heb dat toen gezegd: "Allez er wordt een actie gedaan voor mensen in armoede om elke maand wel een serieuze besparing te doen, maar mensen denken omdat ze bij jullie wonen, dat ze niet kunnen meedoen. Kan dat niet op een of andere manier duidelijk gemaakt worden van: Mannen, hou jullie elektriciteitsgebruik in de gaten, want..."'* (opbouwwerker B).

Opbouwwerker A vult aan dat als er zich collectieve problemen blijven voordoen, *'dan proberen we dat ergens op een dialoog met beleidsmensen aan te kaarten. Dat doen we ook samen met anderen, 't Lampeke bijvoorbeeld en met andere basiswerkingen'*. Zo geeft de opbouwwerker het GPMI (Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie) als voorbeeld. Opbouwwerker A geeft

aan dat er nog heel wat verhalen verteld worden in het onthaal over problemen die mensen ervaren met het GPMI. De opbouwwerker geeft aan dat het GPMI niet goed opgevolgd wordt, omdat er een gebrek is aan maatschappelijk werkers bij het OCMW om alle dossier ten gronde op te volgen. De opbouwwerker geeft aan dat het hun rol is als opbouwwerkers om dergelijke problemen aan te kaarten bij het beleid en hen aan te zetten om oplossingen te bieden. De opbouwwerker is er zich wel van bewust dat de stad niet onmiddellijk meer personeel kan aanwerven, maar hij acht het wel belangrijk dat problemen aangekaart worden en bespreekbaar gemaakt worden bij het beleid.

*'Bijvoorbeeld het GPMI wordt niet goed opgevolgd, we weten dat. We krijgen nog altijd verhalen binnen. Dus dan proberen we dat ergens op een dialoog met beleidsmensen aan te kaarten. Dat is dat luik van Samenlevingsopbouw. Dat we dat heel fel gaan bijhouden en gaan zeggen: "Dit moet zo snel mogelijk met de beleidsmensen een perspectief geven naar oplossingen". We begrijpen dat er niet direct twintig maatschappelijk werkers tegelijk aangeworven kunnen worden en dan nog ingewerkt kunnen worden, maar dit is wel een probleem. Dus dat houden we echt bij en zoeken we naar manieren om dat bespreekbaar te maken' (opbouwwerker A).*

Ook de beleidsmedewerker van het CAW haalt aan dat de opbouwwerkers van Buurtwerking Casablanca een signaleringsfunctie kunnen opnemen rond wat er leeft in de buurt. Daarbij is het aan de opbouwwerkers om na te gaan wat ze zelf kunnen doen en waar ze een netwerk van partnerorganisaties voor nodig hebben.

*'Belangrijk is dat je je signalerende functie kunt opnemen rond: "Wat leeft er in deze buurt? Wat kunnen we zelf?" Want we kunnen ook door te gaan netwerken meer dan dat we alleen kunnen doen. Anderzijds ook: "Wat zijn fundamentele vragen en noden en wat zijn gedragen beleidssignalen met een voorstel van actie vanuit een aantal partners samen?"' (beleidsmedewerker CAW).*

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de opbouwwerkers het ook belangrijk vinden dat ze samen met partners naar het beleid stappen om problemen aan te kaarten. Opbouwwerker A geeft aan dat CAW reeds in dit netwerk zit en dat ze dit nog willen uitbreiden door bijvoorbeeld Begeleid Wonen erbij te betrekken. Om structurele veranderingen mogelijk te maken in een stad, is het volgens de opbouwwerker immers noodzakelijk dat de krachten van diverse organisaties gebundeld worden. Op die manier hoopt de opbouwwerker met krachtige signalen naar het beleid te kunnen stappen omtrent dingen die dienen te veranderen in de stad.

*'Met de verhalen die we hebben, daar gaat het CAW mee structureel achterstaan. Hopelijk Begeleid Wonen ook. Dus dat we de andere actoren, die wij nu proberen te betrekken, mee krijgen achter onze structurele verandering. Dat we daar ook voorbeelden krijgen. Dat we een krachtig signaal geven, niet alleen vanuit Samenlevingsopbouw. Dat we proberen de krachten te bundelen met andere organisaties zodat we samen kunnen strijden voor verandering rond de kwaliteit van hulp- en dienstverlening in Leuven' (opbouwwerker A).*

Bovenstaande bevindingen illustreren dat de opbouwwerkers van Buurtwerking Casablanca structureel werken om drempels ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen en de toegankelijkheid te verhogen omdat ze (1) noden, vragen en problemen registreren tijdens de onthaalmomenten, (2) collectieve problemen signaleren bij hulp- en dienstverleningsorganisaties en (3) aanhoudende problemen omtrent de kwaliteit van hulp- en dienstverlening signaleren bij het beleid in samenwerking met partnerorganisaties.

### Structureel werken aan beleid

- Door noden, vragen en problemen te registreren tijdens de onthaalmomenten
- Door collectieve problemen te signaleren bij hulp- en dienstverleningsorganisaties
- Door aanhoudende problemen omtrent de kwaliteit van hulp- en dienstverlening te signaleren bij het beleid in samenwerking met partnerorganisaties

#### 3.2.5 Randvoorwaarden

In voorgaande paragrafen toonden we aan dat de generalistische aanpak van de opbouwwerkers van Buurtwerking Casablanca ervoor zorgt dat ze (1) bezoekers kunnen schakelen naar de gepaste en noodzakelijke hulp- en dienstverlening en (2) dat ze hulp- en dienstverleningsorganisaties kunnen toeleiden naar de STEK op basis van de noden van de bezoekers. Daarnaast gaan ze ook vanuit een structurele aanpak problemen en drempels signaleren ten aanzien van het beleid en hulp- en dienstverleningsorganisaties. Om dit alles mogelijk te maken, zijn er vanuit de interviews een aantal randvoorwaarden te identificeren. Zo moet er (1) sprake zijn van een toegankelijke STEK, (2) een duidelijke rolomschrijving voor de onthaalvrijwilligers en (3) moet er voldoende personeel zijn.

#### Toegankelijke STEK

Een eerste randvoorwaarde betreft de toegankelijkheid van de STEK. De opbouwwerkers geven aan dat de locatie van de STEK bepaalt hoeveel bezoekers er naar de STEK komen, maar ook in welke mate partnerorganisaties vormingen of infosessies komen geven. Zo geeft opbouwwerker B aan dat hulp- en dienstverleningsorganisaties op de vorige locatie slechts één keer kwamen en nadien vormingen of infosessies in hun eigen organisatie gaven. Sinds Buurtwerking Casablanca van locatie is veranderd, komen organisaties veel vaker een infosessie geven en zorgen ze er ook voor dat heel wat nieuwe mensen tot in de STEK komen.

*'We hebben gemerkt dat gewoon puur de locatie al heel veel doet. Hiervoor zaten wij waar er vroeger een groentewinkel was. Je kon daar moeilijk met dertig mensen binnen in dat zaaltje. Je nodigt organisaties uit, die komen dat een keer doen. Velen zien dan waar wij zitten en dat gebouw trekt minder volk. Die hebben zo direct het gevoel: "Ok voor een keer was dat goed, maar wij zitten toch in een geschiktere plaats om zoiets te doen". Sinds wij hier zitten en wij vragen aan organisaties om hier een activiteit te komen doen, horen wij eigenlijk bijna automatisch: "Amai dat is hier wel tof en wij hebben nog een activiteit waarvoor we niet per se aan jullie publiek hadden gedacht. Mogen we het hier doen en jullie publiek is dan uiteraard ook welkom". Dat werkt enorm goed. Een aantal van die mensen bereiken wij al, een aantal van die mensen bereiken wij nog niet. Die zijn hier al eens binnen geweest, die krijgen dan een uitleg van de begeleider: "Kijk dit is het buurthuis. Je kan hier niet alleen nu terecht, maar ook op die en die momenten ook". Dan blijven die ook komen' (opbouwwerker B).*

Toegankelijkheid heeft volgens de opbouwwerker ook te maken met de mate waarin mensen anoniem naar de STEK kunnen komen. Opbouwwerker B stelt vast dat de vorige locatie drempels opwierp omdat de bezoekers van de STEK daar enkel voor de STEK kwamen. In de huidige locatie komen ook organisaties zoals Huis van het Kind of Open School, waardoor bezoekers volgens de opbouwwerkers veel meer anoniem kunnen binnenkomen en de drempel om naar de STEK te komen daardoor ook verlaagd.

*'In het vorig buurthuis liep je binnen en iedereen heeft u gezien. Mensen wisten: "Ah die gaat naar het buurthuis". Terwijl hier loop je binnen en ben je hier voor het Huis van het Kind, ben je hier voor Open School, ben je hier voor de kinderwerking? Je ziet dat niet langs buiten. Het is niet alleen het feit dat het mooie lokalen zijn, maar ook het feit dat hier meer organisaties zijn, maakt dat er meer anonimiteit is en een lagere drempel' (opbouwwerker B).*

De beleidsmedewerker van de stad Leuven concludeert *'dat mensen dicht bij waar ze wonen een laagdrempelige plek moeten kunnen vinden waar ze weten "Als ik met iets zit, kan ik hier terecht. Ze gaan mij hier zeker helpen". Een plek waar ze geen wantrouwen tegenover moeten hebben'.*

### Duidelijke rolomschrijving voor de onthaalvrijwilligers

Een tweede belangrijke randvoorwaarde heeft betrekking op de rolomschrijving van de onthaalvrijwilligers. Opbouwwerker B geeft aan dat ze met betrekking tot de rol van de onthaalvrijwilligers heel voorzichtig gestart zijn. Zo staan de onthaalvrijwilligers in voor het informatie verlenen aan bezoekers en het doorverwijzen van bezoekers naar de opbouwwerker of hulpverlener. De opbouwwerker stelt dat ze de hulpverleningsvragen niet door de vrijwilligers willen laten opnemen, omdat ze het vertrouwen en de privacy van de bezoeker die de hulpverleningsvraag stelt niet willen schenden. Zo willen de opbouwwerkers niet dat verhalen die in vertrouwen worden verteld op een vergadering van de onthaalploeg terecht komen waar dan mogelijk de buurman of buurvrouw van de bezoeker in zetelt.

*'Momenteel zijn we daar heel voorzichtig in gestart in dat onthaalteam. In die zin dat de echte hulpverleningsvragen houden we momenteel nog vrij dicht bij ons als welzijnswerkers. Ten eerste omwille van vertrouwelijkheid en privacy, maar ook ten tweede wij willen niet zomaar elke case op de onthaalvergadering gooien, omdat er soms dingen zijn die tegen ons in vertrouwen worden gezegd. We kunnen dat moeilijk dan tegen die buurvrouw zeggen, die toevallig in die onthaalploeg zit. Dus we zijn dat momenteel nog heel hard aan het afschermen en heel hard aan het bekijken hoe we dat in de toekomst gaan doen' (opbouwwerker B).*

Ook de onthaalmedewerker van het CAW vindt het heel belangrijk dat de privacy van de bezoekers gerespecteerd wordt. Zo wil de onthaalmedewerker niet dat de onthaalvrijwilligers op de hoogte zijn van alle noden en problemen die bezoekers ervaren. De onthaalmedewerker is dan ook heel strikt wat betreft het beroepsgeheim. De onthaalmedewerker geeft aan dat hij ook aan de onthaalvrijwilligers meedeelt wanneer hun rol in het onthaal stopt en wanneer hij overneemt. Hij informeert de vrijwilligers achteraf ook dat hij de bezoeker verder aan het opvolgen is.

*'Ik kom vanuit een CAW dus ik ben heel streng over het beroepsgeheim. Ik wil niet dat vrijwilligers alles weten. Ik wil niet dat zij in elke stap van het proces te dichtbij komen. We hebben wel met de opbouwwerkers besproken tot welke stappen vrijwilligers mee moeten en dan moeten afhaken. Ik probeer daarin richtlijnen te geven. "Nu is uw opdracht klaar, dat moet je niet meer overleggen op de vrijwilligersvergadering. Het is ook opgelost" of "Ik ben aan het overleggen met andere organisaties". Op die manier geef ik gewoon de boodschap dat ik er mee bezig ben. De verdere begeleiding is voor mij, maar vanuit bezorgdheid komen er wel vragen: "Hoor je nog iets van haar of hem?" Dan probeer ik te zeggen: "Ja, ja ik volg haar nog". Maar verder zeg ik niks' (onthaalmedewerker CAW).*

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat het belangrijk is dat de opbouwwerkers duidelijk communiceren over de rol van de onthaalvrijwilligers. Zo is een van de onthaalvrijwilligers reeds uit de onthaalploeg gestapt, omdat ze andere verwachtingen had over haar rol. Zo verwachtte de onthaalvrijwilliger bijvoorbeeld dat ze hulpvragen zou mogen opnemen en bezoekers zou mogen begeleiden. Dat is iets wat de opbouwwerkers net uit het takenpakket van een onthaalvrijwilliger willen houden.

*'We hebben inderdaad een viertal vrijwilligers waar we in september mee zijn gestart en één iemand is er al uitgestapt uit die onthaalploeg. Omdat die er andere verwachtingen van had. Die persoon had veel meer het gevoel van: "Als het gaat om die cases en de manier waarop we dat gaan aanpakken, ga ik te horen krijgen welke stappen er ondernomen worden en ga ik een aantal echte klassieke hulp- en dienstverleningstaken toegewezen krijgen". Zij heeft na twee maanden gezegd: "Momenteel is het nog heel veel reclame maken en inderdaad eens openingsuren van een CAW of OCMW opzoeken en in het beste geval eens een telefoontje doen naar een CAW voor een afspraak, maar ik had verwacht dat ik hulpverlener mocht gaan spelen bij wijze van spreken". Dus heeft ze na twee maanden gezegd: "Het is niet wat ik ervan verwacht had"' (opbouwwerker B).*

Opbouwwerker B concludeert dat *'elke vraag binnen de taak van de onthaalvrijwilliger kan passen, tot dat daar echt een hulp- of dienstverleningsvraag aan gekoppeld is'*. De opbouwwerkers geven wel aan dat ze *'gaan bekijken waar er nog vormingen nodig zijn zodat de onthaalvrijwilligers hun onthaaltaken volwaardig kunnen doen'* (opbouwwerker B). Opbouwwerker A geeft aan dat zo een vorming bijvoorbeeld kan inhouden dat ze met de onthaalvrijwilligers overlopen wat er in de folders op het informatierek staat. De opbouwwerker geeft aan dat ze trachten om dit maandelijks te doen zodat de onthaalvrijwilligers op de hoogte zijn van wat er in het informatierek allemaal aanwezig is.

*'Dat we toch effe zeggen: "Kijk, deze folders hebben we hier en wat staat daar nu in". In de folder van het CAW staat ook het adres van het JAC [Jongeren Advies Centrum] in. "Kennen jullie het JAC? Ah, we gaan dat eens projecteren via de beamer en we gaan eens naar die website". We gaan proberen om dat maandelijks een klein stuk te doen. Dat die onthaalvrijwilligers ook mee zijn met de laatste ontwikkelingen. Dat ze weten wat er in die folder staat. Bijvoorbeeld de folder van de Huurdersbond: wat doen die niet en wat doen die wel' (opbouwwerker A)?*

We kunnen dus concluderen dat de opbouwwerkers nog zoekend zijn naar de invulling van de rol van onthaalvrijwilligers. Opbouwwerker B geeft aan dat ze *'misschien in de toekomst moeten bekijken hoe ze dat gaan laten evolueren om de onthaalvrijwilligers zo optimaal mogelijk in te schakelen'*, maar dat ze *'daar momenteel nog heel voorzichtig in zijn'* en ze *'durven niet te zeggen dat dat over een jaar veel verder gaat staan'*.

### **Voldoende personeel**

Een laatste randvoorwaarde heeft volgens de opbouwwerkers betrekking op het feit dat er voldoende personeel moet zijn om hun werking ten volle te kunnen uitrollen. Opbouwwerker A geeft aan: *'Willen we hetgeen we allemaal zeggen op een goede manier doen, dan zouden we versterkt moeten worden'*. Volgens de opbouwwerker is er nood aan een extra opbouwwerker en aan extra vrijwilligers om het groeiend aantal bezoekers en de uitdagingen die dit met zich meebrengt op een goede manier te kunnen aanpakken. Zo wil de opbouwwerker snel en diepgaand tewerk kunnen gaan met de bezoekers, maar dat lukt volgens hem momenteel nog niet door een tekort aan personeel.

*'Fundamenteel voor hoe het hier groeit, zou er een extra opbouwwerker moeten bijkomen om al het aanbod wat we nu gezegd hebben en wat we hier doen, op een deftige manier te kunnen organiseren. We hebben nood aan sterke vrijwilligers, aan nog meer activiteiten en als er kwetsbare mensen binnenkomen, dat dat opgevangen wordt. Willen we dat een kans bieden, kunnen we dat niet doen met de huidige middelen. Het is iets heel fundamenteels voor ons allemaal om dat te doen lukken, is het cruciaal om versterkt te worden in ons team. Zodat we de uitdagingen die op ons afkomen op een goede manier te kunnen aanpakken. Dat is heel essentieel of wij zien dat niet meer zitten. Dat kan ik gerust zeggen. Het is een heel cruciale dat er iemand extra fulltime aangeworven wordt, zodat we sneller en meer diepgaander tewerk kunnen gaan en dat we het gevoel hebben dat we daar tijd voor hebben. Nu lopen we vaak achter de feiten aan en dat is niet leuk' (opbouwwerker A).*

Ook de onthaalvrijwilligers geven aan dat er nood is aan extra onthaalvrijwilligers. Zo geeft onthaalvrijwilliger A aan: *'We zitten met een beperkt aantal momenten dat we onthaal aanbieden [...]. We hebben zo die huiswerkmomenten waar ouders hun kinderen brengen en komen halen, dat er hier eigenlijk onthaal zou moeten zijn, maar dat wij op het moment niet kunnen bemannen'*. Dus doordat ze met een beperkt aantal onthaalvrijwilligers zijn, kunnen ze ook maar een beperkt aantal onthaalmomenten organiseren.

Volgens opbouwwerker B gaat het niet alleen om extra onthaalvrijwilligers, maar ook om extra vrijwilligers want zij zijn *'die voelsprietten in de wijk'*. De opbouwwerker stelt dat een groep van 15 vrijwilligers er bijvoorbeeld voor kan zorgen dat de opbouwwerkers per vrijwilliger nog eens in contact komen met 15 nieuwe mensen. Daardoor kan het bezoekersaantal van 70 mensen toenemen naar 225 mensen. De opbouwwerker benadrukt met andere woorden dat vrijwilligers belangrijk zijn om mensen naar de STEK toe te leiden en hen in contact te brengen met de onthaalploeg.

*'Je bereikt misschien 60 tot 70 mensen, maar door een groep van vijftien vrijwilligers, waar we heel close mee zijn, die brengen u misschien ieders in contact met nog eens vijftien andere mensen. Dan zit je ineens aan 225 mensen van wie je weet als daar iets mee scheelt, dan zal ik een van de vrijwilligers daarmee in contact kunnen brengen. Dus die sleutelfiguren, die voelsprietten zijn een heel belangrijke'* (opbouwwerker B).

De vrijwilligers, of sleutelfiguren, zijn voor de opbouwwerkers *'mensen die wat verantwoordelijkheden willen opnemen, die vaardigheden hebben en die mensen durven aanspreken. Ik zie nog wel een heel belangrijk rol voor de STEK om zo een sleutelfiguren te ondersteunen, die dan op hun beurt de kwetsbare mensen ondersteunen'* (opbouwwerker A). De opbouwwerker geeft aan dat het *'in sommige sociale woonwijken de conciërges zijn'*, maar het is vooral belangrijk dat de *'sleutelfiguren iedereen van de blok kennen. Als het niet goed gaat met een bewoner, dat ze daar gaan bellen. Dit is hier nog niet, maar ik vind dat wel een belangrijke'* (opbouwwerker A). Opbouwwerker B vult aan dat er daarnaast ook nood is aan voldoende partnerorganisaties die mee in het verhaal van de STEK willen stappen. De opbouwwerker geeft aan dat ze zelf niet over voldoende expertise of middelen beschikken om de bezoekers bij te staan in hun noden. Daarvoor zijn de expertise en de middelen van partnerorganisaties nodig, zoals een OCMW die een leefloon kan toekennen.

*'Partners zijn daarin denk ik ook een hele belangrijke randvoorwaarde. Mensen die samen met u in zee willen gaan. Als opbouwwerker kan je zelf maar zoveel doen. Het ligt niet in uw takenpakket, je hebt de expertise niet, het ligt niet in uw mogelijkheden. Omdat je voor sommige taken een OCMW moet hebben als het over leeflonen en zo gaat. Dus partners is een heel belangrijke randvoorwaarde denk ik'* (opbouwwerker B).

Opbouwwerker A geeft aan dat het voornamelijk belangrijk is dat iedere persoon die in het verhaal van de STEK stapt een geëngageerd persoon is. Het moet daarbij gaan om mensen die in de onthaalploeg geloven en die met eenzelfde visie in het verhaal stappen.

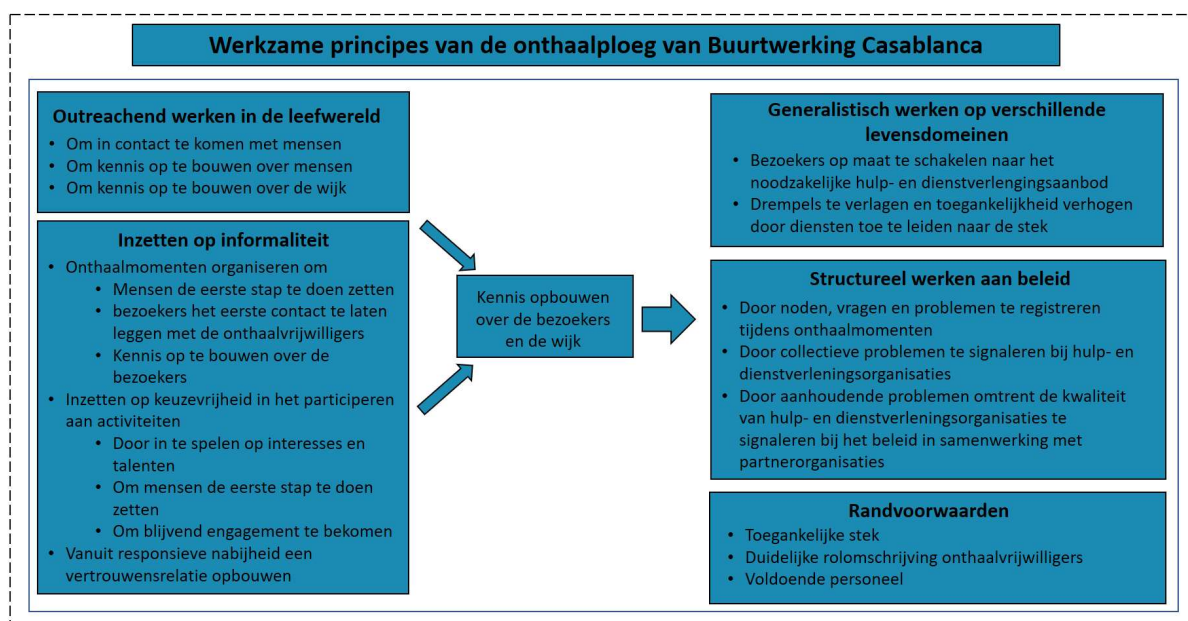
*'Wat ook essentieel is, we zoeken geëngageerde medewerkers. Het moeten mensen zijn die daarin geloven, die in het team geloven. Dat is al een valkuil: de juiste man of de juiste vrouw op de juiste plaats. Als het kan met dezelfde visies, want visies die te hard verschillen dan botst dat'* (opbouwwerker A).



De beleidsmedewerker van het CAW concludeert dat ze idealiter voor iedereen die naar de STEK komt de grondrechten zouden moeten kunnen realiseren, aangezien het zowel van het CAW als van Samenlevingsopbouw het de missie en visie is om dit te verwezenlijken. De beleidsmedewerker benadrukt dat dit idealistisch is, omdat niemand het personeel heeft om deze manier van werken te onderhouden. De beleidsmedewerker stelt vast dat iedereen een tekort heeft aan capaciteit om deze werkvorm te realiseren, maar ze benadrukt wel dat het de werkvorm is die ze dienen na te streven in het belang van de bezoekers van de STEK.

*'Het zou ideaal zijn als er voor iedereen grondrechten zou kunnen gerealiseerd worden. Dat klinkt heel idealistisch, maar uiteindelijk is het dat toch wel wat we allemaal in onze missie en visie willen bereiken. Dat is zo voor Samenlevingsopbouw en dat is zo voor ons. Iedereen heeft datzelfde uitgangspunt, maar wel met verschillende opdrachten en met verschillende competenties. [...] Dat is idealistisch, want iedereen heeft een tekort aan capaciteit om deze intensieve vorm te realiseren, maar het is wel de vorm waarvoor we zouden moeten kunnen staan' (beleidsmedewerker CAW).*

### 3.3 Reflectie: werken aan de strijd tegen onderbescherming



In dit laatste onderdeel kijken we terug op de manier waarop de opbouwwerkers van Buurtwerking Casablanca werken aan de strijd tegen onderbescherming. Naast de algemene beschrijving van de STEK aan de hand van de handelingstheorie – waar we de visie op onderbescherming, de doelgroep, het werkingsgebied en de interventies centraal hebben gesteld – zijn we voornamelijk ingegaan op de werkzame principes die vanuit verschillende perspectieven verklaren waarom de onthaalploeg van Buurtwerking Casablanca onderbescherming kan tegengaan en sociale bescherming in de hand kan werken (zie bovenstaand schema). In deze conclusie hernemen en synthetiseren we deze inzichten en reflecteren we over de betekenis ervan binnen de strijd tegen onderbescherming en voor sociale bescherming.

Zoals we besproken hebben in de handelingstheorie omschrijven de opbouwwerkers onderbescherming enerzijds als de situatie waarbij mensen niet voldoende op de hoogte zijn van de sociale grondrechten waar ze recht op hebben, waardoor ze ook geen gebruik maken van deze rechten. Anderzijds heeft onderbescherming voor hen ook te maken met een gebrekkige kwaliteit

van de hulp- en dienstverlening, waardoor kwetsbare mensen drempels ervaren om naar de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties te stappen (zie handelingstheorie '3.1.1 Visie op onderbescherming'). Om hier een gepast antwoord op te kunnen bieden, hebben de opbouwwerkers van Buurtwerking Casablanca ervoor gekozen om in te zetten op de kwesties 'samenwerken' en 'emanciperend aanbod'. Concreet wil dit zeggen dat de opbouwwerkers binnen het emanciperend aanbod onder andere een onthaalploeg uitwerken in samenwerking met een aantal partners.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de onthaalploeg, bestaande uit een professional en een vrijwilliger, in de eerste plaats inzet op informaliteit om te kunnen werken aan de strijd tegen onderbescherming. De onthaalploeg doet dit op drie manieren: door het organiseren van onthaalmomenten, door in te zetten op de keuzevrijheid van bezoekers in het participeren aan de activiteiten die worden georganiseerd in de STEK en door vanuit een responsieve nabijheid een vertrouwensrelatie op te bouwen met de bezoekers. Door onthaalmomenten te organiseren in de STEK zorgt de onthaalploeg ervoor dat mensen de eerste stap zetten naar de STEK, dat bezoekers het eerste contact leggen met de onthaalvrijwilligers en dat de opbouwwerkers kennis kunnen opbouwen over de bezoekers. Het inzetten op de keuzevrijheid in het participeren aan activiteiten wordt mogelijk gemaakt doordat de opbouwwerkers inzetten op de interesses en talenten van bezoekers. Dit zorgt ervoor dat de bezoekers niet alleen de eerste stap zetten naar de STEK, maar zich ook blijven engageren om naar de STEK te komen. Tot slot slaagt de onthaalploeg erin om een vertrouwensrelatie op te bouwen met de bezoekers omdat ze (1) steeds aanwezig zijn in de STEK, (2) tussen de bezoekers gaan zitten, (3) een luisterend oor bieden, (4) een informele, spontane en oprechte basishouding hanteren, (5) persoonlijke verhalen delen met de bezoekers en (6) niet op de klok werken.

Verder blijkt dat outreachend werken in de leefomgeving van mensen een tweede belangrijke schakel is in de strijd tegen onderbescherming. Zo zorgt het outreachend werk ervoor dat de onthaalploeg door middel van huisbezoeken en outreachend onthaal in contact kunnen komen met mensen die ze nog niet bereiken binnen de STEK. Daarnaast zorgt het er ook voor dat de onthaalploeg kennis opbouwt over de wijk en zijn buurtbewoners door actief in de wijk aanwezig te zijn en door huisbezoeken te doen.

Uit het onderzoek blijkt dat zowel het inzetten op informaliteit en het outreachend werken twee belangrijk uitgangspunten zijn in de strijd tegen onderbescherming. Onze analyse toont aan dat de onthaalploeg vanuit beide principes kennis opbouwt over de bezoekers van de STEK en de wijk waar de STEK zich situeert. Het zorgt er met andere woorden voor dat ze zicht krijgen op de problemen die mensen ervaren op verschillende levensdomeinen en op niveau van de wijk. Hierdoor ontwikkelt de onthaalploeg een generalistisch perspectief op de leefomgeving van de bezoekers, waardoor ze vanuit dit generalistisch perspectief kunnen werken aan het verwezenlijken van sociale bescherming. Dit generalistisch perspectief zorgt er in eerste instantie voor dat de onthaalploeg bezoekers op maat kan schakelen. Enerzijds omdat de opbouwwerkers optreden als informatieverstrekker, ondersteuner en onderhandelaar wanneer ze bezoekers doorverwijzen naar de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties, anderzijds omdat er een hulpverlener, in dit geval van het CAW, wordt toegevoegd als vast lid van de onthaalploeg. Dit zorgt ervoor dat bezoekers van de STEK gemakkelijker geschakeld worden naar hulp- en dienstverleningsorganisaties, aangezien het eerste

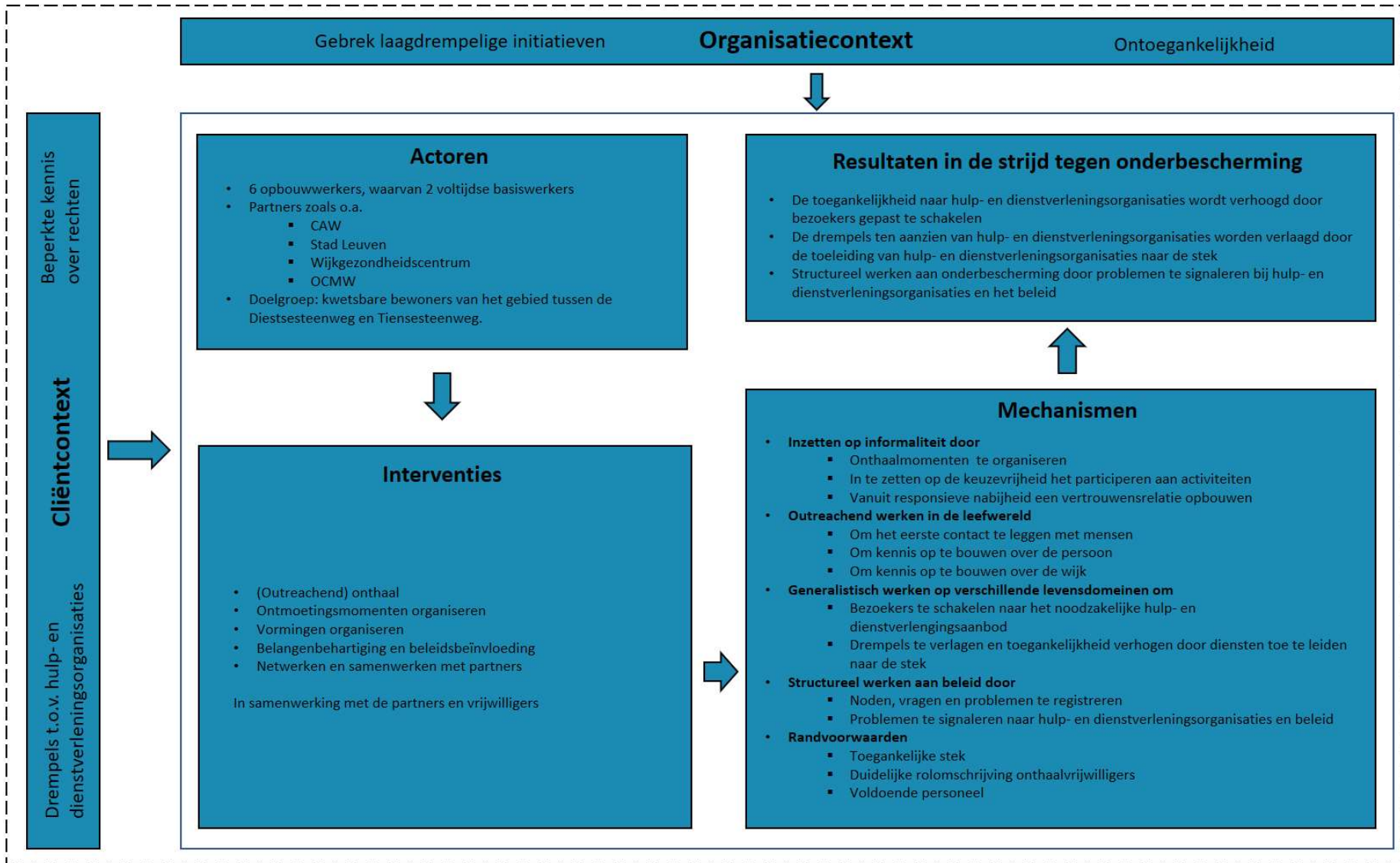
gesprek reeds in de STEK gebeurt waardoor de hulpverlener de bezoeker gericht kan doorverwijzen binnen de eigen organisatie. Daarnaast kan de hulpverlener vanuit zijn expertise als eerstelijns wijkzorgwerker komen tot een juiste vraagverheldering. De resultaten tonen aan dat het belangrijk is dat steeds dezelfde hulpverlener lid is van de onthaalploeg om zo de continuïteit te verzekeren. Het generalistisch perspectief zorgt er ten tweede ook voor dat de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties kunnen toegeleid worden naar de STEK en dit op maat van de noden van de bezoekers.

Vanuit het inzetten op informaliteit en het outreachend werk bouwt de onthaalploeg ook kennis op over de collectieve problemen die de bezoekers van de STEK ervaren, waardoor de opbouwwerkers van de STEK structureel kunnen werken aan het beleid. Dit houdt in dat de onthaalploeg de vragen, noden en problemen van bezoekers registeren en dat de opbouwwerkers collectieve problemen aankaarten bij hulp- en dienstverleningsorganisaties en beleidsmakers.

Tot slot blijkt uit het onderzoek dat er een aantal randvoorwaarden te identificeren zijn om het generalistisch en structureel werk mogelijk te maken. Zo geven de opbouwwerkers aan dat de STEK in de eerste plaats toegankelijk moet zijn. Niet alleen de locatie van de STEK speelt daarbij een belangrijke rol, maar ook de mate waarin bezoekers anoniem de STEK kunnen binnenwandelen. Ten tweede is het belangrijk dat er een duidelijke rolomschrijving is voor de vrijwilligers die mee in de onthaalploeg stappen. Het is daarbij belangrijk dat de verwachtingen van de opbouwwerkers gelijklopen met de verwachtingen van de vrijwilligers, zodat de vrijwilligers niet afhaken. Tot slot is het volgens alle betrokken partijen ook belangrijk dat er voldoende personeel is om deze praktijk op een goede manier te kunnen uitrollen. Het gaat daarbij zowel om het aantal opbouwwerkers, het aantal (onthaal)vrijwilligers als het aantal partnerorganisaties die mee in het verhaal willen stappen.

We kunnen met andere woorden concluderen dat de opbouwwerkers van Buurtwerking Casablanca door middel van de onthaalploeg voornamelijk een antwoord trachten te bieden op de tweede invullen van 'onderbescherming', waarbij er verwezen wordt naar de ontoegankelijkheid van hulp- en dienstverleningsorganisaties. Zo slagen ze er immers in om via al deze werkzame principes aan onderbescherming te werken door (1) de toegankelijkheid naar hulp- en dienstverleningsorganisaties te verhogen door bezoekers gericht te schakelen, (2) de drempels ten aanzien van hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen door ze toe te leiden naar de STEK en (3) problemen aan te kaarten bij hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid.

### 3.4 Overzicht: programmatheorie Buurtwerking Casablanca



## 4. Booms Welkom (Boom)

In deze vierde en laatste case besteden we aandacht aan Booms Welkom. In deze STEK zijn er twee halftijds werkende opbouwwerkers van Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie tewerkgesteld. We starten met het behandelen van de handelingstheorie waarbij we een algemene beschrijving geven van de werking aan de hand van een gesprek met een van de opbouwwerkers. Nadien gaan we dieper in op de veranderingstheorie op basis van gesprekken met de opbouwwerkers en de praatgroep van Marokkaanse vrouwen van de STEK en een OCMW-medewerker. Daarbij capteren we hun perspectieven omtrent de werkzame principes van de praatgroep van Marokkaanse vrouwen en hoe deze ingezet kan worden in de strijd tegen onderbescherming.

### 4.1 Handelingstheorie

In deze handelingstheorie besteden we aandacht aan de visie van de opbouwwerkers van Booms Welkom op onderbescherming, de kwesties die ze hebben gekozen waarop ze willen inzetten, de doelstellingen die ze nastreven, de doelgroep waarmee ze aan de slag gaan en de praktijken die ze ondernemen in kader van de strijd tegen onderbescherming.

#### 4.1.1 Visie op onderbescherming

Zoals gesteld ligt de nadruk binnen dit onderzoek op het achterhalen van werkzame principes van de STEK-praktijken die de strijd aangaan tegen onderbescherming. Door in gesprek te gaan met één van de opbouwwerkers van Booms Welkom zijn we erin geslaagd de visie van Booms Welkom op onderbescherming te capteren. Wat opvalt, is dat opbouwwerker A een onderscheid maakt tussen kwetsbare doelgroepen en mensen met een migratieachtergrond. Opbouwwerker A licht toe dat wanneer men onderbescherming wil tegengaan, er vaak wordt gesproken in termen van de meest kwetsbaren in de samenleving. Meer specifiek bedoelt hij dat het vooral over mensen in armoede gaat, waarbij mensen met een migratieachtergrond vaak worden vergeten. De opbouwwerker benadrukt daarom dat het specifiek voor Booms Welkom gaat om mensen met een migratieachtergrond die door de hulp- en dienstverlening nog niet bereikt worden of die niet tot hun rechten komen omdat ze de taal (nog) niet machtig zijn.

*'Dat klinkt dan ook altijd precies je moet de meest kwetsbaren of... maar dat is niet. Dat is een bredere groep die daaronder valt en bij ons gaat dat dan over mensen met een migratieachtergrond die, doordat die de taal niet machtig zijn of niet goed genoeg spreken [...]. Maar dat is dan een andere type onderbescherming hé want dat zijn niet de meest zwakke van de samenleving. Dat zijn dikwijls mensen die komen van hun land van oorsprong waar dat die oftewel een goede functie hadden oftewel... Je moet al bepaalde vaardigheden hebben, wil je vanuit Guinea tot hier geraken' (opbouwwerker A).*

In eerste instantie koppelt de opbouwwerker onderbescherming aan het begrip 'financiële onderbescherming'. Onderbescherming verwijst dan naar een situatie 'waarbij het leefloon de kritische drempel vormt' (D'hondt, 2014, p. 6). Opbouwwerker A haalt aan dat mensen, die bijvoorbeeld de taal niet machtig zijn, niet altijd begrijpen wat van hen verwacht wordt binnen de hulp- en dienstverlening. Hierdoor komen ze 'in een spiraal terecht' van onduidelijke en onvolledige informatie. Dit leidt ertoe dat ze 'geschrapt worden van het bestaansminimum [leefloon]'. Maar ook al verknoeien die dat, dat mag je nooit afpakken. Dat is hét bestaansminimum [leefloon]. Dat heb

*je nodig om in leven te blijven. Als je dat afpakt, dat is alleen maar miserie'* (opbouwwerker A). Daarnaast stelt opbouwwerker A dat onderbescherming ook betrekking heeft op een grondrechtenbenadering, waarbij onderbescherming verwijst naar een situatie waar sociale grondrechten niet zijn gerealiseerd (D'hondt, 2014). Opbouwwerker A verwijst daarbij naar het recht op wonen, maatschappelijke dienstverlening, arbeid, gezondheid en cultuur- en vrijetijdsparticipatie. Hij vult daarbij aan dat onderbescherming voor hem ook te maken heeft met het beter beschermen van de rechten van mensen. Als de rechten van mensen beter beschermd worden, dan zullen de opbouwwerkers *'niet iedere keer opnieuw dezelfde strijd moeten voeren, want er zal al een systeem zijn dat ervoor zorgt dat dat wordt aangepakt'*. Hij brengt dit in verband met een voorbeeld rond racisme en discriminatie.

*'Ja onderbescherming is voor mij ook mensen die gediscrimineerd worden op de straat of het gevoel hebben dat die niet dezelfde bescherming genieten door de politieagenten zoals een witte, dat is ook een vorm van onderbescherming. Als dat aangekaart wordt en door dat aanklaarten worden er cursussen gegeven aan de politieagenten om te leren omgaan met openlijk racisme, dan is dat een stap in de goede richting en worden die hun rechten beter beschermd'* (opbouwwerker A).

In dit voorbeeld benadrukt opbouwwerker A dat het beschermen van rechten gaat over het recht om niet gediscrimineerd te worden. Uit het voorbeeld blijkt dat het ook gaat over het recht om een plek te hebben in onze samenleving en het recht op gerespecteerd worden.

De strijd tegen onderbescherming kan volgens opbouwwerker A op twee manieren gevoerd worden. Enerzijds aan de hand van een automatische rechtentoekenning. Anderzijds door het overgaan van een vraaggestuurde manier van hulpverlening naar een aanbodgerichte manier van hulpverlening. Het aanbod moet volgens de opbouwwerker tot bij de burger worden gebracht. Wachten totdat men de vraag heeft gesteld, zorgt er volgens de opbouwwerker net voor dat onderbescherming wordt verwezenlijkt.

*'Als mensen mij dat vragen, ik leg dat eigenlijk altijd uit aan de hand van die automatische rechtentoekenning, maar evengoed gaat dat over... Het lokaal bestuur hier, die zitten nog heel hard op dat vraaggestuurd hulpverlening. [...] Hetgeen waar dat eigenlijk over zou moeten gaan, dat ze daar actief aan de slag gaan om (1) mensen te zoeken die dat ze misschien moeten helpen en (2) te zorgen dat ze nog voor dat die die vraag stellen, eigenlijk al een aanbod klaar hebben, dat ze zeggen 'goed we zouden dat zo en zo en zo kunnen aanpakken'* (opbouwwerker A).

Booms Welkom sluit zich dus aan bij Onder Ons als ze spreken in termen van automatische rechtentoekenning. Anderzijds heeft de strijd van onderbescherming voor hen ook te maken met een andere manier van hulpverlening aanbieden door over te gaan van een vraaggestuurde naar een aanbodgerichte manier van hulpverlening. Deze visie op de strijd tegen onderbescherming sluit aan bij de vaststellingen die Boost et al. (2018) naar voor hebben geschoven in het rapport omtrent het Geïntegreerd Breed Onthaal. Boost et al. (2018) geven immers aan dat wanneer hulp- en dienstverlening georganiseerd wordt vanuit een vraaggericht 'winkelmodel', dat burgers en cliënten niet noodzakelijk over alle nodig informatie beschikken om hun rechten te kunnen realiseren of tot bij de juiste dienst geraken. Ze stellen daarbij dat er nood is aan praktijken waarbij cliënten en burgers op een proactieve en systematische manier gewezen worden op hun rechten, omdat deze een belangrijke hefboom kunnen vormen voor cliënten in kwestie.

#### 4.1.2 Kwesties: samenwerken en participatie

Booms Welkom heeft ervoor gekozen om in te zetten op de kwesties 'samenwerken' en 'participatie'. Ze hebben voor de kwestie 'samenwerken' gekozen om een goede samenwerking op te bouwen met het OCMW en de gemeente Boom. Het zijn volgens opbouwwerker A twee belangrijke partners. Enerzijds omdat deze worden beschouwd als oplossingsactoren. Hiermee bedoelt de opbouwwerker dat beide actoren belangrijke oplossingen kunnen bieden in de strijd tegen onderbescherming, omdat zij bevoegd zijn om een aantal rechten te verkennen en toe te kennen. Het OCMW biedt namelijk vormen van hulp- en dienstverlening die noodzakelijk zijn om een menswaardig bestaan te waarborgen. Tegelijkertijd ervaren bezoekers allerlei drempels in de toegankelijkheid naar deze hulp- en dienstverlening. De samenwerking met het OCMW is dus belangrijk om de toegankelijkheid te verhogen en de strijd tegen onderbescherming aan te gaan. *'Verder zijn ze ook belangrijk als we met Booms Welkom ooit tot een verzelfstandiging willen komen. Zij zijn de meest zekere en standvastige partners om op langere termijn een werking uit te bouwen'* (opbouwwerker A).

Booms Welkom heeft daarnaast ook voor de kwestie 'participatie' gekozen. Daarbij streven ze ernaar om een belangengroep op te richten met bezoekers, om zo op een structurele manier samen met mensen in kwetsbare posities aan beleidsbeïnvloeding te kunnen doen.

*'Omdat wij zoekend waren naar hoe gaan we die groep samenstellen, die belangengroep, hoe moeten we dat doen? Dat was toch eerst wel een aandachtspunt van hoe stappen we over van al die individuele contacten dat je hier hebt naar echt een gestructureerde groep die samenkomt om dan dingen te veranderen en te participeren aan de samenleving, aan het bestuur'* (opbouwwerker A).

Meer concreet streeft Booms Welkom ernaar om binnen de kwestie 'participatie' veranderingen teweeg te brengen in de gemeente Boom samen met de belangengroepen aan de hand van beleidsparticipatie en beleidsbeïnvloeding. Daarnaast wil men de participatie van de bezoekers in Booms Welkom verhogen door de bezoekers in de raad van bestuur te laten zetelen.

*'Wel daar is eigenlijk het idee van met die belangengroep te creëren zodanig dat die kunnen deelnemen aan het beleid. Maar door een belangengroep hier op te richten, kan dat dan weer wel een nieuwe manier worden om hier te participeren aan het beleid. [...] als we dat met die belangengroep kunnen bereiken, dat we zorgen dat die hun aanbevelingen kunnen doen naar de gemeente en dat er dan (hopelijk) rekening mee wordt gehouden, dan is voor mij het doel bereikt. En als dat iets is dat hier blijft bestaan, en evengoed ook participatie binnen de eigen organisatie, dat die in de raad van bestuur zitten en dat die overal hun vertegenwoordiging hebben'* (opbouwwerker A).

Opbouwwerker A is van mening dat het oprichten van een belangengroep zal bijdragen tot het tegengaan van onderbescherming en het realiseren van rechten. Opbouwwerker A stelt dat er veel sterke figuren langskomen bij Booms Welkom, maar dat zij niet aan hun rechten geraken. Enerzijds verklaart hij dit doordat ze hun rechten niet kennen, maar anderzijds ook omdat er geen plaats is waar ze naartoe kunnen om vragen te stellen. Door zich te organiseren binnen een belangengroep, krijgen bezoekers de kans om in dialoog te treden over onderbescherming en redenen waarom mensen hun rechten niet realiseren in de gemeente. Vanuit de signalen die ze opvangen, kunnen ze dan samen actief op zoek gaan naar oplossingen en proberen het aanbod te beïnvloeden.

*'Er zijn heel veel sterke figuren eigenlijk, maar die geraken niet aan hun rechten omdat ze het niet kennen of omdat er geen plek is waar die naartoe kunnen komen om diezelfde vragen te stellen. En ik denk eens dat die zich gaan beginnen organiseren, dan is er wel een plek waar je naartoe kunt. Als die dan kunnen zeggen: "Om deze en deze manier kunnen wij niet komen tot het verkrijgen van onze rechten" dan gaan die, door het aantal waarmee ze zijn, een impact kunnen hebben op het bestuur en zal het bestuur volgens mij er toch anders mee moeten beginnen omgaan. Ik weet dat klinkt heel vaag, maar dan zullen die een manier moeten zoeken om een oplossing te bieden voor de conflicten of problemen waar die gemeenschap mee zit' (opbouwwerker A).*

#### 4.1.3 Doelstellingen

De doelstellingen die Booms Welkom nastreeft, kunnen opgedeeld worden volgens sociale en ecologische doelstellingen. Binnen het luik sociale doelstellingen streven ze er allereerst naar dat mensen met een migratieachtergrond vertegenwoordigd zijn in de raad van bestuur van Booms Welkom. Daarnaast wilt Booms Welkom dat mensen met een migratieachtergrond een meer actieve rol opnemen binnen Boom, dit aan de hand van belangengroepen om op die manier aan beleidsparticipatie en beleidsbeïnvloeding te kunnen doen. Ze willen dat deze belangengroepen opkomen voor de belangen van mensen met een migratieachtergrond binnen de Rupelstreek en Boom in het bijzonder.

*'Voor onszelf is dat de mensen met die migratieachtergrond meer vertegenwoordigd zijn in de raad van bestuur. Dat die meer een actieve rol beginnen spelen en dan willen wij een soort van belangengroep opstarten die dat eigenlijk een beetje opkomen voor de belangen van mensen met een migratieachtergrond binnen de Rupelstreek en Boom in het bijzonder. Dat zijn voor mij de belangrijkste doelstellingen op korte termijn' (opbouwwerker A).*

Daarnaast streeft men ernaar *'dat alle organisaties die hier in Boom aanwezig zijn, dat die goed kunnen samenwerken'* (opbouwwerker A). Het gaat over organisaties zoals het OCMW en CAW, maar ook bijvoorbeeld om de vluchtelingenwerking. Dat deze partners zich niet fysiek in Booms Welkom vestigen, *'maar op een schaal van Boom'*, maakt voor opbouwwerker A niet zoveel uit aangezien heel wat organisaties in de buurt van Booms Welkom gevestigd zijn. Een andere doelstelling is dat ze ervoor zorgen *'dat er een laagdrempelig onthaal is waar mensen met vragen terecht kunnen'* (opbouwwerker A). Dit is iets wat ze volgens opbouwwerker A reeds bereikt hebben, maar wat nog beter kan *'want dat bereik is nog niet supergroot'* (opbouwwerker A). Ook het uitbouwen van Koffie & Formulieren in samenwerking met het OCMW en CAW is een doelstelling dat ze reeds bereikt hebben.

Binnen het luik ecologische doelstellingen streven ze naar *community building* waarbij zowel organisaties die gericht zijn op sociale doelstellingen, zoals vrouwenwerking Aurora, als organisaties die meer gericht zijn op ecologische doelstellingen, zoals Greenpeace, een plaats kunnen krijgen binnen Booms Welkom. *Community building* is iets wat volgens opbouwwerker A niet specifiek gericht is op maatschappelijk kwetsbaren, maar *'dat is veel breder. Het is de volledige gemeenschap die bouwt aan de samenleving zodanig dat je niet één deel moet proberen te versterken, maar iedereen moet betrokken krijgen op alles wat de samenleving aanbelangt'* (opbouwwerker A). Opbouwwerker A geeft aan dat hij ernaar streeft dat milieuorganisaties nauw samenwerken met sociale organisaties, dit vanuit de optiek dat ze elkaar kunnen versterken. *'Op termijn zou dat tof zijn als dat hier [in*



*Booms Welkom] gebeurt. Als er hier een sociale oproep gebeurt die dan bijvoorbeeld door de lokale Greenpeace-afdeling wordt aangestuurd' (opbouwwerker A).*

#### 4.1.4 Doelgroep

Opbouwwerker A stelt dat iedereen welkom is binnen Booms Welkom, maar hij vindt het belangrijk dat de organisatie vooral een veilige plek vormt voor mensen met een migratieachtergrond. Er is dan ook een diversiteit aan afkomst terug te vinden in de STEK. Opbouwwerker A geeft aan dat het voornamelijk gaat om mensen die van het Afrikaanse of Zuid-Amerikaanse continent afkomstig zijn, maar dat er dankzij de vluchtelingenwerking ook mensen vanuit Syrië of Palestina naar Booms Welkom komen.

*'Qua nationaliteiten zit dat eigenlijk breed, maar toch vooral van het Afrikaanse continent en dan een aantal Zuid-Amerikanen en nu door de vluchtelingenwerking is dat ook wel sterk gestegen, veel Syrië, Palestina.... Dus het is wel diverser aan het worden' (opbouwwerker A).*

Door de ligging van Booms Welkom ligt de focus vooral op mensen die woonachtig zijn in Boom, maar er zijn ook mensen die van verder komen zoals bijvoorbeeld uit Niel wanneer ze werken rond tewerkstelling of bij Koffie & Formulieren.

Momenteel bereiken ze zo een 30 à 40 verschillende mensen die regelmatig bij Booms Welkom langskomen. Opbouwwerker A hoopt echter dat het aantal bezoekers nog zal groeien. Zo zou hij graag meer mensen uit de naburige gemeenten aantrekken, omdat Boom zelf geen grote gemeente is. Doordat opbouwwerker A zelf van woensdag tot vrijdag in Booms Welkom aanwezig is en zijn collega maandag en dinsdag, is het huidige aantal bezoekers echter wel werkbaar binnen de tijd die ze hebben.

*'Ik denk dat wij nu een bereik hebben van tussen de 30 en 40 verschillende mensen. Het zal misschien wat meer zijn, maar pakt dat die regelmatig over de vloer komen. Dat is zeker niet te veel en dat is ook zeker niet te weinig. Dat is werkbaar op de tijd dat we hebben' (opbouwwerker A).*

#### 4.1.5 Praktijken tegen onderbescherming

In dit laatste onderdeel gaan we dieper in op de praktijken die Booms Welkom organiseert om de strijd tegen onderbescherming aan te gaan. We starten daarbij met de praktijken die tot stand komen vanuit het laagdrempelig onthaal, nadien gaan we dieper in op de praktijk van de praatgroep, de vrijwilligers, praktijken met het OCMW en de gemeente Boom en praktijken vanuit andere samenwerkingsverbanden.

##### **Praktijken vanuit een laagdrempelig onthaal**

In de eerste plaats willen de opbouwwerkers van Booms Welkom een laagdrempelig onthaal organiseren waar mensen met individuele vragen terecht kunnen of waar mensen kunnen langskomen om *'gewoon goeiedag te zeggen'* (opbouwwerker A). Zo kwam er tijdens het interview bijvoorbeeld een vrouw op bezoek met een vraag omtrent gezinshereniging. Omdat ze de Nederlandse taal niet helemaal machtig is, begreep ze niet waarom ze bij de gemeente geen aanvraag kon doen voor gezinshereniging. Op de gemeente konden ze haar niet voldoende verder

helpen en dus kwam ze langs bij Booms Welkom, waarop opbouwwerker A een afspraak met haar vastlegde zodat ze de situatie samen kunnen bespreken.

*'Want zoals nu ook die mevrouw, dat zijn heel veel van die gevallen. Er is hier echt een tekort aan plekken waar zo een mensen terecht kunnen, omdat die dikwijls het Nederlands niet echt helemaal machtig zijn waardoor die hun vraag niet correct kunnen stellen of dat dat heel vermoeiend is als dat in het Nederlands gaat omdat die niet goed begrijpen: "Wat is er eigenlijk aan de hand?". Terwijl eigenlijk zou die gewoon op de gemeente correct een antwoord moeten hebben gekregen over het feit waarom ze geen aanvraag kan doen voor gezinshereniging. Maar ja, dat is niet het geval, want anders zou ze hier niet staan' (opbouwwerker A).*

Daarnaast willen ze mensen ondersteunen bij het verwezenlijken van hun grondrechten. Met betrekking tot het recht op arbeid bijvoorbeeld, gaan de opbouwwerkers mensen helpen met het opstellen van een cv of hen begeleiden bij het zoeken naar werk. Verder verwijzen ze ook mensen door naar andere organisaties, zoals bijvoorbeeld de vluchtelingendienst in Mechelen. Wanneer ze doorverwijzen, organiseren ze vaak het eerste contact omdat ze mensen niet *'koud willen doorverwijzen'* zonder een daaraan gekoppelde begeleiding:

*'Ik ga dikwijls de eerste keer mee, omdat als je gewoon koud doorverwijst, dat werkt niet. Je hebt er een aantal, als je die beter kent, van ok, die zijn sterk genoeg of je kent die genoeg om te zeggen 'ga maar naar daar, zeg maar dat ik u gestuurd heb' en die gaan dat dan wel doen. Maar voor een aantal anderen moet je dat eerste contact georganiseerd hebben en dan nadien loopt dat vanzelf hé. In Mechelen heb je de vluchtelingendienst en daar stuur ik veel mensen naartoe, maar dikwijls ga ik de eerste keer mee omdat als je van hier doorverwijst naar Mechelen, Mechelen is een grote stad, die gaan denken van "oei oei oei". Terwijl als je die een keer meeneemt, dan hoor ik achteraf van [medewerker] ginder bijvoorbeeld: "Die en die, die zijn hier nog geweest" en dan denk ik: "Ok, dat is een goede manier"' (opbouwwerker A).*

Tot slot wordt het laagdrempelig onthaal ook vormgegeven door de wijze waarop hulpverlening aangeboden wordt binnen Booms Welkom. Opbouwwerker A stelt: *'wij doen individuele hulpverlening in die zin dat wij mensen vooruithelpen, maar ik ben geen individuele hulpverlener. Dus ik moet geen maatschappelijk-werkers-dossier aanleggen van mensen en mensen appreciëren dat ook'.* Opbouwwerker A geeft aan dat mensen *'al dikwijls op eender welke plek waar ze komen verantwoording moeten afleggen, dus dan vind ik dat ook wel plezant dat je dat hier niet moet doen'.* Het vrijblijvende karakter van de manier waarop de hulpverlening georganiseerd is en het feit dat er geen druk wordt opgelegd om zelfredzaam te worden, vormt volgens de opbouwwerker dan ook een belangrijk onderdeel van hun manier van werken. Hij vindt *'dat je met eender welke vraag, al is het al de derde keer dat je dezelfde vraag stelt, dat je dat altijd kunt blijven doen zonder dat wij zeggen "Zeg, nu zou je het toch wel zelf moeten kunnen"' (opbouwwerker A).*

#### **Praktijk: van praatgroep naar belangengroep**

Naast de verschillende praktijken tegen onderbescherming die tot stand komen vanuit het laagdrempelig onthaal, is het ook belangrijk om de praktijk van de praatgroepen te bespreken. Al enige tijd heeft Booms Welkom een praatgroep van Marokkaanse vrouwen die wekelijks samenkomen in Booms Welkom om over problemen te praten die zij ervaren in Boom. De opbouwwerker geeft aan dat men deze praatgroep ook wil inzetten als een belangengroep die in dialoog treedt met beleidsmakers. Opbouwwerker A omschrijft een belangengroep als een groep van bezoekers die samenzitten rond eenzelfde thema zodat ze invloed kunnen uitoefenen op het beleid.

Aan de hand van belangengroepen willen ze *'heel sterk beginnen inzetten op dat structureel werk. Zorgen dat we een groep bij elkaar krijgen die aanbevelingen doet naar de lokale besturen'* (opbouwwerker A). Booms Welkom heeft samen met een aantal partners, zoals Welzijnsschakel Boom en Aurora, een memorandum opgesteld in het kader van 'Iedere Stem Telt' dat een aantal aanbevelingen bevat voor de gemeente Boom om armoede en uitsluiting in de gemeente tegen te gaan. Dit memorandum, dat mede onderschreven werd door een aantal vrouwen uit de praatgroep, vormt volgens opbouwwerker A een belangrijk middel om de doelstellingen van de belangengroep te kunnen bereiken. Daarbij verwijst hij naar het feit dat ze met diverse belangengroepen willen werken aan de sociale grondrechten van mensen met een migratieachtergrond. Men maakt hierbij een onderscheid tussen het recht op niet gediscrimineerd te worden, wonen, maatschappelijke dienstverlening, arbeid, gezondheid en cultuur- en vrijetijdsparticipatie.

De opbouwwerker streeft er tevens naar dat de belangengroepen mee aan tafel kunnen zitten met politieke vertegenwoordigers om hun ideeën aan deze vertegenwoordigers over te brengen. *'Je voelt dat die daar echt klaar voor zijn om eigenlijk hun idee over te brengen. Dat is nog niet altijd gekanaliseerd zoals je zou willen, maar dat komt wel goed'* (opbouwwerker A). Opbouwwerker A geeft aan dat het ook belangrijk is dat die belangengroepen geen *'droge praatgroepen worden die alleen maar over problemen praat. Er moeten ook toffe dingen gebeuren'*. Zo organiseert Booms Welkom reeds activiteiten voor de praatgroep van Marokkaanse vrouwen in samenwerking met Aurora. Hier zullen we in de paragraaf 'praktijken vanuit andere samenwerkingsverbanden' dieper op ingaan.

Momenteel heeft Booms Welkom een praatgroep die bestaat uit acht à negen Marokkaanse vrouwen. Zoals gesteld, is het de bedoeling dat er meerdere belangengroepen opgericht zullen worden rond diverse sociale grondrechten. Zo is een vrijwilligster van Booms Welkom reeds gestart met het oprichten van een groep met Afrikaanse vrouwen die, net zoals de praatgroep van Marokkaanse vrouwen, willen werken rond het thema discriminatie.

*'We hebben hier een Marokkaanse vrouwengroep die eigenlijk al redelijk ver staan, die rond discriminatie werken en dan is er een grote groep van zwart Afrikaanse vrouwen die dat hetzelfde willen. Ik zie dat nog niet lukken om die samen te brengen aan een tafel, maar ik zie wel ons binnenkort een zwart Afrikaanse groep samenstellen die dat echt op regelmatige basis bij elkaar komen om te praten. Voorlopig gaat dat vooral over discriminatie, maar dat zal nog wel breder gaan. En dan nadien een aantal thema's er te kunnen uitkiezen waar we dan dieper op ingaan. Want discriminatie is heel breed, wat dat dan gaat over discriminatie op de arbeidsmarkt of... maar ik denk als we daar nog een paar maanden op kunnen doorwerken, dan zijn we daar. [...] Nu zijn we er echt mee gestart en met één van de vrijwilligers. Die is nu mensen aan het verzamelen die zeggen: "Wij willen dat meedoen". Ik hoop ergens eind oktober de eerste keer te kunnen samenzitten'* (opbouwwerker A).

Uit bovenstaand citaat blijkt dat de belangengroepen voornamelijk uit vrouwen bestaan, maar opbouwwerker A vermoedt dat dit na verloop van tijd zal veranderen. Dit heeft, wat betreft de groep met Afrikaanse vrouwen bijvoorbeeld, volgens opbouwwerker A te maken met het feit dat er voornamelijk alleenstaande Afrikaanse vrouwen in Boom wonen. Doordat deze vrouwen alleenstaand zijn, komen deze volgens opbouwwerker A sneller in een precare situatie terecht, wat ervoor zorgt dat ze ook veel sneller naar Booms Welkom komen.

*'Maar ik denk dat dat dus vooral ligt aan het feit dat er veel alleenstaande Afrikaanse vrouwen hier wonen. Wat ervoor zorgt dat die veel meer in een precare situatie zitten. Want alleenstaande moeders ja, die komen nu eenmaal gemakkelijker in de problemen, waardoor dat die sneller bij ons over de vloer komen. Terwijl dat die... de meeste Afrikaanse mannen die werken, die wonen alleen, of die... Dus die hebben veel minder nood aan hulp dan die Afrikaanse vrouwen, denk ik' (opbouwwerker A).*

### Praktijken met vrijwilligers

Daarnaast vormen ook de vrijwilligers een belangrijk onderdeel van de werking van Booms Welkom. Opbouwwerker A geeft aan dat Booms Welkom eigenlijk bestaat uit een groep vrijwilligers die de werking draaiende houdt. De opbouwwerker verklaart dat wanneer Samenlevingsopbouw bijvoorbeeld uit de werking zou stappen, dat dat niet het einde van Booms Welkom zou betekenen.

*'Dat maakt dat zo interessant hier. Dat die Booms Welkom een groep vrijwilligers is eigenlijk die dat draaiende houdt en dat ervoor zorgt dat dat allemaal blijft werken. Dat is zelfs als er één ding wegvalt, dat dat niet noodzakelijk het einde betekent van het geheel [...] Ja, dat vind ik echt wel het belangrijkste om te weten, dat hier heel veel sterke vrijwilligers achter zitten die zorgen dat dat ook kan blijven bestaan en dat dat niet iets is dat op zijn gat valt zonder professionele ondersteuning (opbouwwerker A).*

De vrijwilligers nemen dan ook veel verschillende taken op zich. *'Noem het op en dat gebeurt met behulp van vrijwilligers. Zo doen ze 'een geheel aan administratieve taken, zoals [vrijwilliger] die is penningmeester' of 'als er activiteiten zijn, zijn er wat mannen die de bar openhouden of zijn er die promotie maken' (opbouwwerker A).* Opbouwwerker A stelt dat er *'geen taak is dat de vrijwilligers eigenlijk niet doen'.* De vrijwilligers vormen de dragende kracht van Booms Welkom. Dit komt doordat *'een aantal van de vrijwilligers een vorm van aversie hebben gekregen tegenover professionals' (opbouwwerker A).* Dit heeft te maken met de voorgeschiedenis van de organisatie. Voor het ontstaan van Booms Welkom, was er *'geen houvast in de ondersteuning' (opbouwwerker A).* Met de komst van Booms Welkom hebben de opbouwwerkers geprobeerd *'mensen te motiveren en te zorgen dat die de ondersteuning terug opnemen'.* In elk aspect van de werking van Booms Welkom zijn er dus vrijwilligers betrokken. *'Van het voorzitterschap tot aan de mensen die hier komen poetsen, dat zijn eigenlijk allemaal vrijwilligers' (opbouwwerker A).* De vrijwilligers zijn voornamelijk blanke mensen of mensen uit de Marokkaanse gemeenschap die al generaties in Boom wonen. Tijdens de activiteiten is de groep vrijwilligers echter breder en zijn er bijvoorbeeld ook Afrikaanse vrouwen, maar de trekkende vrijwilligers zijn voornamelijk blanke mannen.

*'Zoals de administratie, alles... ja dat zijn voornamelijk blanke of mensen uit de Marokkaanse gemeenschap maar dat hier al generaties zijn. Tijdens de activiteiten zelf is dat veel breder. Om de hapjes te komen maken of zo een ding, zijn dat evengoed die Afrikaanse vrouwen die dan wat mee komen werken. Maar de echte, trekkende vrijwilligers zijn voorlopig witte mannen' (opbouwwerker A).*

Verder organiseren de vrijwilligers in samenwerking met de opbouwwerkers ook een aantal activiteiten. Zo organiseren ze bijvoorbeeld 'Wie Online'. Dit is een computerproject waarbij mensen bij vrijwilligers langskomen omtrent problemen die ze ervaren met de computer en waar ze bijvoorbeeld mensen leren om een e-mailadres aan te maken.

Zoals eerder aangegeven, willen de opbouwwerkers er ook voor zorgen dat er meer bezoekers betrokken worden bij de werking van Booms Welkom. Dit willen ze doen door vrijwilligers te laten zetelen in de raad van bestuur. Niet alleen vanuit de Marokkaanse gemeenschap, maar ook vanuit de Afrikaanse gemeenschap. Opbouwwerker A wil daarmee bekomen dat ze samen nadenken over waar ze met de werking van Booms Welkom naartoe willen. Momenteel zetelen er voornamelijk sterke blanke vrijwilligers in de raad van bestuur, maar opbouwwerker A wil graag meer diversiteit in deze raad.

*'Waar ik aan werk is om te zorgen dat er meer vertegenwoordiging van mensen met een migratieachtergrond ook in de raad van bestuur komt. Dat is hier gelukkig al een beetje divers. Een aantal mensen van de Marokkaanse gemeenschap dat daarin de vertegenwoordiging doen. Ik merk in de regio dat er hoe langer, hoe meer een grote groep zwart Afrikanen hier is en ik zou die heel graag mee betrokken krijgen om dan na te denken: "Waar moeten we met dat geheel van Booms Welkom naartoe?". Maar dat is gaandeweg. Want dat is een heel traject. Je hebt die sterke witte vrijwilligers en dat is heel tof, maar die moeten ook wennen aan het feit dat er ook andere mensen mee aan tafel komen zitten' (opbouwwerker A).*

Tot slot willen de opbouwwerkers ook ondersteuning bieden aan en een luisterend oor zijn voor de vrijwilligers en willen ze meer inzetten op het aanwezig zijn bij vergaderingen van bijvoorbeeld de vluchtelingenwerking.

*'Wij doen ook ondersteuning van de vrijwilligers, die kunnen komen ventileren, maar eventueel ook praktisch. Want zoals een vluchtelingenwerking daar zal ik mij vanaf nu toch wat meer terug mee beginnen bezighouden. Te zorgen dat ik op die hun vergaderingen kan aanwezig zijn om die, indien nodig, toch wat extra te ondersteunen' (opbouwwerker A).*

### **Praktijken met het OCMW en de gemeente Boom**

Bij de ontwikkeling van de handelingstheorie werd duidelijk dat het OCMW en de gemeente Boom naar voren werden geschoven als twee belangrijke partners voor Booms Welkom om de strijd tegen onderbescherming in Boom aan te gaan. In de eerste plaats werkt Booms Welkom samen met de sociale dienst van het OCMW en het CAW omtrent het project Koffie & Formulieren. Dit project heeft als doel om mensen te helpen bij het invullen van formulieren. Daarnaast gaan ze aan de hand van de signalen die mensen geven tijdens het project detecteren waar er verbetering nodig is in de communicatie van de diensten naar de inwoners toe. Omdat de opbouwwerkers en de sociale dienst van het OCMW aan de hand van dit project op een informele en laagdrempelige manier in contact kunnen komen met inwoners van Boom, slaagt men erin om mensen eenvoudiger door te verwijzen naar het OCMW. Tot slot werken beide organisaties ook samen omtrent de vluchtelingenwerking.

De tweede belangrijke partner is de gemeente Boom. Opbouwwerker A geeft aan dat de samenwerking met de gemeente een formeel samenwerkingsverband is, waarbij de verwachtingen opgenomen zijn in een convenant. Booms Welkom werkt zo bijvoorbeeld samen met de diversiteitsdienst van de gemeente. Ze hebben samen een project uitgewerkt waarbij mensen met een migratieachtergrond in Boom en inwoners van Boom worden samengebracht op hun favoriete plek. Op deze plek wordt een foto van de groep genomen vanuit het idee *'er is veel dat je verschillend kan hebben, maar er zijn ook dingen die dat je gemeenschappelijk hebt en voor jullie is dat vanaf nu die plek in Boom'* (opbouwwerker A). Opbouwwerker A geeft aan dat het hierbij belangrijk is *'twee mensen een-op-een worden samengebracht en dat die iets gemeenschappelijks hebben dat langer*

*duurt dan wanneer we een activiteit organiseren'. Het doel van dit project is om elkaar te leren kennen. Wanneer deze mensen bijvoorbeeld elkaar een volgende keer tegenkomen, dat ze elkaar gaan begroeten. Of wanneer ze een volgende keer met iemand in contact komen 'dat het voor hun niet zo evident is of waarvan ze denken dat ze daar heel hard mee verschillen', dat ze aan het project zullen terugdenken en denken 'dat viel eigenlijk toch wel mee, misschien moeten we dat toch maar een kans geven' (opbouwwerker A).*

### **Praktijken vanuit andere samenwerkingsverbanden**

Met betrekking tot de praktijken vanuit andere samenwerkingsverbanden, biedt Booms Welkom in de eerste plaats een ruimte voor verenigingen die werken aan armoedebestrijding, diversiteit, duurzaamheid en solidariteit. Zo zorgt Booms Welkom ervoor dat organisaties zoals 11.11.11 en Amnesty International of politieke partijen een plaats hebben in Boom waar ze kunnen vergaderen. Amnesty International heeft zo bijvoorbeeld een wekelijkse permanentie in Booms Welkom op maandagavond.

Daarnaast organiseert Booms Welkom ook activiteiten in samenwerking met een aantal andere partners. Zoals daarnet aangegeven, werkt Booms Welkom in de eerste plaats samen met het CAW omtrent het project Koffie & Formulieren. Een tweede partner waarmee Booms Welkom samenwerkt, is de vluchtelingenwerking die gevestigd is binnen Booms Welkom en die elke vrijdagvoormiddag samenkomt. De vluchtelingenwerking ondersteunt bijvoorbeeld erkende asielzoekers bij het zoeken naar een appartement. Deze samenwerking is tot stand gekomen doordat de vluchtelingenwerking ontstaan is vanuit de werking van Booms Welkom. Een vrijwilligster zette zich in haar omgeving al in voor vluchtelingen die zochten naar een woonplaats en de opbouwwerkers uit Booms Welkom hebben zich geëngageerd om de werking van de vrijwilligster te kanaliseren naar een volwaardige werking. Dit heeft ervoor gezorgd dat ze de vluchtelingenwerking nu samen met een aantal vrijwilligers kan organiseren binnen Booms Welkom.

*'En met de vluchtelingenwerking die is eigenlijk hier uit de werking van Booms Welkom ontstaan. Er was al langer een vraag van iets te doen met vluchtelingen en huisvesting. En dan ja, per toeval eigenlijk, [vrijwilligster] dat is eigenlijk de trekkende vrijwilligster achter die werking. Die deed dat al zowat meer, ja, hoe zeggen ze dat, ad hoc met een aantal mensen waar zij woont. En dan hebben we dat wat meer gekanaliseerd naar een echte werking. Want ja, zij was alleen en nu zijn dat een aantal vrijwilligers die hier vrijdagvoormiddag samenkomen. Mensen weten, kunnen dan komen. Dus ja, hoe groeit dat die samenwerking? Dat is eigenlijk organisch gegroeid door die [vrijwilligster]. Die kwam ook over de vloer bij de Welzijnsschakel, die wist dat wij daarmee bezig waren en dan van het ene kwam het ander' (opbouwwerker A).*

Verder werkt Booms Welkom, zoals eerder aangegeven, samen met Aurora. Dit is een vrouwenwerking die elke donderdagvoormiddag samenkomt in Booms Welkom. Zij maken soep voor mensen die naar Booms Welkom komen, maar ze organiseren ook samen met de opbouwwerkers tal van activiteiten. Zo hebben ze met de bezoekers reeds een plukboerderij bezocht waar ze bloemen hebben geplukt en zijn ze samen gaan golfen.

*'Die doen dan ook heel toffe uitstappen. Onlangs zijn we, da was wel raar want daar is dan niet veel volk op afgekomen, maar we zijn onlangs naar de plukboerderij in Aartselaar of Schelle daar geweest. Dat is ik-weet-niet hoe tof, want je kan daar ook bloemen gaan plukken. Daar was dan maar drie man op komen opdagen, maar ja, we proberen wel zoveel mogelijk*

*van die toffe dingen daar zo in te steken. We waren ook gaan golfen. Dat is echt supercool om te doen, zo met die madammen' (opbouwwerker A).*

Tot slot werken ze ook samen met Welzijnsschakel Boom, omdat Booms Welkom zelf geen ontmoetingsmomenten organiseert. Op die manier kunnen ze elke twee weken op woensdag terecht bij Welzijnsschakel Boom om nieuwe mensen leren kennen of om vragen van mensen te beantwoorden. Wanneer vragen niet onmiddellijk beantwoord kunnen worden, zal opbouwwerker A de mensen toeleiden naar Booms Welkom.

*'Wij hebben ook niet echt zo een ontmoetingsmoment dat we hier organiseren. Wij hebben de Welzijnsschakel, dat is echt een goede vindplaats voor ons en die doen om de twee weken op woensdag voedselpakketten. Ik zorg altijd dat ik daar ben. Daar leer ik (1) nieuwe mensen kennen en (2) ik kom er eigenlijk iedereen tegen die dat je al kent, waardoor je altijd wel mee bent met hoe het ermee gaat en die kan je dan daar ook op die moment vragen stellen. Als er echt een acuut probleem is, dan halen we die binnen. Maar dikwijls wachten die op de Welzijnsschakel, als we elkaar daar zien' (opbouwwerker A).*

## 4.2 Veranderingstheorie

In deze laatste veranderingstheorie bespreken we de werkzame principes van de praatgroep van Marokkaanse vrouwen van Booms Welkom. De nadruk van onze analyse ligt daarbij op het identificeren van verklaringen waarom deze praatgroep succesvol is in de strijd tegen onderbescherming. De werkzame principes die voortkomen uit deze praktijk, zijn illustratief voor andere praktijken. We bekijken de werkzame principes vanuit het perspectief van de opbouwwerkers, leden van de praatgroep en een OCMW-medewerker van de gemeente Boom. Na elk werkzaam principe geven we een kort overzicht van de belangrijkste bevindingen.

### 4.2.1 Inzetten op informaliteit

Een belangrijk werkzaam principe kunnen we terugvinden in het belang van informaliteit. Zoals we beschreven hebben in hoofdstuk 4 verwijst informaliteit volgens Sennett naar het creëren van een plek waar op informele manier betekenis kan worden gerealiseerd voor een grote diversiteit aan bezoekers (zie hoofdstuk 4 '7. Informaliteit). Uit de resultaten van de interviews in Booms Welkom blijkt dat deze informaliteit wordt gerealiseerd (1) door het organiseren van een open onthaal om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK, (2) door in te zetten op keuzevrijheid en (3) door de aanwezigheid van een responsieve en nabije professional die in staat is om een vertrouwensrelatie te realiseren met bezoekers.

#### **Een open onthaal organiseren om mensen de eerste stap te laten zetten**

In eerste instantie vinden de opbouwwerkers van Booms Welkom het belangrijk dat mensen vlot en vrijblijvend kunnen binnenwandelen in de STEK. Dit trachten ze te bereiken door een open onthaal te organiseren dat zo laagdrempelig mogelijk is. Dit onthaal wordt vaak gedefinieerd als een onthaal waar men *'zeer vlot kan binnenspringen'* en waar mensen *'gewoon binnen en buiten kunnen wandelen'*.

*'Mensen moeten hier vlot kunnen binnenstappen. [...] Het is een andere manier om mensen hier naartoe te leiden: een laagdrempelig, doorlopend onthaal waar mensen gewoon binnen en buiten kunnen wandelen. We proberen er tenminste voor te zorgen dat er steeds iemand is, zodat mensen hier gemakkelijk terecht kunnen en vragen kunnen stellen' (opbouwwerker B).*

Om mensen vlot te laten binnenwandelen, zorgen de opbouwwerkers er ook voor dat de voordeur van de STEK open staat. Op die manier willen ze mensen nieuwsgierig maken en hen aanzetten om binnen te komen. Opbouwwerker A vult aan dat het ook meer is dan enkel een open en doorlopend onthaal. Bezoekers zijn bijvoorbeeld niet verplicht om zich eerst aan te melden en informatie te verstrekken.

*'Meestal staat onze deur open, omdat dat echt al helpt. Omdat mensen soms al uit curiositeit binnenkomen. Maar ik denk vooral het menselijke, zonder voorwaarden. Wij zeggen: "Kom binnen, leg maar uit wat het probleem is". [...] Wij gaan ook niet vragen mag ik uw lidkaart eens zien. Dus iedereen mag binnenstappen en je merkt dat ook. Er is altijd wel één of andere connectie met andere bezoekers. Of de deur staat open en de praatgroep zit hier en er steekt een vrouw haar kop binnen en die vraagt: "Wat zijn jullie aan het doen?". Dan wordt die uitgenodigd om binnen te komen en "Eet een koekje en pak een koffie"' (opbouwwerker A).*

Deze vrijblijvendheid van het onthaal wordt ook duidelijk uit de vele getuigenissen van de opbouwwerkers waaruit blijkt dat bezoekers ook 'gewoon' kunnen binnenwandelen 'om iets te drinken'. Dit vrijblijvend onthaal zorgt ervoor dat mensen soms in de STEK zijn zonder in contact te komen met de opbouwwerkers.

*'Vorige week dan stonden hier ineens vijf Zuid-Amerikaanse vrouwen. Die komen hier binnen gevallen, die zetten zich neer aan tafel en die zeggen: "Ja, wij komen een koffie drinken". Ik zei: "Daar is de koffiezet, doe maar". Die hebben hier dan een half uur, drie kwartier gezeten en dan waren die terug weg. Dan denken we van: wat is hier net gebeurd' (opbouwwerker A)?*

Opbouwwerker A concludeert dat 'iedereen hier gewoon mag doen en zeggen wat ze willen. De enige voorwaarde is respect hebben voor elkaar. [...] Ze mogen niemand buitensluiten en eender wie moet kunnen aansluiten' (opbouwwerker A). De opbouwwerkers zijn dan ook van mening dat bezoekers de keuze maken om de eerste stap te zetten net omwille van die ongedwongen, informele sfeer. Opbouwwerker A haalt aan: 'Hier organiseert dat zichzelf, waardoor dat ontspannend is voor mensen. Wij gaan hier bijvoorbeeld ook niet klagen van: Amai zeg, nu hebben jullie de vloer hier toch heel vuil achtergelaten. Dan denken we er wordt gepoetst hé'. Opbouwwerker B vult aan: 'Hier is het toch vooral gewoon dat er hier niet veel gedoe is. Die komen binnen en kunnen hun plan trekken [...] Wij hebben dan een plaats waar ze terecht kunnen'.

Bovenstaande bevindingen geven aan dat de opbouwwerkers door het organiseren van een open onthaal, binnen het principe van informaliteit, erin slagen om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK. Dit werkt omdat de opbouwwerkers voorzien in een doorlopend onthaal, omdat ze de voordeur van de STEK steeds openzetten en omdat de STEK een plaats is waar mensen gewoon kunnen zijn.

### **Inzetten op keuzevrijheid**

Een tweede principe van informaliteit die wordt gerealiseerd binnen Booms Welkom is het inzetten op de keuzevrijheid van bezoekers door zelfregie. Opbouwwerker B is immers van mening dat 'wat je doet voor mij, zonder mij, dat doe je tegen mij'. Zelfregie wordt door de opbouwwerkers dus gedefinieerd als in nauwe samenspraak met de bezoekers activiteiten opzetten, maar ook ingaan op en faciliteren van het initiatief van de bezoekers. Concreet wordt een belangrijk onderdeel van de praktijk van informaliteit gekoppeld aan het realiseren van het vermogen om zelf beslissingen en keuzes te maken (Brink & Poll, 2012). De opbouwwerkers gaan dus niet actief aan de slag om



bezoekers te ronselen, maar ze willen voornamelijk de omstandigheden creëren om de keuzevrijheid van bezoekers aan te wakkeren en te realiseren. De opbouwwerkers merken immers op dat wanneer ze iets samen met bezoekers organiseren en ze hen zelf het initiatief geven, dat bezoekers vaak talrijker aanwezig zijn. Want *'dan voelen ze zich verantwoordelijk. Dat is wat we met hen moeten doen. Samen met hen iets doen. Wat zij willen doen en niet wat wij willen doen. Het moet van hen komen'* (opbouwwerker B). De resultaten tonen aan dat wanneer de opbouwwerkers inzetten op de keuzevrijheid van de bezoekers, dat (1) bezoekers de eerste stap zetten naar de STEK, (2) een praatgroep opgericht wordt, (3) bezoekers voor de eerste keer participeren aan de praatgroep en (4) bezoekers zich blijven engageren voor de praatgroep.

#### 1. Om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK

De resultaten tonen aan dat keuzevrijheid belangrijk is om mensen de eerste stap naar de STEK te laten zetten. We stellen vast dat de laagdrempeligheid van de STEK wordt gerealiseerd als mensen er zelf voor kunnen kiezen om de stap te zetten. De eerste stap wordt immers niet 'opgelegd', er is zeker geen dwang aanwezig. Enkel dan kan een langdurig engagement gevrijwaard worden. Keuzevrijheid betekent dus dat het initiatief om de eerste stap te zetten bij de bezoekers zelf wordt gelegd en dat deze zelf mogen en kunnen beslissen hoe en wanneer de eerste stap naar de STEK wordt gezet.

Een eerste belangrijke illustratie van deze bevinding vinden we terug in het gegeven dat opbouwwerkers veel belang hechten aan 'mond-aan-mond reclame'. Mond-aan-mond reclame zorgt volgens de opbouwwerkers voor een laagdrempelig onthaal, omdat mensen via andere bezoekers naar de STEK komen en via andere bezoekers horen op welke manier ze geholpen kunnen worden. De respondenten wijzen er dus op dat mond-aan-mond reclame ervoor zorgt dat de bezoekers vanuit hun eigen netwerk worden toegeleid naar de STEK. Ook hier blijkt dat deelname berust op eigen initiatief, wat verwijst naar het vermogen om zelf te kiezen of men de stap zet naar de STEK, zonder dat dit past binnen een professioneel traject. Hierdoor wordt laagdrempeligheid gecreëerd.

*'We werken vooral met mond-aan-mond reclame. Ik denk dat dat vooral voor een heel laagdrempelig onthaal zorgt. Als mensen van iemand anders horen: "Als je problemen hebt, kan je daar altijd terecht" en [...] als mensen van iemand anders weten dat je hier goed geholpen wordt, dan komen die hier veel gemakkelijker binnen. Wij krijgen dikwijls "Ah ja [bezoeker] had gezegd dat je hier met vragen terecht kunt"' (opbouwwerker A).*

Opbouwwerker A merkt op dat die mond-aan-mond reclame ook zeer belangrijk is in een gemeente als Boom. *'In de grootsteden kan je soms heel makkelijk mensen bereiken. Terwijl hier moet je moeite doen om de mensen tot hier te krijgen, omdat de gemeenschappen hier veel kleiner zijn'* (opbouwwerker A). Ook enkele vrouwen uit de praatgroep geven aan dat ze door mond-aan-mond reclame in Booms Welkom zijn terechtgekomen. Zo zijn er vrouwen via het Centrum voor Volwassenonderwijs (CVO) of via de vrouwenwerking Aurora bij Booms Welkom terechtgekomen.

*'Via de school. Ik heb iemand gesproken bij het CVO en die heeft mij een papier gegeven. Hij zei: "Ga daar naartoe. Daar zijn mensen, daar spreken ze, naaien... Daar kan je mensen leren kennen en Nederlands praten"' (bezoeker I).*

*'Eerlijk gezegd vanwaar ken ik dit lokaal? Via Aurora. Want ik denk als ik Aurora niet zou kennen, dan zou ik dit lokaal en Samenlevingsopbouw ook niet kennen' (bezoeker L).*

Daarnaast geven de opbouwwerkers aan dat de keuzevrijheid in het nemen van de eerste stap ook belangrijk is als ze zelf personen toeleiden. Zoals in de case van Gent (De Zoete Inval) duidelijk werd, zetten opbouwwerkers ook in op outreachend werk om mensen naar de STEK toe te leiden. Zo zijn de opbouwwerkers van Booms Welkom tweewekelijks aanwezig in de Welzijnsschakel om mensen die ze nog niet bereiken naar de STEK toe te leiden.

*'Wij draaien het soms ook om hé. Wij gaan ook naar de welzijnsschakel. Om de twee weken hebben ze daar voedselpakketten. Wij proberen daar dan aanwezig te zijn omdat dat een moment is waar iedereen moet wachten op zijn voedselpakket. Je geraakt dan aan de praat. Als mensen vragen hebben, dan zal ik direct zeggen: "Goed weet je mijn bureau zijn? Spring daar eens binnen als je wilt en we zullen eens zien of we u met iets kunnen voorthelven". Ik denk dat dat dingen zijn die helpen, dat outreachend werken' (opbouwwerker A).*

Bovenstaand voorbeeld toont ook aan dat de opbouwwerker zichzelf niet opdringt om mensen toe te leiden naar de STEK, maar de keuze bij hen laat. De opbouwwerkers zijn bijvoorbeeld aanwezig in Welzijnsschakel Boom, omdat het een plek is *'waar we weten dat mensen moeten zijn'* (opbouwwerker A). Men doet een praatje en oppert de mogelijkheid om naar de STEK te gaan, waarbij de vrijblijvendheid van de eerste stap wordt benadrukt door te stellen dat de persoon *'wel eens mag binnenspringen'*.

We concluderen dat de opbouwwerkers van Booms Welkom de keuzevrijheid van bezoekers aanwakkeren, binnen het principe van informaliteit, om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK. Zo zetten mensen zetten de eerste stap naar de STEK omwille van de mond-aan-mond reclame van bezoekers van de STEK, werken de opbouwwerkers outreachend om in contact te komen met mensen en leggen de opbouwwerkers geen verplichtingen of voorwaarden op om mensen naar de STEK te laten komen.

## 2. Om een praatgroep op te richten

De resultaten tonen aan dat deze keuzevrijheid cruciaal blijkt voor de oprichting van de praatgroep van Marokkaanse vrouwen. De praatgroep in Booms Welkom is immers tot stand gekomen omdat een aantal vrouwen van vrouwenwerking Aurora zelf aan de opbouwwerkers gevraagd hebben of ze vaker naar de STEK mochten komen.

*'Er waren een aantal vrouwen [van vrouwenwerking Aurora] die hier kwamen en zeiden: "Eigenlijk willen wij meer samenkomen". Die zijn dan zelf actief begonnen en die komen nu elke donderdag naar hier. [...] Als we die zouden forceren, dan zouden die afhaken. Maar door het feit dat die dat zelf doen... Die hebben zelf de vraag gesteld: "Mogen we dat hier elke donderdag doen"? Ik dacht toen "Oké"' (opbouwwerker A).*

De bezoekers bevestigen dat ze aan de opbouwwerkers hebben gevraagd om vaker te mogen samenkomen in de STEK. Een van de bezoekers heeft bijvoorbeeld voorgesteld *'om les te geven omtrent naaien, reparaties, kleine retouches, breien... aan de andere vrouwen. [...] Mensen die hier binnenkwamen heb ik dan verwelkomd in de groep'* (bezoeker E).

Opbouwwerker A geeft aan dat de vorm waarin bezoekers zich organiseren niet op voorhand kan vastliggen. Er wordt veel belang gehecht aan initiatief van onderuit, waardoor de aard van de specifieke praktijk niet vastligt. We kunnen dus concluderen dat opbouwwerkers oog moeten hebben voor wat lijkt te werken bij de doelgroep in de gemeente waarin ze werken, met een focus op het creëren van een plaats waar mensen kunnen samengekomen om te praten over datgene wat hen bezighoudt. Professionals moeten dan zoeken naar manieren om bezoekers te ondersteunen en dienen na te gaan welke middelen daarvoor nodig zijn. De manier van werken is dus steeds dynamisch en is afhankelijk van het initiatief van bezoekers en de verwachtingen die bezoekers hebben om hun initiatief in realiteit te brengen. De bezoekers van Booms Welkom namen zelf het initiatief om een praatgroep op te richten. De opbouwwerkers gingen aan de slag met dit signaal en zorgden ervoor dat de groep ook gerealiseerd kon worden. Dit wordt bevestigd in onderstaande citaat

*'Die praatgroep is voor mij een middel om mijn job te doen. Want op zich vind ik dat niet zo belangrijk of dat nu een praatgroep is. Dat had ook iets anders kunnen zijn, maar dat is hetgeen dat hier werkt. Je moet een manier hebben om die mensen samen te brengen hé. Die mensen zoeken een plek om te kunnen praten over wat hun boeit in hun leven, wat u vorm ook is. Als je mensen samenbrengt die bezig zijn over hun eigen leven, kan je beginnen nadenken hoe je dat kan verbeteren en wat je ervoor nodig hebt' (opbouwwerker A).*

### 3. Om mensen voor de eerste keer te laten deelnemen aan de praatgroep

De interviews tonen ook aan dat keuzevrijheid ervoor zorgt dat bezoekers voor de eerste keer deelnemen aan de praatgroep. In de vorige paragraaf hebben we reeds besproken dat één van de bezoekers het initiatief had genomen om de praatgroep op te starten zodat ze andere vrouwen dingen kan aanleren. Uit het interview blijkt dat diezelfde bezoeker er ook voor zorgt dat mensen de eerste stap zetten naar de praatgroep. Zo probeert ze nieuwe bezoekers te bereiken *'door mensen te informeren en door reclame te maken. In het begin stak ik brieven in de brievenbus om publiciteit te maken voor de groep'* (bezoeker E). Wie er in de praatgroep zit en hoe de praatgroep vorm krijgt, wordt met andere woorden volledig bepaald door de bezoekers van de STEK zelf en door de mensen die op eigen initiatief naar de STEK komen.

Dit eigen initiatief in het bepalen van hoe deze praatgroep eruit ziet is belangrijk om een grote diversiteit aan deelnemers aan te trekken. Verder blijkt ook dat er verschillende redenen zijn waarom bezoekers voor de eerste keer deelnemen aan de praatgroep. Sommige bezoekers nemen deel aan de praatgroep om informatie te krijgen over bijvoorbeeld het opvoeden van kinderen.

*'Waarom kom ik naar hier? Voor opvoedingstips voor mijn kinderen, verschillende gegevens. Nederlands ook voor mij. Maar het belangrijkste voor mij zijn de tips. Want ik kom uit Marokko en ik heb kinderen. Ik wil weten hoe ik ze hier moet opvoeden, over school... en verschillende dingen' (bezoeker G).*

Andere bezoekers komen dan weer naar de praatgroep om Nederlands te leren. Bezoeker A geeft aan dat *'het belangrijk is om Nederlands te leren. Het is niet goed om alleen Berbers of Frans te praten'* (bezoeker A). Bezoeker E vult daarbij aan dat ze Nederlands willen leren zodat ze *'elkaar ook min of meer kunnen verstaan. [...] De basispunten. Hoe ik iemand kan bedanken of mijn adres kan geven'* (bezoeker E). Maar ook *'als we naar de dokter of de apotheker gaan. Als die ons iets uitleggen, dat we het begrijpen'* (bezoeker F). Verder blijkt ook dat bezoekers deelnemen aan de praatgroep *'om de cultuur van andere mensen te leren kennen. Iedereen heeft zijn eigen tradities. Als we in*

*groep zijn, leren we de wereld ook een beetje kennen'* (bezoeker E). Vanuit deze verschillende redenen kunnen we met andere woorden concluderen dat de bezoekers zelf bepalen (1) of ze deelnemen aan de praatgroep, maar (2) ook waarom ze deelnemen aan de praatgroep. Iedere bezoeker kan dus zelf bepalen welke resultaten ze wensen te bekomen door naar de praatgroep te komen. Omdat de praatgroep aandacht heeft voor deze diverse redenen en verwachtingen, wordt deelname en blijvend engagement mogelijk gemaakt.

Tot slot geeft opbouwwerker B aan dat hij merkt dat de praatgroep *'geen andere dames uitsluiten'*. *'Als die hier allemaal zitten met een naaimachine, eender wie mag binnenkomen en ze zullen met hand en tand proberen uitleggen hoe je die machine moet gebruiken'* (opbouwwerker A). Dit zorgt er volgens de opbouwwerkers voor dat mensen gemakkelijker de stap zetten om deel te nemen aan de praatgroep.

#### 4. Een blijvend engagement van de praatgroep te verzekeren...

Tot slot zorgt het inzetten op keuzevrijheid er ook voor dat de opbouwwerkers bezoekers kunnen motiveren om zich te blijven engageren voor de praatgroep. Dit heeft te maken met het feit dat (1) bezoekers de ruimte krijgen om zichzelf te zijn, (2) de praatgroep zichzelf mag blijven organiseren, (3) de praatgroep zelf thema's mag kiezen om over te praten en (4) omdat de leden van de praatgroep sociale contacten kunnen opbouwen door deel te nemen aan de praatgroep.

##### omdat de bezoekers de ruimte krijgen om zichzelf te zijn

Volgens de opbouwwerkers blijven bezoekers in eerste instantie deelnemen aan de praatgroep omdat ze de ruimte krijgen om zichzelf te zijn. Enerzijds omdat de ene bezoeker bijvoorbeeld *'geen hoofddoek draagt en de andere wel. Dat is een heel diverse groep, maar toch werkt dat wel'* (opbouwwerker B). Anderzijds omdat de praatgroep niet verplicht Nederlands moet spreken. De opbouwwerker geeft aan dat *'de meeste Frans of zelfs Berbers spreken. Ik lig er ook niet van wakker als ze hier Berbers spreken. Wij moeten ook niet een overdreven jacht doen over die taal. Het gaat meer over wat er gepraat wordt'* (opbouwwerker A). De opbouwwerker geeft wel aan dat *'het moment dat ik zeg: Nu moeten we Nederlands spreken omdat er iemand is dat het niet begrijpt. Dan schakelen die over op het Nederlands en dan doen die hun best'* (opbouwwerker A).

De bezoekers bevestigen dat ze zichzelf kunnen zijn in Booms Welkom. Zo geven de bezoekers een voorbeeld omtrent taal. *'Veel vrouwen praten geen Nederlands met andere mensen omdat ze zich gediscrimineerd voelen'* (bezoeker H). *'Het probleem hier is als je met Berbers Nederlands praat, dan is er geen probleem. Praat je met Marokkaanse mensen Nederlands dan beginnen ze te lachen'* (bezoeker C). Maar in Booms Welkom is het voor de bezoekers *'gewoon groen licht [...]. Iedereen weet dat niemand perfect Nederlands spreekt. En als er iemand Nederlands praat, dan durven anderen ook Nederlands te spreken. Iedereen is gevoelig als hij op zijn taal wordt aangesproken, maar hier kan je gewoon praten'* (bezoeker H).

##### omdat de praatgroep zichzelf mag blijven organiseren

Daarnaast blijkt het ook belangrijk dat de praatgroep zichzelf mag blijven organiseren. Dit wordt door de opbouwwerkers treffend verwoord: *'Ik zie dat bij een deel van die dames, dat die naar donderdag uitkijken. Ik vind dat schitterend dat zij op die manier laagdrempelig, zelfs als ze geen*

vragen hebben, binnenkomen. Ze zitten daar en praten met elkaar' (opbouwwerker B). De bezoekers bevestigen dit: 'Ja, dat is leuk. Eén keer per week hier zo gewoon kunnen zijn' (bezoeker A). Deze citaten tonen aan dat de opbouwwerkers geen enkele 'dwang' of 'druk' uitoefenen over wie wat doet in de praatgroep. Zo is er ook geen verantwoordelijke of leider in de praatgroep. Wie bijvoorbeeld als eerste arriveert in Booms Welkom zal de koffie zetten. Opbouwwerker B stelt dat er wel een aantal trekkers zijn, maar dat dit vooral met assertiviteit en anciënniteit te maken heeft. Deze 'trekkers' worden zeer gedragen vanuit de groep.

*'Het is een groep van 6-7 dames die alles in het oog houden, zonder dat wij zeggen jij bent verantwoordelijk. We weten wel dat als ze binnenkomen, dan zetten ze koffie en doen ze alles. Ze trekken hun plan. [...] Je hebt er die dat zowat de trekkers zijn, maar dat is een kwestie van assertiviteit. Ik zie dat het vaak ook te maken heeft met anciënniteit of leeftijd' (opbouwwerker B).*

Bezoeker F bevestigt dat er geen leider is. 'Iedereen is leider denk ik. Hier is geen baas'. Bezoeker H geeft ook aan dat ze zich in Booms Welkom 'eigenlijk thuis voelen. Er is echt vrijheid. We hebben hier ook nooit discriminatie ervaren'. Omdat de praatgroep zichzelf mag organiseren kan er steeds aansluiting gevonden worden met de interesses van de leden. De praatgroep werkt van onderuit en zorgt er op deze manier voor dat de activiteiten en gesprekken van de groep zeer nauw aansluiten bij de achtergrond en interesses van de leden. Dit blijkt belangrijk te zijn omdat sommige leden gebruik maken van het vrijblijvende karakter van de praatgroep en op voorhand selecteren op welke bijeenkomsten ze aanwezig zullen zijn. Zo geeft een bezoeker aan: 'Ik kom niet altijd elke donderdag, maar ik zie altijd de uitnodiging. Is er iets interessant, dan kom ik. Is er iets niet heel belangrijk, dan kom ik niet' (bezoeker G).

#### omdat de praatgroep zelf thema's mag kiezen om over te praten

Het is dus belangrijk dat de praatgroep zeer nauw aansluit bij de leefwereld en interesses van de leden. Het is daarom, volgens de respondenten, belangrijk dat de praatgroep kan praten over diverse thema's die hen aanbelangen. De opbouwwerkers geven aan dat de praatgroep steeds praat over dingen die hen dwarszitten en dat ze deze thema's ook zelf mogen kiezen. Zo praten ze bijvoorbeeld over hun kinderen of over discriminatie.

*'Ik vind dat wel tof als je die hoort praten hier. Die beginnen te praten over wat er hun dwarszit of tegensteekt of wat die hun kinderen ervaren op de bus of met de politie. [...] Uit al onze gesprekken is gebleken dat ze zeer vaak bezig zijn over discriminatie. Het is niet gemakkelijk om daarover te praten' (opbouwwerker B).*

Bovenstaand citaat illustreert dat het voor de praatgroep niet evident is om te praten over thema's zoals discriminatie. Opbouwwerker B geeft aan dat de thema's die besproken worden vanuit de vrouwen zelf moet komen en op hun eigen tempo. Het is dan hun rol als opbouwwerker om de praatgroep samen te brengen, maar de invulling ervan gebeurt door de praatgroep zelf. Doordat er ingezet wordt op keuzevrijheid en de praatgroep dus zelf kan beslissen waarover er gesproken wordt, lukt het wel om moeilijkere thema's te bespreken. Tijdens het gesprek met de praatgroep kwam bijvoorbeeld het thema 'arbeid' - en de moeilijkheden die ermee gepaard gaan - als belangrijk naar voor.

*'Ik zoek ook werk. Het probleem is dat ze altijd vragen: "Hoelang ben je in België" en "Ah je bent nog nieuw, je hebt nog geen ervaring"? Ik zeg dat ik heb gewerkt in Marokko en dat ik nu werk zoek als verkoopster. In Marokko heb ik dat gedaan. Ik heb ook als secretaresse bij een kinesist gewerkt, maar ik kan dat hier niet doen. Want ik spreek nog niet genoeg Nederlands. Je moet al iets gedaan hebben in België. Mijn ervaring uit Marokko telt hier niet. Ik moet ervaring in België hebben opgedaan, want dat is niet hetzelfde' (bezoeker I).*

Bovenstaand citaat geeft aan dat de praatgroep bijvoorbeeld problemen ervaart omtrent arbeid. Wanneer ze op zoek zijn naar een job, wordt er steeds naar hun werkervaring in België gevraagd, die ze meestal nog niet hebben. De job die ze gedaan hebben in hun land van herkomst is niet van belang. Dit zorgt ervoor dat deze praatgroep drempels ervaart om werk te vinden. Uit het gesprek blijkt ook dat ze problemen ervaren met de toegankelijkheid van interimkantoren. Zo geeft een bezoeker aan: *'Als ik wil werken dan ga ik naar de interim. Als ik daar nog maar in de deur sta, bekijken ze mij en zeggen ze al 'ik heb geen werk voor u'. Direct. Zonder te praten'* (bezoeker C). Ook het dragen van een hoofddoek op de werkvloer blijkt een belangrijk onderwerp te zijn in de praatgroep. Zo geeft bezoeker H aan dat ze door haar werkgever werd verzocht haar hoofddoek uit te doen om veiligheidsredenen. Dit heeft ze ook gedaan, omdat het niet evident is om voor je eigen mening en principes uit te komen op de werkvloer.

*'Eigenlijk is een hoofddoek iets heel belangrijk voor ons. De meeste vrouwen willen ook hun hoofddoek niet uitdoen. Dat heeft eigenlijk niets te maken met het werk. Er is mij ook eens gevraagd om mijn hoofddoek uit te doen voor de veiligheid. Mijn hoofddoek zat volledig vast en dat is eigenlijk veiliger dan haar en toch heb ik daar niet meer met mijn hoofddoek gewerkt. Maar je moet wel sterk zijn om je mening te kunnen uiten en op te komen voor wat belangrijk voor je is, volgens jouw principes. Dat lukt niet altijd en dat is hier echt een heel groot probleem' (bezoeker H).*

Daarnaast heeft de praatgroep het ook over taal. Niet alleen vinden ze het belangrijk dat ze zelf goed Nederlands en Frans spreken, maar vinden ze het ook belangrijk dat hun kinderen dit goed kunnen. Zo geeft bezoeker E bijvoorbeeld aan dat ze zich goed willen integreren. Daarbij vormt taal een belangrijk aspect, stelt ze, hoewel het niet altijd evident is om die te beheersen.

*'Ik vind het ook belangrijk dat mijn kinderen Nederlands spreken. Ik spreek zelf geen Nederlands, dat is mijn eigen fout, maar mijn zoon die spreekt wel Nederlands en die is het Frans al vergeten. We wonen in een land waar je zowel het Nederlands als het Frans moet kunnen. Dat lukt niet om beide talen hier te kennen. Dat is echt een probleem. We moeten ons integreren met de taal, met de rechten... Dat is niet gemakkelijk' (bezoeker E).*

Tot slot is ook het thema discriminatie ter sprake gekomen tijdens het interview met de bezoekers. De bezoekers geven aan dat discriminatie een heel moeilijk thema is. *'Dat begint al van jongs af aan. Dat begint al in de kleuterschool. Wij weten dat. Wij hebben dat zelf meegemaakt en onze kinderen nu ook'* (bezoeker F). Bezoeker F geeft een voorbeeld van een incident dat ze had gehad met de wijkagent aan de school van haar kinderen. Ze wilde haar kinderen afzetten aan de school, maar ze vond geen parkeerplaats. Dus besloot ze om zich dubbel te parkeren. Een koppel vlak voor haar had dit immers ook gedaan. De wijkagent gaf haar een waarschuwing dat ze dat niet mocht doen, maar hij deed dit niet bij het koppel voor haar. Hierdoor voelde ze zich gediscrimineerd.

*'Ik zal eens een voorbeeld geven. De wijkagent aan de school. Er komt een koppel die hun kinderen komen afzetten. Zij mogen daar niet staan. Zij moeten eerst gaan parkeren of in het park gaan parkeren bijvoorbeeld. Zij doen dat niet. Zij zetten hun auto dubbel en ze laten hun kinderen uitstappen. Die wijkagent ziet dat. Die zegt daar niets op, want hij kent die blijkbaar.*

*Kom ik daaraan. Ik heb een probleem, ik heb ook een invalide kaart. Ik wil net hetzelfde doen wat die mensen hebben gedaan. Ik vond geen parkeerplaats en ik dacht ik laat mijn kinderen hier uitstappen. Die wijkagent komt naar mij en zegt tegen mij: "Dit is een waarschuwing, bij de tweede keer...". Ik zeg: "Meneer wat dat koppel voor mij heeft gedaan, dat is net hetzelfde". Die zo: "Ja ik ben hier de verantwoordelijk, niet jij. Dus jij moet naar mij luisteren". Dus op zich voel ik mij al gediscrimineerd. Als het niet voor mij mag, dan mag het voor die andere ook niet, hé (bezoeker F).*

We stellen dus vast dat er heel wat thema's zijn die de praatgroep bespreekt, zoals arbeid, discriminatie en taal. Thema's waar ze zelf moeilijkheden rond ervaren. De opbouwwerkers van Booms Welkom zorgen ervoor dat deze vrouwen een ruimte ter beschikking hebben om vrij over deze thema's te praten en hun bezorgdheden naar elkaar te uiten, zonder dat ze ervoor veroordeeld worden.

*omdat de leden sociale contacten kunnen opbouwen:*

Tot slot stellen de opbouwwerkers ook vast dat de bezoekers blijven deelnemen aan de praatgroep om sociale contacten op te bouwen. Zo stelt opbouwwerker A: *'Al wat ze hier doen, kunnen ze thuis ook, maar hier komen ze in contact met andere mensen'* (opbouwwerker A). De opbouwwerkers slagen er dus in om een plaats te creëren waar mensen op informele manier elkaar kunnen leren kennen. Zo geeft bezoeker E aan dat ze *'eens couscous heeft gemaakt en dan zijn er veel mensen langs geweest. Als we in groep zijn, kunnen we ook altijd eens een barbecue doen'*. Naar de STEK komen geeft de bezoekers dus ook *'de kans om te praten met andere mensen [...] Hier zie je ook andere personen, kan je discussiëren. Dat is met plezier'* (bezoeker E). Bezoeker F geeft aan: *'sommige zijn hier ondertussen ook al vriendinnen'*.

Daarnaast zorgt de praatgroep er volgens opbouwwerker B ook voor dat vereenzaming wordt tegengegaan. De vrouwen hebben de mogelijkheid om naar een plaats te komen waar ze kunnen samenzitten en praten met vrienden.

*'Wat ik ook heb gemerkt, is dat de praatgroep voor een deel van die vrouwen helpt tegen vereenzaming. [...] Ik denk eigenlijk dat het voor hen de kans is om even uit hun huis te gaan. Dat ze onderling met vrouwen kunnen samenzitten en praten als een groep vrienden. Ik denk dat dat voor die vrouwen heel belangrijk is'* (opbouwwerker B).

De bezoekers hebben dit bevestigd. Bezoeker B geeft aan dat ze naar de praatgroep komt *'om contact te hebben met de burens, maar ook soms voor bepaalde activiteiten die hier worden georganiseerd'* (bezoeker B). Bezoeker E vult aan dat bezoekers naar de praatgroep komen *'zodat we niet altijd thuis moeten blijven'* (bezoeker E). Bezoeker L vat het als volgt samen:

*'Ja het gaat echt over sociale contacten hebben, een bezigheid. Als dit er niet is, dan zitten wij denk ik echt in een isolement. Het is dat isolement dat wij eigenlijk willen breken. Dat we af en toe, als we kunnen, hier kunnen langskomen. Ik ben altijd blij als ik kom. Ik ga naar huis en denk: "Ik heb iets gedaan". Ok, wij hebben wel ons huishouden, maar we willen dat soms ook breken. Dat is ook niet alles'* (bezoeker L).

We besluiten dat de leden van de praatgroep, omwille van de aandacht voor de initiatieven en activiteiten van de eigen leden, graag samenkomen en contacten leggen met elkaar. Wat opvalt, is dat deze contacten worden gesmeed tijdens het samen vormgeven en samen uitvoeren van activiteiten. Dit zorgt ervoor dat bezoekers willen blijven participeren en voldoende geëngageerd zijn om de praatgroep vorm te geven.

## Vanuit responsieve nabijheid een vertrouwensrelatie opbouwen

Onze interviews tonen tot slot ook aan dat inzetten op informaliteit ervoor zorgt dat de opbouwwerkers een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen met de bezoekers. Dat vertrouwen is volgens de opbouwwerkers noodzakelijk om rond thema's zoals racisme met de praatgroep te kunnen werken. Opbouwwerker A benadrukt wel dat dit vertrouwen er niet zomaar komt.

*'Ik denk wel dat het belangrijk was dat een man zijn tijd heeft genomen en dat die eigenlijk de baas zijn gebleven. Dat zorgt voor veel vertrouwen, waardoor je ook die zwaardere thema's zoals racisme kunt aanpakken. Ik denk niet dat ik hier een jaar geleden tegen die madammen had moeten zeggen van: "Komaan! Ik smijt dat hier op tafel. Racisme. Wat gaan we daaraan doen?" Ik denk dat dat goed is dat dat stelselmatig gegroeid is' (opbouwwerker A).*

Meer specifiek is een belangrijk onderdeel van de informaliteit de responsieve nabijheid van de opbouwwerkers. Hierboven werd reeds aangehaald dat de praatgroep veel ruimte krijgt om de activiteiten en gesprekken zelf te organiseren. De opbouwwerkers zijn er dus op gericht om bezoekers te ondersteunen en hen 'te laten doen'.

*'Heel vaak zit ik daar aan mijn bureau en de praatgroep daar. Die zijn hun ding aan het doen. Ik ben dan aan het werken en vanaf het moment dat die een vraag hebben, dan weten die mij te vinden. Dan word je betrokken in het gesprek. Of als er een probleem is en je passeert om naar het toilet te gaan, dat zijn momenten dat je contact hebt' (opbouwwerker A).*

*'Ik bemoei mij niet. Ik draai mijn rug naar hun en laat ze hun plan trekken. [...] Ze weten ook dat als ze hulp nodig hebben, dat wij hier ook zijn. Het voordeel is dat wij ook gewoon aan het werken zijn. Daarom dat het ook zo werkt, alleen als het nodig is dat zij naar ons komen' (opbouwwerker B).*

Deze citaten tonen echter aan dat de opbouwwerkers steeds bereikbaar zijn voor vragen van de praatgroep. We kunnen hier spreken over responsieve nabijheid (Cools & Raeymaeckers, 2017). Responsieve nabijheid wil zeggen dat de opbouwwerkers aanwezig zijn, zich aanspreekbaar opstellen en responsief handelen indien er zich problemen stellen, maar tegelijkertijd veel ruimte geven voor het eigen initiatief van de bezoekers. Bezoeker E bevestigt dit: '*[Opbouwwerker A] zegt ook als we naar hier komen, dat we allemaal de baas zijn hier. Als we een probleem hebben, kunnen we wel altijd bij hem terecht. Hij probeert ons te begeleiden en ons te helpen'* (bezoeker E). Bezoeker E geeft een concreet voorbeeld:

*'De laatste keer ging het over het taalprobleem met de gemeente. Heel wat mensen worden agressief ten opzichte van buitenlanders in de gemeente. [Opbouwwerker A] is tegen de gemeente gaan zeggen dat ze altijd zeer agressief zijn ten opzichte van buitenlanders. [Opbouwwerker A] heeft geprobeerd om te praten met de gemeente en heeft dan iemand uitgenodigd om hier te komen praten met ons. En nu voel ik wanneer ik in de gemeente kom dat mensen hun best doen om minder agressief te zijn. [Opbouwwerker A] is echt een klankbord naar de gemeente toe' (bezoeker E).*

Om vertrouwen te kunnen opbouwen, bieden de opbouwwerkers dus een luisterend oor als er zich problemen stellen en zijn ze een klankbord voor de bezoekers. Opbouwwerker B besluit dat ze vertrouwen kunnen realiseren door op een zeer responsieve manier nabij te zijn en door responsief te handelen bij problemen. De opbouwwerker geeft aan dat ze geen individuele hulpverleningstrajecten opstarten in de STEK, maar 'soms moet je iets doen om iets te kunnen behalen' (opbouwwerker B). 'Die groep heeft ons vertrouwen geschonken. Zonder hulpverlening te bieden of zonder bereid te zijn om te luisteren, krijgen wij dat vertrouwen nooit' (opbouwwerker B).



Opbouwwerker A geeft ook aan dat het belangrijk is dat ze niemand 'veroordelen voor wat ze doen. Ik denk dat dat vooral het belangrijkste is. Dat wij niet direct een oordeel vellen over bijvoorbeeld met welke vragen dat je binnenstapt' (opbouwwerker A).

De opbouwwerkers zetten dus zeer sterk in op het realiseren van een gelijkwaardige relatie tussen zichzelf en de bezoekers. In een concrete activiteit rond het bakken van brood stellen opbouwwerkers dat ze niet 'uit de hoogte doen' en dat ze zelf leren van de talenten van de bezoekers.

'Wij doen hier ook niet uit de hoogte alsof wij zijn hier de opbouwwerkers en zij zijn hier de... Ik bedoel die hebben mij leren broodbakken. Daar wordt nog altijd mee gelachen met het feit dat ik niet wist hoe ik brood moest maken. En dan zie je die vrouwen, die kunnen u dan wat uitleg geven en die vinden dat dan ook heel geestig om een man te zien die brood bakt. Die vragen ook altijd of ik dat thuis ook al heb gedaan. "Ah ja, ik doe dat samen met mijn kinderen. Ik heb thuis al brood gebakken". En dat zijn toffe dingen' (opbouwwerker A).

Tot slot denkt opbouwwerker A dat vertrouwen ook opgebouwd wordt 'door het feit dat taal geen issue is. Ik denk dat dat misschien nog het belangrijkste is om dat vertrouwen met die groep te verkrijgen' (opbouwwerker A). 'Daardoor is een deel van die drempel weg' (opbouwwerker B). Want 'soms is het ook wel tof om gewoon een taal te spreken waar je je gemakkelijk verstaanbaar in kunt maken' (opbouwwerker A). Zo spreken de opbouwwerkers bijvoorbeeld ook Frans met de bezoekers. Opbouwwerker A geeft aan dat ze geen probleem maken van de taal die er gesproken wordt, omdat ze er ook voor willen zorgen dat de praatgroep kan samenkomen en dat ze zich op hun gemak voelen in de STEK.

*'Ik denk ook het feit dat wij Frans spreken en dat ik daar van in het begin geen probleem van heb gemaakt. Want je hebt heel veel werkingen die zeggen je moet Nederlands spreken. Ik weet dat ook wel, maar als die hier op een donderdag willen samenkomen en die spreken liever Frans, dan ga ik niet zagen "Eh Nederlands". Als je daar dan geen zaak van maakt, dan zijn die al veel meer op hun gemak' (opbouwwerker A).*

Bovenstaande voorbeelden illustreren dat het inzetten op informaliteit aan de hand van een responsieve en nabije houding van de opbouwwerkers ervoor zorgt dat de opbouwwerkers een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen met de praatgroep. De opbouwwerkers slagen hierin omdat ze (1) bezoekers ondersteunen om hun keuzevrijheid te bevorderen, (2) zich bereikbaar opstellen, (3) een luisterend oor bieden en een klankbord zijn, (4) mee zoeken naar oplossingen voor de bezoekers hun problemen, (5) bezoekers niet veroordelen, (6) sterk inzetten op een gelijkwaardige relatie en (7) bezoekers niet verplichten om Nederlands te spreken.

### **Inzetten op informaliteit**

- Een open onthaal realiseren om mensen de eerste stap te laten zetten
  - o Door een doorlopend onthaal te voorzien
  - o Door de voordeur open te zetten
  - o Omdat er een plaats wordt voorzien waar mensen gewoon kunnen zijn
- Inzetten op keuzevrijheid om
  - o Mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK
    - Door in te zetten op mond-aan-mond reclame
    - Vanuit outreachend werk
    - Omdat de opbouwwerkers mensen niet verplichten om naar de STEK te komen
  - o Een praatgroep op te richten
    - Door de bezoekers zelf het initiatief te laten nemen
    - Omdat de opbouwwerkers een ruimte voorzien waar bezoekers kunnen samenkomen
    - Omdat de opbouwwerkers bezoekers ondersteunen waar nodig.
  - o Mensen voor de eerste keer te laten deelnemen aan de praatgroep
    - Omdat bezoekers zelf nieuwe mensen informeren over de praatgroep
    - Omdat bezoekers zelf kunnen bepalen welke resultaten ze wensen te bekomen door naar de praatgroep te komen.
    - Door de inclusieve houding van de bezoekers in de praatgroep.
  - o Een blijvend engagement van de praatgroep te verzekeren
    - Omdat de bezoekers de ruimte krijgen om zichzelf te zijn
    - Omdat de praatgroep zichzelf mag blijven organiseren
    - Omdat de praatgroep zelf thema's mag kiezen om over te praten
    - Omdat de leden sociale contacten kunnen opbouwen
- Vanuit responsieve nabijheid een vertrouwensrelatie opbouwen met bezoekers
  - o Omdat de opbouwwerkers bezoekers ondersteunen om hun keuzevrijheid te bevorderen
  - o Omdat de opbouwwerkers zich bereikbaar opstellen
  - o Omdat de opbouwwerkers een luisterend oor bieden en een klankbord zijn
  - o Omdat de opbouwwerkers mee zoeken naar oplossingen voor de bezoekers hun problemen
  - o Omdat de opbouwwerkers bezoekers niet veroordelen

#### 4.2.2 De rol van de opbouwwerkers: van responsief nabij naar optreden als generalist

In het voorgaande hebben we stilgestaan bij het werkzame principe informaliteit. Daarbij lag de focus op het feit dat dit werkzame principe ervoor zorgt dat (1) mensen naar de STEK komen, (2) er een praatgroep kan uitgebouwd worden, (3) mensen deelnemen aan deze praatgroep en (4) er sprake is van een blijvend engagement aan de praatgroep. We stellen ook vast dat door het inzetten op informaliteit er een vertrouwensrelatie groeit tussen de praatgroep en de opbouwwerkers die een zeer responsieve en nabije rol opnemen. De bezoekers appreciëren de responsieve nabijheid van de opbouwwerkers en weten ook dat ze hen kunnen contacteren bij problemen. Door de inzet op het vertrouwen, dat groeit in deze praktijk van informaliteit, geven de opbouwwerkers aan dat de praatgroep *'op een kantelpunt staat'*. Opbouwwerker A stelt dat ze *'nu gebruik moeten maken van het vertrouwen om er meer mee beginnen te doen'*.

Meer concreet tonen de interviews aan dat de opbouwwerkers vanuit hun vertrouwensrelatie zullen inzetten op het informeren van de bezoekers over hun rechten, hen ondersteunen bij het schakelen naar diverse hulp- en dienstverleningsorganisaties en hen sturen en ondersteunen om in dialoog te treden met beleidsmakers. Dit wil zeggen dat de rol van de opbouwwerkers zal veranderen van een responsieve nabije rol naar de rol van generalist. Voorgaande toont immers aan dat de opbouwwerkers vanuit het inzetten op informaliteit een generalistisch perspectief ontwikkelen op de leefwereld van bezoekers. Dit betekent dat de opbouwwerkers een brede kennis hebben van de problemen die zich situeren op de verschillende levensdomeinen van bezoekers. In hoofdstuk 4 van dit rapport hebben we gezien dat de generalistische opbouwwerker vertrekt vanuit de noden van de bezoeker op diverse levensdomeinen. Daarbij is het belangrijk dat de opbouwwerker de bezoeker centraal stelt en de begeleiding afstemt op diens specifieke kenmerken en behoeften (zie '9. Vanuit een generalistisch perspectief werken aan diverse levensdomeinen').

De opbouwwerkers hebben zich tot op heden voornamelijk op de achtergrond gehouden vanuit het principe van responsieve nabijheid. Men stelt echter dat deze rol *'veel actiever zal worden'* (opbouwwerker A). De opbouwwerkers benadrukken wel dat ze *'heel fel moeten blijven inzetten op dat vertrouwen'*, want *'de praatgroep moet ook nog voldoende autonomie hebben en samenkomen om de redenen waarvoor ze samenkomen'* (opbouwwerker A). De opbouwwerkers stellen dat ze vandaag het mandaat al krijgen van de praatgroep om die actievere rol op te nemen, maar geven ook aan dat ze dit zeer goed moeten voorbereiden.

*'Dat denk ik wel. Als wij morgen beslissen dat we mee aan tafel gaan zitten. Allez we moeten dat wel voorbereiden, hé. We moeten niet gewoon binnenspringen. Maar ik denk als we zouden zeggen: Volgende week donderdagavond om 19u spreken we af met iedereen, omdat wij een probleem ervaren binnen Boom. Dan gaan die daar zijn'* (opbouwwerker A).

De bezoekers bevestigen dat de opbouwwerkers een meer actievere rol mogen opnemen. Zo geeft bezoeker L aan dat ze opbouwwerker A al drie of vier jaar kent, waardoor ze het geen probleem zou vinden als de opbouwwerker de groep meer zou sturen. Ze geeft aan dat dit net een meerwaarde zal zijn, omdat ze dan bijvoorbeeld meer inzicht krijgen in hun rechten en plichten. Ze geeft wel aan dat de keuzevrijheid om deel te nemen, gewaarborgd moet blijven.

*'Ik ken [opbouwwerker A] denk ik al drie of vier jaar. Dus voor mij is dat geen probleem als hij de groep gaat komen leiden. Ik heb daar geen probleem mee, want wij kennen hem eigenlijk. Als hij actief wil bijsturen, is dat voor mij zeker geen probleem. [...] Voor mij is dat net een meerwaarde als je iemand hebt die de groep kan dirigeren en die de rechten en de plichten kan doorgeven. Want ik denk dat [opbouwwerker A] toch behoort tot de professionals, een hulpverlener die ons kan helpen om onze rechten en plichten – maar vooral onze rechten – te zeggen. En informatie doorgeven. [...] Ik vind het ook oké als er over bepaalde thema's op voorhand wordt gezegd van: "Volgende week gaan we over dat thema praten. Wat vinden jullie daarvan" of zeggen van: "Degene die geïnteresseerd zijn die komen dan en degenen die niet geïnteresseerd zijn, dat is dan zo. We gaan niemand verplichten"'* (bezoeker L).

In onderstaande paragrafen gaan we dieper in de veranderende rol van de opbouwwerkers. Zo gaan we in op het feit dat de opbouwwerkers vanuit hun vertrouwensrelatie (1) de praatgroep zullen informeren over hun rechten zodat ze individueel versterkt worden, (2) hen zullen ondersteunen bij het schakelen naar diverse hulp- en dienstverleningsorganisaties en (3) bezoekers zullen sturen en ondersteunen om in dialoog te treden met het beleid en hulp- en dienstverleningsorganisaties.

## Informatie verstrekken over rechten om bezoekers individueel te versterken

Onze interviews tonen aan dat de opbouwwerkers een actieve rol kunnen opnemen in het informeren van de praatgroep over rechten die ze bezitten en die ze nog dienen uit te putten. 'Informeren' verwijst hier naar informatie verstrekken over diverse rechten op het gebied van financiële uitkeringen, het aanbod van de hulp- en dienstverlening en de manier waarop toegang kan verstrekt worden tot dit aanbod.

In eerste instantie geeft opbouwwerker A aan dat bezoekers individueel versterkt worden *'door het feit dat die hier komen en ze een vlotte toegang hebben tot informatie'*. Door deze informatie weten bezoekers waar ze recht op hebben en dat ze ook kunnen opkomen voor die rechten. Zowel bezoekers als opbouwwerkers geven aan dat de bezoekers hierdoor versterkt worden. Ze krijgen meer kennis en worden mondiger, waardoor ze in staat zijn om zelf hun rechten te realiseren.

*'We willen ervoor zorgen dat een bredere groep mensen weet waar ze eigenlijk recht op hebben. De praatgroep heeft dat zelf ook al benoemd. Ze willen beter weten wat hun rechten en plichten zijn. Als je die al kent, als je al weet wat er mogelijk is, dan denk ik dat die ook veel meer andere mensen gaan beïnvloeden en gaan zeggen van: "Wij kunnen dat doen. Wij hebben toen een actie gedaan en dat was het gevolg"' (opbouwwerker A).*

Opbouwwerker B vult daarbij aan dat het idee is dat de bezoekers *'meer kennis verwerven en dat ze weten waar ze naartoe moeten. Vaak is het gewoon een kwestie van: Naar waar moet ik gaan? En als je een deel van die plaatsen ook kent, ben je sterker geworden'*. De bezoekers geven dit zelf ook aan. Zo stelt bezoeker F dat wanneer *'mensen goed geïnformeerd zijn over wat hun rechten zijn en hoe ze het kunnen aanpakken, dat zij zich minder snel zullen laten doen'*. Bezoeker H vult aan dat het niet alleen belangrijk is om informatie te krijgen over je rechten, *'maar ook informatie uitwisselen over bijvoorbeeld wat je hier [in Boom] allemaal kan doen en waar je alles kan vinden. Wij weten wel dingen, maar wij weten ook niet alles'*. Enerzijds gaat het erom dat informatie onderling wordt uitgewisseld, maar de bezoekers zijn ook van mening dat het interessant kan zijn om ook externen naar Booms Welkom te halen om informatie te geven. Volgens bezoeker L zal dit ervoor zorgen dat ze sterker en assertiever zullen worden.

*'Maar het is ook wel belangrijk dat er niet alleen informatie gedeeld wordt tussen ons vrouwen, maar ook zeker dat er externen naar hier komen om ons informatie mee te geven. Dat zou mooi zijn hier in Booms Welkom. Er zijn heel veel vrouwen die zo veel sterker en assertiever zullen worden en dat is toch ook wel de bedoeling denk ik van deze groep' (bezoeker L).*

Opbouwwerker A bevestigt dat omdat er op verschillende manieren wordt ingezet om informatie over rechten uit te wisselen, de bezoekers van de STEK veel mondiger zullen worden. De bezoekers zullen dan in staat zijn om bijvoorbeeld een OCMW aan te spreken over zaken waar ze recht op hebben, wat dan misschien tot een andere manier van aanpak binnen het OCMW kan leiden.

*'Wat dat wel doet is die mondiger maken. Wat ook belangrijk is. Bijvoorbeeld bij een OCMW. Ofwel kan het OCMW zijn manier van werken aanpassen. Ofwel kan het cliënteel van het OCMW veranderen waardoor dat die meer gaan zeggen van: "Hey, je kan dat ook anders aanpakken. Ik weet dat er rechten zijn en waarom heb je mij dat niet verteld"? Wat dan uiteindelijk ook tot verandering kan leiden bij de manier van aanpakken' (opbouwwerker A).*

Bezoeker L benadrukt ook dat het belangrijk is om het heft in eigen handen te kunnen nemen om voor hun rechten op te komen.

*'Ik denk dat elke moeder, elk individu hier... Als zij dat zelf kan doen, dat die zegt: "Amai, ik heb dat gedaan". Want helpen is niet dat jij dat in mijn plaats gaat doen. Daar ben ik niks mee. Ik denk dat alle mama's ook zo van: "Ik heb dat zelf gedaan. Ik heb zelf gepraat. Ik ben assertief geweest. Ik heb dankzij mezelf mijn rechten kunnen bekomen". Maar wat de vrouwen hier nu willen, is eerst informatie krijgen zodat ze zeggen van: "Dat is mijn recht? Awel, ik ga dat zelf eens proberen krijgen". [...] Het is ook echt dat wat wij willen hé. Het is niet dat wij door anderen betuttelt moeten worden. Het is gewoon informatie, zodat we sterker zijn en kunnen zeggen: "Ok nu weet ik wat mijn rechten zijn en ik zal het wel zelf kunnen doen"' (bezoeker L).*

Opbouwwerker A vat samen dat ze ernaar streven dat de bezoekers die naar de STEK komen, op hun eigen tempo versterkt worden en dat hun rechten kunnen voldaan worden. Maar ook dat ze andere mensen durven aanspreken wanneer ze bijvoorbeeld het gevoel krijgen dat iemand een racistische opmerking heeft gemaakt.

*'Dat de mensen die hier komen, dat die stilletjes aan sterker worden. Op hun eigen tempo en dan zo eerder aan hun rechten voldaan kunnen zijn. Dus dat de positie verbetert, dat je mensen versterkt. Dat is een stuk empowerment, hé. Het zou veel zijn als die het gewoon niet meer zomaar laten passeren. Als iemand er een racistische opmerking tegen maakt, dat die durven zeggen van: "Hey, wat bedoel je nu eigenlijk?" Misschien is dat wel één van de belangrijkste dingen, dat we tot dat punt zouden kunnen komen. Dan gaat dat al veel veranderen denk ik. Als iemand kan vragen: "Waarom zeg je dat? Wat bedoel je daarmee"' (opbouwwerker A)?*

Deze opbouwwerker geeft bijvoorbeeld ook aan dat dit bezoekers ook kan versterken om organisaties en beleidsmakers aan te spreken. Opbouwwerker A is bijvoorbeeld van mening dat dit ook een grotere impact heeft op beleidsmakers als signalen omtrent huisvesting van bewoners zelf komen en niet van professionals. In de volgende paragraaf gaan we hier verder op in.

*'Ik heb hier gesprekken gedaan met politiciers. Ik had kunnen vertellen van: "Kijk, er zijn hier appartementen die echt niet goed genoeg zijn, waarvan de schimmel op de muur staat". Dan zijn wij gewoon tegen elkaar bezig over iets dat we weten dat er bestaat. Maar als [bezoeker] komt vertellen over het appartement waar ze in woont, dat is anders. Als er iemand tegenover u zit die in zo een appartement woont, dan geneer je u dood. Dat is juist belangrijk. Dat politiciers dat voelen. Dat dat iets echt wordt. Dat dat iets is dat niet alleen op papier bestaat, maar iets waar een fysieke persoon aan gekoppeld is. De volgende keer dat je het dan hebt over slechte huisvesting, dan ben ik er zeker van dat die denken aan [bezoeker] die haar verhaal aan het vertellen was over haar appartement dat zo slecht was en waar de schimmel op de muren staat bij haar kinderen' (opbouwwerker A).*

Bovenstaande voorbeelden tonen aan dat de rol van de opbouwwerkers verschuift van responsief en nabij zijn, naar het actief verstrekken van informatie aan de bezoekers. De opbouwwerkers gaan met andere woorden optreden als informatieverstrekker wanneer bezoekers vragen of problemen hebben. De opbouwwerkers kunnen bezoekers informeren over het aanbod aan hulp- en dienstverleningsorganisaties en kunnen hulpverleners naar Booms Welkom halen om bezoekers te informeren over rechten en plichten. De vlotte toegang die opbouwwerkers bieden tot informatie zorgt ervoor dat bezoekers zelf kunnen opkomen voor hun rechten bij hulp- en dienstverleningsorganisaties.

## Bezoekers ondersteunen bij het doorverwijzen naar diverse organisaties

Vanuit de vertrouwensrelatie die de opbouwwerkers hebben opgebouwd met de bezoekers, kunnen de opbouwwerkers daarnaast ook bezoekers doorverwijzen naar het nodige hulp- en dienstverleningsaanbod. *'Als er dingen zijn waarbij we niet kunnen helpen. Dan gaan we die persoon een stukje meenemen. Een warme overdracht doen. Je neemt die mee, je maakt een afspraak en je levert die af zodanig dat die fysiek op die plaats geraken'* (opbouwwerker A). Anderzijds is het volgens de opbouwwerkers ook belangrijk om te *'helpen met kleine dingen'*, zoals meegaan naar de rechtbank of een zwangere vrouw naar het ziekenhuis rijden die gaat bevallen.

*'Maar het gaat ook over dat helpen met kleine dingen. Eén van die vrouwen was hier eens een keer en die haar zoon was opgepakt. Die weten dan niet wat er gebeurt. Die zit dan in het gerechtsgebouw te wachten om voor de rechter te moeten verschijnen. Goed, ik ben hier aan het werken, maar dat zijn dan momenten dat je moet kiezen. Ofwel zeg je: "Goed, bel je advocaat en ga naar daar". Ofwel ga je samen naar daar en breng je een hele middag samen door, terwijl je eigenlijk andere dingen had moeten doen. Maar je bouwt wel vertrouwen op ginder. Of [bezoeker] zijn vrouw die moest bevallen. Ik heb die in mijn auto gezet en we zijn naar het ziekenhuis geweest. Dat schept voor andere mensen wel zoiets van: amai, die doet dat of wat? Waardoor je gewoon... Ja, de menselijke dingen doen'* (opbouwwerker A).

Dit toont aan dat de rol van de opbouwwerkers verschuift van responsief en nabij zijn, naar de opbouwwerkers die optreden als ondersteuners. Dit doen ze door bezoekers niet zomaar door te verwijzen, maar door ook mee te gaan en bezoekers te ondersteunen wanneer ze naar andere organisaties gaan.

## Bezoekers sturen en ondersteunen om in dialoog te treden met het beleid en hulp- en dienstverleningsorganisaties

De opbouwwerkers geven aan dat de bezoekers van de STEK weten dat ze vanuit de praatgroep ook een structurele opdracht hebben. Dit wil zeggen dat men vanuit de signalen die men bespreekt in de praatgroep, ook de dialoog moet aangaan met beleidsmakers. Ze weten dus *'dat dat onze taak is. Dat wij eigenlijk moeten zoeken naar de gemeenschappelijke problemen, mensen samenbrengen en om er dan iets mee te gaan doen'* (opbouwwerker A). Bij het inzetten op de keuzevrijheid hebben we besproken dat de bezoekers van de STEK over thema's zoals arbeid, discriminatie en taal spreken. Nu gebeurt dit voornamelijk in de praatgroep, maar de opbouwwerkers geven aan dat de bezoekers problemen die ze ervaren rond deze thema's, meer en meer willen signaleren bij het beleid. Opbouwwerker A geeft aan dat ze zoeken naar een manier om deze mensen samen te brengen en met hen aan de slag te gaan.

*'Eigenlijk vragen die echt gewoon om aan beleidsbeïnvloeding te mogen doen. Daar komt heel sterk naar boven: discriminatie of een gevoel van discriminatie. Die zeggen dingen zoals: "Als ik op de bus stap, dan willen mensen niet naast mij zitten. Of als ik naast iemand ga zitten, dan gaan die ergens anders zitten omdat die niet naast mij willen zitten". Dat is iets dat aan het borrelen is en waar we het gevoel van hebben daar gaan we mee aan de slag moeten gaan. Daar zitten we nu aan de start. Het toffe is dat dat echt van onderuit aan het komen is en dat we dat gaan kunnen vormgeven door die samen te brengen en door met die vrouwen aan de slag te gaan'* (opbouwwerker A).

Volgens de opbouwwerkers kan dit in de vorm van een belangengroep met als opdracht om problemen te signaleren bij het beleid. Opbouwwerker A verklaart wel dat ze *'nog geen invulling kunnen geven aan wat het politieke doel dan concreet is, omdat dat vanuit die groep zelf moet*

komen' (opbouwwerker A). Opbouwwerker B geeft wel aan dat het een groep zou moeten zijn die een paar keer per jaar samenkomen en die samen een beleidsdossier opstellen op basis van de thema's die de groep belangrijk acht. Met dat dossier zou de belangengroep dan naar de gemeenteraad van Boom kunnen stappen om op lokaal niveau invloed uit te oefenen.

*'Dat kan in een specifieke groep die 3-4 keer per jaar samenkomen en die een beleidsdossier maken vanuit die gesprekken en proberen om aan de gemeenteraad te overhandigen. Als je ook iets aan het doen bent op het lokaal niveau, dan moet je beginnen met dat zij ook iets van invloed hebben op het beleid in de eigen regio waar ze vandaan komen. [...] Het is een kwestie om ervoor te zorgen dat die belangengroep die wij willen oprichten ook over alle thema's kan praten. Het kan over arbeid zijn of over gedrag. Het kan van alles zijn' (opbouwwerker B).*

De opbouwwerkers zijn van mening dat het belangrijk is om een belangengroep te hebben die problemen aankaart bij het beleid. Het zorgt er bijvoorbeeld voor dat ze het beleid ter verantwoording kunnen roepen over racisme of dergelijke thema's.

*'Die gaan tegen politiciers dan kunnen zeggen: "Ja goed, jij zegt dat er geen racisme is, maar als ik over de straat wandel en die roepen dat naar mij, wat is dat dan? Als het geen racisme is, dan moet je ook maar kunnen zeggen wat het wel is". Dat is niet gewoon een onvriendelijke mens, dat is racisme. Dat moeten ze dan toegeven. Dus dat is het verschil, denk ik' (opbouwwerker A).*

Een OCMW-medewerker van de gemeente Boom – als een van de belangrijkste partners van Booms Welkom is het belangrijk om ook haar visie op de oprichting van een belangengroep van Booms Welkom te capteren – is van mening dat een belangengroep ook zeker invloed kan uitoefenen op hulp- en dienstverleningsorganisaties. Als de belangengroep bijvoorbeeld problemen zou ervaren met de openingsuren of telefonische bereikbaarheid van de het OCMW van Boom of met het gebrek aan activiteiten binnen het welzijns- of gezondheidsbeleid, dan zou daarover gecommuniceerd kunnen worden. De OCMW-medewerker geeft aan dat ze dan zouden kunnen bekijken welke aanpassingen er gemaakt kunnen worden.

*'Ja ik zeg maar iets, als die aangeven als knelpunt dat er te weinig openingsuren van het OCMW zijn bijvoorbeeld of de telefonische bereikbaarheid is niet goed genoeg. Er zijn dingen waarvan ik mij kan voorstellen dat die eventueel opmerkingen over zullen hebben. Of over het gebrek aan activiteiten voor een bepaalde doelgroep binnen het welzijns- of gezondheidsbeleid, dat er meer aandacht voor een bepaald thema moet zijn. Zo van die dingen. Ik denk dat er over heel veel zaken wel opmerkingen of suggesties kunnen gegeven worden. Dat dat dan een kwestie is van dat te communiceren naar ons en dat wij kunnen kijken wat wij daar binnen onze dienstverlening daaraan kunnen doen' (OCMW-medewerker).*

De OCMW-medewerker benadrukt wel dat de manier waarop er gecommuniceerd wordt heel belangrijk is. Zo heeft het OCMW bijvoorbeeld eens een open brief ontvangen van een aantal organisaties waar knelpunten in beschreven stonden. De OCMW-medewerker geeft aan dat deze manier van communiceren geen goede manier is, maar dat er eerder vertrokken moet worden vanuit een dialoog. Dit houdt in dat alle betrokken partijen samen rond de tafel moeten zitten om knelpunten te bespreken. De OCMW-medewerker is van mening dat deze dialoog vooral op een constructieve, open en transparante manier gevoerd moet worden.

*'Ik vind ook dat wij er moeten voor open staan als er feedback komt van een andere organisatie over bijvoorbeeld de toegankelijkheid van onze dienstverlening. Dat wij daar moeten naar luisteren. Ik denk dat het vooral de manier waarop is die belangrijk is in dat oogpunt. De*

*manier waarop dat die communicatie tussen de vertegenwoordigers van die belangengroep en wij als organisatie kan verlopen. Ik denk dat dat het belangrijkste is. [...] In het verleden is er bijvoorbeeld eens een open brief geschreven naar het bestuur vanuit een aantal organisaties en dat is helemaal niet in goede aarde gevallen bij het bestuur. Ik denk dat het veel meer een kwestie is van structureel overleg uit te bouwen waar knelpunten kunnen aangekaart worden en waar dat gewoon op een open, transparante manier kan gebeuren en dat dat minder actievoeren moeten zijn bij wijze van spreken, maar eerder constructief overleg' (OCMW-medewerker).*

Tot slot geeft de OCMW-medewerker ook aan dat het belangrijk is om met de belangengroep het individuele niveau te overstijgen en na te gaan wat de structurele problemen zijn binnen hulp- en dienstverlening of binnen het beleid van Boom. Het is volgens de OCMW-medewerker daarbij ook belangrijk dat de problemen die geuit worden niet alleen van toepassing zijn op de deelnemers van de belangengroep, maar ook voor alle inwoners van Boom. Dit zal volgens de OCMW-medewerker sneller tot een succesverhaal leiden en sneller veranderingen kunnen teweegbrengen. Dit is echter pas mogelijk als en wanneer de rol van opbouwwerker mag veranderen.

*'Ik denk dat het een uitdaging is om het individuele niveau te overschrijden. Mensen stappen in een praatgroep en zien in eerste instantie de dingen waar zij zich aan storen of dingen waar ze opmerkingen bij hebben, maar ik denk dat het ook een kwestie is van dat te overschrijden en te kijken waar er structureel eventueel een probleem is binnen de dienstverlening of binnen het Booms beleid en daar dan de brug mee te gaan maken. En dat dat meningen gaan zijn vanuit een bepaalde doelgroep, zoals de Marokkaanse vrouwen of de Afrikaanse vrouwen, die dat daarin vertegenwoordigd gaan zijn. Maar dat er evengoed toe bijdragen dat het gewoon voor de Boomse inwoner een succesverhaal is en een effect gaat hebben. Ik denk dat het ook de meeste kans op slagen heeft als je die brug gaat kunnen maken en dat het beleid daar ook effectief iets mee gaat doen omdat dat voor alle inwoners is' (OCMW-medewerker).*

Anderzijds geven de opbouwwerkers aan dat problemen ook via de diversiteitsraad van de gemeente Boom zouden kunnen gesignaleerd worden. Opbouwwerker A geeft aan dat de diversiteitsraad een instrument is dat reeds aanwezig is in de gemeente en dat dit mogelijk ook een piste is om bezoekers van de STEK meer inspraak te geven.

*'Wij willen ook een aantal van ons mensen meekrijgen richting de diversiteitsraad [van de gemeente]. Dat is ook een piste, hé. Dat er een aantal van die madammen in de diversiteitsraad gaan zitten. Dat zou ik fantastisch vinden. Dat die daar dan hun zeg kunnen doen over de gemeente. We moeten daarom niet noodzakelijk een eigen belangengroep hebben. Als die allemaal zeggen: "Eigenlijk willen wij gewoon participeren aan het beleid". Dat instrument ligt daar en misschien is dat voldoende, hé' (opbouwwerker A).*

Opbouwwerker A vindt het ook belangrijk dat bezoekers van de STEK zetelen in de diversiteitsraad, omdat deze raad een adviserend orgaan is aan de lokale overheid, waar je als deelnemer een officieel advies kan geven waar de gemeente een antwoord op moet formuleren. Het is volgens de opbouwwerker belangrijk om de structuren te benutten die er reeds zijn, omdat dit ook een aanvaarde vorm van communicatie is. De opbouwwerker is ervan overtuigd dat hij een aantal bezoekers van de STEK in de diversiteitsraad zal kunnen laten participeren. Niet alleen omdat de bezoekers dit voor zichzelf al belangrijk vinden, maar ook voor hun kinderen.

*'De diversiteitsraad is een adviserend orgaan aan uw overheid. Dat is een geformaliseerde vorm van uw stem te verheffen, hé. Je kan in de adviesraad zitten, je geeft daar een officieel advies en er moet een antwoord komen vanuit de gemeente. Dan benut je de structuren die er zijn. Dat vind ik ook wel een belangrijke, omdat dat aanvaarde vormen zijn van communicatie of van manier van met elkaar omgaan. Dan moeten wij niet een apart overleg vragen met de gemeente om onze dingen duidelijk te maken. Dat is eigenlijk al bijna een*



*droomresultaat dat die daar zitten, participeren, hun mening kunnen zeggen en dat die mening gelijkwaardig gerespecteerd wordt en aanvaard wordt met eender wie rond de tafel zit. [...] Ik ben er ook zeker van dat ik mensen van hier naar de diversiteitsraad ga krijgen. Dat gaat zeker lukken. [...] Omdat sommigen nu al begrijpen dat dat belangrijk is. Niet voor zichzelf misschien, maar voor hun kinderen' (opbouwwerker A).*

Dit laatste wordt ook door een van de bezoekers bevestigd. Zo stelt bezoeker E dat ze het belangrijk vindt om problemen te signaleren bij het beleid om *'voor onze kinderen veranderingen teweeg te brengen. Zodat ze hun rechten weten, maar ook dat ze zien dat hun ouders opkomen voor hun rechten en dat ze dat dan zelf ook gaan doen'* (bezoeker E).

Ook met betrekking tot de diversiteitsraad wijst de OCMW-medewerker op een belangrijk aandachtspunt. Zo geeft de OCMW-medewerker aan dat er zeker plaats moet zijn voor de bezoekers van Booms Welkom in de diversiteitsraad, maar dat dit niet zo evident zal zijn. Zo zullen de deelnemers voldoende ondersteuning moeten krijgen, zodat ze zich thuis kunnen voelen en hun mening zullen durven uiten in de diversiteitsraad. De OCMW-medewerker geeft daarnaast ook aan dat het niet evident zal zijn om mensen die geen ervaring hebben in advies verlenen, toe te voegen aan een groep van mensen die er wel al veel ervaring in hebben.

*'Op zich sta ik er voor open dat ook de doelgroep aanwezig is in een adviesraad, maar je kan niet zomaar iemand daarin gaan plakken en niets veranderen aan uw structuren en verwachten dat die mensen zich daar thuis gaan voelen en hun mond gaan opentrekken. Sowieso hebben die mensen ondersteuning nodig daarin. Vaak zijn die ook niet gewoon om in zo een formele adviesraad te zetelen en de mensen die dan in de adviesraad zitten, zijn ook niet per se gewoon om met mensen om te gaan die misschien niet gewoon zijn om in een adviesraad te zetelen. Dus het is ook niet zo evident, denk ik' (OCMW-medewerker).*

De OCMW-medewerker stelt wel dat de bezoekers van de STEK niet noodzakelijk over die vaardigheden moeten beschikken om te kunnen zetelen in de adviesraad, maar dat het bijvoorbeeld wel een optie kan zijn dat de opbouwwerkers van de STEK mee aanwezig zijn tijdens de diversiteitsraad zodat ze de deelnemers kunnen begeleiden en de vaardigheden beetje bij beetje kunnen aanleren. Het is volgens de OCMW-medewerker ook wel belangrijk dat de diversiteitsraad open staat voor deze veranderingen.

*'Niet per se dat die zelf over die vaardigheden moeten beschikken, maar dat bijvoorbeeld [opbouwwerker A] daar ook bij aanwezig is om die persoon daarin te begeleiden en die vaardigheden langzaam aan te leren. En dan ook dat die diversiteitsraad ook wel open staat om wat veranderingen binnen de adviesraad te doen' (OCMW-medewerker).*

Deze resultaten tonen aan dat de rol van de opbouwwerkers zal verschuiven van responsief nabij naar een sturende en ondersteunende rol wanneer bezoekers in dialoog treden met hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid. De resultaten geven aan dat het daarbij belangrijk is dat de opbouwwerkers (1) bezoekers op hun gemak stellen, (2) bezoekers begeleiden wanneer ze in dialoog treden met hulpverleners en beleidsmedewerkers en (3) bezoekers vaardigheden aanleren zodat ze hun mening durven uiten ten aanzien van hulpverleners en beleidsmedewerkers.

### **De rol van de professional: van responsieve nabij naar optreden als generalist**

- Informatie verstrekken over rechten om bezoekers individueel te versterken
  - o Door bezoekers te informeren over het aanbod aan hulp- en dienstverleningsorganisaties
  - o Door hulpverleners naar Booms Welkom te halen om bezoekers te informeren
  - o Omdat bezoekers een vlotte toegang hebben tot informatie
  - o Zodat bezoekers zelf opkomen voor hun rechten bij hulp- en dienstverleningsorganisaties
- Bezoekers ondersteunen bij het doorverwijzen naar hulp- en dienstverleningsorganisaties
- Bezoekers sturen en ondersteunen om in dialoog te treden met het beleid en hulp- en dienstverleningsorganisaties
  - o Door bezoekers op hun gemak stellen
  - o Door bezoekers te begeleiden wanneer ze in dialoog treden met hulpverleners en beleidsmedewerkers
  - o Door bezoekers vaardigheden aan te leren zodat ze hun mening durven uiten ten aanzien van hulpverleners en beleidsmedewerkers

#### 4.2.3 Randvoorwaarden

In voorgaande paragraaf toonden we aan dat de veranderende rol van de opbouwwerkers ervoor zorgt dat ze (1) bezoekers individueel kunnen versterken, (2) bezoekers kunnen doorverwijzen en (3) bezoekers ertoe kunnen brengen om in dialoog te treden met het beleid en hulp- en dienstverleningsorganisaties. Om dit alles mogelijk te maken, is uit de interviews echter gebleken dat er enkele randvoorwaarden te identificeren zijn. Zo geven de opbouwwerkers aan (1) dat er voldoende tijd moet genomen worden om een vertrouwensrelatie op te bouwen met de bezoekers van de STEK, (2) dat wanneer er een belangengroep opgericht wordt, deze gemengd moet zijn en (3) dat de opbouwwerkers ervoor moeten zorgen dat ze een veilige locatie voorzien waar bezoekers zichzelf kunnen zijn.

#### **Tijd nemen om een vertrouwensrelatie op te bouwen**

In eerste instantie is het belangrijk om voldoende tijd te nemen om een vertrouwensrelatie op te bouwen met de bezoekers van de STEK. Opbouwwerker A geeft aan dat het *'twee jaar geduurd heeft om een vertrouwensrelatie op te bouwen met de vrouwen uit de praatgroep'* (opbouwwerker A). Maar deze tijd is volgens de opbouwwerker ook belangrijk want *'het belangrijkste dat ik hier heb geleerd, is dat je hier niet te snel mag gaan'* (opbouwwerker A). De opbouwwerkers hebben zo *'eens een uitstap naar de bloemenplukweide georganiseerd en dan staat daar maar twee of drie man'* (opbouwwerker A).

#### **Zorgen voor een gemengde belangengroep**

Ten tweede geeft opbouwwerker B aan dat het belangrijk is dat de belangengroep een gemengde groep is. Dat er niet alleen vrouwen van de praatgroep in zetelen, maar ook mannen. De opbouwwerker geeft wel aan dat de vrouwen de moeilijkste te bereiken doelgroep is, dus het uitrollen van een gemengde belangengroep zal volgens de opbouwwerker niet zo moeilijk zijn.

*'Maar dan moet er een goed gemengde groep zijn. Dat de groep niet alleen met de vrouwen van de praatgroep is. Het feit is wel dat vrouwen de moeilijkste te bereiken zijn. Dat is gemakkelijk voor ons, want wij hebben een grote groep vrouwen en er zijn ook een aantal mannen die al naar de STEK komen die we in die groep zullen voegen' (opbouwwerker B).*

### Een veilige locatie creëren waar bezoekers zichzelf kunnen zijn

Tot slot moet er een veilige locatie zijn waar bezoekers zichzelf kunnen zijn. Opbouwwerker B geeft aan dat het moeilijk is om 'een laagdrempelig en goed onthaal te voorzien' en dat 'het totaal anders' zou zijn wanneer de praatgroep bijvoorbeeld binnen een sociale dienst zou worden georganiseerd. 'Vroeger was ons bureau boven Welzijnsschakel Boom. Ik ben ervan overtuigd dat wij die groep daar niet zouden hebben binnen gekregen, [...] omdat dat gebouw voor hun een drempel is'. Daarom vinden de opbouwwerkers het belangrijk dat er een veilige locatie wordt gecreëerd zodat bezoekers van de STEK geen drempels ervaren om binnen te komen en te blijven. Om een veilige omgeving te kunnen creëren voor bezoekers, achten de opbouwwerkers het belangrijk dat de STEK een plaats is waar bezoekers een luisterend oor vinden voor problemen die ze ervaren.

*'Om ergens aan te kunnen beginnen moet je toch al ergens een plek hebben waar je het gevoel van hebt dat mensen oprecht naar u luisteren. Ik denk dat dat hetgeen is wat wij doen met die discriminatie. Ik voel dat de praatgroep daar al lang meer rondloopt, maar dat die dat nergens zeggen omdat niemand dat nog gelooft. Of omdat iedereen zoiets heeft van: "Tegenwoordig is dat toch niet meer"? Terwijl dat nog wel voorkomt. Dus ik denk dat dat gewoon echt belangrijk is' (opbouwwerker A).*

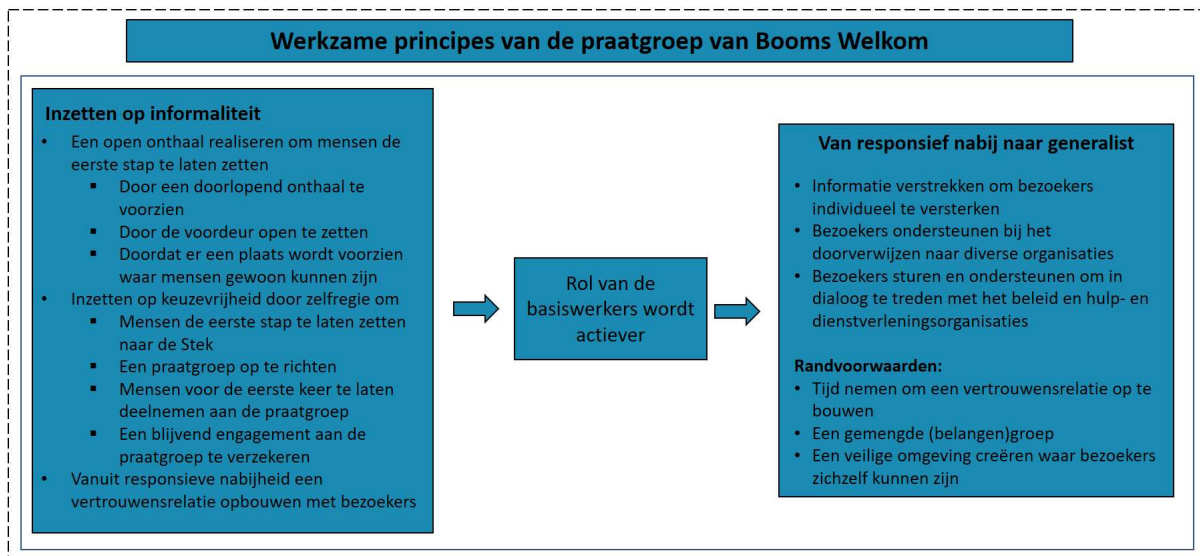
Opbouwwerker A verklaart dat het hen wel lukt om die veilige omgeving te creëren. Dit heeft volgens de opbouwwerker te maken met het feit dat bezoekers bijvoorbeeld niet tot een bepaalde gemeenschap moet behoren of omdat bezoekers gewoon zichzelf kunnen zijn, zonder dat anderen hen veroordelen over bijvoorbeeld een mopje die ze maken.

*'Het toffe hier is dat het echt een veilige omgeving is. Je moet bijvoorbeeld niet binnen de Marokkaanse religieuze vereniging passen. Iedereen kan hier gewoon zijn. Vandaag ging het in de praatgroep bijvoorbeeld over hobby's en dan flapt er één van die madammen uit: "Ja, de enige hobby's die wij mogen hebben is koken en kinderen maken". En dan denk ik... Hier kan die dat zeggen en wordt er zowat mee gelachen. Dat zegt toch veel over hoe tof en veilig dat die plek is. Ik denk op andere plekken zouden die er niet noodzakelijk zo mee mogen omgaan, maar nu was dat algemene hilariteit aan de tafel' (opbouwwerker A).*

Bezoeker F bevestigt dat Booms Welkom een plaats is waar bezoekers zich veilig en op hun gemak voelen, maar ook dat het een plaats is waar ze kunnen zeggen wat ze willen. Dit heeft volgens de bezoeker te maken met het feit dat de opbouwwerkers en de bezoekers van de STEK openstaan voor andere culturen.

*'Heb je een plaats zoals Booms Welkom, dan ga je naar die plaats. Je voelt je dan op een veilige plaats. Je voelt je dan goed op je gemak [...] Ik heb toch het gevoel dat er een aantal vrouwen... Wat ze misschien hardop niet op straat kunnen zeggen, ze hier wel doen. Omdat de mensen hier heel open zijn en zich heel open opstellen voor andere culturen' (bezoeker F).*

#### 4.3 Reflectie: werken aan de strijd tegen onderbescherming



In dit laatste onderdeel blikken we terug op de manier waarop de opbouwwerkers van Booms Welkom werken aan de strijd tegen onderbescherming. Naast de algemene beschrijving van de STEK aan de hand van de handelingstheorie – waar de visie op onderbescherming, de doelstellingen, de doelgroep en de interventies centraal stonden – zijn we voornamelijk ingegaan op de werkzame principes van de praatgroep van Booms Welkom in de strijd tegen onderbescherming (zie bovenstaand schema). In deze conclusie hernemen we deze inzichten en reflecteren we over de betekenis ervan binnen de strijd tegen onderbescherming.

Zoals we gezien hebben in de handelingstheorie van Booms Welkom heeft 'onderbescherming' voor de opbouwwerkers van Booms Welkom verschillende invullingen. Enerzijds koppelen de opbouwwerkers onderbescherming aan financiële onderbescherming, waarbij mensen geschrapt worden van het bestaansminimum. Anderzijds heeft onderbescherming volgens de opbouwwerkers ook te maken met sociale grondrechten zoals het recht op wonen, maatschappelijke dienstverlening, arbeid, gezondheid en cultuur- en vrijetijdsparticipatie, die niet gerealiseerd worden (zie handelingstheorie '4.1.1 Visie op onderbescherming'). Om hier een antwoord op te kunnen bieden, hebben de opbouwwerkers van Booms Welkom ervoor gekozen om in te zetten op de kwesties 'samenwerken' en 'participatie'. Dit houdt in dat ze door middel van een belangengroep en in samenwerking met een aantal partners willen werken aan de strijd tegen onderbescherming van maatschappelijk kwetsbare mensen binnen de gemeente Boom.

Uit het onderzoek blijkt dat inzetten op informaliteit een eerste belangrijke schakel is in de strijd tegen onderbescherming. Inzetten op informaliteit houdt in dat de opbouwwerkers een open onthaal organiseren zodat mensen de eerste stap zetten naar de STEK. Dit doen ze door (1) een doorlopend onthaal te voorzien, (2) de voordeur open te zetten en (3) omdat ze een plaats voorzien waar mensen gewoon zichzelf kunnen zijn. Ten tweede blijkt ook het inzetten op keuzevrijheid een belangrijk onderdeel van informaliteit te zijn. Door inzetten te zetten op de keuzevrijheid van bezoekers zorgen de opbouwwerkers van Booms Welkom ervoor dat mensen de eerste stap zetten naar de STEK. Zo

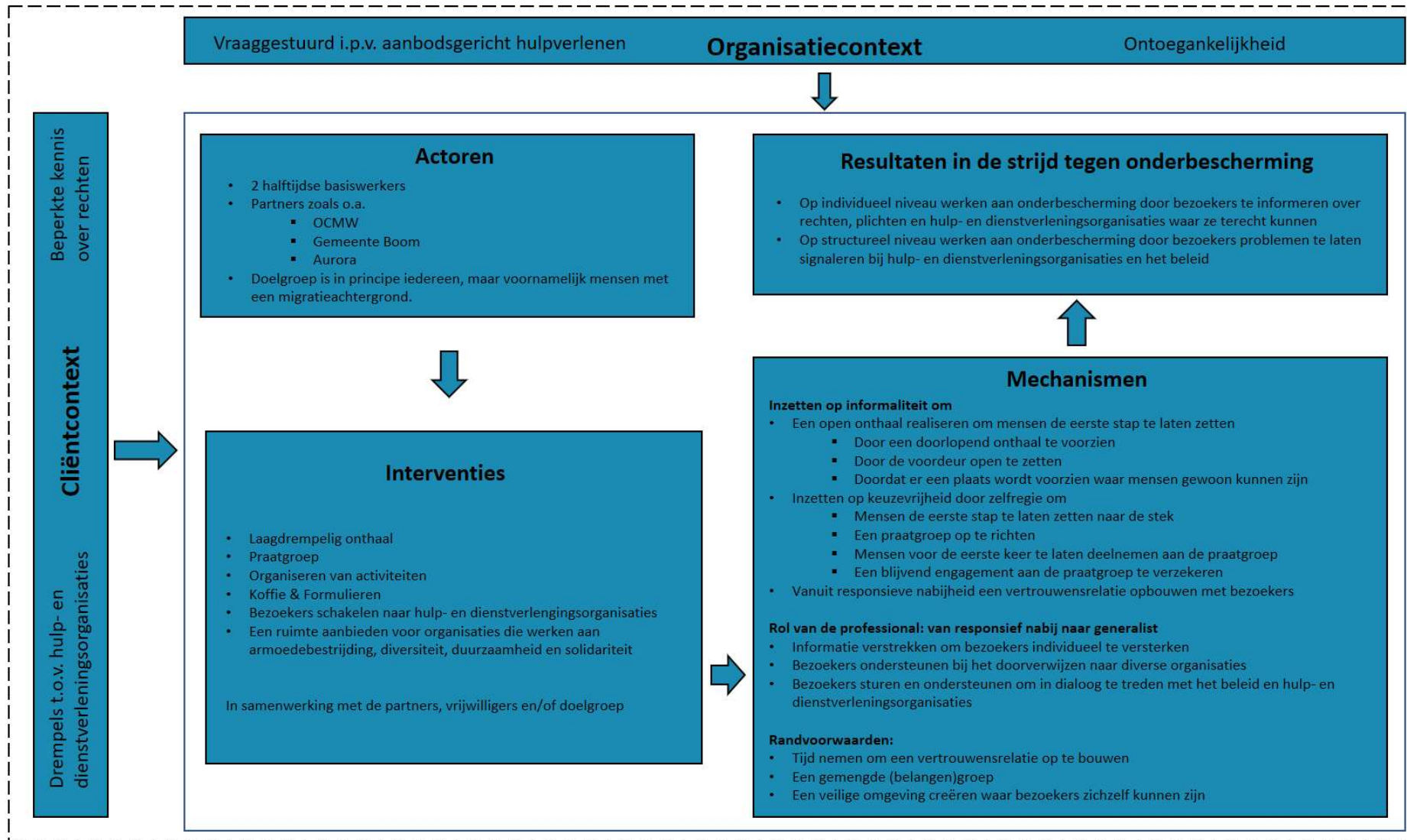
gaan ze inzetten op mond-aan-mond reclame, proberen ze mensen aan te sporen om de eerste stap te zetten tijdens outreachende acties en oefenen ze geen dwang uit om mensen naar de STEK toe te leiden. Keuzevrijheid zorgt er ten tweede ook voor dat er een praatgroep kan opgericht worden in de STEK. Dit heeft te maken met het feit dat de opbouwwerkers de bezoekers zelf het initiatief laten nemen om een praatgroep op te richten, omdat de opbouwwerkers een ruimte voorzien waar bezoekers kunnen samenkomen en omdat de opbouwwerkers bezoekers ondersteunen waar nodig. Daarnaast zorgt keuzevrijheid er ook voor dat mensen voor de eerste keer deelnemen aan de praatgroep. Dit is mogelijk omdat deelnemers van de praatgroep zelf nieuwe mensen informeren over de praatgroep, omdat deelnemers zelf kunnen bepalen welke resultaten ze wensen te bekomen door naar de praatgroep te komen en door de inclusieve houding van de deelnemers die reeds in de praatgroep zetelen. Keuzevrijheid zorgt er tot slot ook voor dat een blijvend engagement aan de praatgroep kan verzekerd worden, dit omdat (1) bezoekers de ruimte krijgen om zichzelf te zijn, (2) omdat de praatgroep zichzelf mag blijven organiseren, (3) de praatgroep zelf de thema's mag kiezen waarover er gepraat wordt en (4) de leden sociale contacten kunnen opbouwen door deel te nemen aan de praatgroep. Een laatste kenmerk van het inzetten op informaliteit heeft te maken met de responsieve nabijheid van de opbouwwerkers die ervoor zorgt dat er een vertrouwensrelatie kan opgebouwd worden met de bezoekers van de STEK. Zo kan er een vertrouwensrelatie opgebouwd worden omdat de opbouwwerkers: bezoekers ondersteunen; zich bereikbaar opstellen; een luisterend oor bieden en een klankbord zijn; mee zoeken naar oplossingen voor de problemen van bezoekers; bezoekers niet veroordelen; sterk inzetten op een gelijkwaardige relatie en omdat ze bezoekers niet verplichten om Nederlands te spreken.

Uit het onderzoek blijkt daarnaast ook dat het vertrouwen die de opbouwwerkers opbouwen, ervoor zorgt dat de rol van de opbouwwerkers in de loop van de praktijk van de praatgroep kan veranderen. Zo kunnen de opbouwwerkers overgaan van een responsieve nabije rol naar de rol van generalist. Dit vormt dan ook de tweede belangrijke schakel in de strijd tegen onderbescherming. Ten eerste verschuift de rol van de opbouwwerkers van responsief nabij naar het informeren aan bezoekers. De opbouwwerkers treden op als informatieverstrekker wanneer bezoekers vragen of problemen hebben. De opbouwwerkers zullen bezoekers informeren over het aanbod aan hulp- en dienstverleningsorganisaties en zullen hulpverleners naar Booms Welkom halen om bezoekers te informeren over hun rechten en plichten. De vlotte toegang die opbouwwerkers bieden tot informatie zorgt ervoor dat bezoekers zelf kunnen opkomen voor hun rechten bij hulp- en dienstverleningsorganisaties. Ten tweede tonen de resultaten aan dat de rol van de opbouwwerkers verschuift van responsief en nabij zijn, naar opbouwwerkers die optreden als ondersteuners. Dit doen ze door bezoekers niet zomaar door te verwijzen, maar door ook mee te gaan wanneer bezoekers naar andere organisaties gaan. Tot slot zorgt de veranderende rol van de opbouwwerker er ook voor dat de opbouwwerkers bezoekers kunnen sturen en ondersteunen om in dialoog te treden met hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid over problemen die zij ervaren. Het is daarbij belangrijk dat de opbouwwerkers (1) bezoekers op hun gemak stellen, (2) bezoekers begeleiden wanneer ze in dialoog treden met hulpverleners en beleidsmedewerkers en (3) bezoekers vaardigheden aanleren zodat ze hun mening durven uiten ten aanzien van hulpverleners en beleidsmedewerkers.

We stellen echter vast dat er drie randvoorwaarden zijn waar rekening mee gehouden dient te worden opdat opbouwwerkers deze actievere rol op zich kunnen nemen. Uit het onderzoek blijkt immers dat het belangrijk is om in eerste instantie voldoende tijd te nemen om een vertrouwensrelatie op te bouwen met de bezoekers van de STEK. Ten tweede is het belangrijk dat wanneer er een belangengroep wordt opgericht om signalen aan te kaarten bij het beleid en hulp- en dienstverleningsorganisaties, dat dit een gemengde groep is die zowel uit mannen als vrouwen bestaat. Tot slot is het ook belangrijk om een veilige locatie te creëren voor de bezoekers zodat ze zichzelf kunnen zijn zonder veroordeeld te worden.

We concluderen dat de opbouwwerkers van Booms Welkom aan de hand van de praatgroep ervoor zorgen dat ze een antwoord bieden op de twee invulling die ze geven aan het begrip 'onderbescherming'. Ze zorgen er immers voor dat de bezoekers van de STEK beter geïnformeerd zijn over hun rechten en plichten, dat ze doorverwezen worden naar de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties, alsook dat ze ervoor zorgen dat bezoekers kunnen opkomen voor hun rechten ten aanzien van het beleid en hulp- en dienstverleningsorganisaties. De strijd tegen onderbescherming wordt met andere woorden zowel op individueel als op structureel niveau gevoerd.

#### 4.4 Overzicht: programmatheorie Booms Welkom



## Hoofdstuk 8 Algemeen besluit

Diverse wetenschappelijke studies tonen aan dat West-Europese welvaartstaten er nog steeds niet in slagen om de sociale bescherming van alle burgers te realiseren (De Corte et al., 2015; Holzmann & Jørgensen, 2001; Steunpunt tot bestrijding van armoede, 2013; Stiglitz, 2009). In lijn met wetenschappelijke literatuur verwijst sociale bescherming hier naar de mate waarin de voor iedereen een menswaardig inkomen en een voldoende toegankelijk hulp- en dienstverleningsaanbod wordt gewaarborgd (Devereux & Sabates-Wheeler, 2004; Rommel, 2019). Samenlevingsopbouw wil met hun initiatief *'De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming'* praktijken ontwikkelen die de strijd aangaan tegen onderbescherming en voor sociale bescherming. De STEK wordt daarbij gezien als een belangrijke schakel naar de eerstelijns- en dienstverleningsorganisaties en wil ijveren voor meer en betere sociale bescherming (Samenlevingsopbouw, 2014). De STEK bestaat uit een samenhangend geheel van laagdrempelige lokale initiatieven waar diverse maatschappelijk kwetsbare groepen worden aangesproken. Bij de ontwikkeling van de STEK heeft Samenlevingsopbouw 14 pilootprojecten in Vlaanderen en Brussel opgestart binnen reeds bestaande basiswerkingen. Elk van deze STEK-praktijken focust zich op 2 van de 5 kwesties waarop Samenlevingsopbouw wil inzetten in kader van de strijd tegen onderbescherming, namelijk gebieds- of doelgroepgericht werken, samenwerken, emanciperend aanbod, organisatiestructuur en participatie (Samenlevingsopbouw Vlaanderen, 2016a).

Voorliggend rapport is het resultaat van de wetenschappelijke opvolging en evaluatie van de STEK en zoomt in op de werkzame principes van de STEK. In een eerste paragraaf in dit besluit hernemen we de fases van het onderzoek. Daarna gaan we in op het transversaal model dat we construeren op basis van het voorgaande evaluatieonderzoek in de vier STEK-praktijken. Dit model heeft voornamelijk als doel het realiseren van een reflectie over de rol van de STEK om sociale bescherming te verwezenlijken.

### 1. Evaluatie en onderzoeksfases

De finaliteit van dit evaluatieonderzoek is uitdrukkelijk toekomstgericht en streeft ernaar beleids- en praktijkrelevante conclusies en aanbevelingen te formuleren in functie van een verdere implementatie van 'de STEK' in de praktijk. Dit wil zeggen dat we op zoek zijn gegaan naar *good practices* en *lessons learned*. De nadruk van het onderzoek lag met andere woorden op het verwerven van inzichten in de betekenis en de meerwaarde van de STEK, de manieren waarop STEK-praktijken vorm krijgen in de praktijk, de kritische randvoorwaarden die ermee gepaard gaan en de meerwaarde van de STEK in de strijd tegen onderbescherming en voor sociale bescherming. Om een zo volledig mogelijk beeld te kunnen schetsen, zijn we steeds vertrokken vanuit de perspectieven van de *designers*, *implementers* en *target group* van de STEK. Dit betekent dat we voor dit onderzoek in dialoog zijn gegaan met de stuurgroep; klankbordgroep; de opbouwwerkers, partnerorganisaties en beleidsmedewerkers van de verschillende gemeenten die de STEK in de praktijk realiseren; en de bezoekers en vrijwilligers die gebruik maken van de STEK. Dit weerspiegelt zich ook in de opbouw van het onderzoekstraject.



Vooraleer we *good practices* en *lessons learned* konden identificeren, was het belangrijk om in een eerste fase conceptuele duidelijkheid te scheppen over de eigenlijke betekenis van de STEK als richtinggevend kader. Om hieraan tegemoet te komen, zijn we gestart met een analyse van documenten die ons ter beschikking werden gesteld door de *designers* van het project volgens het CAIMeR-model van Blom en Morén (2009). We kozen voor deze benadering omwille van de focus die dit model biedt met betrekking tot de context en mechanismen van sociale interventies. Hierdoor hanteerden we een brede benadering op evaluatieonderzoek waarbij de focus ligt op 'wat werkt, voor wie, waarom en onder welke omstandigheden?'. Tijdens deze fase hebben we het richtinggevend kader van de STEK ook verkend vanuit het perspectief van de *designers*. De doelstelling was om het perspectief van de designers te capteren in een programmatheorie die de betekenis van de STEK gestructureerd weergeeft, waarbij er aandacht ging naar verklarende mechanismen in de strijd tegen onderbescherming en voor sociale bescherming. De programmatheorie op basis van de documentanalyse en een gesprek met de *designers* van het project werd later afgetoetst bij en genuanceerd door de *designers* van het project.

De tweede fase van het onderzoek had als doelstelling om conceptuele duidelijkheid te scheppen over de invulling van het richtinggevend kader van de STEK. We zijn daarbij vertrokken vanuit een wetenschappelijk perspectief, op basis van een literatuurstudie, om betekenis te verlenen aan de belangrijkste concepten en uitgangspunten van de STEK. Daarnaast zijn we tot de vaststelling gekomen dat de STEK stuit op een aantal spanningsvelden en dat deze spanningsvelden zich niet alleen voordoen binnen de context van de STEK, maar dat deze ook binnen het sociaal werk actueel zijn. Het gaat daarbij om afwegingen die professionals steeds weer dienen te maken, maar waar geen eenduidig antwoord op te vinden is. Om die reden hebben we ook voor gekozen om deze spanningsvelden te benoemen en deze vanuit een wetenschappelijk perspectief te onderbouwen. Het betreft een spanningsveld tussen integratie en differentiatie van een netwerk, tussen individueel en structureel werken en tussen het aanbieden van hulp- en dienstverlening en het creëren van een informele praktijk.

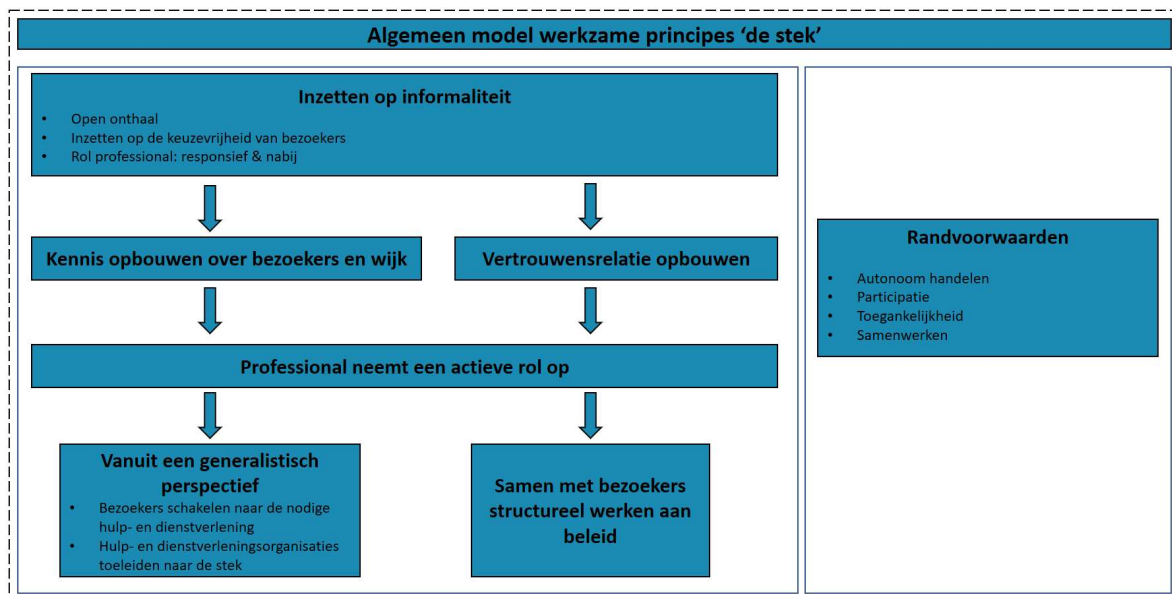
In de derde fase lag de nadruk op het capteren van het perspectief van de *implementers* en *target group* omtrent de praktijk van de STEK en de werkzame principes die eruit voortkomen in de strijd tegen onderbescherming en voor sociale bescherming. We zijn in gesprek gegaan met sociaal werkers, beleidsmedewerkers en vrijwilligers die de STEK in de praktijk realiseren en met de bezoekers die daar gebruik van maken. We hebben, in overleg met de *designers*, ervoor gekozen om vier praktijken onder de loep te nemen in kader van deze evaluatiestudie. Dit betekent dat we niet elk pilootproject hebben bevroegd, maar wel projecten hebben geselecteerd die de lading van 'de STEK' zo goed als mogelijk dekken.

## 2. Algemeen model: De STEK

Zoals we in de inleiding hebben aangehaald, heeft voorliggend rapport als doel een wetenschappelijke opvolging en evaluatie te verrichten naar 'de STEK'. Op die manier zijn we erin geslaagd om *good practices* en *lessons learned* te identificeren met betrekking tot het creëren van toegankelijke voorzieningen die de sociale bescherming van maatschappelijk kwetsbare mensen realiseren. Het was immers belangrijk om een antwoord te formuleren op de vraag: Welke elementen van een STEK zijn werkzaam in de strijd tegen onderbescherming en voor sociale bescherming?

Om de effectiviteit en meerwaarde van de STEK te kunnen aantonen, zijn we dit evaluatieonderzoek gestart met een brede visie op *evidence-based practice*. De brede benadering van *evidence-based practice* erkent immers de complexiteit van sociaal werk en van sociale interventies (Hermans, 2008). Daarnaast wordt er ook gekeken naar de rol van achterliggende mechanismen die verklaren waarom interventies werken. Hierdoor wordt duidelijk wat er werkzaam is aan de STEK, voor wie de STEK werkzaam is, waarom de STEK werkzaam is en onder welke omstandigheden (White, 2009).

Het kwalitatief onderzoek toont aan dat er een aantal overeenkomstige werkzame principes te identificeren zijn met betrekking tot de strijd voor sociale bescherming. Omwille van deze reden hebben we, in overleg met de *designers*, een algemeen model ontwikkeld die alle werkzame principes van een STEK omvat (zie onderstaand schema). Het model is bedoeld als reflexief model voor het realiseren van toekomstige STEK-praktijken. In onderstaande paragraaf beperken we ons tot de omschrijving van deze overkoepelende werkzame principes. Een verdere uitdieping van de werkzame principes is terug te vinden in de casestudie (Hoofdstuk 7).



## 2.1 Inzetten op informaliteit

Een eerste belangrijk principe vinden we terug in het inzetten op informaliteit en vormt de basis om de strijd tegen onderbescherming te kunnen aangaan. We beschouwen dit werkzame principe als een noodzakelijke voorwaarde voor alle andere principes die we terugvinden in de STEK. Informaliteit verwijst volgens Sennett (2012) naar het creëren van een plek waar op informele manier betekenis kan worden gerealiseerd voor een grote diversiteit aan bezoekers. Sennett stelt dat een informele praktijk een plaats is waar mensen kunnen samenkomen, maar ook waar er activiteiten worden georganiseerd, waar mensen de keuze hebben om al dan niet in interactie te treden met anderen en een plaats waar mensen niet onder druk staan van wat er zich buiten de organisatie afspeelt. Om informaliteit mogelijk te maken, stelt Sennett dat het belangrijk is dat de opbouwwerkers bezoekers ondersteunen, maar zeker niet dirigeren. Er mag met andere woorden geen druk opgelegd worden op de bezoekers om deel te nemen aan activiteiten, maar opbouwwerkers moeten vanuit interactie inspelen op dat wat bezoekers wensen. De invulling die Sennett geeft aan informaliteit, vertaalt zich ook in de praktijk van de STEK. Het onderzoek toont aan dat het inzetten op informaliteit zich vertaalt in (1) het organiseren van een open onthaal; (2) het inzetten op keuzevrijheid en (3) vanuit de responsieve nabijheid van de professional een vertrouwensrelatie opbouwen met de bezoekers.

Zoals gesteld, krijgt de informele praktijk van de STEK in de eerste plaats vorm door het organiseren van een open onthaal. Hierdoor slagen opbouwwerkers er in eerste instantie in om mensen de eerste stap te laten zetten naar de STEK. Daarbij is het belangrijk dat opbouwwerkers ervoor zorgen dat bezoekers zich op hun gemak voelen in de STEK. Elementen die daartoe bijdragen is respect hebben voor elkaar, de opbouwwerkers die omgaan met conflicten en spanningen in de STEK en de opbouwwerkers die een plaats voorzien waar mensen zichzelf kunnen zijn. Om mensen de eerste stap te laten zetten, is het daarnaast ook belangrijk dat de opbouwwerkers de drempel van de STEK zo laag mogelijk houden. Dit kunnen ze doen door de toegang tot de STEK vrijblijvend te maken, door de voordeur van de STEK open te zetten en door ervoor te zorgen dat er een ongebonden en ongedwongen sfeer is in de STEK.

Ten tweede werkt het organiseren van een open onthaal ook om bezoekers het eerste contact te laten leggen met (onthaal)vrijwilligers in de STEK. Het inzetten van vrijwilligers zorgt hier voor een belangrijke succesfactor. Het gaat hierbij dikwijls om vrijwilligers uit de doelgroep die ofwel specifiek gerekruteerd zijn om vrijwilliger te worden, ofwel vanuit de eigen keuzevrijheid de beslissing hebben genomen om zich in te zetten als vrijwilliger in de STEK. Uit het onderzoek blijkt dat vrijwilligers vaak het eerste aanspreekpunt zijn. Dit heeft te maken met het feit dat vrijwilligers vaak een vertrouwd gezicht zijn voor de bezoekers omdat deze in de omgeving van de STEK wonen, alsook omdat vrijwilligers vanuit hun ervaringsdeskundigheid en leefwereldperspectief op een andere manier met bezoekers in gesprek gaan en problemen oppikken. Vrijwilligers staan daarbij vaak dicht bij de leefwereld van bezoekers dan opbouwwerkers. Hierdoor zijn zij de uitgelezen personen om nieuwe bezoekers te ondersteunen en wegwijs te maken in de STEK.

Ten derde werkt het organiseren van een open onthaal ook om kennis op te bouwen over de bezoekers van de STEK. Daarbij zijn er twee strategieën die de opbouwwerkers kunnen toepassen

om tot deze kennis te komen. Enerzijds kunnen ze heel gericht vragen stellen in een gesprek met bezoekers. Anderzijds kunnen opbouwwerkers aanwezig zijn voor, tijdens en/of na activiteiten zodat een informeel contactmoment tussen de bezoekers en de opbouwwerkers mogelijk wordt gemaakt.

Tot slot zorgt een open onthaal er ook voor dat er ontmoeting kan plaatsvinden tussen bezoekers en hulpverleners van externe organisaties van buiten de STEK. Zo toont het onderzoek aan dat partners van de STEK omwille van de informele praktijk van de STEK het eerste contact kunnen leggen met mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie in de STEK. Dit zorgt ervoor dat er ook vertrouwen kan ontstaan tussen partners en bezoekers van de STEK. Een STEK is met andere woorden niet alleen een ontmoetingsplaats voor bezoekers, maar ook voor hulp- en dienstverleners.

#### **Inzetten op informaliteit: open onthaal organiseren om...**

- Mensen de eerste stap te doen zetten
  - o Door mensen zich welkom te doen voelen in de STEK: respect, omgaan met conflicten en spanningen, een plaats te voorzien waar mensen gewoon (zichzelf) kunnen zijn
  - o Door de drempel van de STEK zo laag mogelijk te houden: vrijblijvende toegang, de voordeur openzetten, ongebonden en ongedwongen sfeer
  - o Omdat opbouwwerkers inspelen op de directe noden van bezoekers
- Bezoekers het eerste contact te laten leggen met de onthaalvrijwilligers
  - o Het vertrouwde gezicht van een onthaalvrijwilliger als eerste aanspreekpunt
  - o Bezoekers ondersteunen en wegwijs maken in de STEK
- Kennis op te bouwen over de bezoekers van de STEK
  - o Omdat opbouwwerkers heel gericht vragen stellen in een gesprek met bezoekers
  - o Omdat opbouwwerkers aanwezig zijn voor, tijdens en/of na activiteiten zodat een informeel contactmoment met bezoekers mogelijk wordt gemaakt
- Ontmoeting tussen bezoekers en partners
  - o Zodat partners in een informele praktijk het eerste contact kunnen leggen met mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie.
  - o Zodat er vertrouwen kan ontstaan tussen partners en hulpvragers

Daarnaast kan een informele praktijk ook mogelijk gemaakt worden doordat er ingezet wordt op de keuzevrijheid van bezoekers. Concreet wordt een onderdeel van de praktijk van informaliteit gekoppeld aan het realiseren van het vermogen van bezoekers om zelf beslissingen of keuzes te maken (Brink & Poll, 2012). Het inzetten op de keuzevrijheid van bezoekers is opnieuw belangrijk om mensen de eerste stap te doen zetten naar de STEK. Dit wil zeggen dat de opbouwwerkers niet actief mensen ronselen om naar de STEK te komen. De keuzevrijheid van potentiële bezoekers wordt in de eerste plaats aangewakkerd door de mond-aan-mond reclame die bezoekers en vrijwilligers voeren in hun eigen netwerk of bij mensen die vragen hebben over de STEK. Uit het onderzoek blijkt daarnaast ook dat bezoekers de keuze maken om naar de STEK te komen, omdat ze in of rondom de wijk van de STEK wonen, omdat mensen op zoek zijn naar vrijwilligerswerk of omdat ze nood hebben aan sociaal contact. De opbouwwerkers wakkeren tot slot de keuzevrijheid ook aan door outreachend te werken in de leefomgeving van mensen. Opbouwwerkers gaan tijdens dit outreachend werken een gesprek aanknopen met mensen en de STEK voorstellen. Uit het onderzoek blijkt dat mensen dan vaak de eerste stap zetten naar de STEK omwille van het feit dat de opbouwwerkers mensen niet verplichten om naar de STEK te komen, maar de keuze volledig bij hen laat.

Ten tweede werkt het inzetten op keuzevrijheid om een blijvend engagement te bekomen bij bezoekers om naar de STEK te komen. Uit het onderzoek blijkt dat bezoekers zich blijven engageren, (1) omwille van de sociale contacten die ze opbouwen met andere bezoekers in de STEK (2) omwille van het feit dat bezoekers er zich thuis voelen en er zichzelf mogen zijn zonder veroordeeld te worden door andere bezoekers of opbouwwerkers en (3) omwille van het feit dat bezoekers inspraak krijgen in de vormgeving van het aanbod aan activiteiten in de STEK.

Tot slot blijkt uit het onderzoek dat de opbouwwerkers actief inzetten op de keuzevrijheid van bezoekers door in te spelen op hun talenten en interesses. De opbouwwerkers merken op dat het moeilijk is om bezoekers de stap naar de STEK te laten zetten en te laten participeren aan de activiteiten. De interviews tonen aan dat de drempels die men hierbij ervaart, kunnen overwonnen worden door de activiteiten zoveel mogelijk af te stemmen op de interesses en talenten van mensen. Dit wil zeggen dat de opbouwwerkers bezoekers niet screenen op individuele capaciteiten, maar dat ze vertrekken vanuit aspiraties en dromen van mensen. Het is daarbij belangrijk dat opbouwwerkers bezoekers laten schitteren in datgene waar ze goed in zijn door bezoekers in hun krachten te zien, deze te benoemen en te benutten. Opbouwwerkers dienen daarnaast ook oog te hebben voor opportuniteiten die zich voordoen en deze opportuniteiten aangrijpen. Om in te spelen op de interesses en talenten van de bezoekers, kunnen opbouwwerkers daarnaast ook workshops, vormingen en cursussen organiseren op basis van de kennis die opbouwwerkers hebben verzameld vanuit het (outreaching) onthaal. Het is daarbij belangrijk dat de opbouwwerkers voldoende tijd investeren in het informeren van bezoekers over het aanbod dat ze aanbieden, maar ook dat er zo weinig mogelijk voorwaarden tot participatie worden opgelegd. Bezoekers moeten te allen tijde de keuze hebben hoe vaak en op welke manier ze participeren aan activiteiten.

#### **Inzetten op informaliteit: inzetten op keuzevrijheid om...**

- Om mensen de eerste stap te doen zetten
  - o Door mond-aan-mond reclame
  - o Omdat mensen in of rondom de wijk van de STEK wonen
  - o Omdat mensen op zoek zijn naar vrijwilligerswerk
  - o Omdat bezoekers nood hebben aan sociaal contact
  - o Vanuit outreachend werk: omdat de opbouwwerkers mensen niet verplichten om naar de STEK te komen
- Om blijvend engagement te bekomen bij bezoekers
  - o Omwille van de sociale contacten die ontstaan
  - o Omdat mensen er zich thuis voelen en er zichzelf mogen zijn
  - o Omdat bezoekers inspraak hebben in de vormgeving van het aanbod
- Door in te spelen op de interesses en talenten van bezoekers
  - o Door niet op individuele capaciteiten te screenen, maar door hen te laten schitteren in datgene waar ze goed in zijn: bezoekers in hun krachten te zien, die te benoemen en te benutten
  - o Door opportuniteiten die zich voordoen aan te grijpen
  - o Door workshops, vormingen en cursussen te organiseren op basis van de kennis die opbouwwerkers hebben verzameld vanuit het (outreaching) onthaal
  - o Door bezoekers te informeren over het activiteitenaanbod van de STEK
  - o Door zo weinig mogelijk voorwaarden tot participatie op te leggen: bezoekers de keuze te laten hoe vaak en op welke manier ze participeren aan activiteiten

Tot slot wordt een informele praktijk ook mogelijk gemaakt vanuit de responsieve en nabije houding van de professional. Responsieve nabijheid wil zeggen dat professionals aanwezig zijn, zich aanspreekbaar opstellen en responsief handelen indien er zich problemen stellen, maar tegelijkertijd veel ruimte geven voor het eigen initiatief van de bezoekers (Cools & Raeymaeckers, 2017). Er wordt geen druk uitgeoefend en er worden geen verwachtingen naar de bezoekers gecreëerd. Het concept 'professional' verwijst hier niet alleen naar de opbouwwerkers, maar ook naar partners die aanwezig zijn in de STEK. Uit het onderzoek blijkt dat de responsieve nabije houding van de professionals ervoor zorgt dat bezoekers zich op hun gemak voelen, dat er een gelijkwaardige relatie ontstaat tussen de professionals en bezoekers en voornamelijk dat bezoekers vertrouwen krijgen in de professionals. We maken een onderscheid tussen twee verschillende dimensies van vertrouwen.

Eerst en vooral verwijst vertrouwen naar deskundigheid. Bezoekers dienen er zeker van te zijn dat de professional de juiste deskundigheid heeft om juiste en concrete antwoorden te geven op vragen. Vertrouwen wordt hierbij bekeken als het geloof dat professionals de nodige ondersteuning kunnen bieden, dat men te allen tijde terecht kan in de STEK en dat er geen stappen worden gezet buiten de wil van de bezoeker om. Een tweede dimensie van vertrouwen tussen professionals en bezoekers focust zich op het aspect kwetsbaarheid, waarbij bezoekers vertrouwen nodig hebben om zich kwetsbaar op te stellen naar de professionals toe. Vanuit het onderzoek is immers gebleken dat dit vertrouwen een noodzakelijke basisvoorwaarde is om de nodige stappen te kunnen zetten rond het oplossen van bepaalde problemen van bezoekers. Beide dimensies van vertrouwen worden opgebouwd vanuit een responsieve en nabije houding van de professional. Dit werkt omdat (1) de professionals zich bereikbaar opstellen, (2) omdat ze een luisterend oor bieden, (3) een klankbord zijn en inspelen op problemen die zich stellen, (4) omdat ze mee zoeken naar oplossingen voor bezoekers hun problemen, (5) omdat de professionals bezoekers niet veroordelen en hen kansen geven en (6) omdat de professionals tussen de bezoekers zitten in plaats van aan een bureau.

**Inzetten op informaliteit: vanuit de responsieve nabijheid van de professional een vertrouwensrelatie opbouwen met bezoekers**

- Omdat de professionals zich bereikbaar opstellen
- Omdat de professionals een luisterend oor bieden, een klankbord zijn en inspelen op problemen die zich stellen
- Omdat de professionals mee zoeken naar oplossingen voor bezoekers hun problemen
- Omdat de professionals bezoekers niet veroordelen (kansen geven)
- Omdat de professionals sterk inzetten op een gelijkwaardige relatie
- Omdat de professionals bezoekers de vrije keuze geven om iets te vertellen
- Omdat de professionals transparant zijn in hun communicatie
- Omdat de professionals tussen de bezoekers zitten i.p.v. aan een bureau
- Omdat de professionals een informele, spontane en oprechte basishouding aannemen

Dit zorgt ervoor dat bezoekers zich op hun gemak voelen, dat er een gelijkwaardige relatie ontstaat tussen de professionals en bezoekers en dat bezoekers vertrouwen krijgen in de professionals.

Dit zorgt voor een meer gelijkwaardige relatie tussen bezoekers en professionals. Uit het onderzoek blijkt dat de bezoekers dit ook appreciëren. Professionals geven bezoekers daarnaast ook de vrije keuze om al dan niet iets te vertellen en zijn zelf ook transparant in hun communicatie. Dit wil zeggen dat professionals duidelijk aangeven wanneer ze bezoekers wel of niet kunnen verder helpen. Tot slot nemen professionals een informele, spontane en oprechte basishouding aan door ook iets over zichzelf te vertellen, door niet volgens afspraak te werken en door authentiek te zijn.

## **2.2 Vertrouwen en expertise**

Opbouwwerkers bouwen dus vanuit de informele praktijk van de STEK kennis op over de bezoekers van de STEK en het werkingsgebied en ze kunnen een vertrouwensrelatie opbouwen met bezoekers. Deze vertrouwensrelatie verwijst naar een vertrouwen in de kennis en expertise van de opbouwwerker en in een bereidheid van bezoekers om zich kwetsbaar op te stellen. Onze resultaten tonen dan ook aan dat door het vertrouwen en de kennis opbouwwerkers een actieve rol kunnen opnemen. Deze actieve rol vertaalt zich enerzijds in 'vanuit een generalistisch perspectief werken aan diverse levensdomeinen'. Anderzijds in 'samen met bezoekers structureel werken aan beleid'. Uit het onderzoek blijkt dat bezoekers het een meerwaarde vinden als opbouwwerkers deze actieve rol op zich nemen. Zo verwerven ze meer inzicht in hun rechten en plichten. Belangrijk hierbij is wel dat de opbouwwerkers voortdurend blijven inzetten op het werken aan vertrouwen. Dit kan verwezenlijkt worden door bezoekers over voldoende keuzevrijheid te laten beschikken om naar de STEK te komen om de reden waarvoor ze naar de STEK komen. In onderstaande paragrafen gaan we dieper in op de werkzame principes van generalistisch en structureel werken.

## **2.3 Vanuit een generalistisch perspectief werken aan diverse levensdomeinen**

Door de kennis die opbouwwerkers opbouwen en het vertrouwen dat ze krijgen van de bezoekers, krijgen de opbouwwerkers de kans om een generalistisch perspectief te ontwikkelen. Dit betekent dat de opbouwwerkers een brede kennis hebben van de problemen die zich situeren op de verschillende levensdomeinen van bezoekers. Dit generalistische perspectief is van cruciaal belang om drempels te verlagen in de toegankelijkheid naar het hulp- en dienstverleningsaanbod. De opbouwwerkers vertrekken daarbij vanuit de noden van de bezoekers op diverse levensdomeinen. Het is belangrijk dat de opbouwwerker de bezoeker centraal stelt en de begeleiding afstemt op diens specifieke kenmerken en behoeften.

Opbouwwerkers werken vanuit een generalistisch perspectief aan diverse levensdomeinen door bezoekers op maat te schakelen naar het nodige hulp- en dienstverleningsaanbod. Uit het onderzoek blijkt dat dit op twee manier kan gebeuren. Ten eerste kunnen opbouwwerkers optreden als informatieverstrekker, ondersteuner en onderhandelaar. Dit wil zeggen dat schakelen niet beperkt blijft tot een simpele doorverwijzing in een toeleiding naar het nodige hulp- en dienstverleningsaanbod (Raeymaeckers, 2016). Opbouwwerkers nemen de rol van informatieverstrekker, ondersteuner en onderhandelaar op door bezoekers te informeren over het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod, door bezoekers door te verwijzen naar de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties, door hulp- en ondersteuningsvragen van bezoekers op te volgen, door erop toe te zien dat bezoekers de nodige hulp- en dienstverlening krijgen, door de belangen

van de bezoekers te behartigen in andere organisaties en door op te treden als brugfiguur tussen bezoekers en de hulp- en dienstverleningsorganisaties. Dit laatste houdt bijvoorbeeld in dat opbouwwerkers aan bezoekers kunnen vragen of ze het verhaal van de hulpverlener begrepen hebben. Bij onduidelijkheden kan men optreden als bemiddelaar.

Ten tweede werken de opbouwwerkers vanuit een generalistisch perspectief aan diverse levensdomeinen door een hulpverlener van partnerorganisaties toe te voegen aan het team van de STEK. Daarbij is het belangrijk dat het gaat om een hulpverlener die investeert in het opbouwen van een vertrouwensrelatie zodat bezoekers hun verhaal durven te vertellen, die in afstemming werkt met de opbouwwerkers, die bezoekers tot hun rechten laat komen en die zorgt voor een continue aanwezigheid in de STEK. Uit het onderzoek blijkt dat het toevoegen van een hulpverlener van partnerorganisaties aan het team van de STEK een meerwaarde is omdat de drempels van deze organisaties op deze manier verlaagd worden. Ook voor respondenten van externe hulp- en dienstverleningsorganisaties blijkt er een meerwaarde te schuilen in het aanwezig zijn in de STEK. Het onderzoek toont aan dat hulpverleners op die manier ook in contact komen met mensen die ze vanuit hun eigen werking niet zouden bereiken. Hulpverleners geven aan dat hier ook een belangrijke rol weggelegd is voor de opbouwwerkers van de STEK. Zij zorgen er immers voor dat bezoekers gemakkelijker tot bij deze hulpverlener geraken. Opbouwwerkers zijn immers meer aanwezig in de STEK en hebben al vertrouwen opgebouwd met de bezoekers.

Uit het onderzoek komt naar voor dat het niet vanuit elke hulp- of dienstverleningsorganisatie aangewezen is om een hulpverlener toe te voegen aan het team van de STEK. Zo kan het aangewezen zijn om vanuit organisaties die eerder een controlerend functie hebben, te werken met een ervaringsdeskundige. De meerwaarde in het toevoegen van een ervaringsdeskundige schuilt in het feit dat ervaringsdeskundigen handelen vanuit een leefwereldperspectief van mensen in een kwetsbare positie. Een ervaringsdeskundige kan opbouwwerkers er bijvoorbeeld dan op wijzen om informatie anders te verwoorden wanneer opbouwwerkers moeilijke woorden gebruiken. De resultaten tonen aan dat deze ervaringsdeskundigen, vanuit hun specifieke aanpak, een even grote meerwaarde bieden als de hulpverlener die toegevoegd wordt aan het team van de STEK.

Echter – zo blijkt uit de analyse van de paragraaf ‘Verhouding tot de reguliere hulp- en dienstverlening’ – botst de STEK op het spanningsveld tussen informaliteit en hulp- en dienstverlening indien er wordt samengewerkt met andere hulpverleningsorganisaties. We stelden eerder dat in de STEK een praktijk van informaliteit moet gewaarborgd blijven en dat organiseren van hulp- en dienstverlening in de STEK via externe organisaties vaak haaks staat op het creëren van informaliteit. Onze resultaten tonen daarom aan dat wanneer een hulpverlener toegevoegd aan het team van de STEK, deze opgenomen moet worden in de praktijk van informaliteit. De hulpverlener verbonden aan de externe organisatie, dient dus net zoals de opbouwwerkers erop toe te zien dat een open onthaal wordt georganiseerd, dat ze de keuzevrijheid van bezoekers aanwakkeren en dat ze inzetten op een nabije en responsieve houding om een vertrouwensrelatie



te kunnen opbouwen met bezoekers. Dit zal ervoor zorgen dat de hiërarchische relatie ten opzichte van bezoekers vervalt en dat de toegankelijkheid wordt gerealiseerd.

### **Vanuit een generalistisch perspectief werken aan diverse levensdomeinen om drempels te verlagen door...**

Bezoekers op maat te schakelen naar hulp- en dienstverleningsorganisaties

- Door de opbouwwerker die optreedt als informatieverstrekker, ondersteuner en onderhandelaar
  - o Door bezoekers te informeren over het aanbod
  - o Door bezoekers door te verwijzen naar de nodige organisaties
  - o Door hulp- en ondersteuningsvragen van bezoekers op te volgen
  - o Door erop toe te zien dat bezoekers de nodige hulp- en dienstverlening krijgen
  - o Door de belangen van de bezoekers te behartigen in andere organisaties
  - o Omdat opbouwwerkers een brugfiguur vormen tussen hun bezoekers en de hulp- en dienstverleningsorganisaties
- Door een hulpverlener toe te voegen aan het team van de STEK
  - o Die investeert in het opbouwen van een vertrouwensrelatie
  - o Die in afstemming werkt met de opbouwwerkers
  - o Die bezoekers tot hun rechten laat komen
  - o Die zorgt voor een continue aanwezigheid in de STEK
  - o Die wordt opgenomen in de praktijk van informaliteit
- Door een ervaringsdeskundige toe te voegen aan het team van de STEK
  - o Die handelt vanuit een leefwereldperspectief van mensen in een kwetsbare positie
  - o Die opbouwwerkers wijst op moeilijkheden met betrekking tot gegeven informatie

## **2.4 Samen met bezoekers structureel werken aan beleid**

Verder kunnen de opbouwwerkers op basis van de kennis en het vertrouwen die ze opbouwen door het inzetten op een informele praktijk van de STEK samen met bezoekers structureel werken aan beleid. Dit verwijst naar activiteiten die de opbouwwerkers samen met bezoekers verrichten om op verschillende niveaus veranderingen teweeg te brengen in het beleid (zie hoofdstuk 4 '10. Structureel werken aan beleid'). De kennis die opbouwwerkers opbouwen over bezoekers en de wijk zorgt ervoor dat ze zicht krijgen op de collectieve problemen. Hierdoor kunnen ze beleidswerk doen met als doelstelling om drempels in de toegankelijkheid naar hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen. Om dit structureel werk mogelijk te maken, is vanuit het onderzoek gebleken dat collectieve problemen opgemerkt kunnen worden door noden, vragen en problemen te registreren en door bezoekers samen te brengen in groep om problemen te bespreken. Binnen dit structureel werk is het dan de taak van de opbouwwerkers om bezoekers te sturen en te ondersteunen om in dialoog te treden met het beleid en hulp- en dienstverleningsorganisaties. Dit kunnen ze doen door bezoekers te begeleiden wanneer ze in dialoog treden met hulpverleners en beleidsmedewerkers en door bezoekers vaardigheden aan te leren zodat ze hun mening durven uiten ten aanzien van hulpverleners en beleidsmedewerkers. De opbouwwerkers vormen daarbij de schakel tussen bezoekers, hulpverleners en het beleid.

### **Samen met bezoekers structureel werken aan beleid om drempels te verlagen door...**

- Noden, vragen en problemen te registreren
- Bezoekers samen te brengen in groep om collectieve problemen te bespreken
- Bezoekers te ondersteunen om in dialoog te treden met het beleid en hulp- en dienstverleningsorganisaties
  - o Door bezoekers te begeleiden
  - o Door bezoekers vaardigheden aan te leren zodat ze hun mening durven uiten

Opbouwwerkers vormen de schakel tussen bezoekers, hulpverleners en beleid.

Deze analyse toont aan dat de STEK de plaats bij uitstek is waar zowel individueel als structureel gewerkt kan worden. Meer nog, dit onderzoek illustreert dat door het opzetten van een informele praktijk en door het inzetten op generalistisch werken, de juiste dosis vertrouwen kan worden gecreëerd om in een latere fase in samenwerking met de bezoekers structureel te werken aan beleid. In hoofdstuk 5 hebben we beschreven dat er zich een spanningsveld situeert tussen individueel en structureel werken. Uit het onderzoek leren we dat vertrouwen tussen opbouwwerkers en bezoekers noodzakelijk is om met dit spanningsveld te kunnen omgaan. Vertrouwen zorgt er enerzijds voor dat opbouwwerkers bezoekers individueel kunnen helpen door generalistisch te werken op verschillende levensdomeinen. Anderzijds zorgt het ervoor dat opbouwwerkers de bezoekers kunnen engageren om te participeren in de STEK en om samen met hen structureel te werken aan beleid.

## **2.5 Randvoorwaarden**

Naast deze werkzame principes zijn er ook een aantal overkoepelende randvoorwaarden te identificeren. In de eerste plaats dienen de opbouwwerkers voldoende **autonoom** te kunnen **handelen**. Uit de resultaten blijkt dat de opbouwwerkers geconfronteerd worden met complexe en zeer diverse problematieken bij bezoekers, waardoor hun takenpakket ook niet voorspelbaar en vaststaand is. Om te kunnen omgaan met deze complexe realiteit, moeten de opbouwwerkers autonoom kunnen handelen in plaats van een vaststaand handelingskader te hebben. Autonoom handelen verwijst naar de mate waarin iemand vrij, onafhankelijk en discreet zijn of haar job kan uitvoeren (van Mierlo et al., 2006). Autonoom handelen stelt opbouwwerkers in staat om problemen naar boven te brengen. Opbouwwerkers hebben hierdoor enerzijds de vrijheid om te zoeken hoe ze concreet met problemen aan de slag gaan. Anderzijds zorgt het er ook voor dat ze problemen, signalen en drempels kunnen benoemen en de vrijheid hebben om andere organisaties en het beleid erop te wijzen waarrond er zich problemen situeren.

Een tweede randvoorwaarde betreft **participatie**. Daarbij gaat het om participatie op niveau van de STEK en op niveau van het beleid. Participatie op niveau van de STEK zorgt ervoor dat bezoekers inspraak en inbreng hebben in hun traject en dat ze meer geneigd zijn om actief betrokken te worden bij hun traject (Roose, 2005). Participatie op niveau van het beleid wordt omschreven als een specifieke vorm van politieke burgerparticipatie die de intentie of het effect heeft het overheidsbeleid te beïnvloeden (Vermeersch et al., 2016). Het onderzoek wijst uit dat wanneer STEK-praktijken met vrijwilligers of bezoekers werken, dat de rol die vrijwilligers of bezoekers vervullen in de STEK duidelijk omschreven dient te zijn. Dit is belangrijk zodat de verwachtingen van de vrijwilligers en

bezoekers afgestemd zijn op de verwachtingen van de opbouwwerkers. Dit zorgt ervoor dat vrijwilligers en bezoekers zich zullen blijven engageren om te participeren.

Een derde randvoorwaarde toont aan dat het ook belangrijk is dat er ingezet wordt op de **toegankelijkheid** van de STEK. Het realiseren van toegankelijkheid op organisatorisch niveau wordt omschreven volgens bereikbaarheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid, bruikbaarheid, betrouwbaarheid, begrijpbaarheid en bekendheid van de STEK (Sannen, 2003). Het onderzoek toont aan dat het belangrijk is om een STEK te hebben waar mensen om diverse redenen graag naartoe komen. Ofwel om andere mensen te ontmoeten, om deel te nemen aan een activiteit of om gewoon buiten te zijn. Het is dan ook belangrijk om een STEK te hebben die toegankelijk is voor iedereen. Uit het onderzoek blijkt dat het daarbij in de eerste plaats belangrijk is dat de locatie van de STEK afgestemd is op de actieradius van de bezoekers. Bezoekers bewegen zich immers binnen een bepaalde actieradius. Het is dan belangrijk dat de STEK ergens in de kern ligt van deze actieradius. Daarnaast is het ook belangrijk dat de STEK een plaats is waar mensen voorbij kunnen wandelen en waar ze zomaar binnen en buiten kunnen wandelen. Toegankelijkheid heeft tot slot ook te maken met de mate waarin mensen anoniem naar de STEK kunnen komen. Daarbij is het belangrijk dat de STEK beschikt over een divers en breed aanbod, zodat voor diverse mensen de drempel om naar de STEK te komen en eventuele problemen toe te vertrouwen aan de opbouwwerkers verlaagd.

Tot slot is ook **samenwerken** belangrijk. Samenwerken, of netwerken, wordt gezien als een set van actoren die met elkaar verbonden zijn en die voor het bereiken van de eigen en de gemeenschappelijke doelstellingen gebruik maken van de middelen en kennis van anderen (Raeymaeckers & De Corte, 2016). De meerwaarde van een netwerk wordt gecreëerd wanneer er sprake is van coördinatie en afstemming tussen de activiteiten van elke betrokken autonome actor (Vermeiren et al., 2017). Uit het onderzoek blijkt dat het enerzijds belangrijk is dat er een vertrouwensrelatie wordt opgebouwd tussen de opbouwwerkers en de hulp- en dienstverleningsorganisaties waar ze mee samenwerken. Vertrouwen betekent hier het geloof van partners in de expertise en deskundigheid van de opbouwwerkers. Dit vertrouwen kan worden opgebouwd wanneer opbouwwerkers voldoende tijd nemen om te luisteren naar het aanbod en de werking van de partners, alsook door er bewust voor te kiezen om een samenwerking aan te gaan en door eerlijk te zijn tegen elkaar. Om vertrouwen verder op te bouwen, zijn een goede communicatie, enthousiasme en betrokkenheid belangrijke factoren. De resultaten tonen aan dat vertrouwen kan worden aangescherpt doordat opbouwwerkers en partners elkaar versterken en ondersteunen. Belangrijk is wel dat er duidelijke afspraken worden gemaakt over ieders rol binnen het samenwerkingsverband. Anderzijds is het ook belangrijk dat er voldoende samenwerkingsactoren aanwezig zijn in de STEK om de STEK ten volle te kunnen uitrollen. Het gaat daarbij zowel om het aantal opbouwwerkers, vrijwilligers, als partners waarmee er wordt samengewerkt. Zo zijn er voldoende opbouwwerkers en vrijwilligers nodig om de STEK te laten groeien in het aantal bezoekers en om de uitdagingen dat dit met zich meebrengt op een goede manier te kunnen aanpakken. Daarnaast dienen er ook voldoende vrijwilligers betrokken te zijn bij de werking, omdat deze worden gezien als de voelsprietten in het werkingsgebied van de STEK. Vrijwilligers zijn belangrijk om mensen naar de STEK toe te leiden en hen in contact te brengen met

de opbouwwerkers. Tot slot geven de resultaten ook aan dat er voldoende partnerorganisaties dienen betrokken te worden in het verhaal van de STEK. Opbouwwerkers beschikken immers zelf niet over voldoende expertise of middelen om de bezoekers bij te staan in hun noden.

### 3. Aandachtspunten

Tot slot zijn er een aantal aandachtspunten die we nog eens extra wensen te benadrukken met betrekking tot dit besluit en het onderzoek in zijn geheel. Aandachtspunten die naar boven zijn gekomen vanuit een overleg met de klankbordgroep. Hierboven hebben we beschreven dat het belangrijk is dat de vrijwilligers van een STEK duidelijk weten welke rol zij kunnen vervullen in het geheel van de STEK. Het is echter ook belangrijk dat de opbouwwerkers voldoende tijd besteden aan de opvolging van de vrijwilligers. Zo kunnen opbouwwerkers bijvoorbeeld investeren in het organiseren van vrijwilligersvergaderingen waarbij er aandacht besteed wordt aan het welzijn en welbevinden van de vrijwilligers in de STEK.

Ten tweede mag het structureel werken aan beleid iets intensiever worden opgebouwd. Onze analyses tonen aan dat deze structurele praktijk wordt ontwikkeld ten opzichte van hulp- en dienstverleningsorganisaties en het beleid met als doelstelling om drempels naar hulp- en dienstverleningsorganisaties te verlagen en de toegankelijkheid te verhogen. Hierbij verwijzen we naar de randvoorwaarde 'autonomie' dat opbouwwerkers in staat stelt om partners aan te spreken over de rol die ze vervullen in de STEK en om partners aan te spreken over de opdracht die de opbouwwerkers hebben in de STEK.

In de documentanalyse hebben we aangegeven dat de STEK zowel maatschappelijk kwetsbaren als sterke mensen willen aanspreken (zie '2.2.1 Doelgroep'). Echter blijkt zowel uit het onderzoek, als uit het overleg met de klankbordgroep, dat het merendeel van de mensen pas naar de STEK komen wanneer ze problemen hebben. Dit wil zeggen dat de STEK er soms moeilijk in slaagt om sterkere mensen aan te spreken, alsook om een blijvend engagement te bekomen bij versterkte mensen om te participeren in de STEK. De STEK is met andere woorden vaak een plaats van doorstroming. Opbouwwerkers moeten er dus voor zorgen dat de STEK een plek is waar mensen graag (samen)komen. Sterk blijven inzetten op informaliteit en drempels verlagen kan hierbij de oplossing zijn.

Daarnaast is het ook belangrijk dat bezoekers van de STEK doorstromen naar initiatieven die in de buurt plaatsvinden. Het gaat er met andere woorden om dat de opbouwwerkers ervoor moeten zorgen dat de bezoekers van de STEK de verbinding met de maatschappij terugvinden. Uit het onderzoek komt naar voor dat mensen moeten voorzien worden in hun sociale grondrechten, alsook dat er een informeel netwerk wordt opgebouwd rond de bezoekers. Dit vormen dan ook twee belangrijke kernopdrachten van opbouwwerkers.

Een laatste aandachtspunt heeft betrekking op het concept 'keuzevrijheid'. Keuzevrijheid wil niet zeggen dat alles mag. Zo mogen bezoekers geen racistische uitspraken doen of iemand uitschelden. De vrijheid van het handelen van bezoekers is met andere woorden beperkt. De grenzen van dit

handelen worden bepaald door solidariteit en gelijke kansen. Keuzevrijheid houdt wel in dat bezoekers de stappen kunnen zetten die ze nodig hebben om verder te kunnen gaan.

## Hoofdstuk 9 Bijlage: overzicht documenten

### ***Projectplanning en -beschrijving***

20180307\_T2\_GBTO\_werkdoelen + strategie + voortgang

2017\_08\_21\_N\_GBTO\_definities

### ***Werkdocumenten***

2017\_05\_11\_N1\_GBTO\_geïntegreerde visie hulpvragen in GBTO

2017\_05\_11\_N\_GBTO\_werkdoelen

2017\_06\_26\_N3\_GBTO\_pilootprojecten

2017\_09\_13\_N\_GBTO\_focusgroep praktijkwerkers GBTO

2017\_11\_10\_V\_GBTO\_werkgroep registratie

20180201\_N\_GBTO\_SSA\_projectbeschrijving

### ***Overleggen***

2016\_04\_28\_V1\_GBTO\_Klankbordgroep

2016\_04\_28\_N1\_GBTO\_KBG

2016\_04\_28\_N2\_GBTO\_Projectfiche

2016\_06\_13\_v\_GBTO\_Praktijkgroep

2016\_09\_22\_N2\_GBTO\_klankbordgroep\_traject praktijkontwikkeling en actieonderzoek

2016\_10\_11\_V2\_Praktijkgroep GBTO.dotx

2016\_12\_22\_V3\_GBTO\_klankbordgroep

2017\_02\_14\_A4\_GBTO\_Klankbordgroep

2017\_02\_14\_N1\_GBTO\_Klankbordgroep 4\_introducietekst\_hulpvragen met vragen

2017\_03\_24\_V1\_GBTO\_praktijkgroep maart

2017\_05\_16\_V5\_GBTO\_klankbordgroep

2017\_09\_19\_V6\_GBTO\_klankbordgroep

## Hoofdstuk 10 Bibliografie

- Almog-Bar, M., & Schmid, H. (2014). Advocacy Activities of Nonprofit Human Service Organizations: A Critical Review. *43*(1), 11-35. doi:10.1177/0899764013483212
- Almog-Bar, M., Weiss-Gal, I., & Gal, J. (2015). Bringing public policy into policy practice. *Journal of Social Work, 15*(4), 390-408.
- Andersson, B. (2013). Finding ways to the hard to reach—considerations on the content and concept of outreach work. *European Journal of Social Work, 16*(2), 171-186. doi:10.1080/13691457.2011.618118
- Astbury, B., & Leeuw, F. L. (2010). Unpacking Black Boxes: Mechanisms and Theory Building in Evaluation. *American Journal of Evaluation, 31*(3), 363-381. doi:10.1177/1098214010371972
- Blom, B. (2004). Specialization in social work practice: Effects on interventions in the personal social services. *Journal of Social Work, 4*(1), 25-46.
- Blom, B., & Morén, S. (2009). Explaining social work practice—The CAIMeR theory. *Journal of Social Work, 10*(1), 98-119.
- Boost, D., Cools, P., & Raeymaeckers, P. (2017). Handvatten voor de ontwikkeling en evaluatie van lokaal sociaal beleid: het CAIMeR-model. In P. Raeymaeckers, C. Noël, D. Boost, C. Vermeiren, J. Coene, & S. Van Dam (Eds.), *Tijd voor sociaal beleid: Armoedebestrijding op lokaal niveau. Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2017* (pp. 153-168). Leuven/Den Haag: Acco.
- Boost, D., Elloukmani, S., Hermans, K., & Raeymaeckers, P. (2018). Een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal.
- Brink, C., & Poll, A. (2012). *Werken vanuit zelfregie: wat houdt het in?* Utrecht: Movisie.
- Broer, T., Nieboer, A. P., & Bal, R. (2014). Mutual powerlessness in client participation practices in mental health care. *Health Expectations, 17*(2), 208-219. doi:10.1111/j.1369-7625.2011.00748.x
- Buchbinder, E., Eisikovits, Z., & Karnieli-Miller, O. (2004). Social workers' perceptions of the balance between the psychological and the social. *Social Service Review, 78*(4), 531-552.
- Buck, A., Seale, E., Leiter, J., & Taylor, T. (2011). Differentiation and Integration of Welfare-to-Work Service Delivery in North Carolina. *Administration in Social Work, 35*(5), 475-493. doi:10.1080/03643107.2011.614199
- Chen, H. T. (2012). Theory-driven evaluation: Conceptual framework, application and advancement. In R. Strobl, O. Lobermeier, & W. Heitmeyer (Eds.), *Evaluation von Programmen und Projekten für eine demokratische Kultur*. (pp. 17-40). Wiesbaden: Springer.
- Cools, P., & Raeymaeckers, P. (2017). Samenwerken vanuit verschil: de meerwaarde van buurtwerk. <http://sociaal.net/analyse-xl/samenwerken-vanuit-verschil/>
- Cournoyer, B., & Powers, G. (2002). Evidence-based social work: The quiet revolution continues. *Social workers' desk reference, 798-809*.
- Craig, G., & Mayo, M. (1995). *Community empowerment: A reader in participation and development*: Zed Books.
- D'hondt, B. (2014). *Iedereen beschermd tegen armoede? Sociaal onrecht treft 1 op 7 mensen in ons land*. Retrieved from Brussel: [www.samentegenarmoede.be/sites/default/files/webshop/dossier\\_2014.pdf](http://www.samentegenarmoede.be/sites/default/files/webshop/dossier_2014.pdf)
- De Corte, J., De Bie, M., & Verscheure, B. (2015). Netwerken als hefboom tegen sociale uitsluiting. Geen garantie op succes. Retrieved from <https://sociaal.net/analyse-xl/netwerken-als-hefboom-tegen-sociale-uitsluiting/>
- Devereux, S., & Sabates-Wheeler, R. (2004). Transformative social protection. 36.
- Dezeure, K., & De Rynck, F. (2011). Participatie wordt ge(s)maakt! Over de visie van politici en ambtenaren op participatie. Retrieved from [www.participatiewordtgesmaakt.be/websites/52/uploads/file/DEFINITIEF%20RAPPORT%20-%20De%20Rynck%20-%20Dezeure%20maart%202011.pdf](http://www.participatiewordtgesmaakt.be/websites/52/uploads/file/DEFINITIEF%20RAPPORT%20-%20De%20Rynck%20-%20Dezeure%20maart%202011.pdf)

- Dingenen, D., Raeymaeckers, P., & Van Cauwenbergh, L. (2018). Generalistisch werkt. Wetenschappelijk rapport van het actieonderzoek 'Generalistisch Werkt'.
- Donaldson, L. P. (2007). Advocacy by Nonprofit Human Service Agencies. *Journal of Community Practice*, 15(3), 139-158. doi:10.1300/J125v15n03\_08
- Driessens, K., & Geldof, D. (2009). Individu en/of structuur? Of wat wil het sociaal werk aanpakken? *Canon Sociaal Werk*, 12.
- Driessens, K., & Van Regenmortel, T. (2006). *Bind-Kracht in armoede: leefwereld en hulpverlening* (Vol. 1). Leuven: Uitgeverij LannooCampus.
- Eeman, L., Steenssens, K., & Van Regenmortel, T. (2013). Een kader voor lokaal proactief handelen ter bestrijding van onderbescherming.
- Eeman, L., & Van Regenmortel, T. (2013). Automatische rechtentoekenning en proactief handelen. Een verkenning op lokaal niveau met bijzondere aandacht voor mensen met een laag inkomen. VLAS-Studies 4.
- Farmakopoulou, N. (2002). What Lies Underneath? An Inter-organizational Analysis of Collaboration between Education and Social Work. *British Journal of Social Work*, 32(8), 1051-1066.
- Gal, J., & Weiss-Gal, I. (2013). *Social workers affecting social policy: An international perspective on policy practice*: Policy Press.
- Gradener, J. (2013). Richard Sennett: 'Samenwerking is een ambacht'. Retrieved from [www.socialevraagstukken.nl/interview/richard-sennett-samenwerking-is-een-ambacht/](http://www.socialevraagstukken.nl/interview/richard-sennett-samenwerking-is-een-ambacht/)
- Grymonprez, H., Roose, R., & Roets, G. (2017). Outreach social work: from managing access to practices of accessibility. *European Journal of Social Work*, 20(4), 461-471. doi:10.1080/13691457.2016.1255589
- Hartman, J., Knevel, J., & Reynaert, D. (2016). Stel mensenrechten centraal in het sociaal werk! Retrieved from <https://sociaal.net/ opinie/mensenrechtenberoep/>
- Hermans, K. (2008). Evidence-based practice: opportuniteit voor sociaal werk. *Alert: Tijdschrift voor Sociaal Werk en Politiek*, 34(2), 13-23.
- Hermans, K. (2009). Evidence-based practice in het maatschappelijk werk-een pragmatische benadering. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 14(3), 5-16.
- Hermans, K. (2012). Structureel sociaal werk: strijden tegen sociale gelijkheid. *Alert*, 38(1), 6.
- Hermans, K. (2014). Methodiekontwikkeling, evaluatieonderzoek en de body of knowledge van het sociaal werk. *Journal of Social Intervention*, 23(1), 33-52.
- Holzmann, R., & Jørgensen, S. (2001). Social risk management: A new conceptual framework for social protection, and beyond. *International Tax and Public Finance*, 8(4), 529-556.
- Hubeau, B. (2013). Recht op wonen als resultaatsverbintenis: over de effectiviteit van sociale grondrechten. *Alert*, 39(1), 21-26.
- International Federation of Social Workers. (2014). Global definition of social work. Retrieved from <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work>
- Jacobs, M. (2014). Aan de slag met het praktijkkader: versterken van mensen in maatschappelijk kwetsbare posities., 67. [www.samenlevingsopbouw.be/images/sov/pdf/publicaties/SLOv161\\_praktijkkaderAKO-web.pdf](http://www.samenlevingsopbouw.be/images/sov/pdf/publicaties/SLOv161_praktijkkaderAKO-web.pdf)
- Kimberlin, S. E. (2010). Advocacy by nonprofits: Roles and practices of core advocacy organizations and direct service agencies. *Journal of Policy Practice*, 9(3-4), 164-182.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). Differentiation and integration in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 1-47.
- Misztal, B. (2002). *Informality: Social theory and contemporary practice*. London: Routledge.
- Morén, S., & Blom, B. (2003). Explaining human change: on generative mechanisms in social work practice. *Journal of Critical Realism*, 2(1), 37-60.
- Morris, T. (2006). *Social work research methods: Four alternative paradigms*: Sage.
- Mortelmans, D. (2013). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Leuven/ Den Haag: Acco.



- O'Toole Jr, L. J. (1997). Treating networks seriously: Practical and research-based agendas in public administration. *Public Administration Review*, 45-52.
- Pawson, R., & Tilley, N. (1997). *Realistic evaluation*. Londen: Sage Publications.
- Perlinski, M., Blom, B., Morén, S., & Lundgren, M. (2010). The Dialectics Between Specialization and Integration: Politicians' and Managers' Views on Forms of Organization in the Swedish Social Services. *Administration in Social Work*, 35(1), 60-87. doi:10.1080/03643107.2011.533624
- Piessens, A. (2008). *De grammatica van het welzijnswerk*. Gent: Academia Press.
- Piessens, A., Hermans, K., & Vettenburg, N. (2008). Toegankelijkheid realiseren: een permanente opdracht. In L. Verbeke (Ed.), *Handboek Samenlevingsopbouw in Vlaanderen* (pp. 711). Brugge: die Keure.
- Provan, K. G., & Kenis, P. (2008). Modes of network governance: Structure, management, and effectiveness. *Journal of public administration research and theory*, 18(2), 229-252.
- Provan, K. G., & Milward, H. B. (1999). *Do networks really work? A framework for evaluating public-sector organizational networks*. Paper presented at the Academy of Management Proceedings.
- Raeymaeckers, P. (2013). Werken aan netwerken tegen armoede. Hoe één plus één drie kan worden. *Alert*, 39(4), 23-32.
- Raeymaeckers, P. (2016). A specialist's perspective on the value of generalist practice: A qualitative network analysis. *Journal of Social Work*, 16(5), 610-626.
- Raeymaeckers, P., & De Corte, J. (2016). Werken aan legitimiteit: uitdagingen voor het OCMW in een netwerk van hulpverleningsorganisaties. In M. De Wilde, B. Cantillon, F. Vandenbroucke, & M. De Bie (Eds.), *40 jaar OCMW en bijstand* (pp. 207-218). Leuven/Den Haag: Acco.
- Raeymaeckers, P., & Dierckx, D. (2012). How can we study the integration of networks among human service organizations? Some lessons from organizational sociology. *European Journal of Social Work*, 15(4), 484-502. doi:10.1080/13691457.2012.704871
- Raeymaeckers, P., Dingenen, D., & Van Cauwenbergh, L. (2016). Sociaal werkers en armoede. Geen succes zonder generalisten. Retrieved from <https://sociaal.net/analyse-xl/sociaal-werkers-en-armoede/>
- Raeymaeckers, P., Driessens, K., & Tirions, M. (2016). Een zoektocht naar de identiteit van het sociaalwerkonderzoek: een reflectie over de kenmerken van een academische discipline. *Journal of Social Interventions: Theory and Practice*, 25(2), 43-63.
- Raeymaeckers, P., & Kenis, P. (2016). The Influence of Shared Participant Governance on the Integration of Service Networks: A Comparative Social Network Analysis. *International Public Management Journal*, 19(3), 397-426. doi:10.1080/10967494.2015.1062443
- Raeymaeckers, P., & Van Riel, K. (2014). Generalistisch sociaal werk: overbodige luxe of noodzakelijk goed? *Alert*, 40(1), 8.
- Reijnders, M., Schalk, J., & Steen, T. (2018). Services Wanted? Understanding the Non-take-up of Social Support at the Local Level. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary Nonprofit Organizations*, 29(6), 1360-1374. doi:10.1007/s11266-018-00060-w
- Rommel, S. (2016). Traject Praktijkontwikkeling en actieonderzoek.
- Rommel, S. (2017). Speelveld. Retrieved from [https://kenniskringen.kennisplein.be/Geintegreerde\\_basisvoorzieningen\\_tegen\\_onderbescherming/\\_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/Geintegreerde\\_basisvoorzieningen\\_tegen\\_onderbescherming/Planning%20en%20Beschrijving/2017\\_04\\_28\\_N2\\_GBTO\\_speelveld.docx&action=default&DefaultItemOpen=1](https://kenniskringen.kennisplein.be/Geintegreerde_basisvoorzieningen_tegen_onderbescherming/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/Geintegreerde_basisvoorzieningen_tegen_onderbescherming/Planning%20en%20Beschrijving/2017_04_28_N2_GBTO_speelveld.docx&action=default&DefaultItemOpen=1)
- Rommel, S. (2019). Sociale bescherming afdwingen vanuit de buurt. Retrieved from <https://sociaal.net/achtergrond/sociale-bescherming-afdwingen-vanuit-de-buurt/>
- Roose, R. (2003). *Participatief werk in de jeugdhulpverlening*. Gent: Academia Press.

- Roose, R. (2005). Participatieve hulpverlening: bron of fata morgana? Retrieved from [www.kennisplein.be/Documents/Eigen%20kracht/RudiRoose\\_participatieve%20hulpverlening.pdf](http://www.kennisplein.be/Documents/Eigen%20kracht/RudiRoose_participatieve%20hulpverlening.pdf)
- Samenlevingsopbouw. (2011). Proactieve dienstverlening in de strijd tegen onderbescherming. Beleidsvisietekst. Retrieved from [www.samenlevingsopbouw.be/images/sov/aanbod/20140318114338\\_Proactieve\\_dienstverlening\\_in\\_de\\_strijd\\_tegen\\_onderbescherming\\_Beleidsvisietekst\\_sector\\_Samenlevingsopbouw.pdf](http://www.samenlevingsopbouw.be/images/sov/aanbod/20140318114338_Proactieve_dienstverlening_in_de_strijd_tegen_onderbescherming_Beleidsvisietekst_sector_Samenlevingsopbouw.pdf)
- Samenlevingsopbouw. (2014). Iedereen beschermd. Lokaal proactief handelen in de strijd tegen onderbescherming. Retrieved from [www.samenlevingsopbouw.be/images/sov/aanbod/20150306143540\\_SLOvl160\\_LPK\\_digipub.pdf](http://www.samenlevingsopbouw.be/images/sov/aanbod/20150306143540_SLOvl160_LPK_digipub.pdf)
- Samenlevingsopbouw. (2016). Een gezonde dosis verontwaardiging. Samenlevingsopbouw 2016-2020. Retrieved from [https://samenlevingsopbouwbrussel.be/wp-content/uploads/2016/03/gezonde\\_dosis\\_verontwaardiging\\_jaaroverzicht2016-2020.pdf](https://samenlevingsopbouwbrussel.be/wp-content/uploads/2016/03/gezonde_dosis_verontwaardiging_jaaroverzicht2016-2020.pdf)
- Samenlevingsopbouw. (2019). Wat is een stek? Retrieved from [www.samenlevingsopbouw.be/images/sov/algemeen/artikels\\_e-dossiers/De\\_Stek/SAM111\\_de\\_STEK\\_A4.pdf](http://www.samenlevingsopbouw.be/images/sov/algemeen/artikels_e-dossiers/De_Stek/SAM111_de_STEK_A4.pdf)
- Samenlevingsopbouw Vlaanderen. (2016a). *Klankbordgroep: geïntegreerde basisvoorzieningen tegen onderbescherming*.
- Samenlevingsopbouw Vlaanderen. (2016b). Traject Praktijkontwikkeling en actieonderzoek. Geïntegreerde Basisvoorzieningen in de strijd tegen onderbescherming. 25.
- Samenlevingsopbouw Vlaanderen. (2017). ID van Samenlevingsopbouw: missie, referentiekader, waardenkader. 36.
- Sannen, L. (2003). *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord. Literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden*. Leuven: HIVA.
- Schulz, A. J., Israel, B. A., Zimmerman, M. A., & Checkoway, B. N. (1995). Empowerment as a multi-level construct: perceived control at the individual, organizational and community levels. *Health Education Research*, 10(3), 309-327.
- Sels, P. (2008). Het concept 'sociaal huis' en het werken aan een toegankelijke dienst- en hulpverlening. Retrieved from [www.vvsg.be/sociaal\\_beleid\\_en\\_werk/Lokaal\\_Sociaal\\_Beleid/sociaalhuis/layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/sociaal\\_beleid\\_en\\_werk/Lokaal\\_Sociaal\\_Beleid/sociaalhuis/Documents/hoofdstuk%201%20met%20logo;%20website%20versie.doc&action=default&DefaultItemOpen=1](http://www.vvsg.be/sociaal_beleid_en_werk/Lokaal_Sociaal_Beleid/sociaalhuis/layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/sociaal_beleid_en_werk/Lokaal_Sociaal_Beleid/sociaalhuis/Documents/hoofdstuk%201%20met%20logo;%20website%20versie.doc&action=default&DefaultItemOpen=1)
- Sennett, R. (2012). *Together: The rituals, pleasures and politics of cooperation*: Yale University Press.
- Shaw, I. F. (2007). Is Social Work Research Distinctive? *Social Work Education*, 26(7), 659-669. doi:10.1080/02615470601129834
- Smith, R. J. E. J. o. S. W. (2012). Values, practice and meaning in social work research. 15(4), 433-448.
- Sok, K., Kok, E., Royers, T., & Panhuijzen, B. (2009). Cliëntenparticipatie in beeld. *Inventarisatie praktijkvoorbeelden van cliëntenparticipatie*. Utrecht: Movisie.
- Steenssens, K. (2014). Proactief handelen als middel in de strijd tegen sociale onderbescherming. Een verkenning van de concepten en de huidige beleidscontext. *Belgisch Tijdschrift voor Sociale Zekerheid*, 56(1), 1-44.
- Steenssens, K., Degavre, F., Sannen, L., Demeyer, B., & Van Regenmortel, T. (2007). Leven (z)onder leefloon. Deel 1. Onderbescherming onderzocht. 184.
- Steenssens, K., Demeyer, B., & Van Regenmortel, T. (2009). Conceptnota empowerment en activering in armoedesituaties. *HIVA-KU Leuven, Leuven*.
- Steenssens, K., & Van Regenmortel, T. (2007). *Empowerment Barometer. Procesevaluatie van empowerment in buurtgebonden activeringsprojecten*. Leuven: HIVA.

- Steunpunt tot bestrijding van armoede, b. e. s. u. (2013). *Sociale bescherming en armoede: een bijdrage aan politiek debat en politieke actie. Tweejaarlijks verslag 2012-2013*. Retrieved from
- Stiglitz, J. (2009). The global crisis, social protection and jobs. *International labour review*, 148(1-2), 1-13.
- The World Bank. (2019). Social protection: overview. Retrieved from [www.worldbank.org/en/topic/socialprotection/overview#1](http://www.worldbank.org/en/topic/socialprotection/overview#1)
- Thyer, B. A., & Kazi, M. A. F. (2004). An Overview of Evidence-based Practice in Social Work. In B. A. Thyer & M. A. F. Kazi (Eds.), *International Perspectives on Evidence-based Practice in Social Work* (pp. 9-28). Birmingham: Venture Press.
- Van Doorn, L., & Hoijtink, M. (2017). Individuen ondersteunen: sociaal werk in actie. In M. Spierts, A. Sprinkhuizen, M. Scholte, M. Hoijtink, E. De Jonge, & L. Van Doorn (Eds.), *De brede basis van het sociaal werk. Grondslagen, methoden en praktijken* (pp. 129-140). Bussum: Coutinho.
- Van Doorn, L., Van Etten, Y., & Gademan, M. (2008). *Outreaching werken. Handboek voor werkers in de eerste lijn*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Van Mechelen, N., & Janssens, J. (2017). Who is to blame? An overview of the factors contributing to the non-take-up of social rights.
- van Mierlo, H., Rutte, C. v., Vermunt, J., Kompier, M., Doorewaard, J. J. E. J. o. W., & Psychology, O. (2006). Individual autonomy in work teams: The role of team autonomy, self-efficacy, and social support. *15*(3), 281-299.
- Van Regenmortel, T. (2002). *Empowerment en maatzorg: een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*. Leuven: Acco.
- Van Regenmortel, T. (2008). *Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. Eindhoven: Fontys Hogescholen.
- Van Regenmortel, T. (2011). *Lexicon van empowerment*. Utrecht: Marie Kamphuis Stichting.
- Van Regenmortel, T. (2013). Automatische rechtentoekenning op lokaal niveau. Krachten van een lokaal proactief kader in de bestrijding van onderbescherming. *OCMW Visies*, 28(3), 16-22.
- Vandekinderen, C., Roose, R., Raeymaeckers, P., & Hermans, K. (2018). *Sociaalwerkconferentie 2018, Sterk Sociaal Werk. Eindrapport*. Retrieved from [www.departementwvg.be/nieuws/sociaalwerkconferentie-eindrapport](http://www.departementwvg.be/nieuws/sociaalwerkconferentie-eindrapport)
- Vermeersch, L., Van den Broucke, S., De Cuyper, P., Herbots, K., & Van Damme, J. (2016). Beleidsparticipatie van personen van buitenlandse herkomst in Vlaanderen.
- Vermeiren, C., Noël, C., Raeymaeckers, P., & Dierckx, D. (2017). Governance van netwerken ter bestrijding van kinderarmoede. Coördinerende rollen in lokale netwerken. In P. Raeymaeckers, C. Noël, D. Boost, C. Vermeiren, J. Coene, & S. Van Dam (Eds.), *Tijd voor sociaal beleid. Armoedebestrijding op lokaal niveau. Armoede en sociale uitsluiting jaarboek 2017*. (pp. 75-90). Leuven/Den Haag: Acco.
- Verschuere, B., & De Corte, J. (2015). Nonprofit advocacy under a third-party government regime: Cooperation or conflict? *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary Nonprofit Organizations*, 26(1), 222-241.
- Verzelen, W. (2005). *Sociaal werk: in- en uitzichten*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- vzw Cachet. (2013). Visietekst cliëntparticipatie. Retrieved from [www.kennisplein.be/Documents/Eigen%20kracht/Visietekst%20cli%C3%ABntparticipatie%20vzw%20Cachet.pdf](http://www.kennisplein.be/Documents/Eigen%20kracht/Visietekst%20cli%C3%ABntparticipatie%20vzw%20Cachet.pdf)
- Webb, S. A. (2001). Some considerations on the validity of evidence-based practice in social work. *British journal of social work*, 31(1), 57-79.
- White, H. (2009). Theory-based impact evaluation: principles and practice. *Journal of development effectiveness*, 1(3), 271-284.
- Wilkinson, S. (1998). Focus group methodology: a review. *International Journal of Social Research Methodology*, 1(3), 181-203. doi:10.1080/13645579.1998.10846874

- Wilson, V., & McCormack, B. (2006). Critical realism as emancipatory action: the case for realistic evaluation in practice development. *Nursing Philosophy*, 7(1), 45-57. doi:doi:10.1111/j.1466-769X.2006.00248.x
- X. (2014). De Belgische Grondwet. Retrieved from [www.senate.be/doc/const\\_nl.html](http://www.senate.be/doc/const_nl.html)
- Yin, R. K. (2015). *Qualitative research from start to finish*: Guilford Publications.