

Straathoekwerk

het Boek



Colofon

Dit boek is het resultaat van een samenwerking tussen SAM vzw (Steunpunt Mens en Samenleving) en LiSS (CAW Limburg).

Met dank aan alle straathoekwerkers, coördinatoren en gasten

Aan Joost Bonte, Erik Castermans, Steve Roten, Erik Vreven, Marie Van der Cam, Theo Christoffels, Cis Dewaele

En met medewerking van

Bieke Denolf (contextuele hulpverlening), Ben Van Houdt (presentie) Ellen Van Hecke (schaarste), Jeroen Adriansens (foto's), Bruno Van Herck (foto's), Els Roger (planning en communicatie), MadebyHanna en Nathalie Berghuis (vormgeving), Doris Michiels (nalezen), Mark Van Bogaert (eindredactie) en verschillende merken koffie en sigaretten (inspiratie). Wallpainting by Klaas Van Der Linden (Instagram: [Klaasvanderlinden](#)).

Publicatiedatum

Januari 2021

SAM, steunpunt Mens en Samenleving

Turnhoutsebaan 139A – 2140 Borgerhout
info@samvzw.be – www.samvzw.be

LiSS (CAW Limburg vzw)

Welzijns-campus 19 b0002 - 3600 Genk
www.liss.be – liss@cawlimburg.be



©ollectief bezit

Dingen gaan maar vooruit als we theorieën, praktijken en ervaringen met elkaar delen. Ook dit boek is het resultaat van zo'n gulle uitwisseling. Voel je dus vrij om alles uit dit boek af te schrijven, over te tikken, door te vertellen, ja zelfs op microfilm te zetten, zonder toestemming vooraf van de uitgever, maar wel graag met bronvermelding. Alvast bedankt.

De foto op de cover doet je iets?

Een gast maakte van een achtergelaten plaats het decor voor een prachtig kunstwerk.

*Het vraagt een **verwonderd** oog om mogelijkheden te zien in wat anderen achteloos voorbijlopen.*

*Het vraagt **verfijning** en **techniek** om betekenis te geven aan iets waar anderen niet naar omkijken.*

*Het vraagt **geduld** en **volharding** om schoonheid te zien verschijnen.*

Het is een foto van een decor zoals er in onze wijken veel te vinden zijn.

Maar we weten het niet.

Straathoekwerkers wel.



Inhoud

Eerst dit	7
Een gids voor de praktijk.....	7
1 – De analyse	9
1.1. In de samenleving loopt er heel wat fout	9
1.2. Focus op de mensen zelf	20
1.3. De doelgroep van het straathoekwerk	22
2 – De visie	25
2.1. Sociale grondrechten.....	26
2.2. Zorgethiek.....	27
2.3. Individuele bestaansethiek.....	28
3 – De definitie, de doelgroep en de doelstellingen	31
3.1. Straathoekwerk: de definitie	31
3.2. Straathoekwerk: de doelgroep	33
3.3. Straathoekwerk: de doelstellingen	34
4 – De praktijk	37
4.1. Relationeel werken.....	37
4.2. Een professionele houding aannemen	41
4.3. De gepaste stappen zetten: de technieken	44
4.4. Politiserend werken	60
5 – De deontologie	63

6 – De randvoorwaarden	66
6.1. Zelfreflectie.....	66
6.2. Als straathoekwerker verantwoording afleggen.....	68
6.3. Nog even wat voor straathoekwerkers én leidinggevenden	70
6.4. De straathoekwerkcirkel	75
6.5. Competenties van een coördinator	87
7 – De theorieën	91
7.1. Presentie	91
7.2. Theorie van de maatschappelijke kwetsbaarheid	94
7.3. Quality of life - Kwaliteit van leven	97
7.4. Harm reduction.....	98
7.5. Mattheuseffect	101
7.6. Een dag uit het leven van Marcel	101
7.7. Kwartier maken	106
7.8. Het veranderingsmodel van Prochaska en DiClemente	109
7.9. De theorie van de schaarste	111
7.10. Contextuele hulpverlening	112
7.11. Trauma geïnformeerd werken (trauma-informed work)	114
Nog even dit	117
Straatbeeld.....	117



kerke Post

www.delijn.be

800

FRESH

Eerst dit

EEN GIDS VOOR DE PRAKTIJK

In 2019 kwamen alle straathoekwerkers en coördinatoren uit Vlaamse steden verschillende dagen samen. Ze discussieerden over alle theorie die toen beschikbaar was. En bekeken wat er anders moest. Dit boek is daar de neerslag van.

Het is dus een boek voor en door straathoekwerkers en hun coördinatoren. En voor iedereen die hun werk beter wil begrijpen. Een boek voor jou dus.

Een boek dat houvast biedt, richting geeft en misschien zelfs bruikbaar is om te herbronnen. Een boek dat de geur van de straat verspreidt en het licht van achter de voordeur laat schijnen. Een boek dat de kracht van gasten uitademt (want ja, in het straathoekwerk spreken we van gasten, niet van cliënten en al helemaal niet van patiënten).

Dit boek is er voor jou omdat jij elke dag komt waar anderen vaak niet meer komen. Omdat jij niet bang bent maar verwonderd. Omdat jij doordoeft waar anderen al lang verplicht opgaven.

Sterk sociaal werk

Dit boek is er door jou omdat jij in 2019 mee discussieerde over wat erin moest staan. Omdat je dit boek elke dag werkelijkheid maakt. Omdat je sterk sociaal werk levert: nabij, verbindend, generalistisch, procesmatig en politiserend. Dat zijn de vijf krachtlijnen van het actieplan 'Sterk sociaal werk' van het Vlaams ministerie van Welzijn en Volksgezondheid. Het lijkt wel een definitie van straathoekwerk.

We maakten dit boek omdat we geloven in rechtvaardigheid, solidariteit en emancipatie. Omdat de straat even belangrijk is als de villa. Om je te inspireren.

(Cis)

**WHERE
ARE THE
BUILDERS?**



1 – De analyse

TE WEINIG MACHT OM TE WEGEN

- Straathoekwerk bestaat omdat er in onze samenleving heel wat foutloopt.
- We werken met mensen van wie de rechten geschonden worden.
- Als we goed aan straathoekwerk willen doen, moeten we eerst weten wat er foutloopt.¹

Eerst kijken we naar de **samenleving**: naar de sociaal-economische achterstelling van onze mensen, naar vooroordelen en niet kunnen meebeslissen, naar nieuwe tendensen en breuklijnen zoals vermaatschappelijking, diversiteit, handicap, polarisering en populisme.

Daarna hebben we het over **onze mensen**. We bekijken verschillende invullingen van kwetsbaarheid en tonen wat het begrip schaarste teweegbrengt.

Tenslotte focussen we op de **relatie** van onze doelgroepen met hulp-, zorg- en dienstverlening. Vanuit die analyse komen we tot de doelgroepschrijving van het straathoekwerk.

1.1. IN DE SAMENLEVING LOOPT ER HEEL WAT FOUT

1.1.1. Sociaal-economische achterstelling

De voorbije dertig jaar steeg het armoedepercentage in België van 10 naar 16 procent.² In 2017 leefde 15,9 procent van de Belgische bevolking in armoede. Dat zijn ongeveer 1,8 miljoen mensen. In het Vlaams Gewest gaat het om 9,8 procent (zo'n 640.000 mensen). Risicogroepen zijn alleenstaande ouders (39,7 procent), huurders (36,4 procent), werkzoekenden (49,1 procent), laaggeschoolden (27,2 procent) en mensen van buiten de Europese Unie (46,3 procent).

¹ De informatie voor dit hoofdstuk haalden we uit de omgevingsanalyse van het SAM vzw *Meerjarenplan 2021-2025*.

² Laure-lise Robben, Aaron Van den Heede & Wim Van Lancker, *De lage middenklasse in België. Studie op aanvraag van Denktank Minerva en Decenniumdoelen*, Centrum voor Sociologisch Onderzoek (CeSO), Leuven, 2019.



ONDERBESCHERMING

Die cijfers zijn schrijnend. Toch garandeert de Grondwet iedereen het recht op een menswaardig bestaan. De sociale zekerheid en de sociale bijstand hebben een belangrijke beschermende impact. Maar voor heel wat mensen gaat die bescherming niet op. Door te complexe regelgeving, gebrek aan informatie, slechte ervaringen met bevoegde instanties of schaamte nemen duizenden mensen hun rechten niet op. Ze leven in onderbescherming. Volgens Welzijnzorg gaat het over zo'n 1,6 miljoen mensen.

VOORWAARDELIJKE RECHTEN

Traditioneel gelden de sociale zekerheid en de sociale bijstand als een sociaal vangnet, maar de visie van de verzorgingsstaat als een hangmat maakt opgang. De mentaliteit lijkt te verschuiven van rechten naar gunsten waarvoor alleen wie zijn best doet nog in aanmerking komt. Het individuele schuldmodel is steeds meer het uitgangspunt voor de visie op armoedebestrijding. Rechten worden meer en meer voorwaardelijk. Daardoor dreigen meer mensen door de mazen van het net te vallen en terecht te komen in onderbescherming.

Het individuele schuldmodel legt de oorzaak van armoede bij de mensen zelf. Alsof armoede te wijten is aan hun gedrag. Die manier van denken maakt een onderscheid tussen goede en slechte armen. Met mensen die pech hadden, een ziekte of een ongeluk willen we nog wel solidair zijn. Maar de 'slechte' armen verdienen in die visie geen solidariteit. Zij moeten gewoon wat meer hun best doen: Nederlands leren, van de drugs afblijven of een zware, onderbetaalde job aannemen.

Contracten worden dan een middel om de 'goede' van de 'slechte' armen te onderscheiden. Het geïndividualiseerde project maatschappelijke integratie (GPMI) is daar een voorbeeld van. Leefloongerechtigden moeten het ondertekenen voor ze hun uitkering krijgen. Dat contractdenken duikt meer en meer op in de relatie tussen uitkeringsgerechtigden en overheid. De overheid dringt ook altijd maar dieper door in de persoonlijke levenssfeer van uitkeringsgerechtigden

onder het mom van strijd tegen sociale fraude. Je zag dat ook in de poging om de verplichte gemeenschapdienst in te voeren. Gelukkig heeft het Grondwettelijk Hof dat verijdeld.

WOONCRISIS

In Vlaanderen en Brussel is er een wooncrisis. Daar zitten drie aspecten aan:

- **Betaalbaarheid.** Na de huishuur houden 170.000 gezinnen te weinig over om menswaardig te leven.
- **Toegankelijkheid.** Met amper 6 procent sociale woningen scoort Vlaanderen erg slecht tegenover de buurlanden. Toch is de behoefte aan sociale woningen groot. Eind 2017 stonden er maar liefst 135.500 kandidaat-huurders op de wachtlijst voor een sociale woning. Op de private huurmarkt discrimineren makelaars en particuliere verhuurders mensen van niet-Belgische origine.
- **Woonkwaliteit.** Maar liefst een klein miljoen woningen (37,2 procent van het woonpatrimonium) is van ontoereikende kwaliteit.

Naast die drie aspecten gaat de wooncrisis natuurlijk ook over dak- en thuisloosheid. Bij de laatste telling in 2014 ging het in Vlaanderen om 5.500 mensen. En dan hebben we het nog niet over verborgen thuisloosheid: mensen die tijdelijk intrekken bij familie of vrienden. In 2020 telde de stad Leuven zijn dak- en thuislozen en kwam uit op 466 volwassenen en 90 kinderen.³ 5.500 mensen in heel Vlaanderen is dus allicht een onderschatting.



³ Evelien Demaerschalk & Koen Hermans, Leuven brengt dak- en thuislozen in kaart, sociaal.net, 30 juni 2020

KWETSBARE WERKSITUATIES

Ook de werksituatie van mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie is er de laatste jaren niet gemakkelijker op geworden:

- Laaggeschoolden, mensen met een andere etnisch-culturele achtergrond, jongeren en 57-plussers raken nog altijd moeilijk aan werk.
- Zij hebben het zwaarst te lijden onder de repressieve en disciplinerende activering, de degressiviteit van de uitkeringen en de verdergaande digitalisering van de arbeidsbemiddeling.
- De flexibilisering van de arbeidsmarkt (die nog versterkt werd door de taxshift) zet zich door en is nadelig voor de mensen met wie wij werken. Ze belanden steeds vaker in kwetsbare werksituaties zoals interimwerk, korte contracten, onvoorspelbare uren en lage lonen. Wat dan ook weer effecten heeft op hun gezondheid, stress en woonsituatie.

Eind december 2019 waren er in Vlaanderen 186.807 niet-werkende werkzoekenden. Dat zijn er 15.959 of 7,9 procent minder dan een jaar eerder. De Vlaamse werkloosheidsgraad bedraagt 6,1 procent, dat is het laagste peil sinds 2007. Laag, maar het gaat toch nog altijd over heel veel mensen. En een van de redenen waarom dat cijfer daalde, is nu net de taxshift waardoor er meer flexwerk en interimwerk kwam. Minder werkloosheid maar in de praktijk meer mensen in een onzekere situatie.

ONDERWIJSKLOOF

In een kennismaatschappij is de toegang tot kwaliteitsonderwijs cruciaal. Toch is er nog werk aan de winkel om dat recht voor iedereen te garanderen. Op het vlak van onderwijs staat Vlaanderen aan de top voor kwaliteit en prestaties, maar voor gelijke onderwijskansen bengelen we onderaan. Het prestatieverschil tussen arme en rijke leerlingen is bij ons het grootst van alle Oesolanden volgens het internationaal vergelijkende PISA-onderzoek. Vooral scholieren in het bso en allochtone leerlingen scoren het zwakst.

Dat prestatieverschil zet zich door in de hele schoolcarrière. Eerst zien we hoe belangrijk kleuterparticipatie is voor goede schoolresultaten later. Sociaal achtergestelde kinderen ervaren de grootste positieve effecten van kleuteronderwijs. Ouders betrekken bij de ontwikkeling en het leerproces van hun kinderen is doorslaggevend voor de participatie van hun kinderen. Ook bij de overstap naar de secundaire school slaagt ons onderwijssysteem er niet in sociaal-economische status en afkomst los te koppelen van de gemaakte studiekeuzes. Leerlingen uit gezinnen met een hoge sociaal-economische status presteren gemiddeld beter, moeten minder zittenblijven en er is meer kans dat ze op hun 15 jaar nog altijd aso volgen.⁴ Het aantal 15-jarigen met één of twee jaar schoolse achterstand loopt op tot 50 procent in de allerlaagste sociale milieus, terwijl dat in de meest bevoorrechte milieus maar 10 procent is. En kinderen van wie de moeder geen secundair diploma heeft of die van buiten de Europese Unie komen of die thuis geen Nederlands spreken, stoppen gemiddeld ook vaker te vroeg en zonder diploma met school.

ZIEKMAKENDE STRESS

De neiging om gezondheidsproblemen vooral te wijten aan individueel gedrag, is heel groot. Het klopt dat eetgewoonten, beweging, roken of drinken een belangrijke invloed hebben op de gezondheid. Toch is dat maar een deel van het verhaal. Je gezondheid wordt ook sterk bepaald door omgevingsfactoren: het huis of de buurt waarin je leeft, je werk, ongelijkheden in de maatschappij. Je onderwijsniveau speelt bijvoorbeeld een cruciale rol. Zo vinden kort opgeleide personen vaker (38,7 procent) dat hun gezondheid slecht is dan mensen met een diploma hoger

Leven in armoede
schaadt de geestelijke gezond-

⁴ Nico Hirtt, Ides Nicaise & Dirk De Zutter, *De school van de ongelijkheid*, Epo, Berchem, 2007

onderwijs (13,5 procent). Bovendien hebben kort opgeleiden vaker (26,3 procent) chronische ziekten en handicaps dan lang geschoolden (22,9 procent). Kort opgeleiden melden meer psychische problemen (45,2 procent) en meer vermoeidheid (31,5 procent).

Leven in armoede is leven in voortdurend ziekmakende stress. Hoe krijg je brood op de plank? Hoe ga je de facturen betalen? Besteden we dit geld aan een schooluitstap voor de kinderen of gaan we er zelf mee naar de dokter? Verenigingen waar armen het woord nemen, krijgen steeds meer mensen met psychische problemen over de vloer. De cijfers over mentale gezondheid bij mensen in armoede zijn zorgwekkend: 72 procent van wie beroep doet op een OCMW of een CAW voelt zich psychisch niet goed. Leven in armoede schaadt de geestelijke gezondheid. En wie kampt met psychische problemen, ziet zijn armoederisico zienderogen groeien. Toch moeten we uitkijken dat we armoede en andere sociale problemen niet medicaliseren - en dus individualiseren. Het gaat om maatschappelijke problemen die een maatschappelijke aanpak vragen.

MILIEUVERVUILING

Mensen in maatschappelijk kwetsbare posities worden meer blootgesteld aan de gevolgen van milieuverontreiniging en klimaatverandering dan mensen met een gemiddeld of een hoger inkomen. Dat uit zich bijvoorbeeld in ongelijke levensverwachting in goede gezondheid. Of ook in ongelijke toegang tot groen en natuur door de plek waar ze wonen en de mobiliteitsarmoede waarmee ze kampen. Tegelijk hebben die groepen niet de middelen om duurzame keuzes te maken. Zij hebben geen geld voor energiezuinige huishoudtoestellen, fairtradeproducten of duurzame kleren. In tijden waar dat haast statussymbolen zijn, versterkt dat hun stigma. Ten slotte dreigen ze de dupe te worden van de sterke mattheuseffecten in het klimaatbeleid. Het hele debat over zonnepanelen is daar een voorbeeld van. De overheid subsidieerde die massaal. De samenleving droeg de kost, maar de voordelen gingen naar wie zich zonnepanelen kon permitteren.

Ruimtelijke ordening op buurt- en wijkniveau moet veel meer gebeuren in samenspraak met kwetsbare bewoners. De toegang tot natuur en groene ruimte is ongelijk verdeeld. Buurten waar meer mensen wonen met een laag inkomen, zijn minder goed bedeed met gevarieerde beplanting, parken of straatbomen. Toch hebben net de meest achtergestelde groepen veel baat bij groen in de buurt. Groen vermindert de gezondheidsongelijkheid in de buurt, vooral bij bevolkingsgroepen die sociaaleconomisch het meest achtergesteld zijn.

1.1.2. Vooroordelen en te weinig macht om te wegen

Onze gasten zitten niet alleen in een kwetsbare sociaaleconomische situatie. Ze zijn ook het slachtoffer van vooroordelen en hebben te weinig invloed om te wegen op maatschappelijke instellingen.

Middenklasse beslist

Zowat alle organisaties en diensten in onze samenleving zijn ontwikkeld en vormgegeven door mensen uit de witte middenklasse: de school, de politie, het gerecht, de hulpverlening ... Dat is geen verwijt, maar het heeft wel een belangrijke consequentie: het gedrag dat van je verwacht wordt, de manier van communiceren, onderhandelen, overtuigen, het is allemaal afgestemd op wat de witte middenklasse meekrijgt in de opvoeding. En het gaat zelfs nog een stapje verder: die organisaties en diensten lijken er zelfs van uit te gaan dat iederéén zo opgevoed is en zich zo moet gedragen. Als ze je thuis geleerd hebben om altijd eerlijk te zijn en ferm je gedacht te zeggen, dan zal je vaak de deur gewezen worden. Want de middenklasse leert haar kinderen

om eerder iets te zeggen als het positief is, en te zwijgen of uiterst vriendelijk voorzichtig te zijn als iets slecht is. Bij het OCMW staan roepen dat ze niet naar je luisteren en de maatschappelijk assistent uitdagen voor een gevecht, levert zelden iets op (behalve wat alarmprocedures). Het is een extreem voorbeeld. Vaak gaat het over stiptheid, papieren invullen, beleefd zijn, dat soort dingen.

Onze instituten en organisaties werden en worden dus vormgegeven door de middenklasse. Gevolg is dat mensen in een kwetsbare positie niet kunnen wegen op het beleid en de aanpak van die instituten en organisaties. Daardoor komen zij vaker in aanraking met de negatieve kanten van dat aanbod. Heel wat van onze gasten hebben het gevoel dat ze op school meer straf kregen dan les. Of ze vinden dat de politie op straat eerder rondloopt om ze een boete te geven dan om ze te beschermen.

Hele groepen kunnen niet wegen op de besluitvorming van instituten en organisaties. Bijvoorbeeld op de beslissing van sommige scholen waar meer dan de helft van de scholieren een moslimachtergrond heeft, om hoofddoeken te verbieden. Die groep kan niet wegen op de besluitvorming van de school. Dezelfde ervaring hebben jongeren vaak over rondhanggedrag op pleintjes. Ze hebben geen of weinig invloed op het beleid van hun stad of gemeente. Onze gasten hebben dus terecht de indruk dat ze niet mogen meebeslissen en dat ze altijd voorwerp zijn van beslissingen die nauwelijks rekening houden met hun eigen leefwereld. We komen daar nog op terug in hoofdstuk 7.

Last van vooroordelen

Daarnaast leven er heel wat vooroordelen in onze samenleving die het leven van onze gasten moeilijk maken. Die vooroordelen kunnen te maken hebben met afkomst, religie, leeftijd, geslacht, financiële situatie, geaardheid. We leven wel in een samenleving die werk maakt van gelijkwaardigheid, maar in het dagelijks leven spelen vooroordelen nog altijd een heel discriminerende rol. Probeer maar eens werk te zoeken met een Arabische achternaam, een huis te huren als alleenstaande mama met drie kinderen, serieus genomen te worden als je niet goed kunt schrijven of een lief te vinden met een 'straathoekwerkerkuiteerlijk'.

1.1.3. Nieuwe tendensen en breuklijnen

Inclusie is het recht om volwaardig mee te doen in de samenleving, op gelijke voet met andere burgers. Het recht op onafhankelijk leven met gelijke keuzemogelijkheden en met respect voor individuele keuzes. In een samenleving waarin inclusie de norm is, horen alle burgers erbij, ongeacht en met respect voor hun onderlinge verschillen.



SUPERDIVERSITEIT

Het is al lang niet meer de vraag of diversiteit een meerwaarde of een probleem is. De superdiversiteit van Vlaanderen is een feit, of je dat nu fijn vindt of niet. En dus moeten we een manier vinden om ondanks alle verschillen toch samen te leven. In de realiteit gebeurt dat ook. Maar dat wil niet zeggen dat samenleven in diversiteit vanzelfsprekend en zonder problemen zou verlopen. Integendeel, steeds vaker is onze diverser wordende samenleving een bron van woede en onzekerheid.

Een veel gehoorde politieke reactie op de superdiversiteit is de klacht dat mensen zich niet meer thuis voelen in hun stad of buurt. De Nederlandse sociologen Jan Willem Duyvendak en Fenneke Wekker vragen zich af of die wens om je thuis te voelen wel realistisch is. Het sentimentele streven om van een buurt een homogeen, veilig en vreedzaam thuis te maken, zien ze paradoxaal genoeg al te vaak tot openlijke conflicten leiden tussen bewoners over hoe dat 'publieke thuis' er dan zou moeten uitzien, en vooral wie dat mag bepalen. Zodra één bewonersgroep zich de gemeenschappelijke of publieke ruimte te veel toe-eigent, verdwijnt het gevoel van veiligheid en vreedzaamheid van andere bewoners als sneeuw voor de zon. Wekker en Duyvendak pleiten daarom voor een meer realistisch ideaal, gebaseerd op vertrouwen. Uit hun onderzoek blijkt dat je daarvoor niet 'hetzelfde' hoeft te zijn in termen van een gedeelde levensstijl, culturele achtergrond of sociaaleconomische positie. Het gaat meer over wat je samen doet, dan over wie je bent.

Ook Dirk Geldof en Stijn Oosterlynck pleiten voor een meer realistische kijk op samenleven in diversiteit. Als sociologen rekenen ze af met het idee van multiculturaliteit, bewuste pogingen om met etnischculturele diversiteit om te gaan en etnischculturele minderheden bepaalde rechten te geven. In de plaats daarvan komt het model van de superdiversiteit: 'een langzaam, soms moeizaam maar gestaag voortschrijdend proces van normalisering van verschillen'. Natuurlijk kunnen die verschillen leiden tot wrijvingen, spanningen of conflicten. Maar Geldof en Oosterlynck wijzen erop dat zowel de dagelijkse realiteit als sociologisch onderzoek aantoonde dat samenleven veel gewoner loopt dan veel mensen denken. Het gaat vaak om kleine, losse ontmoetingen die lichte vormen van sociale samenhang creëren. Dat is geen geromantiseerd of naïef beeld van samenleven, maar een beeld dat oog heeft voor de ambivalentie, spanningen en conflicten in dense en meertalige omgevingen.

ETNISCH-CULTURELE DIVERSITEIT

Begin 2016 woonden er in het Vlaams Gewest 1.328.415 personen van buitenlandse origine, 20,5 procent van de bevolking. Het gaat om mensen met een buitenlandse nationaliteit, met een buitenlandse geboortenationaliteit die ondertussen Belg zijn, en met een Belgische geboortenationaliteit met minstens één ouder met een buitenlandse geboortenationaliteit. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gaat het om iets meer dan 7 op de 10 inwoners.

Het aantal personen van buitenlandse origine steeg in het Vlaams Gewest tussen 2009 en 2016 met 40 procent. Dat is een gevolg van de internationale immigratie naar België in de periode 2009-2016 en van de geboorten in gezinnen van buitenlandse origine. De Vlaamse Migratie- en Integratiemonitor leert dat de grootste groep van buitenlandse herkomst in het Vlaams Gewest uit de buurlanden komt. In totaal komen 597.923 personen van buitenlandse origine uit een land van de Europese Unie. Dat komt overeen met 9,2 procent van de totale bevolking of 45 procent van het totaal aantal mensen van buitenlandse herkomst.

POLARISERING EN POPULISME

Racisme en discriminatie zijn een belangrijke oorzaak van minder participatiekansen en een lagere levensstandaard. Bovendien neemt de polarisering toe, niet het minst op politiek vlak. In een enquête bleek eind 2018 migratie de belangrijkste politieke bezorgdheid te zijn van de Belg. Vaak wordt die ongerustheid geassocieerd met het oprukkende populisme. Eind 2018 publiceerde de Britse krant The Guardian een breed Europees onderzoek over populisme.

In heel Europa zijn populistische partijen aan een opmars bezig: de laatste twee decennia hebben populistische partijen hun aanhang verdrievoudigd. Populisme-expert Cas Mudde waarschuwt voor nativisme, een radicaal-rechtse stroming in het populisme die stelt dat de natiestaat alleen bestemd is voor de oorspronkelijke bevolking, en dat migranten en volksvreemde ideeën de homogene natiestaat bedreigen. In het nativistische discours is gelijkheid een van die 'volksvreemde waarden'. Gelijkheid in inkomen, gender, seksuele geaardheid of tussen mensen met een verschillende etnisch-culturele achtergrond wordt gezien als een aanval op de morele orde. Extreme groeperingen zoals Schild & Vrienden zijn daar heel expliciet in. Stilaan vervaagt het taboe op racisme en discriminerende uitlatingen. Jeugdwerkers merken dat jongeren met de dag meer ontvankelijk worden voor dat soort denken.

Ook in het bredere politieke en polariserende discours sluipen die ideeën binnen. De etnisch-culturele diversiteit zorgt voor een electorale reactie. Dat mag niet verbergen dat er nog andere vormen van diversiteit zijn, zoals de grote groep mensen met een handicap. Ook voor die mensen moet er gewerkt worden aan een inclusieve samenleving waar iedereen volwaardig deel van kan uitmaken.

GENDER- EN SEKSUELE DIVERSITEIT

LGBTI+ is een letterwoord om seksuele, gender- en geslachtsdiversiteit aan te duiden. L = lesbisch, G = gay (homo), B = biseksueel, T = transgender, I = intersekse. Soms staat er LGBT, een andere keer dan weer LGBTIQ+. De plus staat dan voor alle personen en groepen die buiten de gender- en heteronorm vallen, maar niet onder een van de genoemde letters. De Q kan staan voor queer. Welke letters je gebruikt, hangt af van doelgroep waarover je spreekt. Soms is het een weloverwogen keuze, soms zie je meteen het volledige letterwoord om de hele 'gemeenschap' aan te spreken. Terminologie rond gender en seksualiteit is plaats- en cultuurafhankelijk. Er is veel verwarring rond de betekenis, de invulling en het gebruik van de terminologie. Non-binair denken over gender en seksualiteit kan voor onduidelijkheid en vooroordelen zorgen bij mensen die er weinig vertrouwd mee zijn. Ook bij sociale professionals zorgt het voor een zekere schroom, omdat ook zij er soms weinig vertrouwd mee zijn.

De afgelopen jaren waren er heel wat juridische veranderingen om tot gelijke rechten en gelijke kansen van holebi's, transgenders en intersekse personen te komen. Koppels van hetzelfde geslacht kunnen trouwen en kinderen adopteren, de antidiscriminatiewet beschermt ze, meemoeders worden automatisch erkend als ouder van hun kind en de transgenderwet is een forse verbetering voor de rechten van transpersonen.

Toch vertaalt die vooruitgang zich niet in meer welzijn van holebi's, transgender en intersekse personen. Op papier is het oké, maar in de praktijk nog niet. Zo zegt in een Europese studie 42 procent van de ondervraagden dat ze het voorbije jaar lastiggevallen zijn door hun seksuele oriëntatie, genderidentiteit of genderexpressie.

VERBODEN TE ~~ROKEN~~

ZAGEN

Meer dan 60 procent durft niet zichzelf te zijn in de openbare ruimte uit angst om bedreigd te worden. Eén op de drie vermijdt daarom zelfs bepaalde plaatsen. Minder dan één op de drie is volledig out op de werkvloer. Twee op de drie durven zelden of nooit hand in hand over straat te lopen met hun partner.

Er is nog veel werk aan de winkel als het aankomt op maatschappelijke aanvaarding van LGBT+-personen. Mensen blijven botsen op vooroordelen, maken discriminatie en geweld mee en voelen zich minder goed in hun vel. Die factoren leiden tot extra stress, een lager zelfbeeld, soms ook tot donkere gedachten.

Daardoor zijn holebi's en transpersonen kwetsbaar voor psychische problemen en zelfmoordgedachten.

Het is belangrijk het welzijn van die mensen te verbeteren. Zorgen dat ze zichzelf kunnen zijn in alle domeinen van hun leven: op de werkvloer, thuis, op school ...

Pas dan kunnen we spreken van een inclusieve samenleving met een brede kijk op seksuele oriëntatie, genderexpressie, genderidentiteit en seksekenmerken.

HANDICAP EN INCLUSIE

Het VN-verdrag over de rechten van personen met een handicap hanteert in artikel 1 een brede opvatting over handicap: 'Personen met langdurige fysieke, mentale, verstandelijke of zintuiglijke beperkingen die hen in wisselwerking met diverse drempels kunnen beletten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving.' De definitie is 'inclusief' motorische handicap, chronische ziekte of aandoening, visuele en auditieve handicap, verstandelijke beperking, meervoudige handicap, psychische stoornissen, autisme en leerstoornissen. De Wereldbank gaat ervan uit dat wereldwijd ongeveer 15 procent van de bevolking een handicap heeft. Dat percentage is hoger in ontwikkelingslanden. In België registreerde de FOD Sociale Zekerheid 661.818 personen met een handicap in 2016. Die groep loopt meer risico op onderbescherming en op een lagere sociaal-economische status.

Inclusie gaat over evenredige en evenwaardige participatie.

Inclusie gaat over evenredige en evenwaardige participatie. Evenredige participatie betekent dat je participatie in verhouding staat tot je aandeel in de bevolking. Evenwaardige participatie betekent dat je op dezelfde manier gewaardeerd wordt als je dezelfde rol en positie inneemt als iemand zonder beperking.

Uit cijfers van GRIP⁵ blijkt dat er van evenredige participatie van personen met een handicap nog lang geen sprake is:

- Personen met een handicap hebben gemiddeld veel minder beschikbaar huishoudinkomen dan personen zonder handicap. 61 procent zit in de twee laagste inkomensklassen tegenover 34 procent van de personen zonder handicap.
- Mensen met een handicap zijn veel minder vaak aan het werk. Hun positie op de arbeidsmarkt lijkt bovendien erg onstabiel te zijn. In 2015 was de werkzaamheidsgraad van personen zonder handicap 77 procent. Bij personen met een handicap maar 43,10 procent.
- Het aantal personen met een handicap zonder secundair schooldiploma is twee keer zo groot als bij personen zonder handicap. Het percentage mensen met een handicap met een hogeschool- of universiteitsdiploma twee keer zo laag.

⁵ GRIP vzw is de mensenrechtenorganisatie van en voor personen met een handicap. Het letterwoord staat voor 'Gelijke Rechten voor Iedere Persoon met een handicap'.

- Ook in sport en cultuur zien we een opvallend lagere participatie. Die bleef de laatste acht tot tien jaar trouwens even laag. Personen met een handicap zijn wat minder actief in het verenigingsleven. Lichtpuntje is de sterke stijging in het aantal internetgebruikers.

Uit de cijfers van GRIP blijkt dat de kloof de laatste tijd niet kleiner werd. Integendeel. Een beleid dat uitgaat van inclusie kan daar een antwoord op bieden. In Vlaanderen krijgt dat beleid onder andere vorm onder de noemer ‘vermaatschappelijking’.

VERMAATSCHAPPELIJKING

Het idee van vermaatschappelijking loopt al jaren als een rode draad door het Vlaamse welzijnsbeleid. De Vlaamse overheid wil ‘mensen met beperkingen, chronisch zieken, kwetsbare ouderen, jongeren met gedrags- en emotionele problemen, mensen die in armoede leven een eigen zinvolle plek in de samenleving laten innemen, ze daarin ondersteunen als dat nodig is en de zorg zoveel mogelijk geïntegreerd in de samenleving laten verlopen’. De laatste jaren ondergingen verschillende sectoren een ware transformatie. De geestelijke gezondheidszorg, de bijzondere jeugdzorg en de gehandicaptensector zijn volop in transitie. Achter dat ingrijpende nieuwe beleid schuilen idealen waar je op het eerste gezicht alleen maar achter kunt staan: zelfredzaamheid, nabijheid en warme solidariteit.

Maar om die idealen te realiseren, heb je belangrijke randvoorwaarden nodig, zoals genoeg investeringen. Het nodige budget is er niet altijd. En bij het ideaal van zelfredzaamheid kun je sowieso vraagtekens zetten. Dat deed ook de Nederlandse professor Jan Willem Duyvendak op 1 februari 2019 in zijn lezing voor SAM: ‘We hebben van de waarden van de middenklasse de waarden van ons sociaal beleid gemaakt.’ Zelfredzaamheid is leuk als je genoeg geld hebt om hulp in te kopen.

De vermaatschappelijking geeft patiënten en cliënten meer keuzevrijheid in hoe zij ondersteund worden. Vermaatschappelijking zorgde ook voor ondersteuning in de leefwereld van mensen (outreach) in plaats van mensen residentieel te behandelen. Maar die outreach kost tijd en geld. En die zijn er niet altijd. Mensen die veel ondersteuning nodig hebben, moeten het nu soms stellen met één huisbezoek van twee uur om de twee weken. Bij onze gasten zorgt dat soms voor vereenzaming, verwaarlozing en misbruik.

Een ander gevolg van die vermaatschappelijking is dat wie te weinig ondersteuning krijgt, die gaat zoeken waar ze niet altijd voorhanden is. Zo zoeken steeds meer psychisch kwetsbare mensen buurthuizen op. Op zich niet verkeerd, maar buurtwerkers zijn geen psychologen en kunnen niet altijd de nodige hulp bieden.

Mensen met weinig geld, een laag opleidingsniveau en een klein netwerk zijn soms het slachtoffer van die vermaatschappelijking.

Sociaal werkers vinden dat vermaatschappelijking van de zorg moet blijven samengaan met onvoorwaardelijk recht op professionele hulp en zorg. Het mag geen excuus worden om te besparen in welzijn en zorg. Die sectoren kampen nu al met onderbezetting en wachtlijsten. Of ze moeten een beroep doen op de netwerken van de mensen in een kwetsbare positie, wat weinig realistisch is als de draagkracht van dat netwerk beperkt is.

Vermaatschappelijking heeft mooie idealen en zorgt voor extra aandacht voor de leefwereld van mensen. Maar dan moet er wel goed in geïnvesteerd worden.

1.2. FOCUS OP DE MENSEN ZELF



1.2.1. Kwetsbaarheid

Er zijn natuurlijk verschillende vormen van kwetsbaarheid. Je hebt mensen in een situatie van sociaal-economische achterstelling die lijden onder vooroordelen en die vooral geen of weinig invloed hebben op de besluitvorming van maatschappelijke instellingen. Maar er zijn ook mensen die niet in een sociaal-economisch moeilijke situatie zitten en die toch op een of andere manier in de problemen komen. Denk aan:

- Ouderen die kwetsbaarder worden
- Mensen met een handicap
- Mensen met een psychische kwetsbaarheid
- Eenoudergezinnen
- Mensen die kampen met een verslaving
- Mensen in eenzaamheid

Die mensen hebben ook recht op hulp. En natuurlijk lopen ze het risico om ook terecht te komen in een sociaal-economische achterstellingsituatie.

1.2.2. Theorie van de schaarste⁶

Onze gasten worden uitgesloten. Maar er is meer. Vaak hoor je mensen zeggen: 'Ze hebben geen geld, maar met Kerstmis kopen ze wel duur speelgoed voor hun kinderen. Dat kunnen ze dan weer wel!' Of: 'Ze wist hoe belangrijk het was om die papieren in te vullen, maar blijkbaar vond ze het toch niet nodig. Wel, dan kan ik ook niets doen.' In de ogen van veel mensen doen onze

⁶ Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir, *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*, Maven Publishing, Amsterdam, 2013

gasten vaak domme dingen. En soms vinden wij dat ook. Maar daar is een verklaring voor die we altijd in het achterhoofd moeten houden als we omgaan met mensen in armoede. Namelijk wat stress met ons doet.

Leven in armoede zorgt voor heel veel stress. Elke dag, elk uur, elke minuut ben je bezorgd over rekeningen, eten kopen, geen nieuwe kleren kunnen kopen, de kinderen niet kunnen geven wat ze willen of zelfs nodig hebben, de constante vernedering, het gevoel dat je faalt. Dat zorgt voor continue stress en spanning. En dat heeft een heel bijzonder effect op je denken: een tunnelvisie. Soms biedt die tunnelvisie voordelen: als je een deadline moet halen, kun je beter focussen en dus sneller werken. Maar met constante stress en dus een constante tunnelvisie ga je alleen nog op heel korte termijn denken. En dan neem je soms, in het perspectief van andere mensen, domme beslissingen. Niet omdat je dom bent, maar omdat je hersenen door de stress anders werken en omdat je dan andere overwegingen maakt dan anders. En zo komt het dat mensen soms duur speelgoed kopen voor hun kinderen dat ze zich eigenlijk niet kunnen permitteren. Op langere termijn veroorzaakt dat natuurlijk nóg meer problemen, maar dat zie je op dat moment - bijna letterlijk - niet. Of het lukt niet om die o zo belangrijke papieren voor een toelage ingevuld te krijgen, want op dat moment kun je je alleen maar afvragen waar je die dag een paar euro's gaat vinden om eten te kunnen kopen. Stress veroorzaakt tunnelvisie en armoede is een extreme constante vorm van stress.

Armoede is een extreme constante vorm van stress.

1.2.3. De gasten in relatie met hulp-, zorg- en dienstverlening

Het onthaalmodel

Organisaties sluiten onze gasten onbewust uit. Heel veel hulpverlening werkt volgens het onthaalmodel: als cliënt ga je naar een organisatie waar je je aanmeldt, je vraag stelt en daar een antwoord op krijgt. De meeste hulp-, zorg- en dienstverlening is zo georganiseerd.

Dat 'onthaalmodel' heeft vijf kenmerken waar onze gasten het vaak moeilijk mee hebben:

- **Cliëntvreemde omgeving.** Als cliënt kom je terecht in een organisatie of dienst waar jij je moet aanpassen aan de regels die daar gelden. Dat is zo bij een onthaal en bij ambulante of residentiële hulp.
- **Ritme van de subsidiërende instantie.** De zorg-, dienst- en hulpverlening kiest niet zelf hoe snel of traag ze werkt. Wie de subsidies geeft, hangt daar meestal ook resultaatverbindingen aan vast op een bepaalde termijn. In de praktijk krijgen mensen soms geen hulp of ondersteuning meer omdat het te lang duurt. Veel organisaties kunnen mensen niet eindeloos blijven helpen en stuiten op een tijdslimiet.
- **Focus op problemen.** Het uitgangspunt van de hulp is een hulpvraag, een probleem. Dat klinkt logisch en in zekere zin is het dat ook. Maar het heeft ook neveneffecten. Om gepaste hulp te krijgen, moet je dus een duidelijk probleem hebben. En het liefst niet te veel verschillende problemen tegelijk. De probleemfocus is ook een negatieve manier om mensen te benaderen: als cliënt word je constant aangesproken op je probleem. Voor mensen die al hun hele leven kampen met problemen, is vaak hulpverlening nodig die ze nu net benadert vanuit hun positieve kanten. De probleemfocus zorgt soms dat gasten alleen nog over hun problemen mogen vertellen en niet meer over de leuke dingen die ze meemaken.

- **Gespecialiseerde interventie.** Als het probleem duidelijk omschreven is, kan er gepaste en gespecialiseerde hulp komen. Maar onze gasten hebben niet altijd een interventie nodig. Soms hebben ze gewoon iemand nodig die er voor hen is. Een gespecialiseerde interventie kan soms goed werken voor iemand, maar totaal niet voor iemand anders.
- **Categoriaal denken.** De probleemfocus en de gespecialiseerde interventie leiden samen tot hokjesdenken: mensen opdelen in categorieën volgens probleem en oplossing. Dat werkt voor veel mensen. Maar soms zeggen categorieën meer over het aanbod van een organisatie dan over de mensen die ondersteuning nodig hebben. En je moet natuurlijk ook in een duidelijke categorie vallen. Jij zult maar de persoon zijn op wie geen enkele categorie van toepassing is. En soms nog moeilijker: je zult maar die mens zijn die in verschillende hokjes past. Het duidelijkste voorbeeld is de dubbeldiagnose: een drugverslaving in combinatie met psychische kwetsbaarheid. En dan start het rondje van de kastje naar de muur.

Het actief model

Voor de meeste mensen werkt het onthaalmodel heel goed. Maar straathoekwerk is er voor die andere mensen. Daarom werkt straathoekwerk volgens het actief model:

- **Vindplaatsgerichtheid.** Wij gaan naar de gasten en passen ons aan. We werken in hun leefwereld.
- **Ritme van de gast.** We proberen met elke gast niet te snel maar ook niet te traag te gaan. De gasten bepalen het tempo. Dat wil niet zeggen dat je niet af en toe eens kunt pushen. Maar altijd met de mogelijkheid om weer het tempo van de gast te volgen. Niemand verliezen is het doel.
- **Positieve benadering.** Een straathoekwerker zoekt niet naar problemen maar naar mensen. En als je contact wilt met mensen, kijk je naar hun krachten, mogelijkheden, sterktes. Problemen waar mensen mee zitten, komen dan wel vanzelf aan bod. Daar hoeft je niet naar te zoeken.
- **Presentie.** De kern van straathoekwerk is er zijn voor de gasten: niet vooral problemen oplossen maar luisteren, nabij zijn, dingen proberen zien zoals zij die zien, steunen.
- **Integraal werken.** Een straathoekwerker gaat met eender wat aan de slag. Van mogelijkheden tot bedreigingen, van wanhoop tot hoop, van verlangens tot angst.

1.3. DE DOELGROEP VAN HET STRAATHOEKWERK

We toonden al waar het voor onze mensen fout kan lopen, hoe ze soms niet mogen meebeslissen, uitgesloten worden en hoe ook zij zich door de hulp- en zorgverlening soms in de steek gelaten voelen.

De doelgroep van het straathoekwerk zijn de mensen die in de meest kwetsbare positie zitten of riskeren om daarin terecht te komen. De omgeving en maatschappelijke voorzieningen bereiken die mensen niet of niet goed.

Mensen in een kwetsbare positie. Het gaat eerst en vooral over financiële kwetsbaarheid. We werken met mensen in armoede. Maar kwetsbaarheid kan ook verwijzen naar problemen door ouder worden of door een ongeluk dat iedereen kan overkomen. Met kwetsbaarheid verwijzen we vooral naar alle mensen die onbedoeld uitgesloten worden door de werking van onze diensten en organisaties omdat ze van thuis andere normen meekrijgen dan verwacht wordt.

Mensen in de meest kwetsbare positie. Heel veel diensten en organisaties werken met mensen in een kwetsbare positie. Het straathoekwerk kiest ervoor om met die mensen te werken die ook daar uit de boot vallen of het gevoel hebben dat ze ook daar niet goed ondersteund worden.

Mensen die door de omgeving en de voorzieningen niet of niet goed bereikt worden. Veel mensen in onze samenleving hebben geen of slecht contact met diensten en voorzieningen en vaak hebben zij geen of maar een heel beperkt persoonlijk netwerk van familie, vrienden of buren. Straathoekwerkers gaan actief op zoek naar die mensen en proberen een positief contact te zijn. Van daaruit kunnen we dan nieuwe verbindingen zoeken.





2 – De visie

IEDEREEN HEEFT RECHT OP EEN MENSWAARDIG BESTAAN

- Straathoekwerk vertrekt van een duidelijke visie: iedereen heeft recht op een menswaardig bestaan.
- Die visie geeft ons een doel en goesting.
- Het gedroomde ideaalbeeld geeft kracht en richting aan wat we denken en doen.

Dit vertrekpunt lijkt op het eerste gezicht niet wereldschokkend want ook artikel 1 van de OCMW-wet van 1976 schuift het als doelstelling naar voren.

Maar in zijn uiterste consequenties is dit vertrekpunt toch een radicale en duidelijke stellingname:

Iedereen

Als het straathoekwerk vindt dat iedereen recht heeft op een menswaardig bestaan, dan bedoelen we daar ook echt iedereen mee. Dat recht hangt niet af van geslacht, leeftijd, afkomst, godsdienst. Het is onvoorwaardelijk. Je hebt er geen papieren voor nodig. Met iedereen bedoelt het straathoekwerk écht iedereen.

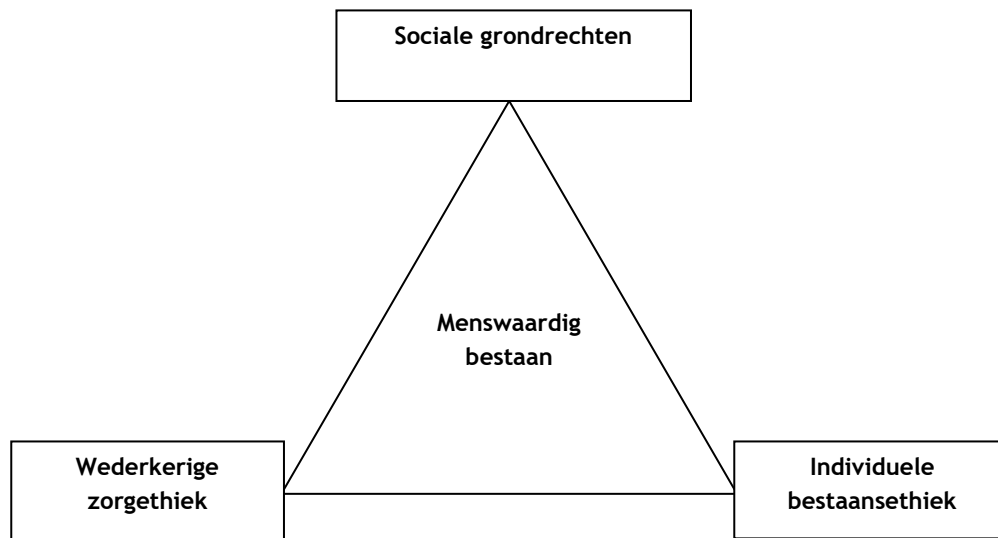
heeft recht op

Dat menswaardig bestaan hoef je niet te verdienen. Nee, je hebt er recht op omdat je een mens bent. Het straathoekwerk sluit zich heel duidelijk aan bij de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. Dat je mens bent, maakt dat je onvoorwaardelijk recht hebt op een menswaardig bestaan.

een menswaardig bestaan

We voelen allemaal wel ongeveer aan wat nodig is voor een menswaardig bestaan. Maar dat nauwkeurig uitleggen is moeilijker. In het straathoekwerk omschrijven we menswaardig bestaan zo:

Het menswaardig bestaan heeft drie componenten,⁷ die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn:



2.1. SOCIALE GRONDRECHTEN

Sinds 1994 garandeert de Belgische Grondwet in artikel 23 en 24 iedereen een menswaardig leven via deze sociale grondrechten: recht op arbeid en vrije beroepskeuze, recht op sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid en sociale, medische en juridische bijstand, recht op behoorlijke huisvesting, recht op bescherming van een gezond leefmilieu, recht op culturele en maatschappelijke ontplooiing en recht op onderwijs. Iedereen heeft dus die rechten. Het zijn de minimumvereisten voor een menswaardig bestaan. Die rechten zijn onvoorwaardelijk en niet gekoppeld aan plichten.

Zoals de sociale grondrechten nu in de Grondwet staan, zijn ze niet afdwingbaar. Artikel 23 en 24 moeten we dan ook meer opvatten als een intentieverklaring. Dat is jammer, want veel mensen blijven verstoken van die rechten, of hun rechten worden uitgehold:

- Het onderwijs krijgt maar moeilijk aansluiting met bepaalde groepen kinderen. Daardoor haken nogal wat kinderen en jongeren vroegtijdig af of raken ze gedemotiveerd. In het schooljaar 2017-2018 stopte in Vlaanderen 11,9 procent van de jongeren met school zonder secundair diploma of getuigschrift.⁸ Meer dan achtduizend scholieren. Het recht op onderwijs wordt dus niet gerealiseerd als dat onderwijs zich niet aanpast aan ieders leefwereld, behoeften, leermogelijkheden.
- Steeds meer mensen hebben het almaar moeilijker op de arbeidsmarkt en zitten in een onzekere situatie. Interimwerk (de sterkst groeiende werkgever op de arbeidsmarkt), laagbetaalde dienstencheques, tijdelijke contracten, lage lonen, flexwerk, deregulering: allemaal factoren die de situatie van mensen precair maakt.

⁷ Paul Heyndrickx, Ief Barbier, Hilde Driesen, Monique Van Ongevalle & Koen Vansevenant, *Meervoudig gekwetsten. Contextuele hulpverlening aan maatschappelijk kwetsbare mensen*, LannooCampus, Leuven, 2005

⁸ <https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/cijfers-over-schooluitval>

- De dienst Statistiek van de Vlaamse overheid⁹ stelde in 2018 vast dat 1 op de 10 personen leeft in een gezin met een inkomen onder de Belgische armoedegrens. Dat zijn ongeveer 680.000 mensen. In die groep zitten meer werklozen, eenoudergezinnen en huurders.
- Veel mensen wonen in ongezonde, verkommerde of te kleine woningen. Er zijn te weinig sociale woningen en in het tempo waarop nu gebouwd wordt, krijgen we de wachtlijst niet weggewerkt.¹⁰ Budgetbegeleiders zeggen al lang dat een gezin maximaal 30 procent van zijn inkomen aan huisvesting mag besteden. Mensen in armoede die op de privémarkt moeten huren, moeten de helft en meer spenderen aan huur en energie.
- Door hun financiële situatie stellen sommige mensen een bezoek aan de huisarts uit waardoor kleine aandoeningen verslechteren. Het derdebetalerssysteem niet invoeren, houdt veel mensen tegen om gepaste medische hulp te zoeken.

Dit zijn voorbeelden van hoe de rechten van mensen ook in onze samenleving geschonden en uitgehold worden. Toch gaat het over basisvoorwaarden voor een menswaardig bestaan. Volgens het straathoekwerk zijn de sociale grondrechten niet genoeg om te kunnen spreken van een menswaardig bestaan. De sociale grondrechten kun je de praktische kant van armoede, uitsluiting of kwetsbaarheid noemen. De invulling van een menswaardig bestaan vraagt om meer.

2.2. ZORGETHIK

Grondrechten zijn de basis voor een menswaardig bestaan. Zorgethiek levert een manier om die basis menselijk vorm te geven. De zorgethiek stelt dat elke mens in interactie leeft met anderen. Dat vormt zijn identiteit. Elke mens heeft behoefte aan verbinding, inclusie, erbij horen, meetellen.¹¹ Zorgethiek betekent dat de sociale grondrechten van mensen op een menselijke manier gegarandeerd moeten worden. Dat kan verkillig, individualisme en afstandelijkheid tegengaan. Een menswaardig bestaan vormgeven houdt dus ook in dat je als werker mee de processen ondersteunt om mensen weer in verbinding te brengen met anderen zoals burens, familie of vrienden.

Maar zorgethiek gaat verder: het gaat niet alleen over in verbinding staan met anderen, maar ook over gehoord worden, van tel zijn. Veelal worden de gasten van het straathoekwerk geduld, mogen ze er zijn. Dat is niet genoeg. Als er verkiezingen zijn, voert Samenlevingsopbouw altijd campagne rond 'Ieders stem telt'. Dáárover gaat het. De mening van onze gasten is even belangrijk als die van anderen. Ook dat moeten we als straathoekwerker ondersteunen.

We plaatsen bij zorgethiek nog een derde concept: solidariteit. Het gaat niet alleen over in relatie staan met anderen maar ook over elkaar steunen, zich verenigen, opkomen voor elkaars rechten. De zorgethiek in het straathoekwerk is dus ook een kwestie van politiserend werken.

Als we zorgethiek benaderen vanuit 'erbij horen', dan kunnen we nadenken over wat een mens nodig heeft om het gevoel te hebben erbij te horen. Dat is erkenning.

Een mens heeft erkenning nodig om erbij te horen.

⁹ www.statistiekvlaanderen.be

¹⁰ Danielle Dierckx, Jan Vranken, Jill Coene, An Van Haarlem, Armoede en sociale uitsluiting Jaarboek 2012, Acco, Leuven, 2013

¹¹ Luc De Droogh & Thomas Maesele, Zorg voor ethiek, Alert, Antwerpen, 2008

Die erkenning kan op drie niveaus:¹²

- **Inclusie.** De erkenning dat je er bent. Het gevoel dat je erbij hoort, opgemerkt en geaccepteerd worden, betekenis hebben voor anderen. Het gaat om basiserkenning.
- **Controle.** Erkenning voor wat je kan. Competentie, het gevoel tot iets in staat te zijn, iets te kunnen presteren en gedaan te krijgen. Dat heeft invloed op je gevoel van onafhankelijkheid en zelfvertrouwen.
- **Affectie.** Erkenning voor wie je bent. Genegenheid, aardig of sympathiek gevonden worden. Het gevoel gewaardeerd te worden om wie je bent als persoon.

Die affectie is het belangrijkste doel. Die geeft je het gevoel dat je echt jezelf kunt zijn omdat de ander je aanvaardt. En dat brengt ons bij derde deel van de driehoek.

2.3. INDIVIDUELE BESTAANSETHIEK

Elk individu heeft het recht om zijn eigen leven richting te geven en eigen keuzes te maken. Dat recht is geen pleidooi voor individualisering. Zelfbeschikkingsrecht moet samen vorm krijgen met de broederlijkheid.

We zien in onze samenleving verontrustende evoluties:

- De verhouding tussen zelfbeschikkingsrecht en broederlijkheid wordt slapper, waardoor voor heel wat mensen zelfbeschikkingsrecht eigenlijk neerkomt op overgelaten worden aan je lot.
- De huidige invulling van vrijheid komt neer op het 'eigen schuld'-model. Je slaagt er niet in om je leven in goede banen te leiden en dat is je eigen individuele schuld.
- De huidige samenleving wordt hoe langer, hoe meedogenlozer. Je hebt nauwelijks nog het recht om fouten te maken.
- Ondanks het grote maatschappelijke ideaal van vrijheid worden de voorwaarden om te participeren altijd maar groter en onoverkomelijk voor hele groepen in de samenleving.

Drie voorbeelden waar de keuzevrijheid van mensen ingeperkt wordt:

- Veel mensen hebben een hond. Maar veel opvanginitiatieven weigeren huisdieren. Dat dwingt veel mensen om hun levensgezel op te geven als ze een beroep willen doen op hulpverlening.
- Mensen die te kampen hebben met armoede, krijgen vaak het verwijt dat ze een deel van hun problemen zelf veroorzaken. Als ze zouden stoppen met roken, sparen ze al heel wat geld uit. Dat is misschien wel rekenkundig correct, maar het blijft een belediging. Want eigenlijk horen ze: 'Jij bent arm, dus voor roken mag jij niet kiezen.'
- Vroeger werd rondhangen beschouwd als een tijdsbesteding voor tieners. Nu is de algemene teneur dat rondhangen eerder overlast is. Jongeren die elkaar op straat ontmoeten, worden vaak met argusogen bekeken. Geregeld worden er zelfs agenten of sociaal werkers op afgestuurd om voor de jongeren een andere tijdsbesteding te vinden.

¹² William Schutz, *The interpersonal underworld*, Science & Behavior Books, Palo Alto, 1966

De sociale grondrechten, de wederkerige zorgethiek en de individuele bestaansethiek vormen samen de visie 'iedereen heeft recht op een menswaardig bestaan'. Die visie klonk eerst heel simpel maar blijkt uiteindelijk toch radicaal te zijn. Meer nog: in deze visie zitten zelfs de concepten van een van de bekendste revoluties die onze westerse samenleving vormgegeven heeft, de Franse Revolutie. Vrijheid (bestaansethiek), gelijkheid (sociale grondrechten) en broederlijkheid (zorgethiek). Door onze visie te koppelen aan de Franse Revolutie en de Verlichting, geven we het straathoekwerk de plaats die het verdient: als voorvechter van mensenrechten en als medewerker aan een rechtvaardige en democratische samenleving. Het gaat dus niet alleen om 'hulpverlening' maar ook om het vormgeven van de dagelijkse samenleving voor ons allemaal.



3 – De definitie, de doelgroep en de doelstellingen

ACTIEF, POSITIEF, RELATIONEEL, ONVOORWAARDELIJK EN POLITISEREND

3.1. STRAATHOEKWERK: DE DEFINITIE

Straathoekwerk is een actieve, positieve, relationele, onvoorwaardelijke en politiserende werkvorm van aanwezig zijn, gericht op de realisatie van een kwaliteitsvol leven van gasten en groepen in de meest kwetsbare posities.

Elk stukje van deze definitie is van belang:

Actief. We wachten niet af op een bureau maar zoeken op. We werken vindplaatsgericht. Bijvoorbeeld op pleintjes, op straat, in cafés, wassalons, in tram en bus, in de gevangenis, bij mensen thuis.

Positief. We benaderen mensen op hun kwaliteiten en mogelijkheden. We zijn eerst en vooral geïnteresseerd in de - kwaliteiten van - mensen. Problemen en disfuncties komen later vanzelf wel aan bod, als de relatie versterkt is. We zien de mensen in de eerste plaats als mensen met kwaliteiten en mogelijkheden.

We hebben geen schrik van de leefwereld van onze gasten, van hun gedragingen, waarden en normen. Integendeel: we kijken er met een open blik naar en confronteren ze met onze eigen gedragingen, waarden en normen en leren ervan. Door die houding ontstaan openingen en worden dingen ook bespreekbaar.

Relationeel. Straathoekwerk is altijd relationeel werken. We zien de gast als iemand die in relatie staat met anderen. We gaan met die gast een gelijkwaardige en betrouwbare relatie aan. We kijken in die relatie wat er gedaan kan worden en evalueren of het juiste dan goed gedaan is.

Onvoorwaardelijk. De gasten hoeven niet te voldoen aan criteria om met een straathoekwerker in contact te komen en een relatie op te bouwen. We stellen geen voorwaarden. De gast hoeft niet zelf een hulpvraag te hebben of te formuleren, hoeft niet gemotiveerd te zijn. We stellen geen voorwaarden over waarden en normen, cultuur of omgangsvormen. Onvoorwaardelijk wil ook zeggen dat de relatie niet afhankelijk is van het wel of niet bereiken van bepaalde doelstellingen. Onvoorwaardelijk is ook dat je je relatie met de straathoekwerker niet verliest. Ook al heb je jaren geen contact meer gehad, ook al heb je de job waar je samen naar zocht verspeeld, ook al heb je toch weer gebruikt, de straathoekwerker is en blijft er altijd. Natuurlijk stellen straathoekwerkers wel voorwaarden over persoonlijke grenzen: lichamelijke grenzen, werk-privé, respect voor elkaar, agressie. Het is niet zo dat werkers alles toelaten. Een relatie bestaat uit geven en nemen en dat moet gebeuren binnen bepaalde grenzen, die de twee partijen aangeven.

Politisierend. Straathoekwerkers ijveren mee voor toegang tot rechten en kaarten structurele factoren aan die sociale rechtvaardigheid belemmeren. Samen met de gasten zoeken ze naar oplossingen en beïnvloeden ze het beleid.

Werkvorm. Straathoekwerk is een bezoldigde baan. Als straathoekwerker werk je methodisch: je streeft doelstellingen na op een systematische, doelgerichte en procesmatige manier.

Aanwezig zijn. Straathoekwerk wil niet in de eerste plaats interveniëren. Het vertrekpunt is om aansluiting te zoeken bij het leven van mensen. Door elke dag bij de mensen te zijn, ontstaat er een respectvolle relatie waarin alles besproken en behandeld kan worden. De belangrijkste werkinstrumenten van de straathoekwerker zijn de eigen persoonlijkheid en de vertrouwensrelatie die de werker opbouwt met de gasten.

Kwaliteitsvol leven. Een kwaliteitsvol leven wordt bepaald door drie factoren: de sociale grondrechten, volwaardig in relatie staan met de samenleving en zelfbeschikkingsrecht.

Gasten. Straathoekwerk spreekt niet over cliënten of patiënten maar over gasten.

Gasten en groepen in de meest kwetsbare posities. Over de doelgroep gaat het hieronder.

3.2. STRAATHOEKWERK: DE DOELGROEP

De doelgroep van het straathoekwerk zijn de mensen die in de meest kwetsbare positie zitten of riskeren om daarin terecht te komen. De omgeving en maatschappelijke voorzieningen bereiken die mensen niet of niet goed.

Deze doelgroepsomschrijving heeft wel een woordje uitleg nodig, want er zit nogal wat in.

Een kwetsbare positie betekent vooral armoede. Heel veel gasten van het straathoekwerk hebben geldproblemen. Ze zijn werkloos of hebben een handicap en moeten rondkomen met een te klein vervangingsinkomen. Of ze hebben een of zelfs meer jobs en toch valt hun inkomen onder de armoedegrens. Of ze hebben schulden of hun leefloon is geschorst. Hun kwetsbare positie heeft bijna altijd met geld te maken.

Een kwetsbare positie is ook een kwestie van uitsluiting. De meeste mensen in onze doelgroep komen niet uit de witte middenklasse. Toch bepaalt die middenklasse in al onze structuren de normen. Als je van thuis uit andere normen meekreeg en je je niet snel genoeg aanpast, krijg je te maken met uitsluiting. Als kinderen van thuis uit meekregen dat je altijd eerlijk moet zijn en je mening moet zeggen, krijgen ze snel problemen op school. Ze worden dan bestempeld als onbeleefd en lastig. Vaak met straf en soms schorsing tot gevolg. Die uitsluiting zien we niet alleen op school maar ook op het werk, bij politie en justitie, bij overheidsdiensten en zeker ook in de hulpverlening. Die mensen komen dan eerder in contact met de sanctionerende kant van die instituten, eerder dan met de positieve kanten.

En een kwetsbare positie kan ook verwijzen naar leeftijd of ziekte. Mensen kunnen in een kwetsbare positie terechtkomen omdat ze ouder worden, een ongeluk hebben of ziek worden. Ook dat kan grote financiële en sociale gevolgen hebben.

In onze doelgroepsomschrijving gaat het over de meest kwetsbare positie. Straathoekwerkers richten zich vooral op mensen die overal uit de boot vallen. Ze gaan ook op zoek naar de mensen met wie niemand anders nog werkt of wil werken. Het kan ook gaan over mensen die riskeren in een kwetsbare positie terecht te komen. Zo werken heel wat straathoekwerkers met kinderen en jongeren. Niet al die kinderen en jongeren zitten in een kwetsbare positie. Maar door met hen aan de slag te gaan, kunnen we soms preventief werken en werken aan een relatie voor als het fout zou lopen.

Het laatste kenmerk van de doelgroep is dat de relatie tussen de gasten en hun omgeving of de voorzieningen geschaad is. Veelal gaat het om mensen die heel wat contacten met hun omgeving verspeelden. Of die contacten zijn niet goed. Opnieuw zorgt dat voor uitsluiting: door voorzieningen omdat ze 'niet goed meewerken', niet in een hokje passen, maar ook uitsluiting door andere mensen omdat ze 'anders' zijn.

3.3. STRAATHOEKWERK: DE DOELSTELLINGEN

Elke straathoekwerker heeft vier doelstellingen:

- Aanwezig zijn in de leefwereld en contact krijgen met gasten
- Een relatie aangaan met de gasten
- Zicht krijgen op gasten en de leefwereld
- Een kwaliteitsvol leven realiseren:
 - Door ondersteunend te werken met gasten
 - Door de communicatie met de samenleving te verbeteren
 - Door politiserend te werken

3.3.1. Doelstelling 1: Aanwezig zijn en contact krijgen

De straathoekwerker leert door elke dag op de vindplaatsen te zijn, geleidelijk de gasten kennen. Dat is een traag proces, maar wel heel belangrijk. Mensen die uitgesloten worden, staan dikwijls wantrouwig tegenover vertegenwoordigers van maatschappelijke instellingen zoals hulpverleners. Ze zien ze dikwijls als bemoeizuchtige betweters die hen eens gaan zeggen hoe ze met hun leven moeten omgaan, zonder dat ze fundamenteel iets te bieden hebben. Dat heeft twee gevolgen. Om als straathoekwerker aanvaard te worden in hun milieu, moet je stilaan en voortdurend bewijzen dat je wel respect voor hen hebt, dat je ze ziet als deskundigen over hun eigen leven en situatie. Zo word je, gewoon door er te zijn, stilaan een nieuwe positieve link met de samenleving.

Een tweede gevolg is dat dit tijd vraagt. Mensen die uitgesloten worden, zijn niet gebaat bij vluchtige contacten met iemand die alleen maar hun praktische problemen mee oplost. Ze willen erkend worden als mens, niet als probleemgeval. Straathoekwerk neemt de tijd om ze te leren kennen en zo geleidelijk aan een deel te worden van hun leefwereld. Niet meteen om hulp te bieden, maar om te luisteren, om te ondersteunen, om plezier te maken met hen, om er te zijn voor hen. De leefwereld van de gasten staat ook altijd centraal. Je kunt de gasten niet leren kennen als je ook hun leefwereld niet leert kennen. Daarom is het nodig aanwezig te zijn in die leefwereld en die van binnenuit te leren kennen.

Niet aanbod- of
vraaggestuurd,
maar dialoogge-
stuurd werken.

3.3.2. Doelstelling 2: Een relatie aangaan

Straathoekwerk is altijd relationeel werken. Dat begint bij de gast zien als iemand met een relatie met familie, vrienden, buurt, samenleving. Geregeld contact met de gast in zijn of haar leefwereld schept een band, een relatie. In die relatie ontdek je wat er gedaan kan worden. Je bespreekt dat met de gast en samen voer je het uit. Het straathoekwerk speelt zich altijd af in die relatie en wordt erdoor bepaald. Het gaat niet om aanbodgestuurd of vraaggestuurd, maar om dialooggestuurd werken.



3.3.3. Doelstelling 3: Zicht krijgen op de leefwereld

Door in de leefwereld te zijn en relationeel te werken, krijgt de straathoekwerker zicht op wat de gast bezighoudt, wat er leeft bij de doelgroep en wat er zich afspeelt in de wijk. Je zou de straathoekwerker kunnen zien als een stadsantropoloog die een beeld van binnenuit heeft op wat er zich afspeelt. Straathoekwerkers zijn de ‘voelsprietten van de wijk’.

Straathoekwerkers zijn de ‘voelsprietten van de wijk’.

3.3.4. Doelstelling 4: Kwaliteitsvol leven realiseren

Om de kwaliteit van het leven van de gast te bevorderen, gaat de straathoekwerker samen met de gast op zoek naar nieuwe mogelijkheden. Omdat de werker en de gast een sterke relatie hebben, is alles bespreekbaar. De straathoekwerker dwingt de gasten niet om iets te doen, maar geeft wel altijd zijn mening. De verantwoordelijkheid en de keuze blijft wel bij de gast. Die kiest zelf en wordt nooit verplicht. Het is dus een gemotiveerde keuze. De straathoekwerker ondersteunt de gast om te zoeken naar instanties of personen die kunnen helpen.

De straathoekwerker werkt op verschillende manieren aan kwaliteitsvol leven of aan stappen in die richting:

- Door de gast te ondersteunen met informatie, advies, doorverwijzing, toeleiding, begeleiding, praktische hulp, confrontatie.
- Door mee op zoek te gaan naar informele of formele netwerken die de gast kan activeren of reactiveren. Soms kun je ondersteuning zoeken bij bureaus, familie, vrienden, en soms werk je aan een betere link met hulpverlening, politie, justitie, dienstverlening, school.
- Door politiserend te werken. Door veel met gasten aan de slag te zijn, ontdekt de werker bij momenten signalen van uitsluiting of tekorten in de hulp-, dienst- of zorgverlening. Het is de taak van elke straathoekwerker om met die signalen aan de slag te gaan en beleidsbeïnvloedend te werken. Structuren mee veranderen en zo streven naar een kwaliteitsvol leven voor alle gasten, is een vast onderdeel van het werk. Belangrijk is dat het niet alleen gaat over politiek werk, maar ook over thema's bespreekbaar maken met de gasten. Bewustwording over hoe dingen lopen en hoe het anders zou kunnen, hoort ook onder deze doelstelling. Politiserend werken is dus bewustwording mee op gang brengen en beleidsbeïnvloedend werken.



4 – De praktijk

RELATIONEEL, PROFESSIONEEL EN BETROKKEN

- De relatie met de gast stuurt je werk als straathoekwerker. Die relatie begint met een open blik.
- Professioneel neem je vooral een authentieke, betrokken, participatieve houding aan.
- En straathoekwerk zal politiserend zijn of het zal niet zijn.

4.1. RELATIONEEL WERKEN

Mensen zijn relationele wezens. Je gasten staan niet op zichzelf. Vanuit een presentiebenadering ga je in relatie met anderen om zorg te bieden.



Dat de gast in relatie staat met jou als straathoekwerker is op zich al van betekenis omdat het de ander goed doet en omdat het zin geeft. Dat gaat verder dan oplossen of verhelpen of goed overeenkomen. De relatie stuurt je werk. Je gaat nadenken over welke vaardigheden of methodes je gebruikt met het oog op goede zorg voor de gast. Het is een voortdurend proces van beraadslagen en aanpassen.

De uiteindelijke bedoeling is om je gasten relationeel in te bedden en ze zo een plaats in de maatschappij te geven, tussen andere mensen, met wie ze betekenisvolle relaties kunnen hebben.¹³

4.1.1. Kijken naar de ander

Alles begint met een open blik. Heel wat van onze waarnemingen zijn gebaseerd op onze eigen kaders: culturele achtergrond, opvoeding, levenservaring, normen en waarden. Zij vormen onze realiteit. Maar daar zitten beperkingen aan. Het is belangrijk om je daar als straathoekwerker bewust van te zijn.

Open waarnemen vergt continue alertheid en veel oefening. Je moet altijd je eigen indrukken onder de loep leggen en bevragen. Een sterk gekleurde ervaring van de ander maakt nabij komen erg lastig. Zo loop je het risico dingen over het hoofd te zien die van belang zijn voor de gast. Je richt je op voortdurend streven naar open waarnemen, goed wetend dat je daar nooit helemaal in zult slagen.

In de omgang met je gasten

Je bent **aandachtig** en geïnteresseerd met een focus. Je vraagt door bij alledaagse dingen of opmerkingen en laat ruimte voor het antwoord. Zo toon je de gast dat wat hij of zij zegt, belangrijk is voor jou. Je belangstelling doet de gast goed. En dat waarnemen helpt je als straathoekwerker om te weten wat je moet doen.

Door tijdelijk je **perspectief** te verplaatsen, leer je de gast te begrijpen. Wat staat er op het spel voor hem en wat niet? Hoe is het voor de gast om dit leven zo te ervaren? Met die inzichten in gedachten, bedenk je waar je kunt aansluiten en reageer je vanuit je eigen positie.

Je neemt een **onderzoekende** en verwonderde houding aan. Je stelt jezelf open om verrast te worden en gasten te leren kennen vanuit hun anders zijn. Je kijkt breed. Zo vermijd je de valkuil om alleen de problemen van de gasten te zien. Je blijft jezelf vragen stellen bij wat je denkt te zien. Zo hou je je beeld van een gast beweeglijk en probeer je telkens weer te begrijpen hoe het leven van de gast zich afspeelt.

In gevecht met jezelf

Bij steden en gemeentes krijg je een opdracht waar je als professional aan moet werken. Die opdracht bepaalt de focus in je werk en toont wat van belang is. Een opdracht kan ook je inzichten versmallen en maken dat je alleen nog kijkt vanuit je opdracht. Zo mis je mogelijk waardevolle dingen die van belang zijn om goede zorg te bieden. Beeld je in dat je niet vanuit je werk contact had met je gasten: hoe zou je dan naar ze kijken en wat zou je anders doen?

¹³ Elly Beurskens, Marije van der Linde & Andries Baart, *Praktijkboek Presentie*, Coutinho, Bussum, 2019, p. 37-53.

De methodes en technieken die je als straathoekwerker hanteert, maken dat je een bepaalde kijk hebt op zorggevers en zorgontvangers. Zij bepalen hoe jij denkt over wat professioneel is, hoe jij jezelf daarin ziet en wat tot je vak behoort. Dat kleurt je realiteit: zo hoort het, zo doe ik het altijd, dit is écht straathoekwerk. Bij een open waarneming blijf je aandachtig voor het appel van de ander en laat je de gebruikelijke gang van zaken in je beroep achterwege.¹⁴

4.1.2. Betrokken bij het leven van de gast

Je sluit aan op de ander. Je respecteert dat je gast anders is dan jij en je erkent dat je manier van denken niet dezelfde is als die van je gast. Vanuit die open houding ontdek je wie de gast is, wat zijn wereld is en wat voor hem belangrijk is. Zo leer je zijn leefwereld en levensloop kennen. Je leert wat belangrijk is voor hem, waar hij het moeilijk mee heeft en hoe je het best kunt aansluiten. Dat is en blijft een voortdurend zoekproces:

- Straathoekwerkers werken integraal en op alle levensdomeinen. Maar verkokering kan ook in ons denken sluipen: ‘Zo dadelijk zie ik Leo. Met hem heb ik het vooral over zijn lastige OCMW-assistente.’ Bij minder verkokerd denken nodig je de ander uit om het ook over andere dingen te hebben. Soms moet je daar bij helpen.
- Je maakt écht tijd voor mensen en je bent niet constant bezig met hoelang het gesprek mag duren. Stimuleer een natuurlijk verloop.
- Aanklampbaar zijn betekent dat je gasten de mogelijkheid geeft om op jou een beroep te doen terwijl je eigenlijk wat anders van plan was.
- Werken op het tempo van de gast betekent dat je ruimte laat en respect hebt voor de tijd die de gast nodig heeft om met zijn verhaal te komen. Je drukt niet door wat jij denkt dat er moet gebeuren of waarover het moet gaan. Concreet kan dat betekenen dat je iemand niet aanspreekt over zijn drankgebruik terwijl dat overduidelijk wel een probleem is.

Aansluiten betekent ook gevoelig zijn voor onuitgesproken vragen en verlangens.¹⁵

4.1.3. Programmeren wie je moet zijn

Goede zorg is afgestemd op je gast. Je zoekt en gaat na wat er nodig is en je gaat samen kijken naar wat er moet gebeuren.

Iedereen worstelt met dingen. Het is van belang om de dingen waar je gasten het moeilijk mee hebben te leren herkennen en erkennen. Soms geven gasten dat zelf aan, andere keren moet je echt zoeken naar wat er speelt. Vaak zie je het aan iemands lichaamstaal: dat ze niet op hun gemak zijn, zich afwenden, dat het gesprek een andere wending krijgt, dat ze onrustig of kwaad worden.

In hulpverlening loopt er heel wat mis met de interpretatie van wat mensen echt nodig hebben. We spreken van een ‘mismatch’ als iemand niet tevreden is over de geboden hulp. Dat schaadt het vertrouwen van de gast in diensten en kan schadelijk zijn.

¹⁴ Elly Beurskens, Marije van der Linde & Andries Baart, *Praktijkboek Presentie*, Coutinho, Bussum, 2019, p. 57-69

¹⁵ Elly Beurskens, Marije van der Linde & Andries Baart, *Praktijkboek Presentie*, Coutinho, Bussum, 2019, p. 71-83.

De meest voorkomende oorzaken van mismatch zijn:

- Een vraag niet goed kunnen formuleren
- Behoeften die niet passen in de manier van werken of andersom
- Onbewust een verschillende kijk hebben op wat goede zorg is
- Als zorgverlener te weinig inzicht hebben in de leefwereld van de gast en zo bepaalde keuzes en de gedachtegang moeilijk begrijpen.

We zeiden het al: stel je hulp altijd opnieuw in vraag. Wat speelt er bij de ander? Is het dit wat de ander wil, samen blijven zoeken?

Maar je laten sturen vanuit de relatie gaat veel verder dan dat:

- Een 'latende' houding is bij heel veel gasten aangewezen omdat je de gast wilt respecteren in zijn anders zijn, in zijn tempo, in zijn eigen zoektocht naar wat het beste is voor hem. De latende houding geeft ruimte aan de eigen dynamiek van gasten, van hun eigen zoektocht. Hij bepaalt wat de doelen zijn in je relatie en hoe de zorg er moet uitzien.
- In relatie met gasten gaan ze soms kijken naar jou als een soort vriend. Dat je zo gezien wordt, toont een onvervuld verlangen. Als straathoekwerker kun je niet anders dan dat aanvaarden maar dat wil niet zeggen dat je daarin mee moet gaan en zo misschien verkeerde verwachtingen creëren en mensen opnieuw kwetsen. Nee, je moet ermee aan de slag. 'Professioneel' wordt hier 'professionele nabijheid'.
- Dagelijkse handelingen kunnen betekenis krijgen door de manier waarop je ze uitvoert. Je kunt iets zo doen dat je tegelijk uitdrukt dat de ander er mag zijn. In relationeel werk is het belangrijk beweeglijk te zijn en samen dingen te ondernemen.
- Moeilijke onderwerpen zijn dikwijls het best verteerbaar als je ze mengt met alledaagse omgangsvormen zoals wandelen, fietsen of samen een koffie drinken.
- Heel wat mensen worstelen met onoplosbare dingen. Relationeel werken betekent dan bij iemand blijven zonder dat er wat op te lossen valt

4.1.4. Reageren met wat je geleerd hebt

Relationeel werken doe je in een terugkerende beweging. Je doorloopt dan elke keer opnieuw het kijken, betrekken en programmeren. Oog hebbend voor wat de gast ervaart bij je doen en laten, telkens weer aansluitend en afstemmend. En dan stel je jezelf de vraag of de gast je aanpak ook ziet als goede zorg. Op basis daarvan stel je bij: Kijk ik te nauw? Sta ik niet te ver af? Heb ik het verkeerd begrepen? Reageren doe je vooral in dialoog met de gast om de betekenis van de zorg te verduidelijken en bij te stellen.

Het is belangrijk dat je in gedachten blijft houden waar je zorg toe dient. Wat is de uiteindelijke bedoeling van je relationeel werk met gasten? De finaliteit van je werk heeft een invloed op wat je doet en wat niet. Kan de uiteindelijke bedoeling van je werk goede zorg betekenen voor de mensen die je ontmoet?

Relationeel werk is erg veranderlijk en kan bij momenten complex zijn als je het doordacht wilt doen. Hou dus in gedachten dat je benadering een vooropgesteld en continu streven inhoudt, goed wetend dat je het ideaal niet zult bereiken. Je blijft kritisch voor je eigen indrukken en handelen en gevoelig voor wat de gast van je nodig heeft. Bij de ene gast leer je zachtvaardig te zijn, bij de andere moet je jezelf eens flink boos maken. Dat kan allemaal goede zorg zijn, zolang het aangepast is aan voor wie het dient.¹⁶

¹⁶ Elly Beurskens, Marije van der Linde & Andries Baart, *Praktijkboek Presentie*, Coutinho, Bussum, 2019, p. 21-139.

4.2. EEN PROFESSIONELE HOUDING AANNEMEN

Als straathoekwerker heb je weinig waarop je kunt terugvallen in je dagelijks werk met gasten. Er is geen protocol om te volgen, meestal geen infrastructuur, geen materiaal, geen pasklare oplossingen. Je zou dat kunnen zien als het moeilijke aspect van straathoekwerk, maar eigenlijk is het net een grote sterkte.



Je hebt als werker weinig te verdedigen of te verliezen. Je hebt geen lokaal te verdedigen. Je hebt geen aanbod. Als gasten het straatmeubilair afbreken, kun je daar heel wat mee doen, maar je bent er niet zelf verantwoordelijk voor. Je staat ook niet onder druk van je gasten om iets te doen, want je hebt niet veel te bieden. Of nee: je hebt heel veel te bieden, maar niets materiëls en dat werkt bevrijdend.

In relatie gaan met iemand is de basis. Dat is het belangrijkste wat je doet. Je bouwt een stevige professionele relatie op waarin er veel mogelijkheden zijn maar ook grenzen, bepaald door het werk, door jezelf en door de gast.

Hoe die relatie eruitziet, heb je niet in de hand. Maar wat je wel in de hand hebt, is je eigen houding. Die moet dus goed zitten. We plakken negen kenmerken op die houding en noemen ze de **participatieve basishouding**:

4.2.1. De gast gelijkwaardig behandelen

Je staat naast je gast en niet erboven. Je bent een mens, net als je gasten. Jij weet veel en je gasten weten veel. Jullie zijn niet gelijk, dat niet. Straathoekwerk is je beroep. Jij wordt betaald om in die relatie te staan. Maar dat houdt niet in dat jij de richting bepaalt. Je gaat op zoek naar de sterktes van je gasten, omdat zij expert zijn van hun eigen leven. Door samen in dialoog te gaan, en allebei een inbreng te hebben, groeit de expertise van allebei. Soms leidt

Dialogoog is de motor van je werk.

dat tot botsingen in waarden, normen en meningen. En dat is goed want zo kan verandering ontstaan. Je gasten ervaren dat hun mening gehoord wordt en evenwaardig is aan de jouwe. Dialoog is de motor van je werk.

4.2.2. Je openstellen voor de gast

Als je naast je gasten staat, sta je ook open voor wie ze echt zijn. Je bent je bewust van de gelijkenissen tussen jullie en van de verschillen. Soms botsen jullie waarden en normen of jullie verwachtingen. De ander accepteren is dan van groot belang. Daarvoor hoef je niet altijd en overal het gedrag van je gasten goed te keuren. Maar je blijft ze wel gewoon graag zien.

Daardoor kun je een positieve confrontatie aangaan over waarden en normen, gedragingen, manieren van leven en omgaan met elkaar, kijken naar de wereld en je rol daarin. Dat zet je gasten en jezelf voortdurend aan het denken. Openheid is een van de belangrijkste kenmerken van een straathoekwerker: niet veroordelen.



4.2.3. Authentiek jezelf zijn bij de gast

Als je uitgaat van gelijkwaardigheid in de relatie, is het niet moeilijk zijn om jezelf te zijn. Om je gasten te ondersteunen, kom je vaak veel te weten over hun leven, hun leefomstandigheden, hun dromen, hun gevoelens en hun zwaktes. In veel hulpverleningsrelaties houdt de hulpverlener alle informatie over zijn eigen leven achter. Dan heb je natuurlijk geen gelijkwaardige relatie. Als straathoekwerker wil je net wel een gelijkwaardige relatie, en sta je ervoor open om jezelf te tonen, door dingen over jezelf te vertellen, door te tonen dat je ook een mens bent die af en toe een slechte dag heeft, die ook dingen meegemaakt heeft. Zo krijg je meer kansen om van elkaar te leren. Je geeft heel veel aan je gasten en je staat er ook voor open om veel te krijgen van je gasten. Je kunt oprecht blij zijn met je gast als iets meezit, en balen of boos of verontwaardigd zijn als iets tegenzit.

4.2.4. Fijngevoelig en zorgzaam betrokken zijn bij de gast

‘Zorg dragen voor’ staat centraal in het straathoekwerk. Niet de praktische hulp die je biedt. Zorg bekijken we als een kwalitatief begrip, zoals in de presentietheorie. De zorgzame relatie met je gasten is de essentie van je werk. Mensen ontwikkelen zich in relatie met anderen. Vanuit een professionele nabijheid heb je aandacht voor het dagelijks leven van je gast. Daarvoor ben je bereid naar de wereld te kijken door de ogen van je gast. Waar zijn je gasten mee bezig? Wat is van belang in hun leven? Wat speelt er in hun hoofd? Wat vinden ze leuk? De straathoekwerker is niet op zoek naar wat fout gaat in het leven van gasten, maar naar wat van belang is.

We zijn dus betrokken bij het leven van gasten en doen niet aan ‘koude’ hulpverlening. Ons werk vertrekt van echte interesse in het leven van onze gasten.

4.2.5. Professioneel nabij zijn

Je gaat als straathoekwerker een zorgzame relatie aan met je gasten. Dat wil zeggen dat je op zoek gaat naar verbinding, naar aansluiting bij de leefwereld van je gasten. Dat kan niet als je op afstand werkt. In plaats van voor professionele afstand pleiten we voor professionele nabijheid. Die nabijheid is een essentiële voorwaarde om een positieve en werkbare relatie op te bouwen met mensen. Als je heel nabij bent, zijn er ook risico’s. Je kunt heel betrokken raken en daardoor het overzicht verliezen, of in dezelfde tunnel als je gast terechtkomen. De nabijheid die je aan de dag legt, is professioneel: nabij genoeg om een positieve en werkbare relatie op te bouwen, met af en toe afstand om het overzicht te bewaren.

Veel mensen die de term ‘professionele afstand’ gebruiken, bedoelen in grote lijnen hetzelfde, maar met een alternatieve term vul je het op een andere manier in: niet afstand is de referentie, maar wel nabijheid. Je werkt dus nabij, en niet op afstand, maar wel met afstand. Zo kun je reflecteren over je eigen aanpak, zien wat er speelt bij de gast en doen wat er gedaan kan worden.

Professionele nabijheid in plaats van professionele afstand.

4.2.6. Onvoorwaardelijk gáán voor de gast

Gasten hoeven niet te voldoen aan bepaalde voorwaarden of criteria om met een straathoekwerker in contact te mogen komen en een relatie op te bouwen. We stellen geen voorwaarden over hulpvragen, waarden en normen, cultuur, omgangsvormen. De relatie hangt ook niet af van het wel of niet bereiken van bepaalde doelstellingen.

Je gasten kunnen altijd bij jou terecht. Ze ‘verliezen’ je niet. Je hoeft geen dossiers af te sluiten of stop te zetten. Ook al had je jaren geen contact meer, ook al heeft de gast de job verspeeld waar je samen naar gezocht hebt, ook al heeft hij toch weer gebruikt: de straathoekwerker is en blijft er altijd.

Zijn er dan geen grenzen? Natuurlijk wel. Het is en blijft een professionele relatie, waarin er heel veel mogelijkheden zijn maar ook grenzen. Er zijn persoonlijke grenzen zoals lichamelijke, grens werk-privé, respect voor elkaar, agressie. En er zijn professionele grenzen zoals werktijd, veranderen van job, wat je kunt doen in je job. Werkers laten niet alles toe. Een relatie bestaat uit geven en nemen en dat moet gebeuren binnen bepaalde grenzen die beide partijen aangeven. Dat geeft ook mogelijkheden om positieve confrontaties aan te gaan.

4.2.7. Positief zijn tegenover de gast

Jij weet veel en je gast weet veel. Je gasten zijn expert van hun eigen leven, en ze hebben ook enorm veel kwaliteiten en krachten. Als je vertrekt van de sterktes die elke mens heeft, geef je ze ook hun eigen verantwoordelijkheid terug. Ga in dialoog met je gasten. Spreek niet alleen over kommer en kwel, maar ook over dromen en leuke dingen. Doe leuke dingen samen want van daaruit bouw je samen aan expertise. En dus aan nieuwe mogelijkheden.

Met positiviteit hangt ook humor samen.

4.2.8. Betrouwbaar zijn

Zeg wat je doet en doe wat je zegt. Respecteer de privacy van je gasten en respecteer de deontologische code. Wees transparant tegenover je gasten over wat kan en wat niet kan. Over je samenwerkingen en hoe je je verhoudt tot je partners. Dat geeft rust, zekerheid en vertrouwen.

4.2.9. Respect hebben voor het tempo van de gast

Je bouwt met je gasten aan een gelijkwaardige relatie. Daar hoort respect bij. Een relatie wordt werkbaar als de twee partijen respect hebben voor elkaar. Respect voor elkaars eigenheden, noden en behoeften, beperkingen en mogelijkheden, tempo zorgt dat je in de relatie alles kunt bespreken. En dat is de basis voor een goede werkrelatie. Als beide partijen weten dat wat besproken wordt tussen jullie twee blijft, dan heb je een vertrouwensrelatie. Die is nodig om aan straathoekwerk te doen. Mocht een vertrouwensrelatie niet meer mogelijk zijn, dan zou je nauwelijks nog gesprekken kunnen voeren.

Respect wijst ook op wat je vraagt aan je gasten: Je bent niet de goedgezakte die ondanks alles je job doet. Je stelt ook grenzen. Je laat niet met je voeten spelen. Respect moet altijd van twee kanten komen als je een goede relatie wilt.

Het belangrijkste wat een straathoekwerker een gast kan bieden, is de relatie. Op het eerste gezicht lijkt dat niet veel, maar de praktijk en onderzoek leren dat dat nu net is waar mensen naar op zoek zijn. Een basisvoorwaarde om de kracht te vinden om aan problemen te werken, is het gevoel van aansluiting. Dat probeert de straathoekwerker via de relatie te bieden. En die relatie krijg je alleen als je de juiste houding aanneemt.

4.3. DE GEPASTE STAPPEN ZETTEN: DE TECHNIEKEN

Wat doet de straathoekwerker in de praktijk? Welke 'technieken' past een straathoekwerker toe? In grote lijnen gaat het om vier soorten werk: onderdompelen, individueel werk, groepswork en politiserend werk.

4.3.1. Onderdompelen

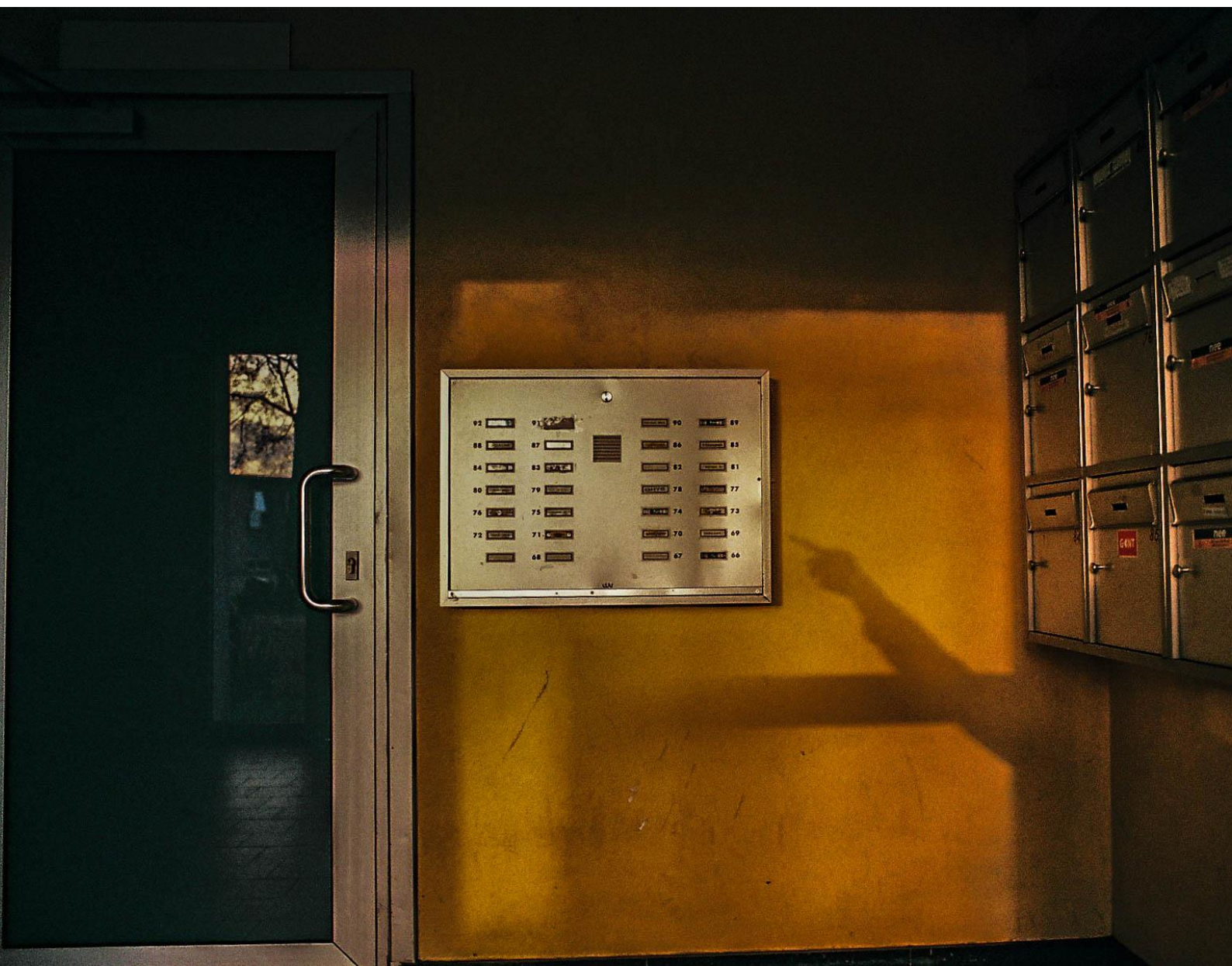
Straathoekwerk begint bij de gast en zijn omgeving leren kennen. Dat proces heeft verschillende namen die we vaak door elkaar gebruiken: observeren, onderdompelen, inzicht verwerven of urban plunge. De beginperiode van een straathoekwerker noemen we dan ook vaak de observatieperiode.

Observeren of onderdompelen

Aansluiting zoeken met de doelgroep noemen we onderdompeling. De eerste maanden van elke straathoekwerker gaan daaraan op. Het is de bedoeling dat een straathoekwerker zicht krijgt op wat zich afspeelt in de wijk, wie er woont, welke mensen of groepen zich bewegen in de openbare ruimte. Dat houdt in dat je als straathoekwerker je referentiekader in die mate opent en in vraag stelt dat je betrokken kunt raken bij het leven en de sociale werkelijkheid van je gasten.

Proberen om je eigen referentiekader tijdelijk achterwege te laten, is de grote uitdaging. Probeer te kijken naar de wijk en de mensen zoals die zichzelf zien. Maar we zijn bevooroordeeld door ons eigen referentiekader: opvoeding, afkomst, opleiding, humeur.

In de observatieperiode is je houding er een van verwondering en nieuwsgierigheid. Een open houding waarin je alle facetten van je werkingsgebied probeert te ondergaan en beleven. Afstand nemen van je eigen waarheden en werkelijkheden staat centraal. Als straathoekwerker moet je je blootstellen aan de werkelijkheid van de wijk waarin je actief bent, onbevangen en onbevooroordeeld in relatie gaan met de bewoners. Daarvoor is het nodig dat je je kwetsbaar opstelt. Het vertrekpunt is participatieve observatie: je wordt deelnemer, je neemt op en dat doe je vanuit het perspectief van de buurtbewoners.



Onderdompeling is je eerste en je belangrijkste techniek als straathoekwerker. Je vertrekpunt is altijd de leefwereld van de gasten. Alleen van daaruit kun je werken. Dat verklaart ook waarom beginnende straathoekwerkers zoveel tijd moeten besteden aan observeren. Maar niet alleen beginnende straathoekwerkers doen aan onderdompeling. Het is een cyclisch proces dat altijd terugkomt. Een werker die al een tijd bezig is, zal op zoek gaan naar nieuwe plaatsen, nieuwe mensen. En gaat zich dus opnieuw onderdompelen.

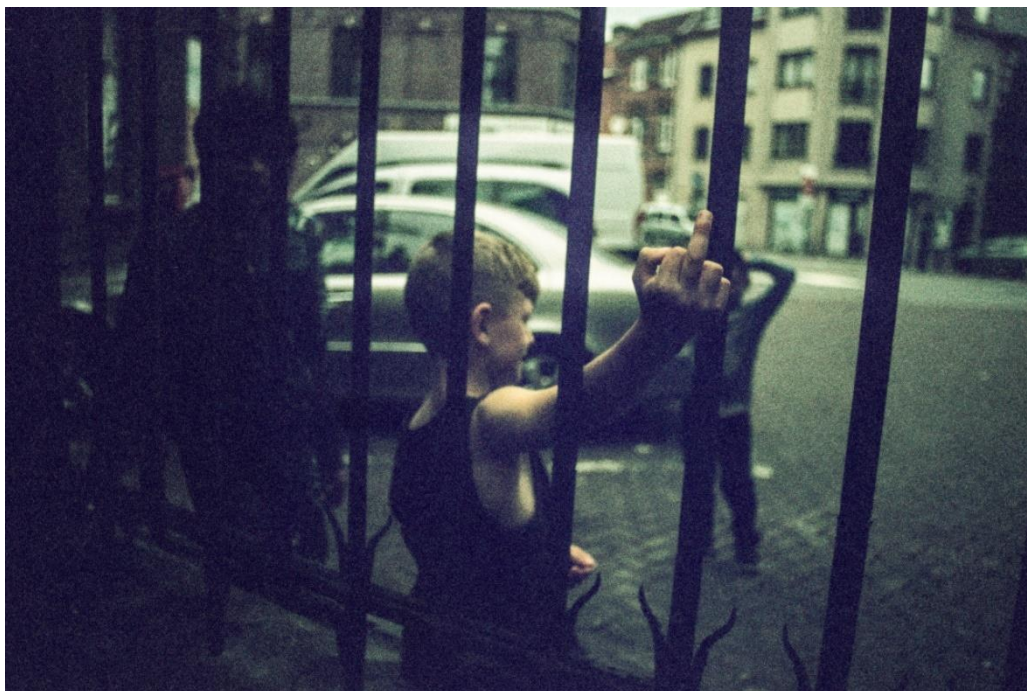
Je gaat op zoek naar mensen, niet naar problemen.

Onderdompeling speelt zich ook af op het individuele vlak: elke nieuwe gast die je tegenkomt en leert kennen, is een vorm van onderdompeling. Dat begint met luisteren. Dat is wat elke straathoekwerker voortdurend doet: pas door echt te luisteren, ontdek je wat van belang is bij de ander, waar het om draait, wat van tel is. De straathoekwerker kiest ervoor om tijd te maken, om naar de verhalen van mensen te luisteren. Dat wil niet zeggen dat je op zoek gaat naar de problemen waar iemand mee zit. Het is veel ruimer dan dat. Het is mee ontdekken wat van belang is voor iemand en dat gaat dus over veel meer dan alleen maar problemen. Als je wilt werken aan aansluiting bij de samenleving, moet er eerst aansluiting zijn tussen jou en de gast en dat bereik je in de eerste plaats door te luisteren. Elke nieuwe ontmoeting is dus een onderdompeling is, waarin je je als straathoekwerker open en onbevangen moet opstellen. Je gaat dan op zoek naar mensen, niet naar problemen.

Onderdompeling is niet eenvoudig en moet goed ondersteund worden. Anders kan onderdompeling leiden tot verdrinking. Geleidelijk aan moet de straathoekwerker kunnen overschouwen. Werkbespreking, intervisie en supervisie spelen daar een cruciale rol in. Pas als je een deel geworden bent van de leefwereld van de gasten, kun je ze gaan ondersteunen.

4.3.2. Contact maken

De plaats waar je als straathoekwerker contact opbouwt en onderhoudt met je doelgroep, hangt vooral af van het uitgangspunt van je straathoekwerk. Is je werking gericht op een bepaalde doelgroep? Op jongeren, druggebruikers, sekswerkers of daklozen? Of op een bepaalde buurt of wijk? En daar onmiddellijk mee samenhangend: wat en waar zijn de vindplaatsen van de mensen die je met je straathoekwerk wilt bereiken?



In grote lijnen speelt het werkveld van het straathoekwerk zich af op deze plekken:

- Op straten en pleinen
- In het café, het koffiehuis, de bar of een ander etablissement
- Bij mensen thuis
- In instellingen waar mensen op bepaalde momenten in hun leven verblijven: de gevangenis, het jeugdhuis, de voedselbedeling

Sommige straathoekwerkers werken bijna uitsluitend op straat, anderen misschien vooral op café en de meesten combineren de mogelijkheden.

In wat volgt, reiken we je tips aan voor als het moeilijk lukt om contacten op te bouwen met mensen. Omdat je als werker botst op drempels of omdat het in sommige settings gewoon heel moeilijk is om contacten te leggen. Maar voordat we ingaan op de verschillende locaties waarin je als straathoekwerker contacten kunt opbouwen, is er één ding dat je overal kunt gebruiken: nieuwsgierigheid. Een goede straathoekwerker is nieuwsgierig en ziet de gast als dé deskundige over zijn of haar eigen leven. Dat is niet alleen een houding, het is ook een werkmethode. Bij contacten met mensen moet je nieuwsgierig zijn en vragen stellen. Meestal geven gasten graag uitleg over dingen waar ze goed in zijn en zo raak je op een positieve manier aan de praat.

4.3.3. Contacten maken op straten en pleinen

In de openbare ruimte leggen heel wat werkers hun eerste contacten met hun doelgroep. Hoe je dat doet, is sterk individueel gekleurd door je stijl, je sterktes, je beperkingen en je mogelijkheden. En ook de locatie, de leefwereld en de kenmerken en interesses van je doelgroep zijn bepalende factoren:

- Als je zoekt naar eerste contacten, zijn er twee grote stijlen. Wat jouw stijl is, hangt ook af van je persoonlijkheid:
 - De afwachtende straathoekwerker laat dingen op zich afkomen, neemt niet direct zelf het initiatief, observeert in het begin veel en wacht eerder af tot mensen zelf contact opnemen.
 - De offensieve straathoekwerker stapt eerder zelf op mensen af, neemt zelf initiatief, stelt zich voor of gaat direct mee voetballen op het plein.

De twee stijlen hebben hun voor- en nadelen:

- De offensieve stijl zal wat sneller leiden tot eerste contacten maar misschien ook mensen bruuskeren.
- De meer afwachtende stijl voorkomt dat je gasten bruuskeert, maar je laat misschien ook kansen liggen.

Ideaal is natuurlijk dat je je stijl baseert op wat de situatie van je vraagt.

- De fase van het eerste contact met gasten is voor heel wat straathoekwerkers moeilijk. Heel wat werkers zijn in die fase dikwijls op zoek, onzeker en kwetsbaar. Daarom is goede begeleiding in deze fase heel belangrijk.
- Niet alleen voor beginnende werkers is dit een moeilijke fase. Als ervaren werkers die toch al heel wat watertjes doorzwommen al eens een nieuwe wijk moeten verkennen, zie je telkens opnieuw dat ook zij het niet gemakkelijk vinden en er toch altijd weer tegenop zien.

- Straathoekwerkers moeten altijd, en zeker in het begin, veel observeren. Dat betekent veel rondlopen, de sfeer opsnuiven, winkeltjes en cafés bezoeken, eens naar de wasserette gaan, je haar laten knippen bij de Turkse kapper, de spelregels van de wijk of de groep leren kennen, de humor, de taboes, de begroetings- en omgangsvormen leren: participierend observeren of onderdompelen.
- In de beginfase loop je veel rond, hang je even rond op verschillende pleinen en plaatsen in de wijk. Als je een afwachter houding aanneemt, blijf dan niet de hele namiddag op één plein hangen en observeren. Dat komt heel vreemd over, maar het is vooral voor jezelf geforceerd gedoe. Beperk het elke keer tot een kwartiertje, een halfuur. Geef jezelf een functie, een houding: ga zitten op een bank op het plein en lees een krant. Zo wennen mensen wat aan je aanwezigheid. Even terzijde: in de basisvorming zien we dat straathoekwerkers in hun eerste jaar moeten streven naar één belangrijke doelstelling: een geaccepteerd meubelstuk worden in de leefwereld van gasten, iemand die er mag zijn op een manier die voor de werker comfortabel aanvoelt. Maar vooral zorg je ervoor dat je je ontspant en een meer open houding creëert.
Het is die open houding die er dikwijls voor zal zorgen dat mensen vanzelf op je afkomen (uit nieuwsgierigheid) en het eerste contact zoeken.
- Werkers met een meer offensieve houding zullen al snel na de eerste verkenningsfase staan popelen om contacten te leggen met de gasten. Ze doen dat op honderd-en-een manieren:
 - Op gasten afstappen en jezelf als straathoekwerker voorstellen en beginnen babbelen
 - Voetballende gasten aanspreken en vragen of je mag meedoen
 - Je hond meenemen omdat je weet dat de gasten zelf ook honden hebben en daarin geïnteresseerd zijn

Een werker hoort in zijn stuurgroep over een vijftal jongeren van 14, 15 jaar die het niet goed doen. Ze lopen het risico om geplaatst te worden wegens allerlei feiten. Hij heeft het groepje al een paar keer in de verte gezien, maar telkens als hij in de buurt komt, gaan ze weg. Hij slaagt er niet in om contact te krijgen.

Op een dag bezoekt hij voor het eerst zijn toekomstige schoonmoeder die in diezelfde wijk woont. Die vraagt hem om de hond uit te laten. Om een goede indruk te maken doet hij dat, maar ineens is de hond hem te slim af en gaat lopen. Het toeval wil dat de hond recht naar het groepje jongeren loopt en met hen begint te spelen. De werker speelt even mee, stelt zich kort voor en gaat dan terug naar de moeder van zijn lief. De weken erna gaat hij elke keer als hij de naar de jongeren wil, even langs bij zijn toekomstige schoonmoeder, de hond afhalen en met de jongeren babbelen.

- Een werker met nogal wat artistieke talenten begint op bepaald moment een krijttekening te maken op het plein, waardoor kinderen en jongeren nieuwsgierig op hem afkomen en vragen beginnen stellen.
- Een werker die zelf in zijn vrije tijd bezig is met muziek, hoort dat jongeren luisteren naar muziek, gaat naar ze toe en begint een heel gesprek over de muziek die ze graag horen.

- Een werkster die regelmatig voetbalt in een competitie, begint mee te voetballen met gasten en doet een panna.
- Wanneer maak je jezelf bekend als straathoekwerker? In de deontologie staat dat werkers zich zo snel mogelijk bekend maken als straathoekwerker, maar in welke stijl je dat doet, hangt af van werker tot werker. De ene zal zich bijna onmiddellijk voorstellen als straathoekwerker, de andere zal eerder de vraag van gasten uitlokken. Over het algemeen is het toch nog altijd zo dat je je als vrouw op straat het best snel voorstelt als straathoekwerkster. Geef jezelf als vrouw een functie: je bent er niet zomaar.

De stad werft een straathoekwerkster aan om te werken in een wijk met een slechte naam. Een erg moeilijke wijk waar nauwelijks witte mensen wonen, waar hulpverleners geen goede naam hebben en vrouwen zich niet op hun gemak voelen op straat. De werkster moet in die wijk werken met een grote groep jongeren tussen 16 en 30 jaar van wie de politie vermoedt dat ze heroïneproblemen hebben. Na heel wat discussie en denkwerk over de manier van aanpakken beslist vooral de werkster zelf dat de offensieve stijl de beste kansen biedt. Op haar allereerste dag in de wijk stapt ze recht af op een groepje van zeven jongeren. Ze stelt zich voor als straathoekwerkster. Ze zegt dat haar organisatie geld van de gemeente krijgt om met de groep van 16- tot 30-jarige heroïnegebruikers te werken. Ten slotte zegt ze dat ze van veel mensen heel veel slechte dingen hoorde over de wijk en de jongeren. Ze sluit af met aan de gasten te vragen: maar wat denken jullie daarvan?

- We zeiden al dat een positieve houding met respect voor de waarden, normen, omgangsvormen belangrijke uitgangspunten zijn voor straathoekwerk. Dat betekent dat je als straathoekwerker, zeker in het begin, niet je regels mag opleggen.

In een wijk werkt nu al een paar maanden een straathoekwerkster. Op het plein is er een voetbalveldje. Het is de gewoonte dat direct na school de jonge kinderen op het voetbalveldje spelen en rond 7 uur komen de oudere gasten om te voetballen en moeten de jonge gastjes weg. De werkster maakt zich populair bij de jonge kinderen door te zorgen voor een goede leren bal. Ze amuseert zich met de kinderen en het is een schitterende avond. Maar rond iets voor zeven komen er oudere gasten en die beginnen de kinderen weg te jagen van het voetbalveldje want nu is het hun beurt. Zoals altijd gaat dat gepaard met wat getrek en geduw. De werkster komt tussenbeide en zegt dat de oudere jongeren niet het recht hebben om te eisen dat de kinderen weggaan. Er ontstaat een conflict dat compleet uit de hand loopt. In die situatie respecteert de werkster de ongeschreven regels van het plein niet en ze heeft te weinig positie en draagkracht om die regels in vraag te stellen.

- Er is geen enkele regel dat je je als straathoekwerker niet mag amuseren op straat, integendeel: hoe meer je je als werker kunt ontspannen en amuseren, hoe opener je houding wordt en hoe vlotter je contacten zullen lopen.

4.3.4. Contact maken op café

Voor het café, het thee- of koffiehuis, de bar of andere etablissementen gelden dikwijls dezelfde bedenkingen en ervaringen als voor de openbare ruimte. Toch liggen sommige dingen wat anders:

- Heel wat werkers moeten over een drempel om in cafés te werken en vooral om daar hun eerste contacten op te bouwen. Dat speelt vooral op plekken die cultuurvreemd zijn voor de werker. Als je nooit eerder in een Marokkaans koffie- of theehuis geweest bent bijvoorbeeld. Je kunt je beginnende collega's een handje helpen door de eerste weken al eens mee te gaan naar plekken waar die werker over zo'n drempel moet.
- Sommige cafés zijn ideale plaatsen om gasten te leren kennen, andere zijn erg moeilijk om in te werken. Dat heeft te maken met de vorm van het café, dikwijls met het muziekvolume en soms ook met het publiek. Je hebt cafés waar de mensen aan de toog staan en nieuwkomers direct aanspreken en je hebt cafés waar de mensen in groepjes aan tafeltjes zitten en nauwelijks contact zoeken met anderen.
- Je hebt ook discotheken en dancings waar het moeilijk is om mensen te leren kennen, maar het zijn misschien wel ideale plaatsen om de leefwereld van gasten te leren kennen, je samen met gasten te amuseren en zo te participeren.
- De toog is een ideale plaats om te gaan zitten op café. Daar kun je meestal het hele café observeren. Mensen die aan de toog zitten, staan meestal opener om een babbel te beginnen dan mensen aan de tafeltjes. En minstens zo belangrijk: je leert de cafébaas wat beter kennen.
- De cafébaas is natuurlijk een belangrijk figuur in het café. Hij of zij kan je werk heel erg vergemakkelijken of juist moeilijker maken. Daarom kiezen heel wat werkers ervoor om zich redelijk snel kenbaar te maken bij de cafébaas als straathoekwerker en uit te leggen wat ze er precies komen doen.
- Ook hier is het een kwestie van persoonlijke stijl hoe je je eerste contacten opbouwt.

Een werker merkt als snel dat de cafégangers fanatieke supporters zijn van een plaatselijke voetbalclub. De meest gehate voetbalploeg is Anderlecht. Bij een van de allereerste echte contacten op café zegt de werker dat hij supporter is van Anderlecht. Vloeken in de kerk natuurlijk. Veel discussie en gezwans maar ook veel contact en elkaar leren kennen.

4.3.5. Huisbezoeken

Huisbezoeken kunnen een belangrijk onderdeel zijn van straathoekwerk, maar meestal vullen ze contacten aan van op straat, op café of op andere plaatsen.



Wat ook de reden van je huisbezoek is, bij mensen thuis ben jij de gast. Als ze thuis zijn, bepalen je gasten de regels, de waarden en de normen. Als bezoeker pas je je daaraan aan. Alleen: Hoever ga je daarin? Hoe onaantastbaar is dat principe? Heb je daar als bezoeker niets in te zeggen?

Een voorbeeld: Een straathoeker komt uit een streek waar het absoluut niet de gewoonte is dat mannen elkaar zoenen. Hij gaat werken in een streek en in een werking waar cliënten de professionals wél zoenen als ze elkaar ontmoeten. Welk principe is dan het belangrijkste?

- De werker mag zelf bepalen hoever hij gaat. Hij zoent niet graag en heeft dus het recht om dat niet te doen.
- Of de werker gaat bewust ergens werken waar elkaar zoenen de norm is. Dus hij moet zich daaraan aanpassen.

Dit is een interessante discussie die we te weinig voeren. En voor elk standpunt zijn er sterke argumenten. Maar op zich is het een spanningsveld waarin iedereen zijn eigen weg moet vinden. Het is voor de bewuste werker belangrijk te weten dat als hij zich niet conformeert aan de norm, hij een drempel opwerpt om een positieve relatie op te bouwen. Is dat een probleem? Gaat het ervoor zorgen dat hij niet meer kan werken met de gasten? Waarschijnlijk niet, maar het maakt het wel wat moeilijker. Uiteindelijk komt het dus neer op wat 'onderhandelen' en dan is het vooral belangrijk dat de werker eerlijk is en dit vooral formuleert als iets waar 'hij' het moeilijk mee heeft en niet als een 'afwijzing' voor de anderen.

Wanneer gaan straathoekwerkers op huisbezoek?

We zeiden het al: huisbezoek is meestal aanvullend op of het gevolg van contacten op andere plaatsen. Het huisbezoek wordt dan een methode om dat contact uit te diepen of om dingen wat beter of wat discreter te bespreken.

Maar sommige doelgroepen verschijnen nog nauwelijks op openbare plaatsen of op café. Ze mijden die plekken. Dan wordt huisbezoek belangrijker. Bij sommige gasten is een huisbezoek de enige manier om elkaar regelmatig te ontmoeten.

Soms vragen gasten zelf om eens langs te komen. Soms nemen straathoekwerkers het initiatief om iemand thuis te gaan opzoeken. Meestal spreken ze dat met de gasten op voorhand af, of kondigen ze dat aan met een sms'je of een telefoontje.

Je belt aan en je gast is er niet

Dat gebeurt regelmatig. Voor de gasten van het straathoekwerk is het vaak niet evident om vooraf afspraken te plannen en zich die afspraken dan ook nog eens te herinneren. Daar moet je als werker mee leren omgaan:

- Blijf je even wachten? Hoelang?
- Bel je op de gsm?
- Wat doe je verder?
- Laat je een briefje achter?
- Kondig je op dat briefje een bezoek op een ander moment aan?
- Hoe aanklampend ben je? Hoe dikwijls wil je voor een gesloten deur staan? Hoe ga je daarmee om?
- Neem je zelf het initiatief om een nieuwe afspraak te maken of laat je dat volledig over aan de gast?

Je belt aan, niemand doet open maar je hoort duidelijk dat er iemand is?

- Waar kan dat mee te maken hebben?
- Wacht je even? Hoelang?
- Bel je op de gsm?
- Wat doe je verder?
- Hoe aanklampend ben je?

Het is de eerste keer dat je bij deze gast op bezoek gaat en hij doet de deur open

- Hoe begroet je mensen?
- Mogen gasten zelf bepalen hoe de begroeting verloopt, of ze je willen zoenen of knuffelen als begroeting, of ze je wel of geen hand willen geven?
- Vraag je of je binnen mag komen? Of laat je dat helemaal in handen van de mensen zelf?
- Hoe voel je je erbij dat je niet binnen mag? Voel je je oncomfortabel als je niet binnen mag?

Je mag binnen

- Wie bepaalt waar jullie gaan zitten?
- Waar ga je het liefst zitten?
- Ga je op het bed zitten van cliënten?
- Wat doe je als de gast de deur op slot doet als je binnen bent?

De gast stelt je voor te gaan zitten

- De zetel is erg vuil, vol hondenhaar, bruine ondefinieerbare vlekken, waaronder een paar nogal verse. Ga je zitten?
- De gast stelt je een kop koffie voor. Als je bevestigend antwoord, spoelt hij een vieze kop met oude koffie en een sigarettenpeuk erin uit met koud water, vult die met lauwe koffie en zet die voor je. Wat doe je?
- Er zijn honden in de kamer en een van die honden begint je heen te 'berijden'. Wat doe je?
- Er wordt veel gerookt in de kamer en je hebt er last van. Wat doe je?

Al die situaties zijn natuurlijk gemakkelijker te hanteren als er al een goede relatie is tussen jou als werker en de gast. Het wordt veel moeilijker als je elkaar pas begint te kennen. Maar ook hier geldt wat we al zeiden over wel of niet zoenen als begroeting. Door je eigen grenzen aan te geven, werp je wel een drempel op, maar het is zeker niet onoverkomelijk. Veel hangt af van hoe je dat doet.

Er zijn ook andere mensen: vrienden, familie, burens

- Hoe ga je daarmee om?

Veiligheid

- Gelden er in je dienst veiligheidsvoorschriften voor huisbezoeken?
- Voorbeelden van afspraken in diensten:
 - Noteer huisbezoeken altijd in de agenda.
 - Geef huisbezoeken bij onbekenden door aan een collega.
 - Laat een collega een kwartier na het begin van een huisbezoek even bellen om te checken, als je je niet echt op je gemak voelt om ergens op huisbezoek te gaan.
 - Ga in sommige situaties liever met twee op huisbezoek.
- De basisregel: vertrouw op je intuïtie. Als je voelt dat er iets scheelt, neem dat dan serieus en trek je terug. Probeer er wel achter te komen waar je gevoel mee te maken had en doe daar iets mee.

4.3.6. Contact maken in andere instellingen of werkingen

Een andere manier om gasten te bereiken, is ze opzoeken in instellingen of werkingen waar ze gebruik van maken. Daar kun je ze dan wel ontmoeten, contacten en stilaan een relatie opbouwen:

- Zoek gasten geregeld eens op in jeugdwerking of jeugdhuizen.
- Doe eens mee met of begeleid zelfs mee activiteiten in het jeugdhuis.
- Gebruik de voedselbedeling als vindplaats.
- Gebruik de schoolpauzes om daar gasten te ontmoeten.

Heel wat straathoekwerkers houden contact met gasten als ze in de gevangenis belanden, of in de psychiatrie, in de gemeenschapsinstelling. Dat kan ook veel meer betekenen. Het verblijf in dat soort instellingen maakt gasten kwetsbaar. Ze hebben dan meer behoefte aan contact, een vertrouwd gezicht, een luisterend oor. Dikwijls zorgen contacten in die periode van hun leven voor veel betekenisvolle en diepere contacten en uiteindelijk voor een sterkere relatie.

Zorg dat gasten je niet gaan zien als vertegenwoordiger van die instellingen.

Let wel op voor valkuilen:

- Zorg dat gasten je niet gaan zien als vertegenwoordigers van die instellingen. Gasten moeten op een of andere manier telkens weer zien dat je niet hoort bij de voedselbedeling of bij het schoolsysteem.
- Maak goede afspraken met de diensten of instellingen waar je gasten gaat opzoeken: Wat mogen ze van je verwachten en wat niet? Wat kom je er doen en wat niet?

4.3.7. Andere contactmogelijkheden

Soms is het voor straathoekwerkers moeilijk om het eerste contact met hun doelgroep uit te bouwen omdat ze zelf stuiten op drempels of omdat de mensen moeilijk regelmatig te vinden zijn.

Met je eigen drempels kun je op verschillende manieren omgaan:

- Maak er even een duobaan van. Als straathoekwerker kun je je onzeker voelen om voor een eerste keer naar een onbekende plek te gaan. Een café bijvoorbeeld, een Marokkaans theehuis of een bepaalde buurt. Het kan helpen om dan de eerste keer een van je collega's mee te nemen om je drempelvrees te overwinnen.
- In plaats van een collega mee te vragen, kun je ook eens meegaan met een van je gasten die de plek kent. Een oplossing voor je drempelvrees en via die gast leer je misschien ook andere gasten kennen.
- Sommige werkers laten zich de eerste keer rondleiden door een bevoorrechte getuige.
- Af en toe wordt een beginnende straathoekwerker in de doelgroep geïntroduceerd door zijn voorganger.

Meer en meer doelgroepen komen nog nauwelijks buiten en dan moet je als straathoekwerker alternatieven vinden om met die mensen contact en een relatie op te bouwen:

- Een straathoekwerkster werkt in een wijk waar er nauwelijks leven op straat is. De mensen komen alleen buiten om - dikwijls met de auto - boodschappen te doen en om de hond uit te laten. De werkster neemt een camera en begint mensen met honden aan te spreken. Ze vraagt of ze een foto mag maken en zegt dat ze die foto's over drie maanden gaat tentoonstellen. Acht op de tien mensen reageren daar positief op. En wat nog belangrijker is: ze raken aan de praat. De mensen vertellen over zichzelf en hun hond en de werkster vertelt waar zij mee bezig is.

Ze vraagt de mensen ook of ze nog andere mensen kennen met een huisdier, want het gaat niet alleen over honden. Ze vraagt om haar bij die andere mensen te introduceren. Ook daarvoor werken heel wat mensen mee.

Drie maanden later is er een tentoonstelling met foto's van buurtbewoners met hun honden, katten, parkieten, hamsters, papagaaien en slangen.

- Een straathoekwerker werkt in een wijk met grote appartementsblokken waar bitter weinig sociaal verkeer is. Na een hele tijd vruchteloos rondlopen en niemand tegenkomen, maakt hij een afspraak met het sociaal restaurant in een naburige wijk. Elke maandagmiddag maken ze soep. De straathoekwerker brengt die met de auto naar een van de appartementsblokken. Hij belt in de hal op alle bellen en nodigt de mensen uit om naar beneden te komen voor een kom soep. De eerste week komen er maar vier mensen nieuwsgierig naar beneden. Twee van die mensen nemen gewoon de soep aan en gaan ermee naar boven. De volgende week komen dezelfde vier mensen terug maar ook nog drie anderen. Zo groeit het gezelschap week na week en krijgt de werker de kans om zich voor te stellen en stilaan de mensen te leren kennen.

- Een werkster die ook in een wijk met appartementsblokken werkt, wil paaspakketjes samenstellen om in de appartementen uit te delen en zo kennis te maken met de mensen. Die pakketjes samenstellen is een hele klus, maar in plaats van het op kantoor te doen, installeert ze zich op een van de banken tussen de blokken en begint ze de pakketjes daar samen te stellen. Nieuwsgierige kinderen en buurtbewoners komen kijken en zo ontstaan spontaan heel wat babbels over de buurt. En wat nog leuker is: mensen beginnen de werkster te helpen met pakketjes maken.
- Sommige werkers gebruiken andere gelegenheden om bij de mensen aan huis te gaan. Zo wilde een gemeente al haar inwoners een spaarlamp cadeau geven in het kader van een spaarlamp promotie. In een wijk vroegen de straathoekwerkers aan de gemeente of zij daar die lampen mochten bezorgen. Dat was een goede gelegenheid om bij de mensen thuis te komen en kennis te maken. Hetzelfde gebeurde in de coronacrisis: straathoekwerkers die mondkapjes gingen uitdelen bij de mensen thuis.
- Voor haar jeugdbeleidsplan houdt de gemeente een enquête bij jongeren. De straathoekwerker maakt van de gelegenheid gebruik om jongeren in de wijk aan te spreken over dat beleidsplan.

Er zijn dus heel wat mogelijkheden om via een omweg toch in contact te komen met mensen die moeilijk bereikbaar zijn. Dikwijls is het een kwestie van creatief zijn en snel reageren op kansen die zich aandienen.

4.3.8. Individueel werk

Zodra je contact gelegd hebt, begint het individueel werk met een gast. We zeiden al dat relationeel werken altijd centraal staat. En we gaan op zoek naar mensen, niet naar problemen. Dat geldt zeker in individuele contacten. Als je een gast leert kennen, staat de hele mens centraal, niet zijn of haar problemen. Uiteindelijk komen die ook aan bod, maar het straathoekwerk stelt altijd het positieve centraal. Als we dat doen, leren we iemand beter kennen. En als we iemand beter kennen, als de relatie wat steviger is, dan kunnen we verdergaan.

Confronteren of spiegelen¹⁷

Dit staat centraal in het werk van elke straathoekwerker. Omdat je een vertrouwensrelatie aangaat met je gasten, wordt alles bespreekbaar. Keuzes, gevoelens, gedrag: alles passeert de revue. Het vertrekpunt voor elke straathoekwerker is de aanvaarding van de gast en zijn daden, maar aanvaarden is niet hetzelfde als goedkeuren. Door je band met je doelgroep zit je in de perfecte positie om het denken en het gedrag van de gasten in vraag te stellen en daarover in dialoog te gaan. Dat is dan ook de corebusiness van straathoekwerk.

Een groot deel van de doelgroep van het straathoekwerk wordt vaak negatief behandeld, veroordeeld of afgekeurd als mens. Vaak raken die oordelen nog nauwelijks hun kouwe kleren. Door op een positieve manier het gesprek aan te gaan en niet vanuit een veroordelende houding, kun je zoeken naar de oorzaken en de redenen van hun situatie. De straathoekwerker heeft dan de mogelijkheid om zijn eigen waarden- en normenkader en dat van de samenleving aan te bieden. Als dat bij de gast leidt tot een verandering, is er dat een vanuit een vrijwillige keuze van de gast en niet vanuit dwang of om te beantwoorden aan de verwachtingen van anderen. Zo omgaan met waarden en normen en altijd morele keuzes meenemen, heet in de vakliteratuur normatieve professionaliteit. De kern van het straathoekwerk ligt in zoeken naar oorzaken, redenen, mogelijkheden en nieuwe keuzes. Wij noemen dat confronteren of spiegelen.

Normatieve professionaliteit heet dat.

¹⁷ Zie in hoofdstuk 7: het veranderingsmodel van Prochaska en DiClemente

Natuurlijk kun je dat ook andersom bekijken: de waarden en normen van de gasten gaan ook die van de werker beïnvloeden. Straathoekwerk vertrekt van de vaststelling dat alle mensen waardevol zijn en dat we dus van iedereen kunnen leren. Als je als straathoekwerker niet leert van je gasten, ben je je positieve blik of verwondering kwijt. Dan is er intervisie nodig, supervisie, werkbespreking of zelfs ander werk zoeken.

Keuzes of perspectief bieden

Met twee kun je meer dan alleen. Dat sluit nauw aan bij confronteren of spiegelen. Als gasten het eens niet zien zitten, is er de straathoekwerker die samen met hen op zoek gaat naar mogelijkheden. Soms is het contact met iemand die je steunt al genoeg om de kracht op te doen om verder te gaan. Soms moet je samen zoeken naar alternatieven. Motiveren is dan belangrijk. De ondersteuning van de straathoekwerker maakt bepaalde mogelijkheden niet alleen zichtbaar, maar ook bereikbaar. Bij deze techniek is het belangrijk dat je niet vertrekt van je eigen expertise alleen: maak er ook een proces van geven en nemen van. Je gast reikt dingen aan en jij reikt dingen aan. Dat zet bij jullie allebei een denkproces in gang. Ook werkers leren veel van gasten.

Ondersteunen¹⁸

Helpen. Dat kan van alles zijn: helpen bij boodschappen, administratie in orde brengen, ondersteunen bij solliciteren, huisvesting zoeken, inschrijven bij diensten. Allemaal dingen die zich afspelen in de relatie tussen werker en gast. Vaak gaat een groot deel van je werktijd op aan helpen. Belangrijke kanttekening: eigenlijk is het altijd de bedoeling van het straathoekwerk om gasten door te verwijzen naar de juiste diensten. Straathoekwerkers zijn niet de manusjes-van-alles die de taken van de reguliere hulp- en dienstverlening of van de omgeving moeten overnemen. Maar soms is het nodig dat het gebeurt en kan het een middel zijn om een relatie aan te gaan of te versterken. Maar elke werker moet erover waken dat die taken niet de overhand nemen. Hulp moet tijdelijk zijn. Dat is een belangrijk spanningsveld in het straathoekwerk: gasten weer in contact brengen met de juiste diensten tegenover de taken overnemen van die diensten.

Bruggen slaan, doorverwijzen, toeleiden. Voor praktische hulp- en dienstverlening moet een straathoekwerker het contact herstellen tussen de gast en de organisaties of voorzieningen. Ook de doelgroep van het straathoekwerk kan terecht, of zou terecht moeten kunnen, in het reguliere aanbod van onze samenleving. Hier ligt een belangrijke opdracht van elke werker: de gasten ondersteunen zodat zij meer of beter gebruikmaken van de hulp- en dienstverlening waar ze recht op hebben. Het straathoekwerk verwijst door of leidt toe naar die diensten. Toeleiden is niet zomaar doorverwijzen maar ook meegaan en ondersteunen om contacten te herstellen. Want vaak weten gasten wel waar ze terecht kunnen maar slagen ze er niet alleen in om die contacten te herstellen.

Ook de **netwerken herstellen** van burens, vrienden of familie is heel belangrijk. Voor heel wat hulp denken we spontaan aan professionele organisaties, terwijl het informele netwerk vaak een betere optie is. Die kost geen geld en kan op termijn ook andere rollen vervullen. Zo slaat straathoekwerk een brug tussen de doelgroep en de samenleving.

Vaardigheden aanleren. Soms gaan we in hulp bieden een stapje verder en werken we aan de vaardigheden van onze gasten. Dat vertrekt altijd van confronteren of spiegelen. Als een gast geen werk vindt, kun je samen kijken waaraan dat ligt. Misschien is de manier waarop hij of zij mensen aanspreekt niet de beste.

¹⁸ Zie in hoofdstuk 7: het veranderingsmodel van Prochaska en DiClemente, en Harm reduction

Er zijn straathoekwerkers die met gasten sollicitatiegesprekken inoefenen en dan meegaan naar de VDAB. Of een gast heeft het contact met zijn ouders verloren. Dan kun je met de gast kijken waaraan dat ligt en hoe dat je dat recht kunt trekken. Misschien is het daarvoor nodig om wat sociale vaardigheden aan te scherpen. Belangrijk is dat alles altijd vertrekt van confronteren en dat je van daaruit samen kijkt wat de straathoekwerker kan betekenen voor de gast.

Activeren. Bij activeren denk je misschien spontaan aan arbeidsactivatie? Maar straathoekwerk is er vooral om mensen sociaal te activeren: de maatschappelijke participatie verbeteren en sociaal isolement doorbreken door maatschappelijk zinvolle activiteiten te ondernemen. We proberen gasten ‘weer in gang te zetten’ door ze te ondersteunen om opnieuw contact op te nemen met anderen of om mee te doen aan activiteiten. Het doel van die activering kan altijd anders zijn. Soms is de activering doel op zich. Een oudere man die na jaren eenzaamheid om de zoveel tijd eens een koffie gaat drinken in het buurthuis, kan een prachtig resultaat zijn. Activering kan ook dienen om mensen weer in contact te brengen met professionele netwerken. Het kan een opstap zijn naar hulpverlening. En natuurlijk kan het ook een opstap zijn naar werk. Iemand die je af en toe ondersteunt in vrijwilligerswerk, kan daar op termijn de vaardigheden en de goesting opdoen om betaald werk te zoeken.

4.3.9. Groepswork

Straathoekwerkers werken niet alleen met individuen, maar vaak ook met groepen. Sommige straathoekwerkers krijgen letterlijk als opdracht om met groepen aan de slag te gaan. Dat is vaak het geval bij werkers die zich richten op jongeren. Anderen werken toevallig of tijdelijk met groepen. Als je op straat werkt, kan het zijn dat er in een park een groep rondhangt die je wilt leren kennen of waar gasten bij zijn met wie je al werkt. Op dat moment ben je dus met een groep aan de slag.

En dat biedt mogelijkheden en aandachtspunten.



Groepen zijn vaak leuk: Je hoeft zelf niet altijd veel te vertellen. Je leert er gemakkelijker mensen in kennen dan als je iemand apart moet aanspreken. Groepen zijn vaak dynamisch en maken dingen mogelijk zoals een voetbalwedstrijd of een barbecue. Soms kun je als werker de groepsdynamiek gebruiken om dingen bespreekbaar te maken. Maar daar ligt ook vaak het nadeel. Soms gedragen individuen zich in groep meer onverantwoord dan alleen. Iemand met wie het zalig praten is, kan in groep een echte etter zijn die je de hele tijd uitlacht. En als werker sta je dan alleen.

Straathoekwerkers moeten geen experts zijn in groepsdynamica. Maar als werker moet je wel wat dingen in het oog houden:

- Is er een leider in de groep? Ja? Zorg er dan voor dat je zijn of haar positie niet ondermijnt. Spreek voor moeilijke dingen over de groep ook altijd de leider aan.
- Een groep maakt veel mogelijk maar kan je ook dwarsbomen. Als je voelt dat de groep zich tegen je keert, ga dan weg. Tegen een groep kun je niet op.
- Net zoals je niet verantwoordelijk bent voor een individu, ben je dat ook niet voor een groep. Probeer te zorgen dat je geen verantwoordelijkheid in je schoenen krijgt.

Straathoekwerkers krijgen weleens de vraag om activiteiten te organiseren. Zie dat vooral als een kans om gasten zelf te activeren. Het is niet de bedoeling dat je alles zelf doet, maar eerder dat gasten de kans krijgen om het heft in eigen handen te nemen. Jouw taak is dat proces ondersteunen. Het kan gaan om een avondje cinema, een voetbalcompetitie, een weekend kamperen tot een project rond een bepaald thema uitdenken, organiseren en uitvoeren. Alles kan, maar als werker streef je er altijd naar om zo weinig mogelijk verantwoordelijkheid over te nemen. Laat de verantwoordelijkheid liggen waar ze ligt: bij de gasten zelf dus, of bij andere organisaties of diensten die bij je activiteit betrokken worden.

Natuurlijk ben je soms wél zelf de verantwoordelijke. Let dan op, want je positie verandert volledig. Straathoekwerk probeert altijd zo gelijkwaardig mogelijk te zijn aan de gasten. Als verantwoordelijke is dat anders. Dan ga je misschien moeten controleren, aansporen, wie weet zelfs berispen of straffen. Probeer dat altijd te vermijden. Het is daarom dat we werkers aanraden om zelf niet verantwoordelijk te zijn voor een activiteit en al zeker niet in het eerste jaar dat je werkt.

Groepswork kan ook gaan over werken met een buurt. Soms wil je je gasten opnieuw in contact brengen met de buurt. Dan moet je natuurlijk ook met de burens werken. Opnieuw: het is niet de bedoeling dat je als werker alle regels van de groepsdynamica kent. Straathoekwerkers vertrekken altijd van mensen leren kennen, echt luisteren en van daaruit kijken hoe je ze kunt ondersteunen. Dat geldt voor gasten maar ook voor de formele en informele netwerken rond de gasten.

4.3.10. Politiserend werk

Straathoekwerk is niet alleen met gasten aan de slag gaan. In de definitie staat dat strathoekwerk een politiserende werkvorm is die gericht is op de realisatie van een kwaliteitsvol bestaan. Straathoekwerk probeert dus ook, het liefst samen met gasten, het beleid te beïnvloeden. Op dat vlak is strathoekwerk een vorm van sociaal werk en er bestaat zoiets als een internationale definitie van sociaal werk die ook uitlegt waarom strathoekwerk (en andere vormen van sociaal werk) aan politisering doen:

Sociaal werk is een op de praktijk gebaseerd beroep en een academische discipline die sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve sociale verantwoordelijkheid en respect voor vormen van diversiteit staan centraal in het sociaal werk. Onderbouwd door sociaalwerktheorieën, sociale en menswetenschappen en inheemse of lokale vormen van kennis, engageert sociaal werk mensen en structuren om problemen aan te pakken en welzijn te bevorderen.¹⁹

Hoewel hier veel moeilijke woorden achter elkaar staan, is het wel duidelijk dat sociaal werk streeft naar sociale verandering en bevrijding van mensen, gebaseerd op sociale rechtvaardigheid. Sociaal werk is dus niet neutraal. Het streeft naar verandering en dat zal niet lukken als we alleen met gasten aan de slag gaan.

Zoals in de definitie van sociaal werk moet ook het straathoekwerk met structureren aan de slag gaan. Die structuren kunnen organisaties zijn: hulpverlening, dienstverlening, onderwijs, arbeidsmarkt, politie. En natuurlijk ook de overheid: lokaal, Vlaams, federaal en Europees. Vroeger noemden we dat structureel werk. Nu politiseren of politiserend werk. Daar gaat het over op volgende bladzijden.



¹⁹ Deze definitie werd in juli 2014 goedgekeurd door de algemene vergadering van de ISFW (International Federation of Social Workers) en de IASSW (International Association of Schools of Social Work).

4.4. POLITISEREND WERKEN

Straathoekwerk werkt dus politiserend. Dat is altijd zo geweest. In de eerste teksten van en over straathoekwerk (1985) ging het al over structureel werk. Nu noemen we dat dus politiserend werk.

De Sociaalwerkconferentie van 2018 schreef de richtlijnen uit voor sterk sociaal werk. Ze formuleerde een definitie van politiserend werken:

Sociaal werkers zorgen er mee voor dat mensen gebruik kunnen maken van hun sociale rechten en voordelen. Maar ze wijzen ook op structurele mechanismen die tot sociale onrechtvaardigheid leiden. Ze zoeken collectieve oplossingen om die mechanismen te bestrijden. Sociaal werkers zijn publieke en democratische professionals die hun stem laten horen, maatschappelijke belemmeringen benoemen, dominante denkpatronen in vraag durven stellen en een eigen positie innemen vanuit de normatieve waarden van het beroep.

Wat dat wil zeggen voor het straathoekwerk?

Eerst en vooral start politiserend werk met een sterk geloof in de democratie. Als een werker niet gelooft dat een samenleving kan veranderen, kan die niet goed aan straathoekwerk doen. Straathoekwerk wordt dan dweilen met de kraan open. Of een beetje zorgen dat mensen in kwetsbare posities braaf en stil zijn en de anderen niet te veel voor de voeten lopen. Een straathoekwerker gelooft dat verandering mogelijk is en het doel is meer sociale rechtvaardigheid.

Politisierend werk start met een sterk geloof in de democratie.

Die verandering gaat niet alleen over hoe dingen georganiseerd worden, maar ook over hoe er gedacht wordt. Denkpatronen in vraag stellen staat letterlijk in de definitie en dat gaat niet alleen over de denkpatronen van beleidsmensen maar ook van onze gasten. Politiserend werken begint met denkpatronen ter discussie stellen of bespreken. Als gasten beweren dat migranten onze samenleving kapotmaken, luister dan eerst. En vraag om dat goed uit te leggen. Pas daarna stel je dat in vraag. En dan nog het liefst als je al een goede relatie met die gasten hebt. Daar begint politiserend werken. Dit voorbeeld gaat trouwens ook op voor beleidsmensen. Als een schepen beweert dat Marokkaanse jongeren alleen maar zorgen voor overlast, luister dan eerst naar wat die schepen daarover vertelt. En vraag om dat goed uit te leggen. En daarna stel je dat in vraag. Opnieuw: het liefst als je al een goede relatie hebt met die schepen.

Er zijn dus twee verschillende debatten nodig zijn om iets te veranderen: het publieke of maatschappelijke debat en het politieke debat. Het politieke debat gaat over de lokale, provinciale, Vlaamse, federale en Europese politiek. Daar worden beslissingen genomen die voor onze gasten van tel zijn. Politiserend werken wil dan zeggen dat straathoekwerkers proberen daar invloed op uit te oefenen. Maar het politieke debat wordt ook fel beïnvloed door het maatschappelijke of publieke debat. Dat is wat in de media verschijnt, waar burgers over praten, waar mensen mee bezig zijn. Een politieke verandering komt niet uit de lucht vallen, maar wordt grotendeels gebaseerd op wat er leeft onder de bevolking. Er wordt altijd gezocht naar een consensus waar zoveel mogelijk mensen zich in kunnen vinden. Zo'n consensus is altijd tijdelijk, want staat altijd ter discussie. Om een zo groot mogelijke consensus in een samenleving te vinden, heb je

de stem van alle burgers nodig en daar knelt het schoentje. De gasten van het straathoekwerk worden zelden gehoord. Het is de taak van elke straathoekwerker om samen met de gasten op zoek te gaan om hun stem te laten meetellen.

Dus alles begint met een signaal. Dat signaal is 'elke uiting over een leemte of pijnpunt, die in het nadeel speelt van een doelgroep'. Een signaal is dus altijd een vaststelling van iets dat onze doelgroepen benadeelt. Het kan gaan over hoe iets georganiseerd wordt, waardoor mensen uitgesloten worden. Denk aan de derdebetalersregeling die niet standaard aangeboden wordt, waardoor onze gasten vaak niet weten dat ze er recht op hebben en dus wegblijven bij dokters. Of aan allochtonen die niet binnen mogen in discotheken. Het kan ook de vaststelling zijn dat er iets ontbreekt. Een hangplek of sportplaats voor jongeren bijvoorbeeld. Of een spuitenruilproject in een stad met veel gebruikers. Of een signaal kan gaan over de manier van denken. Denk aan het arbeidsactiveringsdenken: de overheid die vindt dat elke werkloze uiteindelijk aan regulier werk moet komen zonder in te zien dat dat voor sommige mensen niet mogelijk of zelfs niet wenselijk is. Een signaal kan dus heel wat inhouden.



Maar voor een goed signaal, is dit wel belangrijk:

- Het mag niet over een individueel geval gaan. Signalen gaan altijd over verschillende gasten of over je hele doelgroep. In de definitie staat dan ook: structurele mechanismen. Door de leefwereld van je gasten goed te kennen, stuit je op dingen die het leven van je gasten bemoeilijken en hun rechten schenden. Daar gaan signalen over.
- Het signaal moet uit de doelgroep komen. Het kan zijn dat jij als werker een signaal ziet maar dat je gasten het niet zo ervaren of het er niet mee eens zijn. Open en eerlijke communicatie is dan heel belangrijk. Straathoekwerkers moeten in dat geval altijd streven naar een stem voor gasten in het debat. Dat wil niet zeggen dat je het altijd met hen eens moet zijn.

- Je moet je goed weten op welk niveau het signaal speelt. Bij het lokale OCMW gaan klagen over de voorwaarden van het leefloon heeft geen zin. Dat is federale materie. (Let ook op met klagen. Probeer eerder partnerships aan te gaan om samen naar oplossingen te zoeken).

Als je dan een signaal vasthebt, zijn er twee grote manieren om daarmee om te gaan. In het straathoekwerk zien we die alle twee opduiken: de consensusbenadering en de conflictbenadering. Of strijd tegenover dialoog.

Wat is het verschil?

- In een conflictbenadering kies je niet voor overleg maar eerder voor acties die mensen of het beleid wakker schudden. Het kan gaan om betogingen, sociale acties, scherpe artikels in de media. Die manier van omgaan met signalen heeft vaak het voordeel dat ze duidelijk, radicaal en snel is. Je toont waar het op staat en geeft vaak ook aan je gasten het signaal dat je echt aan hun kant staat. De conflictbenadering kan soms heel snel effect hebben omdat ze het probleem en misschien ook de oplossing duidelijk naar voren brengt. Maar soms zorgt een conflictbenadering voor het tegenovergestelde: je wordt beschouwd als radicaal, je wordt opzijgezet, sommige mensen voelen zich beledigd of aangevallen.
- De consensusbenadering gaat dan weer uit van dialoog: je overlegt en zoekt samen met de andere partijen naar een gedeelde oplossing. Al onze overlegstructuren zijn grotendeels gebaseerd op het consensusmodel. Voordeel is dat een oplossing gedragen wordt door iedereen en dat je niet gezien wordt als 'de moeilijke'. Nadeel is dan weer dat het vaak heel lang duurt voordat er iets verandert en dat de oplossing soms een flauwe afspiegeling is van wat echt nodig was.

De twee modellen zijn interessant en hebben voor- en nadelen. Als straathoekwerker zul je ze dan ook alle twee soms gebruiken. Het is altijd afwegen wat voor welk signaal de beste aanpak is.

Wat voor elke straathoekwerker altijd van belang is, is netwerken. Je basisopdracht is natuurlijk gasten en hun leefwereld leren kennen en daar zul je altijd het grootste deel van je tijd in steken. Politiseren begint ook daar, want je zult met je gasten altijd dingen bespreken, in vraag stellen en zo soms tot signalen komen. Maar zodra je met die signalen aan de slag wilt gaan, heb je een netwerk nodig. Zowel in het conflict- als in het consensusmodel. In het ene model om je signalen te bespreken en te kijken hoe ze opgelost kunnen worden. In het andere model om acties te plannen en uit te voeren. Netwerken is dus voor elke straathoekwerker van belang en daar wacht je niet mee tot je een signaal hebt. Voor de eerste keer bij iemand komen en een signaal brengen, zal moeilijk zijn. Maar als je elkaar al kent, wordt het eenvoudiger om je signaal te bespreken.

Met wie moet je dan netwerken? Op die vraag is er geen standaardantwoord. Natuurlijk met collega's in sociaal werk, hulpverlening en jeugdwerk. Maar ook hun diensthoofden, chefs, coördinatoren en directeurs. De lokale politiek is heel belangrijk. Leer je schepenen kennen, spring bij ze binnen, vertel ze wat je doet. Dan kun je ook eens binnenspringen als je met een signaal zit. En ook netwerken met mensen van politie of scholen kan belangrijk zijn.

Let wel: hoe belangrijk politiserend werken en netwerken ook is, je bent altijd minstens 60 procent van je tijd tussen de gasten. En denk erom dat politiserend werken gaat over de grote signalen, maar evengoed over kleine signalen. Een wet proberen te veranderen is even waardevol als de openingstijden van een lokale werking proberen te veranderen.



Fino

5 – De deontologie

STRAATHOEKWERK EN BEROEPSETHIEK

- Stel je zo snel mogelijk voor aan je gasten: leg uit wat je functie is, je organisatie en de doelstellingen van je werk.
- Toon respect, erken de eigen verantwoordelijkheid en het recht op de eigen handelingskeuze van je gasten, ook als die minderjarig of handelingsonbekwaam zijn.
- Werk altijd in overeenstemming met en met instemming van je gasten. Werk op hun vraag en in hun tempo.

De doelstelling van elke straathoekwerker is een kwaliteitsvol leven realiseren van gasten en groepen in de meest kwetsbare posities. Bij je professionaliteit hoort een beroepsethiek.

Professionaliteit

- Als straathoekwerker toon je - rekening houdend met het werkterrein waarin je actief bent en de doelstellingen van je project - tegenover iedereen een gelijke bereidheid om een professionele relatie aan te gaan.
- Een professionele relatie betekent dat je, ook al ga je uit van zoveel mogelijk nabijheid met gasten, toch genoeg afstand inbouwt om professioneel te handelen.
- Als straathoekwerker bezorg je je leidinggevend de gegevens die van belang zijn om relevante onderdelen van hun organisatiebeleid te ontwikkelen en te evalueren. Het gaat hier om gevraagde en ongevraagde - niet tot individuele personen herleidbare - gegevens.

Om goed te functioneren, moet de individuele straathoekwerker maar ook de werkvorm op zich kunnen rekenen op vertrouwen van de gasten en de bredere samenleving. Straathoekwerk moet dan ook voorzichtig en verantwoord omgaan met persoonlijke informatie van en over gasten. Een belangrijk werkinstrument voor straathoekwerkers is het beroepsgeheim (Art. 458 van het Strafwetboek).

Gegevensregistratie

- Je verzamelt alleen gegevens van gasten die relevant zijn voor de doelstellingen van je straathoekwerk.
- Je gasten zijn daarvan op de hoogte en hebben inzagerecht.

- Die gegevens zijn niet toegankelijk voor anderen, ook niet voor collega-straathoekwerkers, behalve als gasten daar op voorhand van op de hoogte gesteld en akkoord zijn.

Samenwerking en overleg met derden is dikwijls relevant en in het belang van gasten, maar:

- Het belang van de gast moet aantoonbaar zijn.
- We pleiten voor maximale participatie en informatie van de gasten.
- De informatiedoorstroming moet relevant zijn, in overeenstemming met en met instemming van de gast.

Deze deontologische regels zijn referentiepunten. Als je oordeelt dat je wilt of moet afwijken van een van die regels, communiceer daar dan maximaal over met alle betrokken partijen, voor zover dat in de realiteit haalbaar is.

Concreet betekent dit dat je deze stappen in acht neemt:

- Erover communiceren met de betrokken gasten
- Het voorleggen aan je leidinggevende of je team
- Na besluit opnieuw communiceren met de betrokken gasten en vooral uitleggen waarom je afwijkt van de deontologische code

De straathoekwerker in relatie tot zijn organisatie en collega's

- De straathoekwerker werkt mee aan de ontwikkeling en uitvoering van de doelstellingen en het beleid van de organisatie, voor zover dat overeenstemt met de principes van het straat-hoekwerk.
- Je verstrekt je verantwoordelijken de - niet tot individuele personen herleidbare - gegevens die van belang zijn om relevante onderdelen van hun organisatiebeleid te ontwikkelen en te evalueren.
- Je stelt jezelf en je deskundigheid ten dienste van collega's. Je stelt je opvattingen over de uitoefening van je beroep ter discussie. En je toetst je eigen en elkaars handelen als straathoekwerker.

6 – De randvoorwaarden

ZELFREFLECTIE, ORGANISATIE EN INSTRUMENTEN

- Als straathoekwerker werk je meestal solo. Dat maakt zelfreflectie en intervisie extra belangrijk.
- Je belangrijkste werkinstrument als straathoekwerker is je persoonlijkheid.
- Je hebt ook andere handige instrumenten. Zo ontwikkelde het straathoekwerkteam van Gent een interessant model om de doelstellingen en technieken van het straathoekwerk te verduidelijken: de straathoekwerkcirkel.

6.1. ZELFREFLECTIE

Meestal werken straathoekwerkers solo. En een van de belangrijkste werkinstrumenten van straathoekwerkers is hun persoonlijkheid. Dat maakt straathoekwerk boeiend én kwetsbaar.

Als het niet goed loopt, heb je de neiging om dat alleen maar op jezelf te projecteren. En feedback van anderen is moeilijker want niemand kan je observeren. Daarom is zelfreflectie zo belangrijk in het straathoekwerk.

Maar wat is dat: zelfreflectie?

Zelfreflectie is kijken naar je eigen handelen en daarover nadenken om je bewust te worden van wat je doet of niet doet, voelt of niet voelt, wat je op de een of andere manier beïnvloedt. Wat ging er goed en wat ging er fout en waarom? Wat zegt dat over jou en over de situatie? Welk effect had het op andere betrokkenen? Je kijkt kritisch naar je ervaringen en houdt ze tegen het licht. Je bekijkt ze in relatie tot de context, verbindt ze met kennis, wisselt ervaringen uit om dan uiteindelijk conclusies te trekken. Zo leer je voortdurend bij over jezelf en over wat je doet, om het volgende keer nóg beter te doen.

Neem er je tijd voor. Dikwijls hollen we van de ene situatie naar de andere. We zijn te druk bezig om aan zelfreflectie te doen. Hou bijvoorbeeld een dagboek bij: een instrument om jezelf elke dag te verplichten even stil te staan bij je werk van de voorbije dag: Wat deed je allemaal? Wat ging er goed en wat niet? Hoe voelde je je daarbij? Bij heel wat straathoekwerkers is zo'n dagboek niet populair. Ze zien het als nog méér werk en extra paperassen. Zeker als het even niet goed gaat, hebben veel straathoekwerkers de neiging om smoezen te bedenken om toch maar dat dagboek niet te moeten invullen.

Zelfreflectie is niet gemakkelijk en niet plezant.

En ja, zelfreflectie is niet gemakkelijk en plezant. Soms is het een moeilijke en pijnlijke zoektocht. Zeker als je hoofd vol zit met chaos, is het moeilijk om opnieuw orde en overzicht te creëren.

Wat kan je daarin helpen?

- De verplichting om de tijd te nemen om te reflecteren
- Instrumenten zoals een dagboek
- Werkbesprekingen
- Supervisie
- Intervisie



Vragen die kunnen helpen:

- Wat gaat er goed en wat niet?
- Waarom gaat het zoals het gaat? Wat is jouw aandeel? Wat is het aandeel van anderen? Wat is het aandeel van de omstandigheden?
- Is je interpretatie wel de juiste? Ga je niet te snel? Zie je alles?
- Hoe voel je je daarbij en bij welk aspect van de situatie?
- Wat is je verantwoordelijkheid? Wat is je rol?
- Wat kun je eruit leren? Kun je het anders aanpakken en hoe? Wie of wat kan je daarbij helpen?

6.2. ALS STRAATHOEKWERKER VERANTWOORDING AFLEGGEN

Meten is weten. Dat zeggen ze toch. En voor veel aspecten van onze samenleving klopt dat ook wel. Maar sociaal werk - en dus ook straathoekwerk - mag zich niet te veel laten leiden door die managerslogica en zich er al zeker niet alleen maar door laten bepalen. Meer cijfers leiden niet per se tot betere hulpverlening en ondersteuning van kwetsbare mensen. De waarde en betekenis van menselijke relaties kun je niet uitdrukken in cijfers. En dat is toch een van de basispijlers van straathoekwerk.

Bovendien is straathoekwerk extra zichtbaar omdat je in de openbare ruimte werkt. We hebben vaak het beeld tegen: wat rondhangen, op café zitten, werken op rare uren. En we worden betaald met gemeenschapsgeld. Verantwoorden wat we met dat geld doen, is dus op zijn plaats, zelfs nodig. Daarin nemen we maar beter zelf het nodig initiatief. Anders lopen we het risico dat de managerslogica gaat bepalen hoe we ons moeten verantwoorden: met steeds meer cijfers.

Die vervelende cijfers

Als je het zalig vindt om met cijfers en registraties bezig te zijn, ben je wellicht geen straathoekwerker. Toch is het nodig dat je cijfers hebt over je werk. Om zelf als werker een wat breder beeld te krijgen over wat je doet, en zeker ook voor je leidinggevenden, je netwerk en de instantie die je subsidieert. Minimale registratiegegevens om bij te houden zijn: persoonsgegevens van je gasten, contactgegevens (aantal, plaats), doorverwijzingen en samenwerking met voorzieningen (aantal, soort, dienst per sector):

- Aantal gasten
- Leeftijd
- Geslacht
- Inkomenssituatie
- Woonsituatie
- Welke diensten allemaal aan bod kwamen in je gesprekken met gasten (in alle leefdomeinen en dus niet alleen in de hulpverlening)
- Hoe die instellingen en organisaties aan bod kwamen: informatie gegeven, gast doorverwezen, gemaïld, gebeld, meegegaan met gasten. Dat geeft een totaalbeeld van wat onze gasten allemaal tegenkomen en waarmee we allemaal bezig zijn. Het dagboek kan helpen om te registreren.

Verhelderende verhalen

Maar cijfers zeggen niet alles. Vertel er ook korte verhalen bij om een beeld te geven van je werk. Grappige, pijnlijke, schrijnende, ontroerende anekdotes of situaties over de gasten zelf, maar ook over hoe het straathoekwerk werkt.

Maak je werk zichtbaar

- Ga af en toe eens samen rond de tafel zitten met je leidinggevenden, belangrijke partners en subsidiërende instanties. Nodig ze minstens één keer per jaar uit op een overleg (eventueel als 'stuurgroep') met twee algemene doelstellingen:
 - Ze blijven betrekken bij het straathoekwerk:
 - > Wat je doet en gedaan hebt
 - > Waar je overal was
 - > Welke links je legde tussen omgeving en gasten of tussen gasten onderlingDenk aan de straathoekwerkcirkel om ten volle te beseffen op welke terreinen je allemaal een verschil maakt of voor je gasten.
 - Duidelijkheid scheppen over wat leidinggevenden, partners en subsidiërende instanties verwachten van het straathoekwerk.
- Zorg dat je uitgenodigd wordt of nodig je zelf uit op overlegorganen en netwerken. Om de stem van je gasten te laten horen.
- Gebruik je verhalen ook voor op sociale media, in het gemeenteblad, tijdschriften van andere organisaties:
 - Zorg dat anderen weten dat je kleine activiteiten doet met je gasten. Maak reclame vooraf of een verslagje achteraf. Vraag geld voor je activiteit bij je lokaal bestuur of je leidinggevende zodat zij weten waar je mee bezig bent.
 - Moet je straathoekwerk ergens gaan uitleggen of verantwoorden? Denk dan na over wat mensen willen horen of wat niet. Bij de politie leg je andere accenten dan in een wijk-overleg. Meld die infomomenten op je stuurgroep.
 - Nodig je netwerk, je leidinggevende, de lokale overheid eens een dag mee uit op straat.
 - Geef signalen aan andere organisaties en de lokale overheid. Vertel ze waar je doelgroep moeite mee heeft, wat je doelgroep nodig heeft, waar je gasten tegenaan lopen. Belangrijk: Het gaat niet over wat jij vindt, maar over wat de doelgroep ervaart. 'Ik vertel maar wat ik hoor van de gasten en ik vind dat jullie dat moeten weten.' Herhaal dat nog eens op je stuurgroep.

We gaven al tips om straathoekwerk zichtbaar te maken voor iedereen die er op een of andere manier bij betrokken is. Door zichtbaar te zijn bij je netwerk, je te laten horen en aanwezig te zijn, ben je aan het verantwoorden. Verantwoorden doe je dus continu en is een essentieel onderdeel van je werk. Het is formeel en informeel. En verantwoorden gebeurt altijd met cijfers en verhalen.

Verantwoording is ook belangrijk als je vragen krijgt die raken aan de plaats van straathoekwerk in de ruimere hulpverlening. Dan gaat het over verantwoording tegenover je netwerk. En dat netwerk heb je nodig om goed aan straathoekwerk te doen.

- Vragen van derden om iets te doen wat niet onmiddellijk je taak is: iemand opzoeken die je niet kent, overlast oplossen. Als je dan zegt dat dat niet je taak is, klopt dat misschien wel. Maar veel belangrijker is dat je dan **zegt wat je misschien wel kunt doen of gaat doen**. Beschouw de vrager als een gast die je moet helpen om zijn of haar probleem op te lossen en denk daar samen over na.

Verantwoorden gebeurt altijd met cijfers én verhalen.

- Vragen van derden om iets te controleren, ergens langs te gaan, iets in het oog te houden. Laat achteraf altijd aan de vrager of melder horen wat je wel of niet gedaan of gezien hebt. Dat je zelf opnieuw contact opneemt, is vaak belangrijker dan wat je effectief te zeggen hebt.
- Zorg altijd dat je **kort en krachtig** kunt uitleggen wat je doet, niet doet en waarom:
 - Waarom zit je zomaar wat op een bankje of alleen op café? Wat is het nut daarvan?
 - Waarom zeg je niets over de joints die ze daar roken?
 - Kun jij die overlast oplossen? Kun jij de overlastveroorzakers aanspreken?
 - Waarom los je problemen van gasten niet zelf op in plaats van ze naar ons te verwijzen? Je bent toch ook hulpverlener?
 - Waarom heb je ons niets gezegd over die situatie van familiaal geweld?
 - Waarom geef je geen info door aan je collega-hulpverleners?
 - Je wist dat hij aan het liegen was tegen mij en je zegt me dat niet. Niet echt collegiaal, hé?

Werkbesprekingen, teams en intervisie helpen je om helder en krachtig te antwoorden op dit soort vragen. En om een krachtige verantwoording te geven van je job en van de meerwaarde ervan.

6.3. NOG EVEN WAT VOOR STRAATHOEKWERKERS ÉN LEIDINGGEVENDEN

Een goede omkadering is belangrijk in alle functies. Toch zitten er aan het straathoekwerk aspecten die extra aandacht vragen.

De relatie straathoekwerker-leidinggevende

De straathoekwerker werkt buiten. Bij de werkbegeleiding is de leidinggevende afhankelijk van de informatie van de straathoekwerker zelf. Dat vraagt veel vertrouwen. Enerzijds moet je er als werker op vertrouwen dat je je kwetsbaar kunt opstellen, dat je fouten mag maken, dat je in je werk mag zoeken met vallen en opstaan. Anderzijds moet je leidinggevende erop vertrouwen dat je hem of haar genoeg informatie geeft om je te kunnen ondersteunen en sturen.

Straathoekwerk is een kwetsbare job

Straathoekwerk is een boeiende job waarin je ook veel leert over jezelf als mens, maar het is ook niet altijd zo'n gemakkelijke job:

- Je begeeft je als straathoekwerker in een milieu dat meestal niet het jouwe is.
- Je moet contacten en relaties opbouwen met mensen die al heel vaak gekwetst zijn door maatschappelijke instellingen of toch minstens het gevoel hebben dat ze er niet bij horen. Ze staan dan ook wantrouwig tegenover vertegenwoordigers van maatschappelijke instellingen. Dat vertrouwen stilaan terug krijgen, vraagt tijd. Het gaat dan ook traag en met kleine stapjes. Soms is het moeilijk om die kleine stapjes te zien.
- Je bent afhankelijk van de goodwill van die mensen of ze je toelaten om een relatie met hen op te bouwen of niet. Op die momenten ben je zelf kwetsbaar.
- Buiten een luisterend oor, je aanwezigheid, je steun en je kennis heb je weinig of niets concreets te bieden. Maar je moet als straathoekwerker leren dat dat juist de essentiële dingen zijn.

- Er zijn geen methodes, geen afgelijnde handvatten waarop je kunt terugvallen. Je belangrijkste werkinstrument is je persoonlijkheid. Dus als het niet loopt zoals je wilt, betrek je dat als werker dikwijls ook op jezelf.
- Straathoekwerk is een job die weinig structuur in je dag brengt. Je bent dus aangewezen op jezelf en je leidinggevende om een vorm van structuur in te bouwen. Er zijn twee uitersten: ofwel loop je van de ene onverwachte situatie of crisis naar de andere, ofwel vallen al je plannen een voor een in het water en heb je het gevoel dat je de hele dag niets anders gedaan hebt dan wat rondlummelen.
- Je werkt meestal alleen als straathoekwerker. Dat is op sommige momenten best wel eenzaam.
- De keuzes en handelingen van gasten zijn soms in strijd met je eigen waarden en normen. De levenssituatie van een gast, is niet altijd in overeenstemming met je eigen leefkwaliteit. Dat kan een keuze zijn van de gast, maar de confrontatie daarmee, en dat je er niet onmiddellijk iets aan kunt veranderen, kan mentale last opleveren.

Als werkgever is het dan ook belangrijk om je straathoekwerker naast goede randvoorwaarden een goed evenwicht te bieden tussen sturing en ondersteuning in een relatie met zoveel mogelijk vertrouwen.

6.3.1. Structuur bieden

Werken op straat biedt weinig structuur. Het is dan ook zinvol om werkers een minimum aan structuur te bieden. Dat kun je als leidinggevende doen op verschillende manieren:

- **Goede voorbereiding.** Denk voordat een straathoekwerkproject start na over doelgroep, doelstellingen, methodes, begeleiding, sturing, randvoorwaarden en draagvlak.
- **Doelstellingen** die je formuleert, telkens opnieuw bekijkt en misschien herformuleert.
 - Wat is de doelgroep en waarom?
 - Waar is het werkgebied en op welke momenten?
 - Wat wil je bereiken op korte, middellange en lange termijn?
 - Welke strategieën zet je in?

Het mag geen keurslijf zijn, maar wel een kader dat je als leidinggevende en als straathoekwerker telkens opnieuw bekijkt: Gaan we nog in de richting waarin we willen? Zijn de uitgangspunten nog juist? Moeten we doelstellingen aanpassen?

- **Werkbesprekingen.** Leidinggevendenden moeten hun straathoekwerker regelmatig uitnodigen voor individuele werkbesprekingen. Niet om te controleren, maar wel om in gezamenlijke verantwoordelijkheid te bekijken hoe het loopt, feedback te geven, samen na te denken over de volgende stappen.
De straathoekwerkkring is daar een handig instrument voor.
Een belangrijk voordeel is dat je als leidinggevende ook goed op de hoogte blijft van het werk van de straathoekwerker en van wat er op straat leeft.
Hoe vaak je zo'n werkbespreking houdt?
 - Een beginnende werker kun je het best elke week of om de twee weken opvolgen.
 - Bij een oudere rot in het vak kan die frequentie verminderen: een keer per maand of om de zes weken.

- Soms gaat het ook met een oudere werker tijdelijk minder goed. Dan is het belangrijk dat je de frequentie van je werkbesprekingen tijdelijk wat opdrijft.

Een frequentie van maandelijks werkbesprekingen is de norm.

- **Registratie.** Een nogal controversieel onderwerp bij straathoekwerkers. Ook al is registratie absoluut niet populair bij heel wat straathoekwerkers, toch zien we ook de voordelen van een of andere manier van registeren. Die registraties kun je regelmatig omzetten in cijfers die je helpen in je werk:
 - Om te checken of je nog altijd met de vooropgestelde doelgroep werkt
 - Om te zien of je nog genoeg outreachend werkt
 - Om te bekijken of je genoeg nieuwe gasten ontmoet
 - Om te achterhalen dat gasten vooral problemen hebben rond bepaalde leefdomeinen.
 Als straathoekwerker hoef je dat niet te interpreteren als een evaluatie maar wel als een manier om de vinger aan de pols te houden. Zo vermijd je na verloop van tijd te merken dat je achter de feiten aanloopt.
- **Evaluatie en feedback.** Feedback geven aan werkers is essentieel. Er zijn heel wat fases in de loopbaan van een straathoekwerker waarin hij twijfelt over zijn functioneren: Ben ik wel goed bezig? Ben ik wel de juiste persoon om met die gasten te werken? Ik ga niet vooruit. Het lukt niet. Is wat ik doe wel zinvol? Hoe krijg ik die volgende stap gezet? Die gast werkt op mijn systeem.

Als je je dan als werkgever beperkt tot altijd maar zeggen dat de werker goed bezig is, wordt dat na een tijd ongeloofwaardig. Betrokken feedback gaat over de talenten en de werkpunten van een werker, en vertrekt van de sterke punten en de intentie om groeikansen te bieden. Zo zorg je voor veiligheid en zekerheid. Je weet waar je als werker aan toe bent. En als werkgever ben je natuurlijk ook bereid om je eigen bijdrage te leveren om problemen op te lossen. De vorm van die evaluatie of feedback - permanent of één keer per jaar - is niet belangrijk. Als het maar gebeurt. Te dikwijls zien we dat het niet of te laat gebeurt.

Feedback geven aan straathoekwerkers is een essentiële opdracht van de leidinggevende.

6.3.2. Ondersteuning bieden

Als leidinggevende de werker structuur bieden is al heel wat, maar daarnaast zijn er nog ondersteunende aspecten:

- **Supervisie**
In een individuele supervisie bekijk je hoe de straathoekwerker de opdrachten het best kan realiseren met zijn of haar sterktes, mogelijkheden, beperkingen. Dikwijls doen leidinggevendenden een combinatie van werkbespreking en supervisie. Toch is het soms zinvol om een werker een bepaalde periode externe supervisie aan te bieden zonder hiërarchische relatie. Een aspect dat in een supervisie zeker een plaats kan krijgen, is de balans tussen werk en privé.
- **Uitwisseling en intervisie**
Intervisie is voor alle werkers van belang. Bij intervisie komen straathoekwerkers samen en bediscussiëren ze met elkaar cases, vragen of principes. Straathoekwerkers hebben uitwisseling nodig, ontmoetingen met andere straathoekwerkers. Herkenning is belangrijk.

- **Teamwerking**

Een goede teamwerking kan zorgen voor momenten waarop werkers hun batterijen kunnen opladen.

- **Vorming en intervisie**

Om er als straathoekwerker in te slagen relaties op te bouwen met maatschappelijk kwetsbare mensen, moet je vertrekken van een visie en een basishouding en zeker ook van spelregels, die typisch zijn voor straathoekwerk. Vaak dingen die je in een sociale school niet of nauwelijks leert. Vandaar dat specifieke straathoekwerkvorming en intervisie aangewezen is.

Draagvlak

Het straathoekwerk is een vreemde eend in de bijt. Andere dienst- en hulpverleners kunnen zich maar moeilijk voorstellen wat een straathoekwerker juist doet. Ze zien de straathoekwerker op café zitten, wat doelloos rondlopen op straat, de hele dag op de bank op het plein zitten, keuvelen met wat jongeren. ‘En dan komt die straathoekwerker af met kritiek op mijn aanpak? Wat denkt die wel?’ Je ziet dat dikwijls gebeuren, niet alleen bij beleidsmensen en externe organisaties maar ook bij collega’s in de organisatie waarin het straathoekwerk actief is. En ook voor de signaalfunctie en het politiserend werk van de straathoekwerker is een goed draagvlak belangrijk.

Dat moet je dan ook creëren, zowel in als buiten je organisatie. Dat doe je onder andere door formele en informele contacten op te bouwen, door te informeren, door relaties met andere instituties op te bouwen. Zo creëer je ruimte en goodwill om gasten op een goede manier door te verwijzen, signalen te geven, politiserend te werken. Eigenlijk net hetzelfde als je doet met leden van je doelgroep.

Mogelijke instrumenten:

- **Stuurgroepen**

Bij de start van je werking kun je een stuurgroep oprichten met mensen, diensten of organisaties die je van bij de start betreft bij je werk. Die stuurgroep kan samenkomen om de drie, vier of zes maanden, afhankelijk van de fase waarin het project zit. Je informeert de stuurgroepleden over je manier van werken, je doelstellingen, de drempels waar je als werker op stuit, de problemen die je opmerkt bij je gasten. Je informeert ze niet alleen, je neemt ze ook mee in de zoektocht hoe je dat het beste aanpakt. Zo betrek je anderen bij je werking, informeer je ze, nemen ze samen met jou verantwoordelijkheid.

- **Overleg**

Meedoen met en investeren in overlegtafels in en buiten je eigen organisatie.

- **Informele contacten**

Het is voor straathoekwerkers de logica zelf dat ze investeren in relaties met de leden van hun doelgroep. Dat vraagt tijd, regelmatige contacten en heel wat babbels. Diezelfde logica geldt ook voor collega-hulp-, dienst-, zorgverleners en beleidsmensen. Hoe beter je die kent, hoe sterker je relatie met hen is, hoe zinvoller ze worden. Daar moet je dus ook tijd en energie in steken.

- **Informereren, informeren, informeren**

Voor buitenstaanders is het soms moeilijk om zich een beeld te vormen van het werk van een straathoekwerker. Mensen goed informeren is dan ook cruciaal. Dat kan op verschillende manieren:

- De klassieke dingen zoals een jaarverslag, stuurgroepen, meewerken in een breder team waar je de kans krijgt om mensen regelmatig te vertellen over je werk
- Regelmatig verhalen verspreiden over situaties waar je als straathoekwerker op botst en over hoe straathoekwerk werkt
- Af en toe een project organiseren waarmee je het straathoekwerk maar ook je gasten op een positieve manier in the picture zet
- Anderen betrekken bij je werking

Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de werker én van de leidinggevende.

Randvoorwaarden

Randvoorwaarden, dat is al wat je moet plannen om een werking geolied te laten verlopen. De laatste jaren is het zeker verbeterd, maar soms zien we toch dat het heel moeilijk is voor organisaties om de randvoorwaarden voor een straathoekwerkproject waar te maken. Pijnpunten die we dikwijls zien opduiken:

- **Werktijd- of tijdsregistratie**

Een organisatie verwacht soms dat de straathoekwerker zich ook houdt aan de werktijdregeling en de tijdsregistratie voor de andere medewerkers. Vaak moet je 's avonds of in het weekend werken. Straathoekwerkers hebben flexibele systemen nodig.

- **Straatgeld**

Straathoekwerkers werken dikwijls op plaatsen waar mensen iets consumeren, zoals op café. Ze zullen gasten al eens een rondje betalen, een broodje kopen voor een gast die al twee dagen niet meer at, een buskaartje betalen. Daar moet een werkingsbudget voor zijn.

- **Veiligheid**

Straathoekwerk is geen onveilig werk, maar toch zijn er aspecten waar je rekening mee moet houden. In de vorming van de werkers en leidinggevenden wordt daar aandacht aan besteed. We beperken ons hier tot de verwachting dat leidinggevenden altijd telefonisch bereikbaar moeten zijn terwijl straathoekwerkers actief zijn op straat.

- **Beroepsgeheim**

Straathoekwerkers werken met die mensen waar anderen vaak niet meer mee werken en begeven zich diep in de leefwereld van hun gasten. Beroepsgeheim is dan ook cruciaal om de job goed en veilig te kunnen doen. Dat wil zeggen dat de werker alle informatie voor zich houdt en alleen als het echt nodig is geanonimiseerde cases bespreekt. Ook als de werkers toegevoegd zijn aan een team met niet-straathoekwerkers, blijft deze regel vooropstaan. Er worden geen gegevens gedeeld.

6.4. DE STRAATHOEKWERKCIRKEL

De cirkel is een instrument dat ontworpen werd door het straathoekwerkteam van Gent en kun je gebruiken voor verschillende doeleinden:

- Hij maakt de verschillende doelstellingen en technieken van het straathoekwerk duidelijk.
- Daardoor is het een goed instrument om het straathoekwerk uit te leggen aan externen.
- Het is een instrument voor elke straathoekwerker om zijn werk op wijk- en stadsniveau in kaart te brengen.
- Het is een instrument om het straathoekwerk individueel, thematisch en territoriaal te kunnen aansturen en evalueren. Dus ook handig bij werkbesprekingen.

Drie concentrische cirkels

Het model geeft een overzicht van de verschillende doelstellingen en technieken van het straathoekwerk.

De cirkel is opgebouwd uit drie concentrische cirkels:

- In de binnencirkel staan de doelstellingen en technieken op microniveau. Net als in onze basisprincipes staat hier de relatie centraal. Dit is het niveau van de individuele gast.
- In de middelste cirkel staan doelstellingen en technieken op mesoniveau. Dat gaat over de mensen en diensten die direct invloed hebben op onze gasten: familie, vrienden, burens, maar ook hulpverleners, dokters, huisbazen, de wijk waar ze wonen.
- De buitenste cirkel beschrijft het macroniveau. Wat willen we bereiken in contact met beleidsmakers, organisaties, het brede publiek en de brede samenleving?

De cirkel is onderverdeeld in drie 'stukken taart':

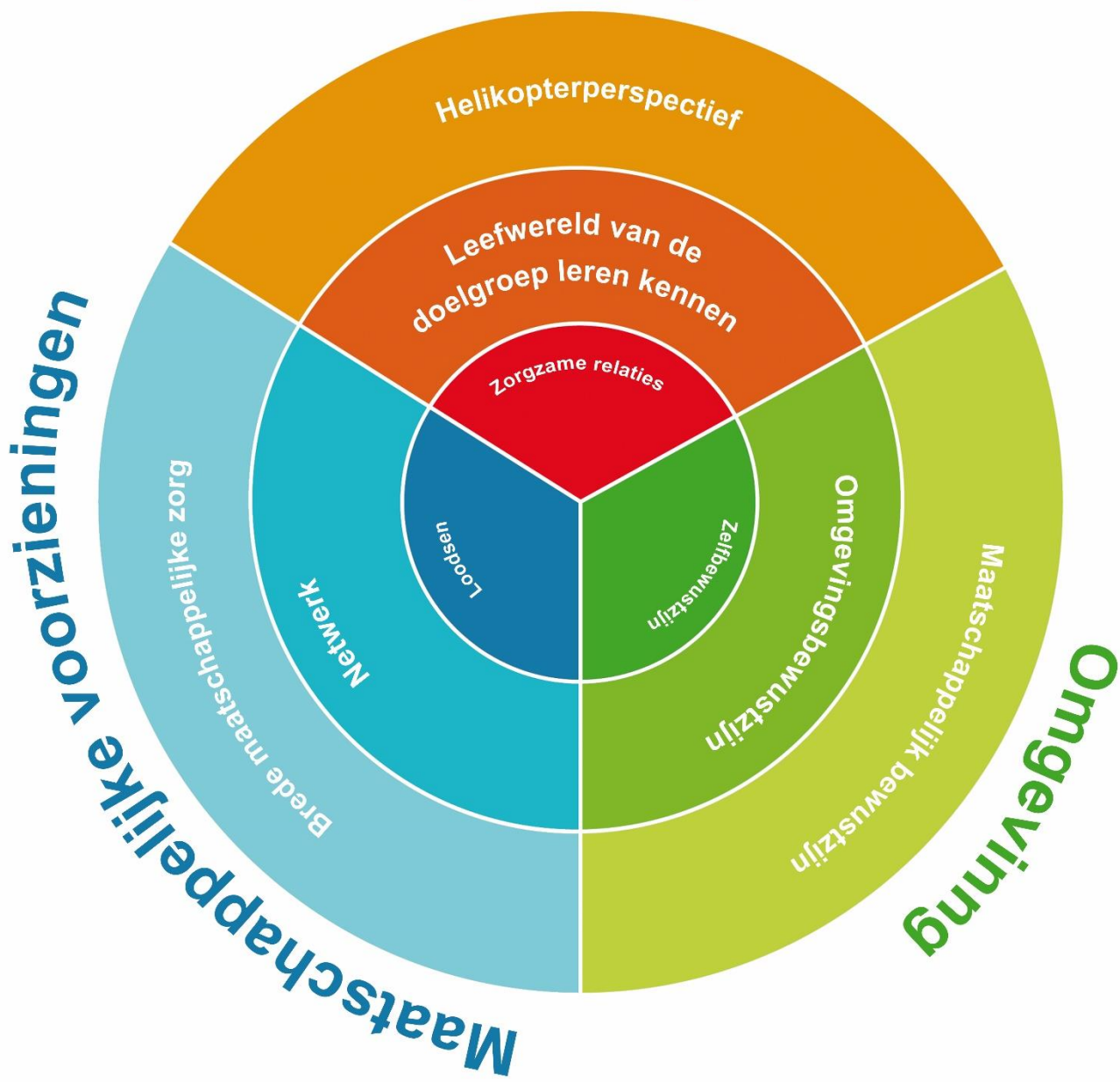
In elk stuk staan de doelstellingen en technieken die verbonden zijn aan de drie grote thema's van het werk:

- **Relaties** (in het rood) gaat over de band die straathoekwerkers opbouwen met het werkgebied, de doelgroep en zijn omgeving. Dit stuk is de ruggengraat voor alle andere handelingen en delen.
- **Omgeving** (in het groen) beschrijft de inspanningen om gasten te helpen om hun banden met een natuurlijk sociaal netwerk op te bouwen of herop te bouwen.
- **Maatschappelijke voorzieningen** (in het blauw) beschrijft hoe we de band tussen het doelpubliek en maatschappelijke voorzieningen helpen te versterken of herop te bouwen.

De verschillende delen zijn in de getekende cirkel duidelijk van elkaar onderscheiden. In de praktijk is dat natuurlijk niet altijd zo. Een actie kan invloed hebben op verschillende domeinen tegelijk. Zo leer je op huisbezoek zowel de gast zelf als zijn leefwereld kennen. Een gesprek over ervaringen in contact met hulpverlening is ook een manier om je band met een gast aan te sterken.

In de tekst komen eerst de relaties aan bod. Dit stuk lees je in de cirkel van buiten naar de binnencirkel. Meestal leer je als straathoekwerker eerst je wijk kennen voordat je een band gaat opbouwen met je doelgroep en het individu. De andere thema's beschrijven we van binnen naar buiten. Acties ontstaan vaak en vooral vanuit individuele contacten of vanuit de bundeling van verschillende individuele situaties.

Relaties



RELATIES	OMGEVING	MAATSCHAPPELIJKE VOORZIENINGEN
<p>Helikopterperspectief</p> <p>Straathoekwerker = voelsprietten van de stad</p> <p>Techniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onderdompelen - Observeren 	<p>Maatschappelijk bewustzijn</p> <p>Doel: Maatschappelijke verbondenheid tussen iedereen</p> <p>Techniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbeelden - Sociale actie opzetten - Zelfinitiatieven ondersteunen - Breder draagvlak creëren 	<p>Maatschappelijk bewustzijn</p> <p>Brede maatschappelijke zorg</p> <p>Doel: Maatschappelijke zorg verbreden</p> <p>Techniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beleid adviseren - Signaleren - Belangen behartigen
<p>Leefwereld van de doelgroep leren kennen</p> <p>Straathoekwerker heeft zicht op de doelgroep</p> <p>Techniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Je doelgroep actief benaderen - Nieuwe contacten opbouwen - Je inwerken en verdiepen in de leefwereld van de doelgroep 	<p>Omgevingsbewustzijn</p> <p>Doel: Binding tussen gast en omgeving</p> <p>Techniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Doelgroep en omgeving bij elkaar betrekken - Groepsactiviteiten faciliteren en organiseren - Bemiddelen - Leefwereld van doelgroep en omgeving vertolken in beide richtingen 	<p>Netwerk</p> <p>Doel: De doelgroep beter ondersteunen</p> <p>Techniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenwerken op niveau van de gast en het netwerk - Contact met netwerk uitbouwen en onderhouden - Het netwerk ondersteunen
<p>Zorgzame relatie</p> <p>Straathoekwerker bouwt zorgzame relaties op en heeft binding met mensen</p> <p>Techniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betrokken zijn bij mensen - Je tijd nemen - Contacten verdiepen 	<p>Zelfbewustzijn</p> <p>Doel: Gast komt tot maximale zelfontplooiing</p> <p>Techniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zelfreflecteren - SpiegeLEN - Vaardigheden leren - Verantwoordelijkheid bij de gast leggen - Zelfredzaamheid aanleren 	<p>Loodsen</p> <p>Doel: Gasten individueel ondersteunen om gepaste hulp te krijgen van voorzieningen</p> <p>Techniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informeren - Adviseren - Doorverwijzen - Toeleiden

Relaties

Dit deel gaat vooral over je werkgebied en de doelgroep leren kennen. Je stelt je bloot aan de werkelijkheid in de ruime samenleving, de dichte leefwereld van de mensen en in de opgebouwde relaties. Daarvoor open je je referentiekader, stel je jezelf in vraag en raak je betrokken bij de sociale werkelijkheid van de mensen. Je basishouding is er een van verwondering en nieuwsgierigheid.



Macroniveau: Helikopterperspectief

Doel: straathoekwerk = de voelsprietten van de stad

Straathoekwerkers hebben een afgebakend werkterrein. Veelal is dat een wijk of een stadsdeel. Door dat territorium te leren kennen, kunnen ze een gedetailleerd, genuanceerd en realistisch beeld geven van 'wat er leeft'.

Informatie over de verschillende gebieden bundelen, kan helpen om nieuwe evoluties, trends en fenomenen op het spoor te komen en door te geven aan diensten, organisaties en beleidsmakers.

Technieken

- *Onderdompelen.* In de praktijk gaat dat over zien, ruiken en voelen hoe het leven zich afspeelt op straat, in de cafés, in de gangen en appartementen van sociale hoogbouw, allerlei panden, 's nachts. Onder andere door tijdstippen en plaatsen aan te doen waar andere hulp- en dienstverleners niet vaak komen.
- *Observeren.* Participerende observatie is een permanente taak van elke straathoekwerker. In de eerste maanden is dat je belangrijkste bezigheid en ook daarna is het essentieel om regelmatig 'rond te hangen' in de wijk. Door veel in het werkgebied te zijn, kom je in contact met alle mensen die er komen en leer je de verschillende dynamieken kennen op verschillende momenten en plaatsen.



Mesoniveau: Leefwereld van de doelgroep leren kennen

Doel: straathoekwerk heeft zicht op de doelgroep

Door veel bij de gasten te zijn, leer je hun leefwereld van binnenuit kennen. Dat perspectief toont je niet alleen beweegredenen, keuzes en overlevingsstrategieën. Het legt ook de mechanismen bloot die mensen uitsluiten.

Technieken

- *Je doelgroep actief benaderen en nieuwe contacten opbouwen*

Dat mensen niet altijd gemakkelijk te vinden zijn, ligt vooral aan overlevingsstrategieën en uitsluitingsmechanismen. Daarom moeten straathoekwerkers voortdurend creatief zijn en blijvend op zoek gaan naar manieren om nieuwe gasten te leren kennen. Soms is veel aanwezig zijn niet genoeg en moet je actievere, laagdrempelige acties ondernemen om in contact te komen. Soep bedelen, groepsactiviteiten, deur-aan-deuracties om mensen uit te nodigen, zijn voorbeelden van zo'n actieve benadering.

- *Je inwerken en verdiepen in de leefwereld van de doelgroep*

Straathoekwerkers werken vanuit het perspectief van de mensen en dus vanuit de opgebouwde relaties. Daar leer je omgangsvormen en de onderliggende verhoudingen kennen. Bovendien leer je waarom sommige dingen wel of niet lukken. Vooral dingen die wel lukken, ziet de samenleving niet altijd. De overlevingsstrategieën van gasten zijn even waardevol als de kwaliteiten die bij veel burgers geroemd worden. Alleen worden ze niet opgemerkt of snel genegeerd.



Microniveau: Zorgzame relatie

Doel: straathoekwerker bouwt zorgzame relaties op en heeft binding met mensen

Een positieve relatie aangaan met een straathoekwerker kan de eerste stap zijn en deuren openen naar een positieve binding. Pas als gasten hun band met een straathoekwerker als positief en oprecht ervaren, laten ze zich echt kennen.

Technieken

- *Betrokken zijn bij mensen*

Oprechte betrokkenheid, eerlijkheid en zorg zijn kernwoorden om relaties aan te knopen met mensen van wie het vertrouwen al te vaak geschonden is. De essentie van de relatie is 'er zijn' voor de gasten. Aan de relatie worden geen voorwaarden gekoppeld. Het begrip 'professionele vriend' omschrijft het best wat we bedoelen.

- *Je tijd nemen*

Straathoekwerkers moeten vaak een breekbaar evenwicht zoeken tussen een actieve benadering en gasten de tijd geven, ze mee het tempo laten bepalen. Het is belangrijk belangstelling te hebben voor mensen met hun geschiedenis en plannen zonder ze af te schrikken door gestandaardiseerde vragenlijsten af te werken. De relatie die je aangaat, moet duurzaam zijn, niet afgebakend in tijd en ruimte en niet gebonden aan resultaatsverbintenissen.

- *Contacten verdiepen*

Door de nodige tijd te nemen, kunnen straathoekwerker en gast elkaar leren kennen in hun plezier, verdriet, kwaadheid en ontgoocheling, en hun contact verdiepen. Je luistert naar wat tussen de regels verteld wordt en problemen moeten niet per se onmiddellijk opgelost worden. Door samen met mensen op zoek te gaan naar positieve krachten, kan het contact intenser worden. Het gebeurt dat de relatie eerst de toets moet doorstaan van het sociaal wenselijke antwoord en gedrag.

Omgeving

Steeds meer mensen staan er alleen voor. In dit deel staan die acties die ons helpen dat isolement te doorbreken, de sociale netwerken van gasten te verstevigen, ze een stem te geven in maatschappelijke debatten en de binding te versterken op micro-, meso- en macroniveau.



Microniveau: **Zelfbewustzijn**

Doel: Gast komt tot maximale zelfontplooiing

Technieken

- *Zelfreflecteren*

Straathoekwerkers en gasten bewust maken van hun eigen referentiekaders en de interactie ervan in de relatie.

- *Spiegelen*

Door gasten te confronteren met eigen gedrag, uitspraken of logica probeer je ze bewust te maken van gedachten en handelingen die de situatie bestendigen.

- *Vaardigheden leren*

Gasten hebben positieve ervaringen nodig om zichzelf te motiveren om hun eigen leven in handen te nemen. Het is niet zo dat mensen geen vaardigheden hebben. De situatie of de druk van de omgeving zorgt er weleens voor dat mensen hun sociale en administratieve vaardigheden niet meer kunnen of mogen gebruiken. Samen dingen doen, geeft vaak meer blijk van appreciatie en stimulans dan alleen maar een babbel.

- *Verantwoordelijkheid bij de gast leggen*

Begrip voor de levensloop van gasten en kennis van uitsluitingsmechanismen ontslaat onze gasten niet van hun verantwoordelijkheid. Straathoekwerkers engageren zich om ze daar regelmatig op te wijzen zonder te 'zagen' of te veroordelen.

- *Zelfredzaamheid aanleren*

Samen creatief op zoek gaan naar maatschappelijk aanvaardbare overlevingsstrategieën om situaties te doorstaan, de welzijnssituatie te bestendigen of te verbeteren.



Mesoniveau: **Omgevingsbewustzijn**

Doel: Binding tussen gast en omgeving

Technieken

- *Doelgroep en omgeving bij elkaar betrekken*

We proberen gasten actief te betrekken bij buurtgebonden activiteiten of overleg. We gaan met ze mee of nemen samen een taak op als vrijwilliger. Zo verlagen we drempels, onder andere naar de secundaire doelgroep. Ook initiatieven om het contact met familie te verstevigen, horen hierbij.

- *Groepsactiviteiten faciliteren en organiseren*

Straathoekwerkers zijn vaak een bindmiddel tussen gasten en hun buurt. Als organisator proberen we verschillende groepen of lotgenoten bij elkaar te brengen. Dat kan met leuke activiteiten. Die momenten of de promotie ervan kunnen de straathoekwerker in contact brengen met mensen die ze nog niet kennen. Verder kunnen andere organisaties die activiteiten organiseren voor onze gasten, een beroep doen op ondersteuning van de dienst.

- *Bemiddelen*

De straathoekwerker kan op vraag bemiddelen tussen gasten en hun omgeving of familie. Straathoekwerkers proberen in die situaties altijd een objectieve derde te zijn.

- *Leefwereld van doelgroep en omgeving vertolken in beide richtingen*

Gasten zijn zich niet altijd bewust van de wrevel die hun manier van leven kan veroorzaken. Anderzijds beseft de omgeving ook niet altijd hoe zij bepaalde situaties mee in stand houdt, bijvoorbeeld door mensen uit te sluiten. Door gedrag en reacties op gedrag bespreekbaar te maken, hopen we op wederzijds begrip.



Macroniveau: **Maatschappelijke bewustwording**
Doel: maatschappelijke verbondenheid tussen iedereen

Technieken

- *Verbeelden*

Onbekend is onbemind. Door mensen en hun achterliggende verhaal te tonen, hopen we op meer begrip voor hun situatie. Dat kan met verhalen, fotoreportages en alle media. Probeer zowel het brede publiek als de eigen familie- en vriendenkring te bereiken.

- *Sociale actie opzetten*

Veel mensen zijn zich niet bewust van structurele en sociale uitsluitingsmechanismen. Door sociale acties laten we het brede publiek kennismaken met die mechanismen.

- *Zelfinitiatieven ondersteunen*

Gasten die zelf acties of activiteiten willen opzetten om hun sociaal netwerk te verstevigen, lotgenoten te verenigen of sociale ongelijkheid aan te kaarten, kunnen rekenen op de steun van de straathoekwerker. Dat doen we door samen met die gasten activiteiten of strategieën te ontwikkelen, ze logistiek te ondersteunen of wegwijs te maken in het subsidieaanbod.

- *Breder draagvlak creëren*

In de strijd voor sociale grondrechten staan sociale, hulpverlenings- en culturele organisaties vaak lijnrecht tegenover de publieke opinie. Door het perspectief van gasten te kaderen, verklaren en duiden, kunnen we die kloof dichten.

Maatschappelijke voorzieningen

Dit deel beschrijft onze acties om de binding tussen de doelgroep en maatschappelijke voorzieningen te versterken. Met maatschappelijke voorzieningen bedoelen we de dienst-, zorg- en hulpverlening die openstaat voor alle burgers of die zich richt op specifieke doelgroepen. Het kan dus gaan over de dienst Bevolking, het OCMW, opvangcentra voor dak- en thuislozen, scholen, politie en andere.



Microniveau: Loodsen

Doel: Gasten individueel ondersteunen om gepaste hulp te krijgen van voorzieningen (Loodsen, dat zijn alle acties die individuele gasten kunnen helpen om een duurzame band te smeden met de gepaste hulp- en dienstverlening.)

Technieken

- *Informereren*

Duidelijke, verstaanbare, actuele informatie geven over alternatieven en over de hulp- en dienstverlening, kan gasten helpen om keuzes te maken.

- *Adviseren*

Soms zien gasten door het bos de bomen niet meer. In een kluwen van problemen is het vaak moeilijk om de eerste stappen te zetten. We kunnen gasten adviseren door zicht te hebben op hun levensloop, hun sterktes en zwaktes en de mogelijke steun die ze van hun omgeving mogen verwachten.

- *Doorverwijzen*

Sommige gasten zijn geholpen met de naam, het adres, de contactgegevens van een dienst of hulpverlener. Straathoekwerkers maken door hun aanwezigheid die informatie ook toegankelijk voor 'moeilijk te bereiken doelgroepen'.

- *Toeleiden*

Alleen een naam en adres op een papiertje is vaak niet genoeg om gasten in contact te brengen met organisaties. Er samen naartoe gaan, samen de wachttijd in de wachtzaal uitzitten of gewoon erbij zijn voor een emotioneel moeilijk intakegesprek kan belangrijk zijn. Afhankelijk van de draagkracht en capaciteiten van de gast kan de straathoekwerker - in overleg - beslissen hoever hij gaat in die ondersteuning.



Mesoniveau: **Netwerk**

Doel: De doelgroep beter ondersteunen

Een goede kennis van de sociale kaart is vaak de basis voor een geslaagde samenwerking. Niet alleen kennis van de organisaties maar vooral van de mensen die er werken, kan doorslaggevend zijn voor een geslaagde doorverwijzing

Technieken

- **Samenwerken op niveau van de gast en het netwerk**
Vergaderen met buurtteams, wijk- of themagebonden welzijnsoverleg, werkgroepen, cliënt-overleg (alleen in duidelijke afspraak met de gasten).
- **Contact met netwerk uitbouwen en onderhouden**
Een degelijk netwerk biedt straathoekwerkers de kans om duidelijke en actuele informatie en advies te geven over diensten en organisaties. Een persoonlijke band met hulp- en dienstverleners kan ervoor zorgen dat onze gasten meer kansen krijgen. Regelmatig binnenspringen bij of eens bellen naar collega's uit het netwerk kan die relatie versterken.
- **Het netwerk ondersteunen**
Organisaties die zich inzetten voor onze doelgroep kunnen een beroep doen op de expertise en de ondersteuning van de straathoekwerkers en hun dienst om een werking uit te bouwen.



Macroniveau: Brede maatschappelijke zorg

Doel: maatschappelijke zorg verbreden

Eigen aan de doelgroep is dat gasten er vaak niet in slagen om een duurzame, positieve binding te realiseren met hulp- en dienstverleningsinstanties. We streven naar een divers en toegankelijk hulp- en dienstverleningsaanbod voor iedereen, zonder uitsluitingsmechanismen.

Technieken

- *Beleid adviseren*

Door mee te werken aan verschillende overlegorganen, proberen we beleidsmakers en -uitvoerders uitsluitingsmechanismen duidelijk te maken.

- *Signaleren*

We brengen nieuwe tendensen, fenomenen en groepen in beeld. We houden de vinger aan de pols om na te gaan wat de gevolgen zijn van nieuwe beleidsbeslissingen van organisaties of politiek voor de meest kwetsbare mensen in de samenleving. In nieuwsbrieven, op studiedagen en in overlegsituaties proberen we onze signaalfunctie waar te maken.

- *Belangen behartigen*

Onze primaire doelgroep slaagt er vaak niet in om basisrechten af te dwingen. We proberen ze ook op beleidsniveau een stem te geven. Hiaten in de hulp- en dienstverlening brengen we in kaart en we communiceren erover met de diensten in kwestie.

6.5. COMPETENTIES VAN EEN COÖRDINATOR

Hieronder volgen eerst de taken en verantwoordelijkheden van een straathoekwerk-coördinator of leidinggevende. Daarna gaan we in op aandachtspunten en specifieke competenties waaraan je maar beter aandacht besteedt als je werkt met straathoekwerkers.

6.5.1. Taken en verantwoordelijkheden

Het staathoekwerkteam coördineren, optimaliseren en ondersteunen

- Leiding nemen over het team
- Organisatorische, administratieve en structurele opdrachten uitvoeren
- Mee instaan voor de methodiekontwikkeling en afstemming van de werkvorm op de realiteit van de straat

Het project vertegenwoordigen op verschillende niveaus

- Meedoen aan overleg en het straathoekwerkteam vertegenwoordigen bij de doelgroep en bij de overheid
- Politiserend werken op verschillende niveaus

Individuele werkers ondersteunen

- Supervisie en intervisie aanbieden
- Werk bespreken, ondersteunen, sturen en evalueren

Competentieprofiel

Typische kenmerken van een goede coördinator

Praktische talenten

- Een zekere mate van intelligentie hebben
- Overweg kunnen met administratie, registratie en dossierbeheer
- Vlot kunnen werken met de pc
- Beschikken over communicatiemogelijkheden op verschillende niveaus (communicatie met gasten, werkers en overheid)
- Objectief grenzen kunnen stellen voor zichzelf en het team
- Netwerken kunnen uitbouwen en behouden
- Tactisch en diplomatisch politiserend kunnen werken met bevoegde instanties en beleidsverantwoordelijken
- Kennis hebben over voorzieningen of in staat zijn die kennis te verwerven
- Kunnen onderhandelen op verschillende niveaus
- Kunnen samenwerken met verschillende instanties
- Vergaderingen kunnen organiseren en leiden
- Gestructureerd, ordelijk en planmatig zijn
- Ervaring hebben met coördinatie

Persoonlijkheidskenmerken

- Flexibiliteit
- Openheid
- Eerlijkheid
- Ondernemingszin
- Discretie
- Empathie
- Respect voor afspraken
- Out of the box denken (het belang begrijpen van af en toe buiten de lijntjes kleuren)
- Je mogelijkheden kunnen inschatten
- Humor kunnen gebruiken om de teamleden en jezelf te relativieren
- Incasseringsvermogen
- Talent om moeilijkheden en tegenslagen op te vangen, te verwoorden en te analyseren
- Geduld
- Kritische zin
- Cultuursensitiviteit
- Loyaliteit en consequente houding tegen het project en de medewerkers
- Besluitvaardigheid om knopen door te hakken op niveau van de werkers en het project
- Geen eikel of trut zijn

Inhoudelijke capaciteiten

- Het straathoekwerk en zijn visie door en door kennen en erin geloven
- De deontologie van het straathoekwerk bewaken
- Kritisch nadenken over de samenleving
- Geloven in een maakbare samenleving en in het belang van goed straathoekwerk
- In staat zijn om de doelstellingen van het project en van de afzonderlijke werkers heel duidelijk te formuleren op de verschillende niveaus
- In staat zijn om te werken met heel kleine stappen, en die stappen zien en vertalen naar anderen toe
- Een team kunnen leiden en individuele werkers kunnen begeleiden
- Prioriteiten kunnen stellen, bijvoorbeeld: werkers gaan voor op vergaderingen
- Werkers veiligheid kunnen bieden en ze ook stimuleren tot zelfreflectie
- Bereikbaar zijn voor werkers, tijd maken
- Werkers kunnen enthousiasmeren
- Inzicht hebben in de doelgroepen of dat inzicht kunnen verwerven
- De brug zijn tussen het team, organisaties en het beleid
- Meedoen met de activiteit van Vlastrov (het Vlaams Straathoekwerk Overleg van SAM vzw)

Andere

- Relevante ervaring is vereist, ervaring als straathoekwerker een pluspunt
- Bereid zijn tot avond- en weekendwerk
- Zicht hebben op relevante maatschappelijke ontwikkelingen
- Eenhoorns kunnen temmen is een pluspunt

Specifieke competenties voor een straathoekwerk-coördinator

- Straathoekwerk is een eenzame en soms chaotische job. Nogal wat werkers kunnen zich daar op bepaalde momenten in verliezen. Voor die werkers is het belangrijk dat je als leidinggevende structuur biedt aan de werker of dat je de werker helpt om zelf zijn job minimaal te structureren.
- De straathoekwerker staat er meestal alleen voor. Hij moet dan ook uitzoeken hoe hij het met zijn capaciteiten en beperkingen het best aanpakt. Dat betekent dat je als leidinggevende energie moet steken in het stimuleren en begeleiden van die zelfexploratie.
- Bij de aanwerving van straathoekwerkers ben je op zoek naar kandidaten die stevig op hun poten staan en zelfstandig kunnen werken. Dat zijn niet altijd de gemakkelijkste mensen om in het gareel te houden. Je moet daar op een goede manier mee om kunnen gaan.
- Doordat de straathoekwerker altijd op pad is, is het voor een leidinggevende moeilijk om zicht te krijgen op hoe de werker functioneert. Je kunt dat alleen doen op basis van wat de werker je vertelt. Het is dan ook belangrijk om een sfeer van vertrouwen te creëren waarin de werker het gevoel krijgt dat hij fouten mag maken en toegeven. De werker moet het gevoel hebben dat er een gemeenschappelijke zoektocht is. Maar dat streven naar een vertrouwensrelatie tussen werker en leidinggevende mag niet ten koste gaan van je controlerende en beoordelende taak.
- Straathoekwerk werkt typisch met kleine stapjes, harm reduction, out of the box denken. Als leidinggevende moet je daar oog en vooral gevoeligheid voor hebben.
- Straathoekwerk wordt nogal eens gemarginaliseerd samen met de gasten met wie we werken. Als leidinggevende moet je daar veel aandacht aan besteden. Enerzijds in de begeleiding van je werkers, anderzijds ook naar het netwerk toe. Je moet veel aandacht besteden aan het netwerk informeren, op de hoogte houden, verklaren, contact onderhouden.
- Je moet als straathoekwerk-coördinator ook aandacht hebben voor het welzijn van de werkers. Werkers die worstelen met beslissingen en keuzes van gasten. Of met de leefsituatie van gasten, hun machteloosheid in een situatie die ze graag veranderd zien: het kruipt soms in de kleren.

Vanaf acht werkers heb je een fulltime coördinator nodig.



7 – De theorieën

THEORIEËN OM JE ZELFREFLECTIE TE VOEDEN

- Heel wat theoretische modellen kunnen de praktijk van het straat-hoekwerk inhoudelijk voeden.
- Het gaat om verschillende manieren van kijken. Die hebben vooral te maken met een verschillende focus: op de gast, op de werker of op hun relatie. Of ruimer: op de samenleving, op schaarste of op kwetsbaarheid.²⁰ Of het streefdoel staat voorop: leefkwaliteit, harm reduction of andere veranderingen.
- De theorieën zijn belangrijk om de zelfreflectie van de straat-hoekwerker verder uit te diepen.

7.1. PRESENTIE

Een presentiebenadering is een manier van kijken waarin je in alle opzichten denkt en werkt vanuit relaties. Je handelt en zet je vaardigheden in naar gelang die zorgend zijn voor de gast. Dat is in elke situatie en elke keer weer verschillend. Het is dus geen methode met een vast stappenplan.

Presentie is een praktijk waarin de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat - van verlangens tot angst - en die in aansluiting daarbij gaat begrijpen wat er in de situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij dan voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die alleen maar te verwezenlijken is met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, praktische wijsheid en liefdevolle trouw.²¹

²⁰ Over sommige theorieën - onder andere die van de schaarste - ging het al in hoofdstuk 1.

²¹ Elly Beurskens, Marije van der Linde & Andries Baart, Praktijkboek Presentie, Coutinho, Bussum, 2019, p. 21

Presentie gaat over wat goede zorg is en wat je als straathoekwerker moet doen. Je maakt een terugkerende beweging van telkens weer aansluiten bij de gast en afstemmen wat er nodig is, nooit denkend dat je daarmee klaar bent.

In relatie kom je te weten wat iemand nodig heeft en wat hij als goede zorg ervaart. Zo leer je wat kan, waar de grenzen liggen en wat van waarde is. Je doet dat op een alledaagse manier. Door samen dingen te doen, toon je de gast dat hij ertoe doet. Dat hij er mag zijn en dat jij bij hem blijft, ook als hij domme keuzes maakt of niet goed in zijn vel zit. Al doende maak je ruimte om het op een verteerbare manier te hebben over de dingen waar iemand mee worstelt.

Als we gasten los denken van hun relaties met anderen, reduceren we ze tot hun gebreken of problemen. Mensen zijn meer dan dat. Zo is iemand naast psychiatrisch patiënt ook broer, vader, muziek- of kookliefhebber.

In relationeel werk sta je erbij stil dat in relatie staan met jou als straathoekwerker een vorm van zorg is die de gast op zich al goed doet. Je fixeert je niet op de relatie als ding of op de kwaliteit ervan, maar vooral op wat je met dat in-relatie-staan doet. Je relationele werk komt dus niet bovenop je gewone takenpakket. Het is de kern ervan.

Heel wat kenmerken van een presentiebenadering sluiten nauw aan bij straathoekwerk. In veel aspecten van je werk doe je zonder veel moeite aan presentie. Daar zit wel een valkuil aan. Om iemand te benaderen is een actieve en reflectieve houding nodig. Door te denken 'dat je al aan presentie doet', loop je het gevaar terecht te komen in routines die niet afgestemd zijn op wat je gasten nodig hebben.

Daarnaast is het van belang te weten waar je met je zorg uiteindelijk op uit bent, als organisatie of als werkvorm. Het antwoord op die vraag bepaalt namelijk wat je doet en wat niet. Het is wat richting geeft in je werk en je helpt te herinneren waar het om moet gaan.

▼ Kenmerken van presentie²²

Relationeel werken

Vanuit de relatie leren wie je voor de ander kunt zijn en wat passende hulp is

Je werkt vanuit de relatie.

Je zoekt de ander op en brengt samen tijd door. Je deelt wederzijds dingen met elkaar en bouwt vertrouwen op. Vanuit wat er voor de ander op het spel staat, leer je wie je voor hem of haar kunt zijn en wat passende hulp is.

Open waarnemen

Snelle aannames, interpretaties, diagnoses en dergelijke opschorten zodat de ander zich kan laten zien zoals ze is

Je kijkt zo open en onbevangen mogelijk naar de ander.

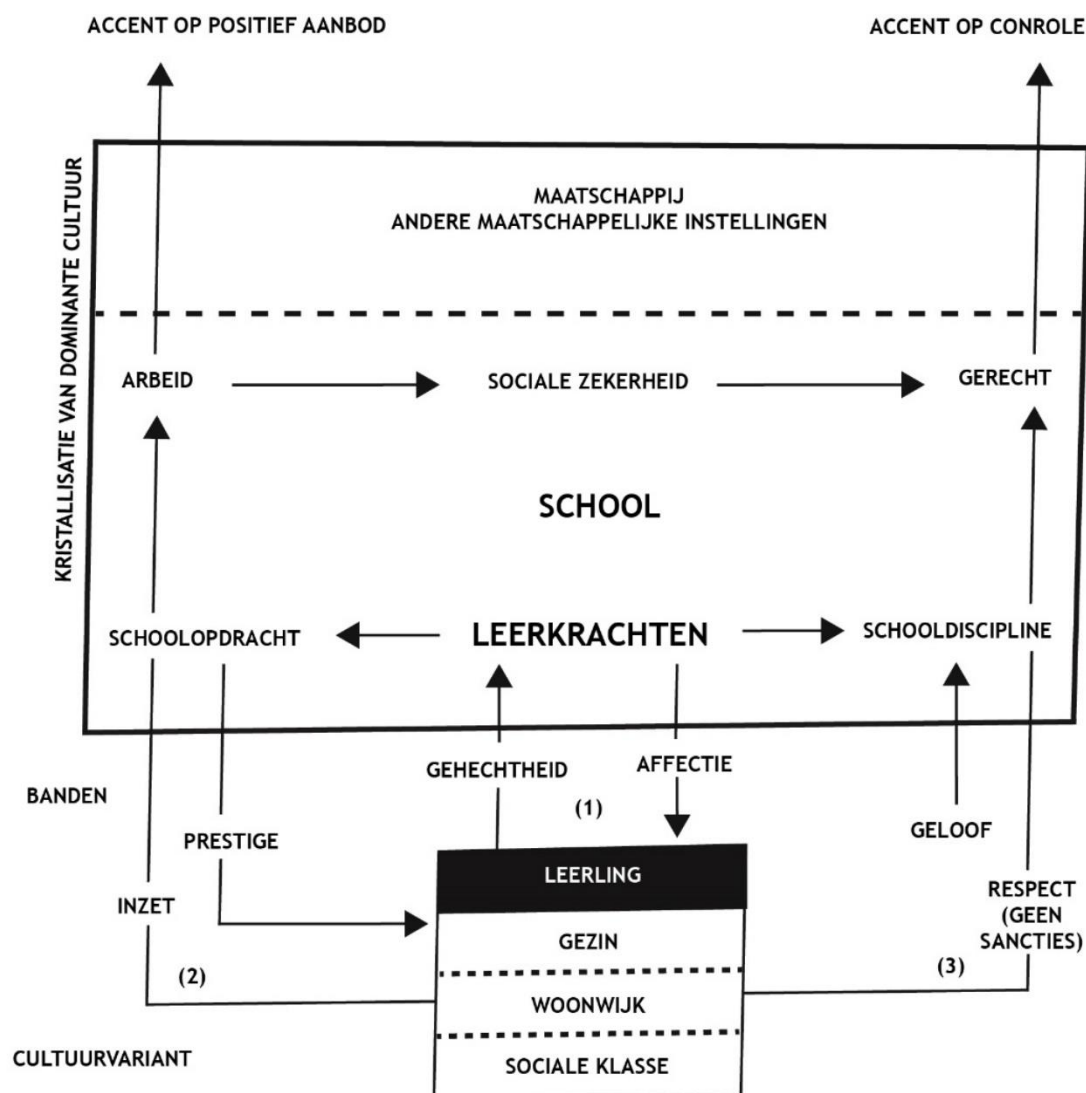
Je bent behoedzaam zodat je niet vanuit je vak, opleiding, aannames of interpretaties denkt te weten hoe het zit. Je verwondert je over de ander: wie is deze mens?

²² De tabel namen we over van Elly Beurskens, Marije van der Linde & Andries Baart, *Praktijkboek Presentie*, Coutinho, Bussum, 2019, p. 27-31

Aansluiten en afstemmen	Dicht bij waar de ander is komen, terughoudend zijn met handelen
Je sluit aan bij en stemt af op wat de ander aandraagt en wat hem of haar bezig lijkt te houden.	Je kijkt en luistert eerst naar de ander. Je schort je agenda op en sluit aan bij waar de ander is.
Tempo aanpassen	Ongehaast zijn, niet meteen 'je eigen ding doen'
Je past je tempo aan dat van de ander aan.	Je bent niet bezig met zo snel mogelijk 'de' vraag boven water halen. Je neemt je tijd, ongehaast. Pas als zich iets aandient wat gedaan kan worden, doe je dat.
Niet alleen op routine werken	Zorg op maat geven
'Zo doe ik het altijd!' of 'Zo doen wij dat hier'	Als een gewoonte van jou niet voor je gast werkt, dan moet je iets anders doen. Jezelf de vraag stellen wat er anders zou kunnen waardoor de cliënt zich beter geholpen, gehoord of gezien voelt. Wat is het effect van mijn doen of laten?
Niet verkokerd werken	Ruimte maken voor wat er (ook nog) bij de ander speelt
Je bent niet alleen aanspreekbaar op één type vraag of probleem.	Je gaat soms ook buiten de grenzen van je eigen vakgebied, als dat nodig is. Dat betekent niet dat je alles moet doen en kunnen, integendeel. Je zorgt dat er ruimte en aandacht is voor wat er speelt en dat iemand er eventueel hulp bij krijgt.
Geen afstand nemen van het onverbeterlijke	De redelijkheid van de ander zoeken
Mensen doen soms domme dingen.	Als we mensen met problemen beter leren kennen, komen redenen tevoorschijn waarom het kan lijken waarom zij niet 'willen' of 'kunnen'.
Niet verlaten	Erbij blijven, ook als er niets op te lossen valt
Je verlaat de ander niet.	Juist kwetsbare mensen zijn het meest gebaat bij mensen die bij hen blijven en trouw zijn. Op termijn word je ervaren als iemand die het goede wil voor de gast, mee nadenkt over wat kan en wat niet, iemand die blijft, ook als het misgaat.

7.2. THEORIE VAN DE MAATSCHAPPELIJKE KWETSBAARHEID

Naast de sociaal-economische situatie is ook cultuur een mechanisme van macht en dus een belangrijke factor om uitsluiting te veroorzaken en te bestendigen. Dit model schetst hoe uitsluiting vorm krijgt op heel jonge leeftijd, en vaak heel onbewust.



Processen in het onderwijs²³

²³ Nicole Vettenburg & Lode Walgrave, *Maatschappelijke kwetsbaarheid, school en verstedelijking*, Boom Juridische Uitgevers, Den Haag, 2008

Dit schema draait rond 'cultuur' in de breedste zin van het woord: het geheel van waarden en normen, omgangsvormen en manier van communiceren.

Om dit te verduidelijken, gaan we in op de relatie tussen maatschappelijk kwetsbaren en maatschappelijke instellingen zoals onderwijs, politie of werkloosheidsdiensten. Nicole Vettenburg en Lode Walgrave die de maatschappelijke kwetsbaarheidstheorie ontwikkelden, gaan daar uitgebreid op in: In hun contacten met maatschappelijke instellingen krijgen maatschappelijk kwetsbaren vooral te maken met de controlerende en sanctionerende aspecten ervan, en minder met het positieve aanbod. Bij maatschappelijk kwetsbaren ontbreekt de macht om hun eigen cultuur te laten opnemen en valoriseren in de maatschappelijk erkende cultuur. Dat heeft belangrijke gevolgen:

- De maatschappelijke instellingen verdedigen hun belangen niet of te weinig.
- De instellingen komen niet of te weinig tegemoet aan hun noden en behoeften.
- De instellingen spreken hen constant negatief aan en corrigeren hen op het niveau van cultuurverschillen.
- Ze kunnen zich niet weren tegen negatieve stereotypen.

In ons werk met maatschappelijk kwetsbaren zien we dat elke dag. Ze beantwoorden niet aan de normen van de middenklassencultuur: ze gaan anders met elkaar om, ze heten dom, slecht opgevoed of onaangepast. Maatschappelijke instellingen willen hen aanpassen, opvoeden, manieren leren, sociale vaardigheden aanleren. Heel wat maatschappelijk kwetsbare kinderen en jongeren ervaren maatschappelijke instellingen dan ook eerder als erg normerend, dan als instellingen die hun iets te bieden hebben. Ze voelen zich telkens weer op hun plaats gezet.

Zo functioneert cultuur als een machtsmechanisme. Zo geven dominante groepen hun machtspositie vorm en bestendigen ze die: aanpassen of oprotten. Dat merk je heel goed in het onderwijs: veel kwetsbare jongeren haken af, niet omdat ze niet de nodige intellectuele capaciteiten hebben, maar omdat ze de school eerder zien als bestraffend en sanctionerend. Ze voelen zich daar niet erkend. Erger nog: ze worden er gestraft voor wie ze zijn.

Dat toont het schema: Elk kind probeert affectie te krijgen van de leraar. Op school gebeurt dat op twee manieren. Ten eerste inhoudelijk, met de leerstof en de schoolopdrachten. Een kind dat goed studeert, oplet, huiswerk maakt, krijgt van de leerkracht positieve bekrachtiging, erkenning. Ten tweede is er de overdracht van cultuur, het betrekkingaspect, de waarden en normen, de schooldiscipline. Een kind dat beleefd is, luistert naar de leerkracht, zich gedraagt op de speelplaats, krijgt respect van de leerkracht. Met die twee processen is op zich niets mis. Het moeilijke is dat vooral het proces rond de discipline sterk gericht is op de middenklasse. De waarden en normen zijn die van de middenklasse. Wie die normen van thuis uit meekreeg, zal het dus gemakkelijker hebben.

Enkele voorbeelden zonder stigmatiserend te willen zijn:

- Eerlijkheid is een centrale waarde op school, maar toch moet die eerlijkheid beperkt blijven. Een kind dat tegen een leerkracht zegt dat hij vindt dat de les erg slecht gegeven is, wordt daar doorgaans niet voor beloond. Kinderen die van thuis uit gewoon zijn ronduit hun mening te zeggen, zijn dus minder geliefd.
- Conflicten kun je op school alleen maar verbaal 'uitvechten'. Als je van thuis uit gezien hebt dat je met een beetje agressie ook heel wat kunt oplossen, krijg je straf op school.
- Scholen laten hun leerlingen wel vrij om te kiezen welke kleren ze dragen. Maar wat ze dragen, beïnvloedt wel het oordeel van de leerkracht: oorringen, piercings, bomberjacks, camouflagebroeken, minirokjes, tja.

- Huiswerk is dan weer een voorbeeld van het eerste proces: scholen die huiswerk meegeven, gaan ervan uit dat kinderen thuis gestimuleerd worden om schoolwerk te maken, dat ze thuis een plaats hebben om te werken, dat ze thuis kunnen rekenen op begeleiding bij moeilijke opdrachten. Bij kinderen uit maatschappelijk kwetsbare gezinnen is dat allemaal niet zo evident.

De voorbeelden tonen dat kinderen uit kwetsbare milieus het veel moeilijker hebben om dezelfde waardering te krijgen als andere kinderen. Daar komt nog bij dat leerkrachten vaak symbool staan voor alle andere maatschappelijke voorzieningen. Als die binding met de leerkracht niet goed lukt, beïnvloedt dat sterk de latere contacten met werk, politie, justitie en hulpverlening. Op school worden jongeren dikwijls voor de eerste keer gekwetst, wat vaak nog maar een voorbode is van de vele andere kwetsuren die ze later oplopen. Belangrijke nuance: de leerkracht doet dat niet bewust. Ook hij of zij is onderdeel van een systeem dat onbewust uitsluit.

De theorie van de maatschappelijke kwetsbaarheid toont dat waar je geboren bent vaak bepalend is voor je verdere manier van participeren. Het geloof in de samenleving wordt voor een groot stuk gevormd op school. Als je van thuis uit al de ‘juiste’ waarden en normen meekreeg, zul je het gemakkelijker hebben om aanvaard te worden. Je zult meer geloof hebben in de maatschappelijke voorzieningen en er dan ook sneller in participeren, want die voorzieningen verdedigen je rechten. Maar als je al op school te horen krijgt dat je niet in het plaatje past, moet veranderen, slecht bent, zul je ook andere voorzieningen niet snel vertrouwen.

Het model zegt niet dat het onderwijs slecht werkt. Het toont wel dat ook daar uitsluitingsmechanismen aan het werk zijn die een grote groep leerlingen minder kans geeft op een positieve start.

Aanvulling op de theorie: frailty, vulnerability and precarity

De theorie van Nicole Vettenburg en Lode Walgrave omschrijft kwetsbaarheid als een cultureel gegeven. Mensen worden al op jonge leeftijd uitgesloten omdat ze niet dezelfde normen hanteren als de middenklasse.

Straathoekwerk houdt ook rekening met nog andere vormen van kwetsbaarheid. In andere talen zijn er verschillende termen voor kwetsbaarheid. In het Nederlands vertalen we frailty, vulnerability en precarity alle drie als ‘kwetsbaarheid’, maar de drie Engelse woorden gaan over andere processen dan culturele:

Frailty. Door ouder te worden, worden mensen vatbaarder voor extreme temperaturen, ziektes, infecties, breuken. Veroudering zorgt dus ook voor meer kwetsbaarheid. Een kwetsbaarheid die ook sociale, psychische en financiële gevolgen kan hebben.

Precarity. Financiële armoede en onzekerheid, de slechte economische situatie van mensen.

Vulnerability. Kwetsbaarheid zoals Nicole Vettenburg en Lode Walgrave die omschrijven. Iedereen is kwetsbaar en kan bijvoorbeeld een ongeluk meemaken.

Deze drie aanvullingen op de theorie van de maatschappelijke kwetsbaarheid geven voor het straathoekwerk een beeld van wat kwetsbaarheid kan betekenen: cultureel, financieel en voor de lichamelijke en geestelijke gezondheid.

7.3. QUALITY OF LIFE - KWALITEIT VAN LEVEN

De kwaliteit van leven bevorderen van groepen in een maatschappelijk kwetsbare positie, is een prioritaire doelstelling van straathoekwerk. Het burgerschapsmodel vertrekt van het rechtsbeginsel dat alle mensen het recht geeft om richting te geven aan hun eigen leven. Zo worden mensen in een kwetsbare positie actieve burgers en niet alleen maar ontvangers van zorg en ondersteuning. De keuze van de persoon staat centraal in het burgerschapsmodel. De persoon is de expert op het gebied van de eigen wensen en verlangens.

De hulp- en dienstverlening vertrekt vaak van een eenzijdige focus op sociaal wenselijke uitkomsten: werk hebben, minder criminele feiten, minder gebruik of volledige onthouding. Dan primeert het 'algemeen belang' van de ruimere samenleving. En verschuiven de persoonlijke perspectieven van de mensen met wie we werken naar de achtergrond.

Kwaliteit van leven is subjectief

Het concept kwaliteit van leven (QoL) biedt een tegengewicht en vertrekt van de persoonlijke beleving van het individu, met aandacht voor aspecten die voor het individu zelf belangrijk zijn. Het focust op de persoonlijke perspectieven, hoop, verwachtingen en sterktes.²⁴

Het concept QoL gaat ervan uit dat de kwaliteit van leven gemeten moet worden aan de hand van het belang dat aan bepaalde aspecten van het leven gehecht wordt en de tevredenheid van een individu met zijn leven als geheel maar ook tegenover de verschillende levensdomeinen, de omgeving en de cultuur waarin hij leeft en opgegroeid is.²⁵

Vandaag gaan we ervan uit dat QoL bepaald wordt door zowel objectieve (je woonst) als subjectieve componenten van leven, maar dat de subjectieve beleving van die componenten, de waarde die je eraan hecht de overhand heeft.²⁶ Belangrijk is wel dat je basisbehoeften, je behoefte aan eten en aan een dak boven je hoofd, vervuld moeten zijn. Elke mens streeft een goede kwaliteit van leven na, maar iedereen vult dat dus verschillend in.

Daaruit volgt dat de hulpvraag - als die er al is - en de noden en behoeften van iemand individueel bepaald zijn en je dus niet kunt vertrekken van een standaardaanbod, zonder rekening te houden met hoe iemand zijn leven wil invullen.

Kwaliteit van leven is multidimensionaal

QoL is ook een multidimensionaal concept, dat vorm krijgt aan de hand van verschillende levensdomeinen.²⁷ Het is universeel: iedereen heeft recht op kwaliteit van leven, om je eigen keuzes te maken en je leven in te vullen op basis van je eigen dromen, verwachtingen en mogelijkheden. Ook mensen die niet voldoen aan de hoge eisen die de maatschappij oplegt in de verschillende levensdomeinen.

²⁴ Ed Diener & Eunkook M. Suh, Measuring quality of life: Economic, social, and subjective indicators, *Social Indicators Research*, 1997, 40(1), p. 189-216. Amy Bonomi, Donald Patrick, Donald Bushnell, & Mona Martin, Validation of the United States' version of the World Health Organization Quality of Life (WHOQOL) instrument, *Journal of Clinical Epidemiology*, 2000, 53(1), p. 1-12

²⁵ Alex Zautra & Darlene Goodhart, Quality of life indicators: A review of the literature, *Community Mental Health Review*, 4(1), 3-14, 1979; Mark Rapley, *Quality of Life Research. A Critical Introduction*, Sage, Londen 2003

²⁶ Robert Schalock, Gordon Bonham & Miguel Verdugo, Robert Cummins; Objective and subjective quality of life: An interactive model, *Social Indicators Research*, 52(1), p. 55-72, 2000

²⁷ Robert Schalock & Miguel Verdugo, *Handbook on Quality of Life for Human Service Practitioners*, American Association on Mental Retardation, Washington, 2002

Drie factoren van levenskwaliteit: onafhankelijkheid, sociale participatie en welzijn

Het belang en het gewicht dat mensen toekennen aan die verschillende levensdomeinen kan sterk verschillen tussen individuen en groepen, afhankelijk van hun persoonlijke waarden en Prioriteiten.²⁸ Schalock & Verdugo beschrijven in hun theoretisch model drie belangrijke factoren van levenskwaliteit: onafhankelijkheid, sociale participatie en welzijn.

Die drie dimensies kun je op hun beurt weer opsplitsen in acht domeinen:

- Persoonlijke ontwikkeling
- Zelfbepaling
- Rechten
- Relaties
- Sociale inclusie
- Emotioneel welzijn
- Fysiek welzijn
- Materieel welzijn

Dit theoretisch kader maakt duidelijk dat het nodig is de focus te verschuiven naar de hele persoon met aandacht voor de verschillende aspecten van het leven.

Kwaliteit van leven is dynamisch

Daarnaast is QoL een dynamisch concept, waarvan de invulling kan veranderen in de loop van je leven. Het wordt beïnvloed door veranderende verwachtingen, hoop en dromen en veranderende mogelijkheden om die te vervullen.²⁹

Het begrip QoL vertrekt daarom van persoonlijke ervaringen van mensen en niet van een standaarddefinitie. Een goede kwaliteit van leven wordt dus niet bepaald door professionelen en wat zij belangrijk vinden, maar door levenservaringen van de persoon en zijn eigen veranderende prioriteiten.

Ondersteuning vanuit dit concept heeft deze gevolgen:

- Je hoeft niet aan bepaalde voorwaarden te voldoen om geholpen te worden.
- Ondersteuning gebeurt op maat, volgens de behoeften, wensen en sterktes. De focus van de werker ligt niet op oplossen maar op ondersteunen en samenwerken aan het herstelproces.
- Ondersteuning wordt vooral georganiseerd vanuit het informele netwerk. Aanvullend kan ook het sociale vangnet een rol spelen: de hulpverlening.

7.4. HARM REDUCTION

Harm reduction is niet zozeer een techniek. Het is een attitude uit de drughulpverlening, die ook daarbuiten breed toepasbaar is.

De drughulpverlening definieert *harm reduction* zo:

'*Harm reduction* is de filosofische en praktische ontwikkeling van strategieën die erop gericht zijn om de negatieve gevolgen van situationeel druggebruik zo beperkt mogelijk te houden, zowel voor de gebruiker als voor de omgeving.'

²⁸ Irene Higginson & Alison Carr, *Measuring quality of life: Using quality of life measures in the clinical setting*, *BMJ Clinical Research*, 322(7297):1297-300, juni 2001

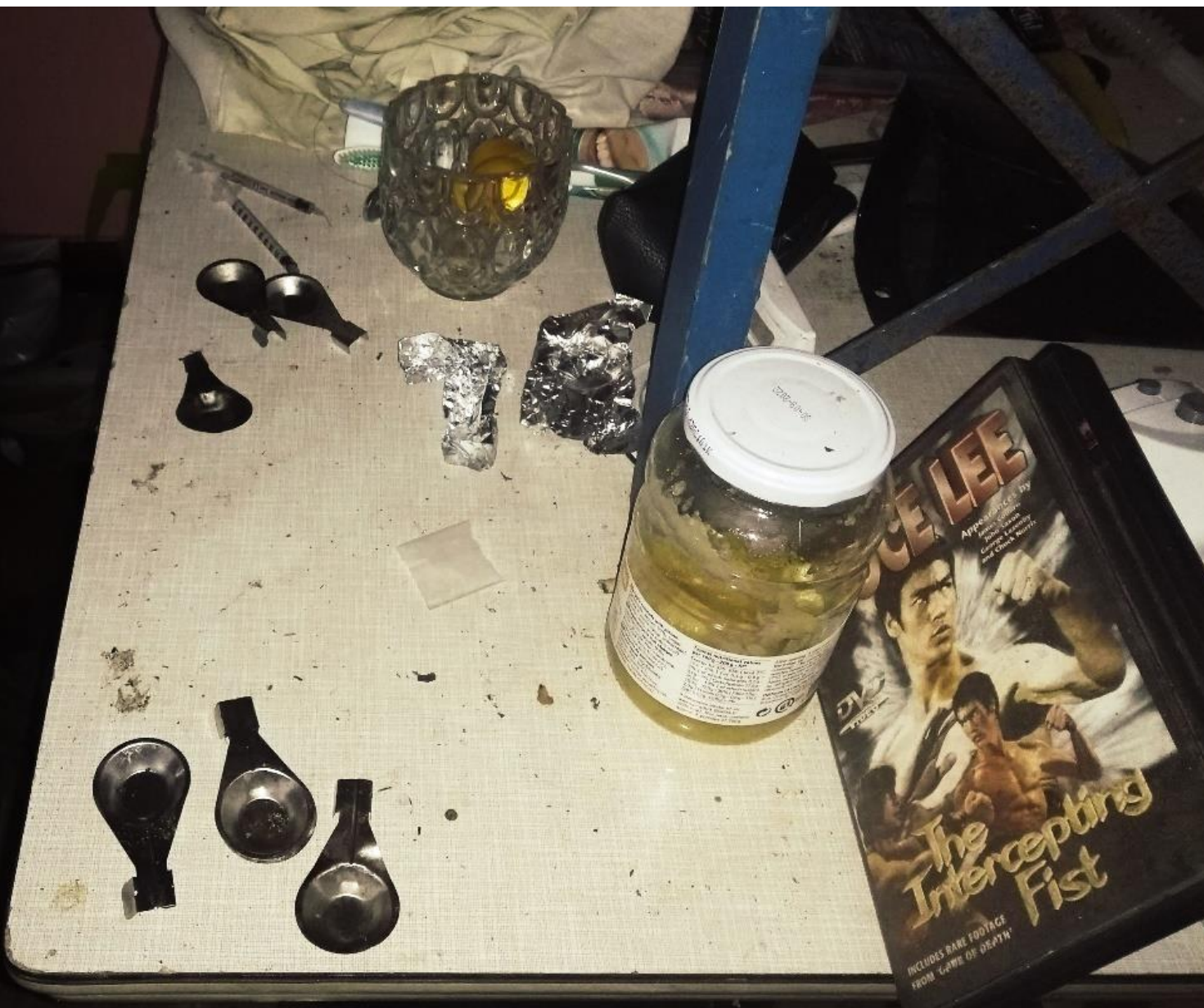
²⁹ Susan Holmes, *Assessing the quality of life - Reality or impossible dream? A discussion paper*, *International Journal of Nursing Studies* 42(4):493-501, juni 2005

Dat is een realistische en pragmatische benadering van omgaan met druggebruik die ervan uitgaat dat er altijd mensen zullen zijn die gebruiken. Dus moeten we zoeken hoe dat gebruik zo veilig mogelijk kan. Dat wil niet zeggen dat je niet langer streeft naar stoppen met gebruiken, maar daar ligt niet het accent op.

Maar harm reduction is dus ook toepasbaar op andere leefdomeinen, zoals omgaan met seksualiteit, gezondheid, voeding of huisvesting. We kunnen de definitie dus zo aanpassen:

Harm reduction is de filosofische en praktische ontwikkeling van strategieën die erop gericht zijn om de negatieve gevolgen van onveilig gedrag of van een onveilige situatie zo beperkt mogelijk te houden, zowel voor de gast als voor de omgeving.

Centraal staat een realistische blik op de situatie en zoeken naar mogelijkheden om die zo veilig en gezond mogelijk te houden. Neem nu een gast die je komt vertellen dat ze die dag seks gaat hebben. Dan is condoomgebruik een onderwerp dat zeker ter sprake kan komen.



Bij *harm reduction* gaat het er dus niet om dat je het gedrag van de gast veroordeelt. Dat wil niet zeggen dat je als straathoekwerker alles goedkeurt. Maar door het gedrag niet te veroordelen en te zien als de keuze die de gast op dat moment maakt, wordt alles bespreekbaar. Gedrag veroordelen zorgt er vaak voor dat de gast weigert verder te praten. En over alles kunnen praten, staat altijd centraal in het straathoekwerk. Door niet te veroordelen, kun je open praten en bekijken hoe je de schadelijke gevolgen van onveilig gedrag of van de situatie kunt beperken. Vaak gaat het over kleine dingen die gasten zelf kunnen toepassen, zoals condoomgebruik.

De gast en zijn of haar leefwereld staan centraal. Harm reduction werkt alleen als je de gast ziet als expert van zijn of haar leefwereld. Alleen de gast kan aangeven of iets zal werken of niet, of iets haalbaar is of niet. Bij *harm reduction* ligt de expertise dus niet alleen bij de straathoekwerker maar ook bij de gast. Je veroordeelt hem niet en ziet hem ook nog eens als expert.

Harm reduction staat gedragsverandering niet in de weg, integendeel. Het is niet omdat een straathoekwerker zorgt dat een dakloze op een droge plaats kan overnachten dat je niet op lange termijn kunt werken aan een fundamentele oplossing. Vaak maakt *harm reduction* gedragsverandering op lange termijn mogelijk omdat de gast niet veroordeeld wordt en alles bespreekbaar blijft, ook afkicken.

Bekende voorbeelden van harm reduction zijn:

- Spuitenruil voor gebruikers
- Gratis doktersconsultaties voor sekswerkers
- Condooms en glijmiddel ter beschikking stellen
- Lockers voor dak- en thuislozen zodat ze hun waardevolle materiaal niet moeten meezeulen
- Je autogordel dragen

Basisboodschap

- *Harm reduction* is een manier van kijken en handelen.
- Onveilig gedrag of onveilige situaties (druggebruik, onveilige seks, gevaarlijk autorijden) maken deel uit van de maatschappij.
- *Harm reduction* wil schade bestrijden die het gevolg kan zijn van onveilig gedrag of een onveilige situatie.
- *Harm reduction* is toepasbaar op alle leefgebieden waar gasten mee in de problemen komen: druggebruik, dakloosheid, gezondheid, prostitutie, rondhangen.
- Je veroordeelt of normeert niet. Je aanvaardt het gedrag, de manier van leven, de situatie als een keuze die mensen op dat moment maken of waar ze op dat moment geen controle over hebben.
- Die opstelling maakt het mogelijk om met mensen in communicatie te gaan, een relatie op te bouwen en uiteindelijk wél de kans krijgen om positief te confronteren.
- Daardoor krijg je de mogelijkheid om te kijken met de gasten waar ze wel op willen inzetten: *harm reduction* of niet, maar misschien later ook wel meer fundamentele hulpverlening of andere acties.
- *Harm reduction* vertrekt van het ritme van de doelgroep, niet van het ritme van de hulpverlener.
- Je geeft zoveel mogelijk verantwoordelijkheid aan de gasten zelf.
- Je streeft naar participatie van de doelgroep: empowerment, emancipatie.

7.5. MATTHEUSEFFECT

De term is van Herman Deleeck.³⁰ Hij is gebaseerd op een vers in de parabel van de talenten in het Mattheusevangelie, 25:29: 'Aan ieder die heeft, zal gegeven worden, zelfs in overvloed gegeven worden; maar wie niet heeft, hem zal nog ontnomen worden zelfs wat hij heeft.' Zo worden rijken rijker en armen armer.

In een welvaartstaat profiteert de middenklasse meer van sociale voordelen en diensten dan maatschappelijk kwetsbaren, ook als die diensten net ontworpen zijn om meer kwetsbaren te helpen. Maar ze zijn geschoeid op de leest van de middenklasse, waardoor die gemakkelijker toegang vindt tot de voordelen.

Enkele voorbeelden:

- Oorspronkelijk zijn bibliotheken ontstaan om wie geen boeken kan kopen toch de kans te geven om te lezen. Maar vooral mensen uit de middenklasse gaan naar de bib.
- Onderzoek toont dat hogere sociale klassen in onze samenleving meer gebruikmaken van gezondheidszorg waardoor zij ook meer profiteren van terugbetalingssystemen. Voor mensen in armoede werkt het terugbetalingssysteem niet goed omdat zij moeite hebben om het geld voor te schieten.
- Mensen uit de middenklasse studeren doorgaans langer waardoor ze langer kindergeld en onderwijs krijgen.
- Premies voor renovatie van een huis worden vaak na de kosten terugbetaald waardoor alleen wie genoeg geld heeft een premie krijgt om de renovatie te betalen.

Het mattheuseffect toont dat de herverdelingsmechanismen in onze samenleving niet altijd naar behoren functioneren waardoor uitsluiting blijft bestaan en zelfs gecreëerd wordt.

7.6. EEN DAG UIT HET LEVEN VAN MARCEL

Of het continuüm onthaalmodel - actief model

Onthaalmodel

Bijna de hele hulp-, dienst- en zorgverlening is georganiseerd volgens het onthaalmodel, dat goed werkt voor de meeste cliënten. Maar het heeft zijn beperkingen bij de meest kwetsbare groepen in de samenleving. Zij slagen er vaak niet in om de drempels van het onthaalmodel te nemen. Om daaraan tegemoet te komen, is straathoekwerk gebaseerd op het actief of het presentiemodel.

Dit is een dag uit het leven van 'Marcel' die botst op allerlei drempels. Zijn verhaal maakt duidelijk wat het verschil is tussen het onthaalmodel en het actief model.

Marcel is een Antwerpenaar, 40 jaar, en zijn omgeving beschouwt hem als een probleemgebruiker. We laten hem even zelf aan het woord.

³⁰ Herman Deleeck, Joke Huybrechs & Bea Cantillon, Het mattheuseffect. De ongelijke verdeling van de sociale overheidsuitgaven in België. Kluwer, Antwerpen, 1983.

11 uur 's morgens. Ik word gewekt door de bel. Het is toch godgeklaagd dat een mens al niet meer op zijn gemak wakker kan worden. Ik doe de deur open en direct weet ik dat het miserie is. Als er een man in kostuum voor de deur staat, is dat nooit om goed nieuws te brengen. En dat is deze keer niet anders. Met angst in zijn ogen komt hij aankondigen dat ik binnenkort uit mijn studio gezet word omdat ik de laatste maanden niet meer betaald heb. Hevig getier van mijn kant en scheldwoorden kunnen daar blijkbaar geen verandering in brengen.

En daar zit ik dan. Een kop koffie, een pakje Winston en een hoop miserie die niet te overzien is. Mijn huur niet betaald, dat zou goed kunnen. Enveloppen waar mijn naam gedrukt op staat, steek ik tegenwoordig systematisch in zo'n recyclagezak van de Aldi. Die recyclagezakken zijn daarvoor beter dan een gewoon plastic zakje want die scheuren niet zo snel als ik die naar zo'n sociaal assistentje brengt. Die geeft mij dan altijd onder mijn voeten omdat ik mijn brieven niet lees en mijn rekeningen niet betaal.

Zij heeft gemakkelijk praten. Ten eerste begrijp ik meer dan de helft van die brieven niet en ten tweede, als ik ze begrijp, zijn het meestal rekeningen waar ik toch geen geld voor heb. Ik heb trouwens nog nooit een brief gekregen waar goed nieuws in stond. Waarom zou ik ze dan nog openmaken?

Feit is wel dat ik nu uit mijn studio gezet word. En ik ben bang dat ik met mijn levensstijl ook niet snel iets anders ga vinden. Mijn geld gaat vooral naar 'bruinen' (heroïne is dat), maar de laatste tijd heb ik daar ook al niet meer zoveel plezier aan. Misschien is de tijd gekomen om ermee te kappen. Het zou mijn situatie weleens ten goede kunnen veranderen. Binnengaan om af te kicken, daar met ondersteuning van de hulpverleners mijn leven wat op orde zetten en van daaruit op zoek gaan naar een nieuwe woonst. Op zich geen slecht plan eigenlijk. Ja, zelfs een heel goed plan.

12.30 uur en ik ben er klaar voor. Die zakkenwasser van een deurwaarder heeft deze keer dan toch iets goeds in gang gezet. Behalve dat ik nu wel wat zenuwachtig ben, zie ik dat afkicken eigenlijk al helemaal zitten. Op café snel nog even nakijken waar ik hier in de buurt naartoe kan en dan zijn we vertrokken. Vandaag is de eerste dag van de rest van mijn leven.

Blijkbaar ligt het afkickcentrum Heilige Rita hier vlakbij. Heilige Rita wordt het. Patrones van de hopeloze gevallen en de mislukte huwelijken. Ik drink eerst nog een bolleke om de zenuwen weg te krijgen en dan zijn we ervandoor. Ja, dat afkicken zint me meer en meer.

Heilige Rita, het is blijkbaar niet gemakkelijk om daar binnen te raken. Ik heb hier nu al vijf keer gebeld en nog doet niemand open. Geestig is anders. Dan heb ik al eens een goed voornemen. Krijg je zoiets. Of nee, blijkbaar is dat spel hier gesloten tussen 12 en 13.30 uur. Dan nóg maar een bolleke gaan drinken om de tijd te doden.

Ah, nu kunnen we binnen. Ik stap binnen en kom in een soort aquarium terecht. De inkomhal is aan alle kanten afgesloten met glas. Achter enkele gaatjes in dat glas zit een jong madammeke. Hm, dat kon slechter. Ik zeg dat ik hier kom om af te kicken, maar dat is blijkbaar niet genoeg om binnen te mogen. Ik moet haar blijkbaar wat meer uitleg geven van hoe en waarom en vooral wie ik ben. Nu ja, ik sta niet alle dagen te praten met knap blond meisje, dus ik bijt door. Mijn problemen zijn blijkbaar serieus genoeg want een buzzer doet de deur open en ik mag me naar de

wachtkamer begeven. Die is helemaal in het groen geschilderd met klassieke muziek op de achtergrond. Verschrikkelijk. Klassieke muziek, ik zit precies al op mijn begrafenis. Maar soit, het plan is afkicken en dat is wat we vandaag gaan doen. Ik ga zitten en graai tussen de tijdschriften: Knack, Autowereld, Flair en National Geographic. Iets over muziek is blijkbaar te veel gevraagd, maar ja.

Het is niet waar! Ik zit hier nog maar een kwartier en wie stapt daar binnen. De gast die gisteren op het De Coninckplein mijn sigaretten probeerde te pikken. Ik wil nu geen miserie, er moet afgekickt worden en niets anders. Ik neem toch maar een tijdschrift om me wat weg te stoppen maar voel me nu allesbehalve op mijn gemak. Hopelijk duurt dat hier niet lang meer.

Kenmerk 1 - Cliëntvreemde omgeving. De cliënt komt terecht in een omgeving die niet de zijne is.

De drempels liggen op verschillende niveaus:

- Je komt in al je kwetsbaarheid in een milieu dat niet het jouwe is en daar word je geconfronteerd met een organisatie waar mensen werken die heel andere omgangsvormen, communicatie en regeltjes hanteren dan je gewoon bent.
- Je had misschien al heel wat negatieve ervaringen met vertegenwoordigers van de sociale instellingen en toch moet je je tegenover hen weer kwetsbaar opstellen.
- Het belangrijkste is dat je je als mens in al je kwetsbaarheid moet aanpassen aan de regels, afspraken, omgangsvormen, waarden en normen van de organisatie.
- Voor sommige mensen is de drempel dan zo hoog dat ze er gewoon niet raken of dat ze snel afhaken of zo reageren dat ze door de organisatie geweerd worden.

Na drie kwartier mag ik eindelijk naar de dokter. Ik stap zijn bureau binnen en zie daar zo'n man zitten schrijven met inderdaad een witte jas aan. Mijn kop eraf als dat de dokter niet is. Stijfjes geeft hij mij een hand. Ik heb al vriendelijker verwelkomingen gekend. Ik mag gaan zitten aan zijn bureau en voor ik het weet, ligt er een vragenlijst voor me van hier tot in Tokio. Niet gemakkelijk om dat ding in te vullen. Er staan ook heel wat woorden in die volgens mij niet bestaan. Ik heb er in elk geval nog nooit van gehoord: intoxicatie, afhankelijkheidsproblematiek, anamnese? Maar ik doe mijn best want straks wil ik afkicken. Dat ik mijn paspoort niet meer heb, alleen zo'n vervangend gescheurd papiertje van de politie en dat ik niet kan antwoorden of ik in orde ben met de ziekenkas, vindt die dokter niet zo leuk. Alsof ik eraan kan doen dat ze bij de flikken geen geplastificeerde papieren meegeven.

Kenmerk 2 - Probleemfocus. Een onthaalmodel werkt met een probleemfocus. Je zoomt in op het probleem of de problemen van de cliënt. Op zich een goede manier van werken, maar voor de meest kwetsbare groepen bouw je zo een erg hoge drempel in.

Als je iemand elke keer aanspreekt op zijn tekortkomingen of problemen, voelt die zich niet meer als persoon of als mens aangesproken. Het is logisch dat meer kwetsbare groepen meer problemen hebben. Telkens opnieuw dat negatieve verhaal moeten brengen, maakt het moeilijker om een positief zelfbeeld op te bouwen. Telkens opnieuw moeten ze hun tekortkomingen en misstappen uitvoerig uit de doeken doen. Positieve gebeurtenissen uit hun leven komen niet of nauwelijks aan bod. Toch zijn het die gebeurtenissen die hun positieve kanten en mogelijkheden tonen. Als ze de kans krijgen om ook die gebeurtenissen aan bod te laten komen, krijgen ze het gevoel als totale persoon aanvaard te worden en niet als een vat vol problemen.

We beweren niet dat organisaties geen belangstelling hebben voor de positieve kanten van mensen, maar vaak zorgt gebrek aan tijd en middelen dat ze efficiënt moeten werken, en dat vertaalt zich al te vaak in zo snel mogelijk problemen naar boven brengen die dan opgelost kunnen worden.

Die dokter is kennelijk alleen maar geïnteresseerd in mijn miserie. De ene vraag na de andere gaat over mijn druggebruik, of ik in mijn jeugd misbruikt ben, of ik al in den bak gezeten heb. Dat ik op mijn 14 met de CM naar Zwitserland geweest ben en daar met de leiding eens een activiteit heb mogen organiseren, interesseert hem niet. Nu ik erover nadenk, ik heb dat eigenlijk nog nergens mogen vertellen. Door al dat gepraat over mijn miserie ga ik me niet beter voelen. Integendeel. Moest ik niet doodgraag willen afkicken, ik was het hier al lang afgestapt, nadat ik die dokter eens goed gezegd had dat hij zich met zijn eigen zaken moet bemoeien.

Kenmerk 3 - Categorieaal werken. Om aanspraak te kunnen maken op een hulpaanbod, moet je in een bepaalde probleemcategorie vallen. Het voordeel van die benadering is dat je het meest geschikte aanbod voor een bepaald probleem kunt aanbieden. Maar het nadeel is dat je in een bepaalde categorie moet vallen om ergens aanspraak op te maken. Hoe specialistischer het aanbod, hoe verfijnder de categorieën van problemen en hoe meer mensen buiten de categorieën vallen. Gevolg is soms ook dat cliënten zich het jargon eigen maken en met een bepaald probleem komen omdat ze weten dat ze daarmee zeker toegelaten worden. (In het straathoekwerk komen we vaak bij het eerste contact tegen dat een gast zegt dat hij op zoek is naar werk. Elke straathoekwerker gaat daarop in maar na verloop van tijd blijkt die gast niet geïnteresseerd te zijn in werk. Die vraag was alleen maar een manier om zeker te zijn van de ondersteuning van een straathoekwerker.) Een ander, bekender fenomeen is dat mensen uit de boot vallen omdat ze niet in één afgelijnde categorie vallen. Het duidelijkste voorbeeld daarvan is dubbel-diagnose.

Gelukkig weet de witte jas nu blijkbaar genoeg want hij zegt dat ik terug naar de wachtkamer mag. Hij gaat boven met het team overleggen en als ze eruit zijn, komt hij het mij meedelen. Hopelijk zit er niemand in de wachtkamer. Rusteloos pak ik telkens opnieuw een ander tijdschrift vast om het dan weer direct terug te leggen omdat het mij toch niet interesseert. En na 15 minuten staat hij er weer met de boodschap dat ik opnieuw naar zijn bureau mag komen. Hij heeft goed nieuws, zegt hij. Mijn zaak is uitvoerig besproken met de collega's en ik zal bij hen kunnen afkicken. Over twee weken mag ik me aanmelden om in het centrum binnen te gaan en dan kan de behandeling starten.

Over 2 weken!? Het is nú dat er iets moet gebeuren. Ik heb binnenkort geen dak meer boven mijn hoofd, en dan? De dokter verontschuldigt zich en zegt dat hij niet meer kan doen dan dat. Ze zitten vol en geld voor extra bedden is er niet. Ook hij zou me sneller willen opnemen maar hij kan niet toveren. Over twee weken is er plaats. Ik twijfel of ik hem zou neerslaan, maar draai me om en stap terneergeslagen zijn bureau buiten. Damn! Weer helemaal bij af. Een bolleke kan ik nu wel gebruiken. Of twee.

Kenmerk 4 - In het ritme van de instantie die subsidieert. Wie subsidieert, bepaalt de manier van werken en het tempo. De tijd die er is om met cliënten om te gaan, hangt af van de middelen. Hoe meer subsidies je krijgt, hoe meer personeel je kunt inzetten en hoe meer tijd je hebt om met cliënten om te gaan.

Sommige cliënten vragen meer tijd dan andere en het is voor elke organisatie wikken en wegen om te zien hoe ze hun tijd verdelen over de cliënten. Gevolg kan zijn dat cliënten niet de nodige tijd krijgen en afhaken.

Kenmerk 5 - Gespecialiseerde interventie. Een onthaalmodel vertaalt elk verhaal van de cliënt in één of meer problemen waaraan gespecialiseerde interventies of oplossingstrajecten vasthangen. Veel cliënten met een heel kluwen van problemen zijn vaak geen vragende partij voor een interventie, toch niet in het begin. Zij hebben meer iemand nodig die hun situatie erkent en luistert naar wat ze te vertellen hebben. De doelgroep van het straathoekwerk heeft vaak het gevoel dat de hulpverlening hun verhaal afpakt, dat de hulpverlening ze niet laat 'zijn'. Hun verhaal wordt afgepakt, vertaald en er worden trajecten aan vastgehangen terwijl zij eigenlijk vooral op zoek waren naar erkenning en begrip, niet naar oplossingen.

Dat waren de vijf kenmerken van het onthaalmodel. Het verhaal is wat op flessen getrokken maar dient om die kenmerken duidelijk te maken. We willen het onthaalmodel niet afschilderen als iets slechts. Bij - ruw geschat - 85 procent van het cliënteel boekt het model goede resultaten. Maar ons voorbeeld gaat over de mensen die overal uit de boot vallen, die geen of nauwelijks nog contacten hebben met de samenleving. Het is op die groep dat het straathoekwerk zich richt.

Straathoekwerk vertrekt dan ook niet van een onthaalmodel maar van het actief of het presentiemodel.

Actief of presentiemodel

Kenmerk 1 - Vindplaatsgericht werken (tegenover cliëntvreemde omgeving). Het actief model ontvangt geen cliënten maar zoekt gasten op in hun eigen milieu. Daar bepaalt de cliënt de regels en niet de werker. Voordeel is dat van in het begin voor de cliënt een gevoel van veiligheid gecreëerd

Kenmerk 2 - Positieve benadering (tegenover probleemfocus). De gast hoeft niet met een probleem af te komen om aanspraak te kunnen maken op de aandacht van een straathoekwerker. In de relatie kan alles aan bod komen, ook - om niet te zeggen zeker - de positieve verhalen. Positieve benadering houdt ook in dat de straathoekwerker het gedrag van gasten aanvaardt en dus niet veroordeelt. Maar aanvaarden is iets anders dan goedkeuren.

In de positieve benadering beslist de cliënt wat de regels zijn, wat aan bod komt en in welk tempo je werkt.

Kenmerk 3 - Integraal werken (tegenover categoriaal werken). Integraal wil zeggen dat alles in de relatie aan bod kan komen. Niet alleen problemen (je moet als werker een generalist zijn die van alles iets weet) maar ook positieve ervaringen. Wie integraal werkt, kan ook werken met de omgeving van de gast: vrienden, familie, buurt, organisaties. Het woord 'integraal' verwijst dan naar de context die in de relatie aan bod kan komen.

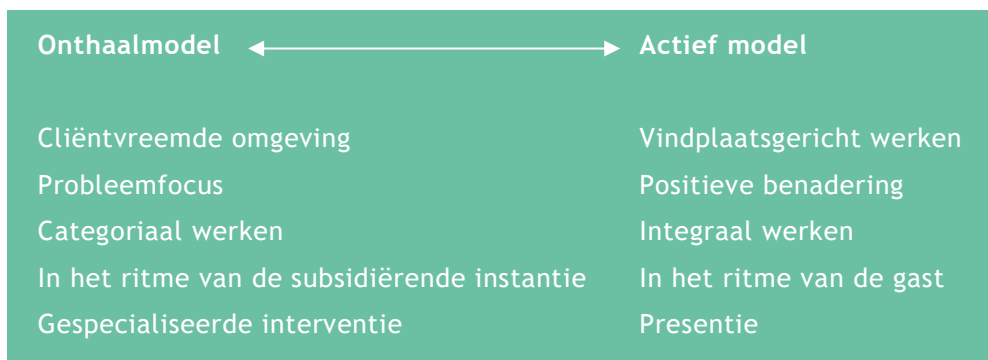
Kenmerk 4 - In het ritme van de gast (tegenover het ritme van wie subsidieert). De gast bepaalt het tempo. Veel mensen met wie straathoekwerkers werken, zitten in een kluwen van problemen en hebben niet altijd de middelen om die op te lossen. Dat zorgt dat processen vaak heel traag lopen en mislukken. Een vast oplossingstraject dat in een bepaalde tijd resultaat moet opleveren, is dikwijls te hoog gegrepen. De straathoekwerker kan nog tijd investeren. Ook al loopt het proces traag, ook al mislukt het vaak, de ondersteuning van een straathoekwerker verlies je niet.

Kenmerk 5 - **Presentie** (tegenover gespecialiseerde interventie). De basisopdracht van elke straathoekwerker is mensen nabij zijn en aandacht hebben voor hun verhaal. De straathoekwerker ondersteunt de gast in de keuzes die hij of zij maakt. We leggen de 'cliënt' geen externe expertise op. Alles wat in de relatie gebeurt, beslis je samen in onderling overleg en de gast krijgt het laatste en belangrijkste woord. Als de gast zich er klaar voor voelt, kun je doorverwijzen. Straathoekwerk kan dan ook als 'nulde lijn' beschouwd worden en vervangt in veel gevallen de ontbrekende mantelzorg. Professionele nabijheid, aandacht en zorg zijn dan ook kenmerken van een goede actieve werking.

Straathoekwerk is de 'nulde lijn', en vervangt vaak de ontbrekende mantelzorg.

Continuüm

Uit het verhaal van Marcel zou je kunnen concluderen dat een werking ofwel een onthaalmodel, ofwel een actief model hanteert. De praktijk is genuanceerder: de twee modellen zitten eerder op een continuüm. Het schema ziet er dan zo uit:



Dit schema kun je gebruiken om een werking te situeren.

7.7. KWARTIER MAKEN

'Kwartier maken' is een militaire term voor verkenners die vooruit gestuurd worden om een veilig kamp voor te bereiden voor de troepen die in aantocht zijn.

In zorg, hulpverlening en buurtopbouwwerk is kwartier maken vooroplopen om gastvrije plaatsen te creëren in de samenleving voor mensen met een psychische kwetsbaarheid of die sociaal uitgesloten worden. De Nederlandse onderzoekster en lector Doortje Kal van Hogeschool Utrecht ontwikkelde de methodiek in 2010.³¹

Kwartier maken richtte zich eerst op mensen met een psychische kwetsbaarheid of een beperking. Tot een tiental jaar geleden werden die opgevangen en behandeld in instellingen, vaak helemaal afgesloten van de buitenwereld. De patiënten en cliënten werden wel beschermd maar tegelijk geïsoleerd. Ze waren niet meer zichtbaar voor de samenleving. Daardoor bood de samenleving ze weinig kansen op sociale integratie en maatschappelijke participatie.

³¹ Doortje Kal, *Kwartiermaken. Werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond*, De Regenboog Groep, Amsterdam, 2010

Kwartier maken richt zich naar alle mensen die sociaal uitgesloten worden. De laatste tien jaar koos vooral de psychiatrie voor vermaatschappelijking van de zorg. En dus tegen maatschappelijke uitsluiting. Zorg dicht bij huis en maatschappelijke steunsystemen moeten van patiënten burgers maken.

Kwartier maken zet nog een stap verder en beschouwt patiënten en cliënten als burgers die aansluiting krijgen bij buurten en bewoners. Die burgers gaan integreren in de buurt. Mensen worden niet meer in vakjes gestopt maar uit hun isolement gehaald.

Kwartiermakers bereiden de buurt en de samenleving voor tot gastvrije plaatsen voor mensen die sociaal uitgesloten worden. Zij creëren een klimaat en een draagvlak waarin meer mogelijkheden ontstaan voor mensen in de marge om erbij te horen en met acceptatie van wat afwijkt. Tegelijk onderzoeken ze samen met die mensen hoe ze weer in de samenleving kunnen meedraaien.

Die gastvrije plaatsen zijn inloophuizen, buurtcentra, Enchanté of andere burgerprojecten waarin participatie vooropstaat. In die projecten brengen kwartiermakers communicatie op gang tussen mensen met psychiatrische problemen of sociaal uitgesloten mensen en de buurt over 'vreemd gedrag', over armoede, over wat leeft in de buurt. Verschillende culturen communiceren met elkaar en mensen in kwetsbare posities kunnen rekenen op begrip, waardering en erbij horen. Kwartiermakers gaan niet de individuen veranderen, genezen of upgraden. Ze werken vooral om de samenleving te veranderen met gerichte initiatieven waarin die burgers een volwaardige plek krijgen.

**Uit het isolement:
mensen in kwets-
bare posities
horen erbij.**



De mogelijkheden voor kwartier maken zijn heel groot omdat de methode weinig beperkingen heeft. Projecten kunnen met veel of weinig budget, grootschalig of kleinschalig, met professionals of vrijwilligers. Kwartier maken richt zich op een duurzaam resultaat, op een verandering op lange termijn, op verbinding van organisaties en mensen.

Kwartier maken waardeert verschillen positief en draagt dat ook uit. Kwartier maken draagt de oriëntatie op inclusie uit in woord en daad.

Kwartier maken is ook voor straathoekwerk een interessante inspiratiebron omdat het inzet op participatie, werken aan de samenleving en aan destigmatisering of afstappen van de focus op problemen.

Verschillende werkvormen³²

Kwartier maken kan met verschillende werkvormen. We noemen maar een paar hoofdwegen waarlangs je kwartier kunt maken, maar er zijn er meer.

Maatje ter plekke

Je koppelt iemand die de lokale situatie kent aan een 'nieuwkomer' uit de doelgroep. Het koor, de sportclub of de klaverjasclub zoekt in de buurt een maatje voor die 'nieuwkomer'. Dat maatje is er om het ijs te breken, als vraagbaak, om de nieuwkomer wegwijs te maken zodat die zich thuis voelt.

Multiloogbijeenkomsten

Een multiloogbijeenkomst onderzoekt hoe maatschappelijke organisaties, instanties en de politiek inclusie kunnen bevorderen. Op de bijeenkomsten krijgen kwetsbare mensen de kans om te vertellen over hun situatie, hun wensen, en wat er in de samenleving nodig is om die wensen waar te maken. Er praten niet alleen kwetsbare mensen mee, maar zoveel mogelijk partijen die voor de doelgroep belangrijk zijn of die zelf willen spreken over hun moeite in de omgang met psychisch lijden. Alle deelnemers houden een gelijkwaardige dialoog om elkaars perspectief beter te leren kennen. Het perspectief van kwetsbare mensen maakt wel nadrukkelijk onderdeel uit van de multiloogbijeenkomst, een vrijplaats voor het verhaal over 'anders' en tegelijk burger zijn.

Normatieve professionaliteit

Bij deze 'werkvorm' gaat het erom ruimte te scheppen voor de normatieve dimensie - de waarden en normen - van professioneel handelen. De professional kan zich niet beperken tot de regels van de maatschappij of de organisatie waarvoor hij werkt. De kwartiermaker probeert normatieve professionaliteit te bevorderen bij professionals van maatschappelijke organisaties zoals woningcorporaties, politie, gemeente, hulpverlening in hun contacten met de doelgroep.

Kwartiermaakfestivals

In openbare artistieke evenementen kunnen mensen uit de doelgroep zich laten zien. Dans-, theater- en muziekproducties dragen bij aan destigmatisering en empowerment van de doelgroep. Ook met gevestigde films of theater kun je het thema inclusie op de agenda zetten.

Vriendendiensten

Je kunt een maatje voor een langere periode koppelen aan iemand uit de doelgroep, op basis van gemeenschappelijke interesses. Het maatje als brugfiguur naar de samenleving. Deze werkvorm streeft uitdrukkelijk naar een zo gelijkwaardig mogelijke relatie.

³² Christine Fountain-Hardick en Peter Rensen, *Methodebeschrijving Kwartiermaken*. Databank Effectieve sociale interventies, februari 2011 (op www.kennisplein.be)

Werkconferenties

Of je bediscussieert de waarde van integratie en inclusie op een bijeenkomst met bijvoorbeeld welzijnswerk, woningcorporaties en de gemeente. Werkconferenties zijn bedoeld om overal waar het nodig is een gastvrije houding tegenover de doelgroep aan te moedigen. Ervaringsdeskundigen krijgen op de conferenties een vooraanstaande rol.

Bekende voorbeelden van kwartier maken:

- Villa Voortman in Gent
- Buurtwerk De Stek in Antwerpen
- Vzw Enchanté met een werking in Gent, Leuven, Roeselare en Sint-Truiden
- Koffie om de hoek in Hilversum, Huizen en Weesp

7.8. HET VERANDERINGSMODEL VAN PROCHASKA EN DICLEMENTE

Wat gebeurt er met mensen die op een of andere manier hun gedrag veranderen? Zo'n gedragsverandering gebeurt meestal niet van het ene moment op het andere. Welke fases doorloopt zo iemand?

Het veranderingsmodel van Prochaska en DiClemente geeft die fases aan:³³



De voorbeschouwing of de situatie. De persoon ziet geen probleem.

Overpeinzing. De persoon is zich bewust van een probleem. Hij weegt de voor- en nadelen van zijn situatie af.

Beslissing. Op basis van zijn overwegingen neemt de persoon een beslissing om iets te veranderen of niet.

Actief veranderen. De persoon besliste om iets te veranderen en zet daar concrete stappen voor.

Bestendiging. De verandering wordt geïntegreerd in het leven van de persoon en heeft effect op andere aspecten van dat leven.

Terugval. Het hoort erbij dat de kans groot is dat de persoon hervalt in zijn oude patroon.

³³ James Prochaska en Carlo DiClemente, *Transtheoretical Therapy: Toward a More Integrative Model of Change*, *Psychotherapy, Theory, Research & Practice*, 19, 276-28, 1982

In de praktijk lopen fases niet zo mooi geordend en kunnen mensen rond een bepaald thema volop in het veranderingsproces zitten maar voor andere thema's in een andere fase.

- Dit model laat zien dat motivatie niet statisch is (je bent wel of niet gemotiveerd), maar iets waaraan je kunt werken.
- Het model kan je helpen nadenken over de fase waarin iemand zit in zijn veranderingsproces en wat jouw rol daarin kan zijn.

Op een meer theoretisch niveau kan dit model ook de verschillende rollen van het straathoekwerk in relatie tot zijn gasten aangeven:

- **De situatie**
 - Contact zoeken met gasten
 - De relatie met gasten uitbouwen
 - Een aanbod hebben rond praktische dienst- en hulpverlening, ondersteuning
 - Werken met gasten rond zelfbeeld, verantwoordelijkheid, perspectief

Dat zijn drie belangrijke woorden in het werk met gasten:

- Soms moet je het **zelfbeeld** van gasten opkrikken, ze laten zien dat ze wel deugen, dat ze wel nog dingen goed doen, dat er wel nog dingen goed lopen, dat ze het waard zijn om te streven naar een menswaardig bestaan.
- Tegelijk moet je in de mate van het mogelijke met gasten ook voortdurend bezig zijn over **verantwoordelijkheid** nemen. Een voorbeeld. Je leraren zijn misschien wel racisten, maar een diploma is belangrijk: Hoe ga je dan om met die situatie? Wat kun jij doen om te streven naar een menswaardig bestaan?
- Ten slotte moeten we gasten ook **perspectief** bieden op een verbetering van de situatie. Je kunt niet werken aan zelfbeeld en verantwoordelijkheid nemen als je je gasten geen perspectief biedt. En dat is een gigantisch maatschappelijk probleem: de samenleving verwijt die mensen dikwijls een gebrek aan verantwoordelijkheid maar vergeet telkens opnieuw dat ze heel weinig perspectief biedt. Toch kun je daar als werker aan werken. Door politiserend te werken en door je gasten perspectief te laten zien op het kleine niveau: de kleine maar vaak toch heel waardevolle stapjes naar een menswaardig bestaan.

Straathoekwerkers en gasten leven dikwijls in een andere wereld met andere waarden, normen, gedrags- en communicatieregels. Een positieve confrontatie betekent dat jij en je gasten de verschillen ontdekken en herkennen, elkaar bewust of onbewust bevragen en leren van elkaar.

Het kan ook betekenen dat je niet veroordeelt, maar dat je van gedachten wisselt. Bijvoorbeeld: jij gebruikt heroïne en dat is oké voor mij want het is je eigen keuze, maar laten we er toch even over van gedachten wisselen.

- **Beschouwing**

In deze fase ben je een klankbord, spiegel je, help je gasten de voor- en nadelen van de situatie te overwegen. Cruciaal is dat je gasten niet onder druk zet. Het moet hun eigen beslissing blijven.

- **Beslissing**

In deze fase kun je gasten informeren over mogelijkheden, doorverwijzen, begeleiden naar andere diensten.

- **Actieve verandering/Consolidatie**

Hier volg je de persoon, ondersteun je hem zonder te interveniëren in processen van andere dienst- of hulpverlening. Je kunt soms wel bemiddelen als je gast dat vraagt.

- **Terugval**

Het contact tijdens de actieve verandering en consolidatie zorgt dat je relatie intact blijft waardoor je kunt blijven communiceren met gasten en samen kijken wat ze willen doen.

7.9. DE THEORIE VAN DE SCHAARSTE

Het is december. Een alleenstaande mama die van een leefloon leeft, gaat geld lenen om voor haar kinderen het laatste nieuwe speelgoed te kopen voor Sinterklaas. Dom?

In december 2013 publiceerden econoom Sendhil Mullainathan en psycholoog Eldar Shafir het boek *Schaarste*.³⁴ Tijdgebrek of geldgebrek hebben een heel bijzonder effect op je denken: een tunnelvisie. Soms biedt die tunnelvisie voordelen: als je een deadline moet halen, kun je beter focussen en dus sneller werken. Maar met constante stress en dus een constante tunnelvisie ga je alleen nog op heel korte termijn denken. En dan neem je soms, in het perspectief van andere mensen, domme beslissingen. Niet omdat je dom bent, maar omdat je hersenen door de stress anders werken en omdat je dan andere overwegingen maakt dan anders. Zo komt het dat mensen voor hun kinderen soms duur speelgoed kopen dat ze zich eigenlijk niet kunnen permitteren. Op langere termijn veroorzaakt dat natuurlijk nóg meer problemen, maar dat zie je op dat moment - bijna letterlijk - niet. Of het lukt niet om die o zo belangrijke papieren voor een toelage ingevuld te krijgen, want op dat moment kun je je alleen maar afvragen waar je die dag een paar euro's gaat vinden om eten te kunnen kopen. Stress veroorzaakt tunnelvisie en armoede is een extreme constante vorm van stress.

Mullainathan en Shafir stelden vast dat die tunnelvisie zelfs zorgt voor slechtere scores op een IQ-test. Mensen in armoede hebben niet minder capaciteiten, maar door de voortdurende stress verliezen ze cognitief vermogen.

Die tunnelvisie is het negatieve effect van schaarste. Iemand met een schaarsteprobleem ziet alleen nog dat probleem. Al wat daar niet mee te maken heeft, valt buiten de tunnel. Op zo'n moment denk je ook niet meer aan de toekomst. Een deel van het denkvermogen van mensen met geldgebrek, wordt continu ingenomen door wat ze niet hebben: geld. Daardoor is er minder tot zelfs geen tijd over voor andere dingen die normaal van belang zijn zoals gezond eten of je leningen afbetalen. Mensen die moeten rondkomen van een te laag inkomen, kunnen zich minder goed concentreren op andere dingen doordat de schaarste hun aandacht onvrijwillig en onbewust opeist.³⁵

³⁴ Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir, *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*, Maven Publishing, Amsterdam, 2013

³⁵ Tamara Madern & Minou van der Werf, *Nieuwe schuldenaren: huiseigenaren en werknemers in de problemen*, Nibud, Utrecht, 2014

Het onderzoek van Mullainathan en Shafir biedt een nieuw perspectief op menselijk gedrag. Langdurige schaarste veroorzaakt veel meer dan we al wisten. Mensen leren bijvoorbeeld moeilijker nieuwe vaardigheden aan en tijdgebrek kan leiden tot ondoordachte beslissingen.

De alleenstaande mama uit het voorbeeld is niet dom omdat ze geld leent om speelgoed voor haar kinderen te kopen. Maar haar armoede, de constante vernedering en haar verlangen om de kinderen een mooie kindertijd te geven, zorgen voor voortdurende stress, spanning en tunnelvisie. Daardoor gaat ze geld lenen en verslechtert haar financiële toestand nog meer. Maar haar kinderen waren gelukkig. Eventjes.

7.10. CONTEXTUELE HULPVERLENING

Veel gasten worstelen met hun relaties. Ze hebben geen contact meer met hun ouders. Ze zijn jong papa geworden maar zien hun kind niet meer. Ze hebben een broer of zus verloren. Ze zijn opgegroeid in een instelling. Op huisbezoek staan er foto's van ouders, ze vertellen warm over hun mama, maar het contact is al jaren verbroken. Ze vertellen dus vaak over hun gebroken of verbroken verbindingen.

Ga zelf eens na: Hou een gast voor ogen die je al lang kent. Wat weet je van zijn of haar familie? Heeft hij nog een broer of een zus? Leven zijn ouders nog? Met wie is er nog contact? Weet je het zeker of twijfel je toch?

Groei is doel

Het doel van contextueel werken is de groei van de individuele persoon. Hoe ziet of zag het eruit bij iemand thuis? En hoe gingen de mensen thuis met elkaar om? Bij blokkades tussen mensen willen contextuele hulpverleners de dingen opnieuw in beweging brengen. Ze willen mensen opnieuw het recht op vrijheid in relaties laten ervaren, het recht om van het leven te genieten. Ze streven niet zozeer naar een happy family, maar wel naar een beter persoonlijk gevoel, vrij van de ballast van het verleden.

Het genogram helpt te verbinden

Contextueel denken toont dat gasten toch verbonden blijven met hun gezin van herkomst. Ook al hebben ze geen contact meer met hun familie en hoe slecht hun relaties ook zijn. Of ze dat nu willen of niet, ze blijven verbonden in hun gedachten. Ze gedragen zich zus of zo omdat ze compensatie of heling zoeken voor het tekort en de pijn die ze in hun leven opliepen, meestal in het nest waar ze zelf uitkomen. En toch blijven ze loyaal aan die familie.

Gasten voelen zich vaak alleen, geïsoleerd en in de steek gelaten. Om mensen beter te begrijpen, gebruikt de contextuele hulpverlener een genogram. Dat is een getekende stamboom met drie generaties. Het kan een middel zijn om te zoeken naar verbinding met je 'existentiële relaties'. Het is ook een middel om te luisteren naar breuken, pijn en verdriet in iemands leven, en die pijn erkennen zonder er overdreven in te gaan peuteren.

Het genogram geeft je dus niet alleen zicht op de context van de persoon. Het kan ook een middel zijn om in die context te zoeken naar hulpbronnen.

Je blinde vlekken als straathoekwerker

Ook als straathoekwerker blijf je verbonden met het gezin waar je uitkomt, ook al wil je dat misschien niet erkennen, toegeven of zelfs onderzoeken. Soms spelen onverwerkte pijnlijke gebeurtenissen uit je eigen gezin onbewust een rol in hoe je werkt.

Voor je werk met gasten heb je maar één instrument: jezelf. Daarom is het zo belangrijk dat je jezelf goed kent. Ook je eigen blinde vlekken als je met je gasten bezig bent. In hun relatie met jou oefenen je gasten zich in omgaan met mensen. Dat zijn levenslessen die ze kunnen meenemen naar hun relaties met vrienden en familie. Maar die les kun je ze als straathoekwerker maar geven als je duidelijk ziet hoe je zélf in relatie staat met je eigen familie en vrienden. Heb je bijvoorbeeld zelf een problematische relatie met je ouders? Dan moet je je daar goed bewust van zijn. Neem nu een werker die ooit misbruikt is door zijn vader en die daardoor nu een heel afstandelijke relatie met zijn vader heeft. Ze zeggen elkaar alleen nog het hoogstnodige. Als die straathoekwerker dat bij zichzelf niet ziet, kan hij die disfunctionele manier van communiceren ook hanteren bij of zelfs overbrengen naar zijn gasten. Je moet dus degelijk ‘in verbinding staan met jezelf’. Anders missen je gasten een kans om hun eigen manier van functioneren te oefenen of in vraag te stellen.

In hun relatie met jou oefenen je gasten zich in omgaan met mensen.

Tijd en ruimte voor dialoog

Als straathoekwerker heb je de luxe dat je tijd krijgt om in dialoog te gaan met je gasten. Je voert geen monoloog en je ‘behandelt’ geen problemen. Je ziet je gasten niet als zorgobjecten, maar als partners om samen uit de situatie te komen.

Door in dialoog te gaan met je gasten, bied je zorg en in die dialoog is ook ruimte voor je eigen zelf als straathoekwerker. In de dialoog gaat het niet alleen over praten met elkaar. Het gaat over in relatie gaan en dan hou je als straathoekwerker zowel rekening met jezelf als met de ander. Je zorgt voor evenwicht in wederzijdse belangen. Je houdt je gasten een spiegel voor en durft ze te wijzen op hun verantwoordelijkheden in hun hele levensverhaal.

Kapstok waaraan je alles kunt ophangen

Door rekening te houden met het zelf van je gasten, leren zij in relatie met jou dat zij zelf meetellen. Dat kan hun geloof in zichzelf opnieuw versterken. Door zelf waardering te ervaren, kunnen ze in hun eigen relaties ook waardering teruggeven. Als je contextueel werkt, onderzoek je het zelf van je gasten in het verleden en in het nu. En bied je daarvoor een kader, zonder te werken uit de losse pols. Voor jou is dat kader een kapstok waaraan je alles kunt ophangen.

Doordat je rekening houdt met jezelf in relatie met je gasten, voorkom je dat je uitgeput raakt in je werk met meervoudig gekwetste mensen. Dat voorkomt dat je ziek wordt. Het kan een burn-out voorkomen.

Interessante bronnen over contextuele hulpverlening

- Paul Heyndrickx, Ief Barbier, Hilde Driesen, Monique Van Ongevalle en Koen Vansevenant, De meervoudig gekwetste mens. Gedeelde en verdeelde zorg, LannooCampus, Leuven, 2011
- Paul Heyndrickx, Ief Barbier, Monique Van Ongevalle, Koen Vansevenant, Meervoudig gekwetsten. Contextuele hulpverlening aan maatschappelijk kwetsbare mensen, LannooCampus, Leuven, 2005
- Paul Heyndrickx, Contextuele Counseling in de praktijk. Het risico nemen opnieuw te geven, Garant, Anwerpen/Apeldoorn, 2016
- May Michielsens, Wim Van Mulligen en Leen Hermkens, Leren over leven in loyaliteit. Over contextuele hulpverlening, Acco, Leuven, 2008

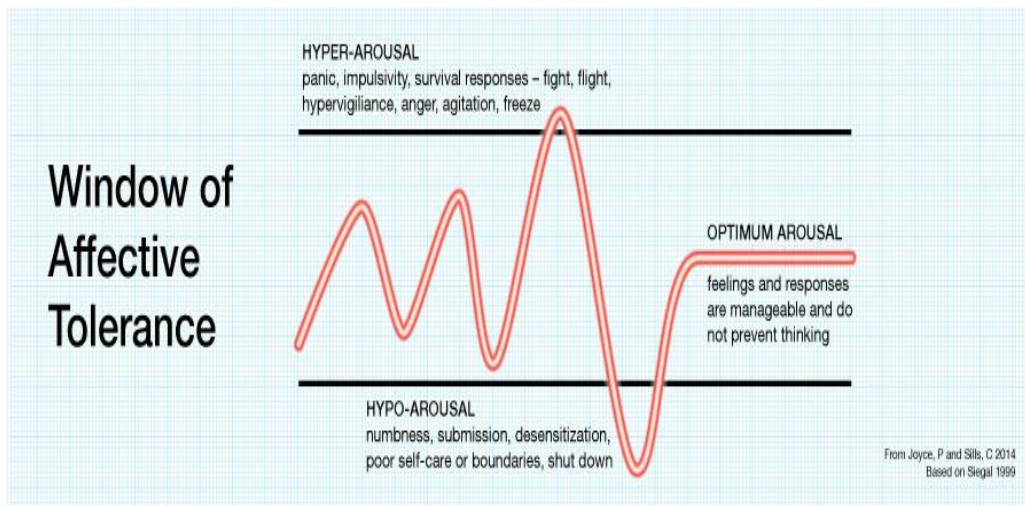
7.11. TRAUMA-GEÏNFORMEERD WERKEN (TRAUMA-INFORMED WORK)

Veel van onze gasten hebben een zware rugzak. Ze hebben veel meegemaakt in hun jeugd, hebben keuzes gemaakt die vaak niet goed uitdraiden, ze zijn vaak gekwetst. Ze hebben heel vaak zware trauma's meegemaakt en nu nog. Die trauma's hebben letterlijk en figuurlijk littekens achtergelaten in hun hersenen. Dat heeft een grote invloed op hoe ze elke dag functioneren. Ze ontwikkelen overlevingsmechanismen die niet altijd stroken met hoe de maatschappij vindt dat ze moeten functioneren. Daar moet je als straathoekwerk rekening mee houden.

Als je de impact van trauma begrijpt op de ontwikkeling van een persoon en hoe die functioneert, kun je betere zorg of hulp bieden.

Een trauma is een gebeurtenis, een reeks van gebeurtenissen of een reeks omstandigheden die iemand ervaart als fysiek of emotioneel schadelijk of bedreigend en die blijvende negatieve effecten heeft op hoe iemand functioneert en op zijn of haar fysiek, sociaal, emotioneel of spiritueel welzijn.³⁶ Gevolg: je voelt je hulpeloos en doodsbang.

85 procent van wie in aanraking komt met strafrecht, middenmishandeling en dakloosheidsdiensten in het Verenigd Koninkrijk heeft als kind trauma ervaren.³⁷ Volgens neurowetenschappelijk onderzoek zijn bepaalde hersengebieden (die aspecten van cognitief functioneren beïnvloeden) anders ontwikkeld bij mensen met een geschiedenis van tegenspoed in de kindertijd.



³⁶ SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma Informed Approach, 2014.

³⁷ Hard Edges, Lankelly Chase, 2015

Bij iedereen schommelen de emoties in de loop van een dag. De Window of Tolerance is een denkbeeldig 'raamwerk' waarin je jezelf kunt plaatsen: Als je alert maar ontspannen bent, zit je in je optimale spanningsgebied in het midden van het raam. Op dat niveau kunnen je gedachten en gevoelens goed samenwerken en heb je genoeg ruimte voor andere mensen. Maar soms ben je te gespannen (hyperaroused) - bovenaan in het raam, of voel je je te suf en lusteloos (hypoaroused) - onderaan in het raam. Dat bepaalt hoe je je voelt en hoe je reageert.

Iemand die snel en vaak helemaal bovenaan in de paniekzone komt, zal zich constant bang en onveilig voelen zich ook zo gedragen. Door te vechten, te vluchten of te bevriezen. Je komt dan niet uit jezelf weer tot rust en er zal niet veel ruimte zijn voor andere mensen.

Iemand die te weinig spanning voelt (helemaal onderaan) zal zich constant lusteloos en suf voelen. Er is weinig energie en je kunt jezelf niet uit de put trekken. Ook hier is er maar weinig ruimte voor anderen.

Als je de impact van trauma's kent, de tekenen en symptomen herkent van trauma bij gasten, en die kennis gebruikt om de gast te benaderen, kun je je gast helpen om te werken aan herstel en om nieuwe trauma's te voorkomen. Je helpt de gast om zich veilig te voelen en de emoties te reguleren om zo terug in zijn of haar window of tolerance of 'spanningsraam' te komen.

Bronnen over trauma-geïnformeerd werken

- Jo Prestidge, Masterclass Trauma, resilience and self-care, Housing First Europe train the trainer program, Housing First Europe HUB, 2018
- Daniel Siegel, The Developing Mind: Toward a Neurobiology of Interpersonal Experience. Guilford Press, New York, 1999
- Robert Plutchik, The Nature of Emotions: Human emotions have deep evolutionary roots, a fact that may explain their complexity and provide tools for clinical practice. American Scientist, Vol. 89, No. 4, July-August 2001, p. 344-350
- Linda Mulders, De Window of Tolerance en de kunst van het 'in je raampje' blijven, Psychologie Vandaag, 14 juli 2018, <https://www.psychologievandaag.com/zelf-doen/de-kunst-van-het-wachten-en-de-window-of-tolerance/>



Nog even dit

STRAATBEELD

Op de hoek van het plein met de Stationsstraat staan twee meisjes, hun benen nog hoger dan hun hakken. Hun taal is moeilijk thuis te brengen, maar aan de wat beter geklede mannen van middelbare leeftijd stellen ze een vraag van maar één woord dat iedereen in alle talen kent: 'Sex?' Ze zijn op de hoek van de straat aan het werk.

Aan de overkant van de Stationsstraat veegt een straatveger de stoep schoon. Tot voor kort deed hij dat met een traditioneel vuilniskarretje en zo'n borstel met takken zoals de bezems waar heksen in sprookjes mee vliegen. Nu heeft hij een volautomatische 'olifant'. Met zijn slurf zuigt die elektrisch de straat schoon. De vooruitgang.

Tegen een gevel zit een man op een stuk karton. Naast hem ligt een hond. Aan het kartonnen bekertje dat voor hem op de stoep staat, zie je dat hij al bedelend aan het werk is. De zaken gaan maar slapjes.

Een politieagent fietst langs. Hij is populairder bij de wijkbewoners dan bij de jongeren die op het plein een balletje trappen. Een tijd geleden had het stadsbestuur agenten te paard op pad gestuurd, 'om de aanspreekbaarheid van de politie te verhogen'. 1,2 m hoger, dat klopt. Maar uiteindelijk bleek het toch geen goed idee te zijn. De wijkagent is nu weer met de fiets aan het werk. Forse fiets, dat wel.

Aan de andere kant van het plein balanceert een kelner op een caféterras een schaal vol glazen in de lucht. Twee dames met een paarse fleece noteren nummerborden van geparkeerde auto's en stoppen soms een papiertje onder een ruitenwisser. Ook zij zijn op straat aan het werk. De postbode wijst iemand de weg. Kinderen trekken aan de mouw van hun mama omdat ze een ijsje willen van de ijscoman die de godganse dag niets anders hoort dan het eeuwig irritante deuntje dat hij zelf de wereld instuurt. Ook dat is werk.

Op een bank op het plein leest een jongeman de krant. Zijn rechterbeen bungelt over zijn linkerknie. Zijn rechter schoenzool kan een likje lijm gebruiken. Je zou het op het eerste gezicht niet zeggen, maar ook hij is aan het werk. Nabij, verbindend, generalistisch, procesmatig en politiserend zelfs. Momenteel is hij aan het observeren. Van de twee meisjes op de hoek van de straat weet hij waar ze vandaan komen, welke taal ze spreken, en dat het in moeizaam Engels ook een beetje lukt. Van vier van de zes voetballende jongens kent hij ondertussen de voor- naam. Hij heeft hun bal al eens teruggetrapt. Het zal niet lang meer duren of de jongens komen met hem contact maken. Het was de jongens opgevallen dat hij de enige is die een praatje ging maken met de bedelaar met de hond. Even later zal hij zich voorstellen als straathoekwerker.

Hij doet het werk dat niemand anders nog doet. Het werk dat vaak overblijft als het met klassieke zorg en hulpverlening niet meer lukt. Het werk dat nodig is voor gasten die zich in klassieke organisaties uitgesloten voelen. Hij werkt in hun eigen leefwereld, in hun eigen ritme. Positief, aanwezig en integraal.

Een proeflezer zei ons dat hij ons boek razend interessant vond. Maar ook dat hij vond dat het eigenlijk gewoon ging over betrokken omgaan met mensen. Dat was bedoeld als compliment. En natuurlijk hopen we dat ook jij het razend interessant vond. En betrokken. En authentiek. En professioneel. En politiserend. En out of the box. En een belangrijke bijdrage aan de leefkwaliteit van mensen die kwetsbaar en gekwetst zijn. Want daar gaat het om.

SAM, steunpunt Mens en Samenleving en
LiSS (CAW Limburg vzw)

Januari 2021

