



de STEK

Sterke zet voor
sociale bescherming
Een leidraad

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

sam steunpunt mens
en samenleving

Inhoud

Waarom?

Onderbescherming aanpakken

Wat?

Het model de STEK

Hoe?

Zo werkt de STEK

Zelf aan de slag

Een STEK-praktijk opzetten

Waarom?

Onderbescherming aanpakken

- Sociale bescherming
- Onderbescherming
- Proactief handelen



SOCIALE BESCHERMING

De Grondwet geeft mensen sociale bescherming zodat ze een menswaardig leven kunnen leiden. Iedereen heeft recht op voldoende inkomen en kan een beroep doen op kwaliteitsvolle en toegankelijke hulp- en dienstverlening op alle levensdomeinen.

ONDERBESCHERMING

Duizenden mensen die recht hebben op een vorm van sociale bescherming nemen dat recht niet op. Zij kennen de ondersteunende maatregelen niet, raken de weg kwijt in het kluwen van regelgeving en voorzieningen of vallen uit de boot omdat de digitale drempels te groot zijn.

Dat heet ‘onderbescherming’. De situatie voor mensen die de rechten en diensten waarop zij aanspraak kunnen maken niet realiseren.

PROACTIEF HANDELEN

Het OCMW, CAW, ziekenfondsen, VDAB en andere diensten hebben als opdracht mensen te helpen bij het realiseren van hun sociale grondrechten. Rechthebbenden moeten wel zelf bij die diensten aankloppen en dat lukt heel wat mensen niet.

Proactief handelen is een andere manier van dienstverlening. Het betekent dat dienstverleners zelf het initiatief nemen om rechthebbenden te bereiken, te informeren en hulp te bieden. Zij zetten de nodige stappen zodat iedereen die recht heeft op hun diensten dit recht ook realiseert.



Opbouwwerkers Driss en Sofie over automatische rechtentoekenning

SAAMO ontwikkelde mee het **Lokaal Proactief Kader (2014)** dat kapstokken biedt voor lokaal proactief handelen in de strijd tegen onderbescherming. Het model de **STEK** maakt de werkpiste ‘geïntegreerde basisvoorziening’ uit dit kader concreet.



DE STEK

Een STEK-praktijk helpt om lokaal in te zetten op sterkere netwerken en op betere sociale bescherming.

Zo verhoogt de STEK voor meer mensen de kans om hun **rechten op kwaliteitsvolle dienstverlening en voldoende inkomen** te laten gelden.

Het model werd ontwikkeld in de lokale opbouwpraktijk van SAAMO met de steun van SAM, steunpunt Mens en Samenleving.



Wat?

Het model de STEK



De STEK verwijst naar **vertrouwde, laagdrempelige ontmoetingsplaatsen in de nabije omgeving waar mensen makkelijk binnenlopen** en warm onthaald worden. Bijvoorbeeld een buurthuis, de Sociale Kruidenier, een buurtmoestuin, een polyvalente ontmoetingsruimte van de gemeente.

Het is een **informele** plek waar bezoekers elkaar ontmoeten voor een babbel of om bij te leren. Ze vinden er ook **de weg naar het hulp- en dienstverleningsaanbod**. Bezoekers en sociaal werkers denken samen na over **oplossingen voor betere sociale bescherming** en leggen die voor aan dienstverlenende instanties en het beleid.

In de STEK werken sociaal werkers van verschillende organisaties en disciplines nauw samen: hulpverleners, opbouwwerkers, jeugdwerkers, sociaal-cultureel werkers en andere. Ook vrijwilligers leveren een waardevolle bijdrage.

In het gevarieerd aanbod aan activiteiten is er **extra aandacht voor bezoekers in een maatschappelijk kwetsbare positie** en voor hefbomen die meer en betere sociale bescherming vorm kunnen geven.



Zes organisaties in Kantine Bezemheide (Kalmthout)

De STEK verwijst naar een informele plek in de nabije omgeving.

Iedereen kan er terecht:

- om andere bezoekers te ontmoeten
- om op een laagdrempelige manier te leren
- om door sociaal werkers naar de juiste diensten verwezen te worden
- om samen na te denken over oplossingen voor betere sociale bescherming



Hoe?

Zo werkt de STEK

- 4 functies: ontmoeten, leren, politiseren, verwijzen
- 4 randvoorwaarden: toegankelijk, samenwerken, participatie, autonomie
- De kracht van een informele praktijk







Ontmoeten

Een sterk sociaal netwerk helpt mensen om hun rechten te doen gelden

De STEK zet in op **sterke sociale netwerken**. Bezoekers verruimen hun netwerk en staan sterker om zelf hun weg te vinden en hun problemen aan te pakken.

Een sterk sociaal netwerk helpt bezoekers om hun rechten te doen gelden. Het vergroot hun individuele mogelijkheden op informele hulp en de gezamenlijke belangenbehartiging met lotgenoten.

COMMUNICATIE OP MAAT

De STEK is een open huis waar iedereen welkom is. Informatie over de werking en het aanbod op ieders maat maakt dat meer bezoekers bereikt worden en zich aangesproken voelen. Het gebruik van beelden (foto's, pictogrammen) of een vertaalapp zijn hulpmiddelen. Een bord met 'welkom' in verschillende talen aan de deur verlaagt de drempel.



5 vuistregels voor ONTMOETEN in de STEK

1. De STEK realiseert haar aanbod in één of meerdere herkenbare, vertrouwde en bereikbare plekken.
2. Sociaal werkers garanderen een kwalitatief en veilig ontmoetingsaanbod.
3. Het aanbod wordt bekend gemaakt op maat van de bezoekers: mondeling, schriftelijk en digitaal.
4. Er is een divers aanbod waarin elke bezoeker zijn gading vindt.
5. De kostprijs is geen drempel voor de bezoekers.

EEN DIVERS AANBOD

De STEK biedt een variatie aan activiteiten. Contacten ontstaan gemakkelijker als mensen samen iets doen, bijvoorbeeld koken, tuinieren of fietsen herstellen. Een goed gekozen programmatie stimuleert ook nieuwe contacten buiten de gezamenlijke activiteit, bijvoorbeeld bij het binnenkomen of tijdens de pauze.



[Bekijk 'De kracht van verbinding'](#)



Samen mozaïeken aan buurtsofa's (Zaventem)

“Mensen ontmoeten elkaar niet vanzelf. We willen mensen via een gemeenschappelijke vraag of interesse bij elkaar brengen. Zulke kleine contacten lijken misschien banaal, maar wij zijn ervan overtuigd dat ze ervoor zorgen dat mensen zich meer thuis voelen in hun buurt.”

Opbouwwerker Katrien, STEK Harelbeke



Leren

Leren zonder strakke regels

De STEK is een ideale omgeving om te **leren zonder aan strakke regels gebonden te zijn**. Bezoekers verwerven kennis en vaardigheden waardoor ze individueel en collectief beter gewapend zijn in de strijd voor meer sociale bescherming. Dit heeft een impact op alle levensdomeinen.

EEN LAGE DREMPEL

Door het informeel en open karakter bereikt de STEK mensen die moeilijk of niet bereikt worden door onderwijs- en opleidingscentra. In de STEK leren bezoekers tijdens groepsmomenten, infosessies, vrijwilligersvergaderingen, overleg met beleidsmensen, individuele contacten met een sociaal werker. De kracht van de STEK zijn de vele informele en non-formele leermomenten doorheen de diverse activiteiten. Het laagdrempelig karakter maakt de STEK tot een geschikte plek om mensen toe te leiden naar meer formele leermomenten.



5 vuistregels voor LEREN in de STEK

1. De STEK is een laagdrempelige leeromgeving.
2. Bezoekers verwerven inzicht, kennis en vaardigheden op hun maat.
3. Bezoekers leren over zichzelf en werken samen.
4. Hulp- en dienstverleningsorganisaties geven informatie over hun aanbod.
5. In de STEK is leren gratis.

De sociaal werkers creëren een gunstige leeromgeving door in te spelen op de talenten en interesses van de bezoekers. Respect en geloof in de mogelijkheden van de bezoekers zijn belangrijk. De werkers zijn alert voor reacties, wensen, vragen, gevoelens van bezoekers en leggen de link naar leerkansen. Ze zijn flexibel en passen de programmatie aan waar nodig en wenselijk.

LEREN IN DE STEK IS ...

een infosessie volgen,
computerles,
samen lezen,
koken,
tuinieren,
creatief bezig zijn,
theater maken,
fietsen herstellen,
een educatief spel spelen,
uitleg over hoe facturen betalen,
vergaderen met andere vrijwilligers,
een beleidsdossier maken,
en nog zoveel meer!



[Open Leersalon van Ligo in de Antwerpse buurtwerken](#)



[Negen acteurs van armenvereniging Ons Centrum \(Leopoldsburg\) gingen samen met theatermaker Ingrid Dullens op zoek naar hun gezamenlijke worstelingen](#)



Politiseren

Sociale uitsluiting aanpakken

In de STEK betekent ‘politiseren’ **positie innemen tegen sociale uitsluiting** en bijdragen aan het structureel verbeteren van de situatie van mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie. Politiseren is een collectief proces dat stoelt op ervaringen van bezoekers, vrijwilligers en sociaal werkers. Het betekent ook kwesties van uitsluiting in het publieke debat brengen.

De STEK informeert bezoekers over hun recht op sociale bescherming en over mechanismen van sociale uitsluiting. De bezoekers vergaren kennis over regelgeving, het hulp- en dienstverleningsaanbod, en de gevolgen van het gebrek aan sociale bescherming in hun concrete leefsituatie. Zij worden gestimuleerd om mee na te denken over oplossingen voor betere sociale bescherming en hierover in dialoog te gaan met beleidsmakers en diensten.

KENNIS EN ANALYSE

Sociaal werkers gaan in gesprek met bezoekers over hun ervaringen met sociale bescherming. Naast het ondersteunen van individuele bezoekers gaat ook aandacht naar de dieperliggende oorzaken van hun problemen en het collectiviseren van problemen. Dit draagt bij aan meer inzicht en voorstellen voor een betere sociale bescherming.

In de STEK zijn sociaal werkers van verschillende organisaties actief. Politiserend werken lijkt voor een opbouwwerker vanzelfsprekender dan voor een hulpverlener maar dat is niet zo. In individuele contacten leert de hulpverlener de leefwereld van mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie kennen. Met de signalen uit die gesprekken kan een krachtig dossier worden opgebouwd.

5 vuistregels voor POLITISEREN in de STEK

1. Sociaal werkers leggen de link met de leefwereld van mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie en gaan met hen in gesprek over hun ervaringen met sociale bescherming.
2. Het is de gedeelde verantwoordelijkheid van elke sociaal werker om politiserend aan de slag te gaan en het gebrek aan sociale bescherming aan te kaarten.
3. Bezoekers leren over sociale bescherming: hulp- en dienstverleningsaanbod, regelgeving, opinie en onderzoek.
4. Bezoekers kunnen hun ervaringen delen zonder dat daar financiële of andere gevolgen aan vasthangen.
5. Bezoekers worden uitgedaagd om mee na te denken over oplossingen voor betere sociale bescherming.

ERVARINGEN DELEN

De STEK is een veilige omgeving waar niemand zich geremd mag voelen om ervaringen te delen of voorstellen te formuleren. Bezoekers moeten er kunnen op vertrouwen dat er nooit persoonlijke informatie wordt gedeeld zonder hun expliciete toestemming

MEEDENKEN OVER OPLOSSINGEN

Werken aan oplossingen betekent dat de bezoekers hun individuele situatie overstijgen en mee de schouders kunnen zetten onder wat gemeenschappelijk is. Door bezoekers in groep hun verhaal te laten doen, groeit het bewustzijn dat ze niet alleen in die situatie zitten en dat ze er samen iets kunnen aan doen. Lotgenoten worden bondgenoten. Door problemen te collectiviseren en de draagkracht van bezoekers te vergroten, ontstaat een collectieve kracht.

Bezoekers worden maximaal betrokken bij het zoeken naar innovatieve oplossingen die model staan voor een betere sociale bescherming. Zij worden betrokken bij de gesprekken met beleidsmakers over de toepassing en verbetering van beleid en regelgeving, en bij acties die de publieke opinie bewust maken van het belang van sociale bescherming.



Bezoekers en vrijwilligers gaan in gesprek over drempels en aanbevelingen voor digitale inclusie



BASkuul informeert en ondersteunt leefloongerechtigden van Brusselse OCMW's

Bekijk de publicaties:

'Je rechten bij het OCMW', infobrochure

'Onderbescherming en OCMW', oorzaken van onderbescherming, oplossingen en praktijken voor meer sociale bescherming

'Digital storytelling', over impact van en verzet tegen alsmaar voorwaardelijker sociaal beleid



Verwijzen

Toeleden naar de juiste hulp- en dienstverlening

De STEK bereikt mensen die de weg niet vinden naar de hulp- en dienstverlening waar ze recht op hebben. Bezoekers hebben soms geen al te beste ervaringen met de hulp- en dienstverlening. Ze worden te vaak van het kastje naar de muur gestuurd en dat schaadt het vertrouwen. In de STEK kennen de sociaal werkers elkaars aanbod en zo kunnen ze bezoekers op maat van hun vragen en noden **toeleiden naar de juiste collega**.

De voorwaarde is dat alle partners **proactief en outreachend werken**. Dat betekent dat dienstverleners zelf het initiatief nemen om rechthebbenden te bereiken, te informeren en hulp te bieden. Op die manier realiseren bezoekers meer en beter hun recht op sociale bescherming. Wederkerigheid is belangrijk. Het is niet de bedoeling dat de ene partner louter de toeleider wordt van de ander.

Fysieke contacten bieden meer mogelijkheden om bezoekers doeltreffend verder te helpen. Tijdens de COVID-pandemie schakelden heel wat diensten en voorzieningen noodgedwongen over op digitale

dienstverlening en vandaag wordt die trend verder gezet. Door de afbouw van fysieke contacten en de overload aan dossiers bij hulpverleners komen steeds meer mensen terecht in laagdrempelige ontmoetingsplaatsen.

GOEDE CONTACTEN

Sociaal werkers staan aan de kant van mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie, (ver)oordelen niet, bieden kansen en verkennen samen met hen de oplossingsmogelijkheden.

Door hun aanwezigheid in de STEK geven sociaal werkers hun dienst of organisatie letterlijk een gezicht en bouwen ze vertrouwen op. Ze zijn aanspreekbaar, beantwoorden vragen en geven gerichte informatie. Wanneer een probleem te complex is of een formele aanpak vraagt, wordt er een afspraak gemaakt buiten de STEK, op kantoor bij de dienst of organisatie zelf.

5 vuistregels voor VERWIJZEN in de STEK

1. Sociaal werkers bouwen goede contacten op met de bezoekers.
2. Vertrouwen is de basis. De basis-houding van sociaal werkers en vrijwilligers is open, onbevooroordeeld en vertrekt vanuit gelijkwaardigheid.
3. Sociaal werkers kennen het hulp- en dienstverleningsaanbod goed en kunnen gericht verwijzen.
4. De anonimiteit en de privacy van bezoekers staan altijd voorop. Informatie wordt nooit gedeeld zonder toestemming van de betrokkene.
5. In de STEK worden geen hulpverleningstrajecten opgezet of persoonlijke dossiers bijgehouden.

De STEK is in de eerste plaats een warme plek waar sociaal werkers contacten opbouwen met bezoekers, hun vragen beantwoorden en mensen verwijzen. En dit alles binnen een informeel kader. Er worden geen hulpverleningstrajecten opgezet of persoonlijke dossiers bijgehouden. De STEK heeft ook geen controlerende functie. De werking is autonoom.

EEN OPEN BASISHOUDING

Sociaal werkers tonen respect voor de bezoekers, geloven in hun mogelijkheden en beschikken over inlevingsvermogen. Bezoekers moeten elke vraag kunnen stellen en elke keuze kunnen maken. De rol van de sociaal werker is hen te ondersteunen, bijvoorbeeld bij het afwegen van de haalbaarheid of consequenties van een keuze. De werker stimuleert bezoekers om zelf stappen te zetten en problemen aan te pakken en doet dit niet in hun plaats.

KWALITATIEF VERWIJZEN

De sociaal werkers worden geconfronteerd met een veelheid aan vragen en problemen en ontwikkelen een integrale blik. Ze kennen de sociale kaart en de sterktes en beperkingen van de hulp- en dienstverleningsorganisaties, bijvoorbeeld op het vlak van regelgeving, deontologie of werksoort. Sociaal werkers in en rond de STEK zetten in op samenwerking en overleg.

ANONIEM EN VEILIG

Sociaal werkers van diverse organisaties werken nauw samen in een informele context en dat biedt gemakkelijk aanleiding om informatie te delen. Dat is een sterkte op het vlak van samenwerken, maar een valkuil als het gaat over privacy en het omgaan met de controlefunctie van organisaties zoals OCMW, VDAB of een sociale huisvestingsmaatschappij. Bezoekers moeten in alle openheid en vertrouwen hun verhaal kunnen doen en zich daarbij veilig voelen. Dit betekent dat de sociaal werker niets doet met die informatie zonder akkoord van de persoon in kwestie.



Tijdens 'Koffie & Formulieren'
zoeken vrijwilligers mee antwoorden op vragen van bezoekers







Toegankelijk

Zonder drempels en anoniem

De STEK heeft **geen fysieke, financiële of culturele drempels**. Iedereen kan er terecht, in eerste instantie bezoekers in een maatschappelijk kwetsbare positie. Dat is de doelgroep die de STEK specifiek voor ogen heeft. Het ruim en divers aanbod is gratis of heel goedkoop en afgestemd op hun noden en interesses.

CHECKLIST: 5 B'S

Bereikbaarheid: de fysieke en culturele drempels die de bezoekers kunnen ervaren.

Beschikbaarheid: verwijst naar de aanwezigheid van een voldoende ruim en gedifferentieerd aanbod.

Begrijpbaarheid: bezoekers begrijpen de reden, de aanpak en de doelstellingen van het aanbod.

Betaalbaarheid: verwijst naar de kosten, op financieel en persoonlijk vlak, die bezoekers ervaren.

Bruikbaarheid: de mate waarin het aanbod concreet aansluit bij de noden en leefwereld van de bezoekers.



Aanbevelingen voor een TOEGANKELIJKE STEK

1. De locatie van de STEK is afgestemd op de actieradius van de bezoekers en ligt op een plek waar mensen vaak voorbij komen en makkelijk binnenlopen.
2. Toegankelijkheid heeft ook te maken met de mate van anonimiteit en veiligheid. Het gevarieerd aanbod van diverse organisaties zorgt ervoor dat bezoekers anoniem kunnen binnenstappen en dat verlaagt de drempel.
3. De werking is transparant. Het is duidelijk welke diensten en organisaties betrokken zijn en wat hun aanbod is.



“Den Botaniek is een groene, openbare ontmoetingsruimte voor de buurt. Het is een sociaal hefboomproject voor de wijk dat inzet op de broodnodige vergroening en open ruimte. Het plein ontsluit de lokalen van de diensten en de bijhorende ateliers. Het plein is de voorkamer voor het gebouw.”

Pieter Vanderhoydonck - architect
MurMuur, ontwerpers van het plein
bij Den Botaniek (Ronse)



[Zo gaat het eraan toe in Den Botaniek](#)



Samenwerken

Samenwerkingsverband van organisaties

De strijd voor meer sociale bescherming is een gedeelde verantwoordelijkheid. Daarom is de STEK **altijd een samenwerkingsverband van organisaties**.

In en rond de STEK werken sociaal werkers van verschillende disciplines samen: hulpverleners, sociaal-cultureel werkers, jeugdwerkers, opbouwwerkers en andere. Ze werken in organisaties die elk vanuit hun deskundigheid een deel van de verantwoordelijkheid dragen en een stuk van hun werking op de STEK enten. Elke organisatie heeft de opdracht om haar doelgroep te bereiken en een kwaliteitsvol aanbod te realiseren. De win-win voor de samenwerkende partners kan duidelijk in beeld worden gebracht en nieuwe partners overtuigen.



Aanbevelingen voor SAMENWERKEN in de STEK

1. In de STEK bouwen sociaal werkers een sterke praktijk op en werken ook samen met sociaal werkers buiten de STEK. De onderlinge vertrouwensrelatie en geloof in elkaars deskundigheid zijn essentieel. Goede communicatie, enthousiasme, betrokkenheid en duidelijke afspraken over ieders rol in het samenwerkingsverband zijn belangrijk.
2. Er moeten voldoende sociaal werkers en vrijwilligers aanwezig zijn om de STEK ten volle te laten renderen. Zij dienen over voldoende expertise en middelen te beschikken.
3. Het samenwerkingsverband in de STEK is een netwerk, een bijzondere vorm van samenwerken.



Participatie

Participatief werken als uitgangspunt

De **bezoekers worden maximaal betrokken** bij het beleid, de ontwikkeling van het aanbod en de strategische keuzes van de STEK. De STEK krijgt vorm in dialoog tussen de sociaal werkers, vrijwilligers en bezoekers op voet van gelijkwaardigheid en wederzijds respect.

Bezoekers kunnen op verschillende manieren participeren volgens hun eigen kwaliteiten, talenten en interesses. De **participatiekansen zijn divers** qua duur, intensiteit en aard. Sommigen willen vooral praktisch bezig zijn (bv. zorgen voor koffie), anderen werken liever inhoudelijk mee. Alle engagementen zijn gelijkwaardig.

Participatief werken heeft een versterkend effect, ook buiten de STEK en op vele levensdomeinen. Bezoekers leren bij en groeien als persoon door te participeren binnen de werking. Zij ervaren dat er oprecht naar hen geluisterd wordt, dat wat ze inbrengen van belang is, en dat er uitgegaan wordt van hun kracht en capaciteiten.



Ideeëntafels in STEK Kalmthout



Aanbevelingen voor PARTICIPATIE in de STEK

1. Participatief werken is het uitgangspunt (princiële invulling). Sociaal werkers hebben een participatieve basishouding en gaan een traject aan op maat van de bezoekers. Iedereen heeft recht op een inbreng en elke inbreng is gelijkwaardig en wordt gerespecteerd.
2. Bezoekers, vrijwilligers en sociaal werkers stemmen hun verwachtingen onderling af en de taken die bezoekers en vrijwilligers opnemen zijn duidelijk omschreven. Een goed vrijwilligersbeleid zorgt ervoor dat mensen zich blijven engageren.



“Inloophuis De Kom-Af in Roeselare steunt op een nauwe betrokkenheid van haar bezoekers. Zij worden zoveel mogelijk mee op sleeptouw genomen in het uitwerken van nieuwe ideeën, uitpluizen van uitdagingen, ontrafelen van knopen en uitvoeren van plannen.”

Opbouwwerker Lieze, Kom-Af@RSL Op Post (Roeselare)



Autonomie

Vrij en onafhankelijk kunnen handelen

Het partnerschap in de STEK moet **zelf kunnen beslissen wat nodig is om de doelstellingen te realiseren**.

Het belang van mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie staat steeds voorop.

Sociaal werkers worden geconfronteerd met diverse en complexe problemen bij bezoekers. Om hiermee goed om te gaan moeten ze flexibel zijn en autonoom kunnen handelen. Autonoom handelen verwijst naar de mate waarin werkers vrij, onafhankelijk en discreet hun job kunnen doen binnen de missie en de visie van de organisatie.

AUTONOMIE VRIJWAREN

Elementen die bijdragen aan de autonomie van de STEK zijn:

Financiering: zekerheid over een gedifferentieerde inzet van middelen (decretaal, lokaal, fondsen) op lange termijn;

Personeels- en vrijwilligersbeleid: sociaal werkers en vrijwilligers vullen elkaar aan en dragen samen de werking, elk met hun eigen inbreng;

Eigenaarschap: beslissingen over de STEK worden zoveel als mogelijk genomen door alle betrokkenen, binnen een transparant kader en met respect voor ieders belangen;

Taakinvulling: er is een evenwicht tussen het verlenen van diensten aan bezoekers en de belangenbehartiging die inzet op structurele verandering;

Waarden: een gedeeld waardenkader, gebaseerd op een mens- en maatschappijvisie, bepaalt het handelen in de praktijk.

Aanbevelingen voor AUTONOMIE in de STEK

1. Autonoom handelen is efficiënt handelen. Het geeft sociaal werkers de vrijheid om te zoeken hoe ze concreet met problemen aan de slag gaan. Ze kunnen problemen, signalen en drempels benoemen en hebben de vrijheid om andere diensten, organisaties en het beleid hierop te wijzen.
2. De mate van autonomie wordt bepaald door een samenspel van elementen: financiering, personeels- en vrijwilligersbeleid, eigenaarschap, taakinvulling en waardenkader. Het is belangrijk om in de missie/visie van het partnerschap op te nemen hoe de autonomie gevrijwaard wordt.

De kracht van een informele praktijk

De vier functies (ontmoeten, leren, politiseren, verwijzen) en de vier randvoorwaarden (toegankelijk, samenwerken, participatie, autonomie) zijn werkzame elementen van het model de STEK. Het samenspel tussen de functies en de randvoorwaarden wordt mogelijk door in te zetten op informaliteit.

Een informele praktijk is een plaats waar mensen kunnen samenkomen, waar activiteiten worden georganiseerd, waar mensen de keuze hebben om al dan niet in interactie te treden met anderen, en waar mensen niet onder druk staan van wat er zich buiten de organisatie afspeelt. ([CRESC rapport, 2019](#)).



DE INFORMELE PRAKTIJK VAN DE STEK KRIJGT VORM IN

1. **een open onthaal:** mensen kunnen binnenlopen zonder onmiddellijk aangesproken te worden door een sociaal werker. De toegang is vrijblijvend. Bezoekers hoeven geen hulpvraag te hebben en zijn ook welkom voor een ontmoetingsactiviteit.
2. **keuzevrijheid voor de bezoekers:** bezoekers kunnen de stappen zetten die ze nodig hebben om verder te gaan. Sociaal werkers organiseren activiteiten die aansluiten bij de interesses en talenten van de bezoekers en laten hen de keuze al dan niet te participeren. Ze kunnen op hun eigen ritme evolueren van een passieve naar een actieve deelname.
3. **responsieve en nabije professionals:** sociaal werkers en partners zijn aanwezig, aanspreekbaar en handelen responsief bij problemen. Ze leggen geen druk en laten veel ruimte voor het eigen initiatief van de bezoekers.

In de **informele praktijk** van de STEK vergaren sociaal werkers **kennis** over de bezoekers en de buurt en bouwen een **vertrouwensrelatie** op met de bezoekers. Dit vormt de basis voor hun actieve

rol in de STEK. Sociaal werkers helpen en ondersteunen bezoekers met individuele vragen, noden en problemen op verschillende levensdomeinen. En ze denken samen met bezoekers na over oplossingen voor collectieve noden.

Het **versterken van bezoekers** en samen met hen werken aan **structurele oplossingen** voor een betere sociale bescherming zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

MENSEN VERSTERKEN

De bedoeling is dat mensen weer greep krijgen op hun leven, weerbaarder zijn en zelf een rol kunnen opnemen in het verbeteren van hun situatie. Mensen voelen zich weer goed in hun vel, krijgen een positiever zelfbeeld, gaan opnieuw in zichzelf geloven en in hun plaats in de samenleving.

De motor van dit groeiproces is **participatie**. De STEK stimuleert bezoekers om deel te nemen aan activiteiten en om mee na te denken over gewenste structurele veranderingen.

BOUWEN AAN STRUCTURELE VERANDERING

De STEK brengt bezoekers inzicht bij over situaties van uitsluiting en sociale bescherming en verbindt die met hun eigen situatie. Sociaal werkers en bezoekers gaan samen aan de slag met ideeën en oplossingen die het dienstverleningsaanbod kunnen verbeteren. Ze ondernemen actie en gaan in overleg met beleidsmakers en bevoegde instanties over structurele veranderingen voor meer sociale bescherming.

In de STEK komen mensen met heel verschillende achtergrond over de vloer. Het is de uitgelezen plaats om de beeldvorming over groepen in een maatschappelijk kwetsbare positie bij te stellen en te werken aan een **draagvlak** voor meer sociale bescherming.

INFORMEEL

open onthaal - keuzevrijheid voor bezoekers- responsief en nabij

KENNIS

kennis opbouwen over de bezoekers en de buurt

VERTROUWEN

vertrouwensrelatie opbouwen met de bezoekers

SOCIAAL WERKERS NEMEN EEN ACTIEVE ROL OP

GENERALISTISCH PERSPECTIEF

- ondersteuning bij individuele vragen, noden, problemen
- door een breed netwerk van sociaal werkers

STRUCTUREEL WERKEN

- collectieve noden, vragen en problemen bespreken met bezoekers
- met bezoekers werken aan structurele oplossingen

(Bron: CRESC-rapport, 2019)



Aan de slag

Een STEK-praktijk opzetten

- Gedeelde visie
- Buurtanalyse
- Locatie
- Samenwerkingsverband van organisaties
- Rol van vrijwilligers
- Outreachend werken



GEDEELDE VISIE

De STEK is altijd een samenwerking tussen organisaties. Het model vertrekt van een gedeelde visie op onderbescherming en sociale bescherming. De visie is onderhandeld en dynamisch. Ze wordt gevoed vanuit praktijk, onderzoek en debat.

BUURTANALYSE

Bij de start van een STEK-praktijk wordt een analyse gemaakt van de lokale context. Wat is het werkgebied? Wie zijn de bewoners? Welke organisaties zijn er actief? Welke voorzieningen zijn er? Wie is/zijn de prioritaire doelgroep(en)? Op welke problemen botsen deze mensen? Zijn er reeds ontmoetingsplekken in de buurt?

De Probleem-, Situatie- en Positie-analyse (PSP-analyse) en de Gebiedsanalyse zijn methoden die kunnen helpen om een buurtanalyse te maken.

Het resultaat van een goede analyse geeft onder meer de richting aan voor het uitwerken van een passend aanbod en de geschikte kanalen om de doelgroep te bereiken. De buurtanalyse kan ook nuttig zijn om een lokaal bestuur ervan te overtuigen te investeren in een STEK-praktijk in de gemeente.

LOCATIE

Algemeen verwijst de STEK naar een veilige, informele plek in de nabije omgeving waar mensen vaak langskomen of makkelijk binnenlopen. **De lokale STEK-praktijken zijn dan ook erg divers.**

Nieuwe plek

Soms wordt een **nieuwe ontmoetingsplaats** gecreëerd in de buurt, bijvoorbeeld in een leegstaande sociale woning die ter beschikking wordt gesteld door de sociale huisvestingsmaatschappij.

Na een omgevingsanalyse startte SAAMO het Buurt-huis Mozaïek in Zaventem. Het is ook een informele plek voor sociaal werkers en partners om contacten met bewoners uit de buurt te organiseren.

Bestaande plek

Elders wordt gebruik gemaakt van een **bestaande ontmoetingsplaats**, bijvoorbeeld bij de Sociale Kruidenier, inloopcentrum, fietsatelier, moestuin ...



Polyvalente plek

Of de STEK krijgt onderdak in een **polyvalent gebouw**, bijvoorbeeld een accommodatie van de stad of een lokaal in het cultureel centrum.

Elke dinsdagmorgen om halfnegen arriveert de bestelwagen van Zorgnetwerk Ieper bij het Ontmoetingscentrum In 't Riet in deelgemeente Zillebeke. De vrijwilligers Nele en Maya zetten elke week opnieuw het lokaaltje op tijd klaar om de bezoekers van het mobiel dienstencentrum 'Ter Plekke' te ontvangen.

Kom-Af @ RSL Op Post huist in het voormalig postgebouw (Roeselare)

Mobiele plek

En waar er (nog) geen infrastructuur is, biedt een **mobiele ontmoetingsplaats** een creatieve oplossing.

Samen met de STEK werking Watersportbaan (Gent) organiseert De Sociale Kruidenier elke veertien dagen een marktmoment in de wijk. De mobiele winkel is ook een ontmoetingsplaats. Medewerkers bieden administratieve en andere hulp aan wie het nodig heeft of verwijzen mensen gericht door.

SAMENWERKINGSVERBAND VAN ORGANISATIES

In de STEK werken sociaal werkers van verschillende disciplines nauw samen: hulpverleners, opbouwwerkers, jeugdwerkers, sociaal-culturele werkers en andere. Zij zijn als vertegenwoordiger van hun dienst of organisatie (CAW, Ligo, ziekenfonds ...) aanwezig bij de activiteiten en bouwen aan vertrouwen bij de bezoekers.

De werkers zijn aanspreekbaar, beantwoorden vragen en geven gerichte informatie. Wanneer een probleem van een bezoeker te complex is of een formele aanpak vraagt dan wordt er een afspraak gemaakt op kantoor bij de hulp- of dienstverleningsorganisatie zelf. De STEK is een informele praktijk waar geen formele hulpverleningsprocessen worden opgezet.



Opbouwwerker Katrien blikt terug op 9 jaar samenwerken in buurtopbouwwerk in Harelbeke



DE ROL VAN VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers breiden de mogelijkheden van de STEK uit en versterken het maatschappelijk draagvlak. Zij geven inhoudelijk en praktisch mee vorm aan de werking. Als bestuurder, begeleider van een computerklas of als barverantwoordelijke zijn zij ambassadeur van de STEK. Daarom verdienen zij ondersteuning en begeleiding in hun taak. Een goed vrijwilligersbeleid is de basis voor een goeie samenwerking.

Vrijwilligers kunnen zich spontaan aanbieden (bv. via een lokaal vrijwilligersplatform) of bezoekers worden gevraagd op basis van hun talenten en interesses. Zij zijn vaak een toegankelijk aanspreekpunt als ‘vertrouwd gezicht’ uit de buurt, omdat ze de leefwereld van de andere bezoekers kennen of ervaringskennis hebben. Het inzetten van onthaalvrijwilligers versterkt het ‘open onthaal’.

Vrijwilligers leveren een waardevolle bijdrage. Daarom is het belangrijk om hen vanuit een gelijkwaardige positie te betrekken bij de besprekingen en beslissingen over de STEK-werking. Hun kijk op de dingen is anders dan die van de professionals en dat is verrijkend.





Vrijwillige Budgetgidsen gaan samen met mensen op pad om hun rechten te realiseren. SAAMO maakte acht filmpjes met basistips over een respectvolle en gelijkwaardige samenwerking.



“Waar het kan werken we met vrijwilligers”, vertelt Mattia. “Mensen die geregeld over de vloer komen, willen vaak helpen. Op drie maanden tijd zien we hier zo’n 250 vrijwilligers. Door ze in te schakelen, erkennen we hun talenten en voelen ze zich nuttig en gesterkt. We steken tijd en energie in hen, wat nodig is om hen goed te ondersteunen. Ze hebben een duidelijke, begrensde rol en ze zijn complementair aan onze professionals die het buurtwerk trekken.”

**Projectcoördinator model de STEK,
Mattia De Pauw (Weliswaar nr 148, 2020)**

“Ik hoorde dat SAAMO en het Huis van Welzijn vrijwilligers zochten om mensen te ondersteunen op het vlak van online tools. Van nature help ik graag mensen en hier kan ik mijn kwaliteiten ten volle benutten. Ik ga soms ook langs bij mensen thuis voor problemen met de televisie- of internetaansluiting. Het zijn korte bezoeken die direct resultaat opleveren”, zegt Jan tevreden.

**Computerkraks Jan en John over hun
vrijwilligerswerk in de Digipunten - Saamo**

OUTREACHEND WERKEN

Uit de buurtanalyse blijkt welke doelgroepen extra aandacht nodig hebben. Om die te bereiken kunnen de bestaande communicatiekanalen ingezet worden, maar dat zal niet altijd voldoende zijn. Met outreachend (vindplaatsgericht) werken worden meer mensen bereikt.

Sommige mensen vinden de weg naar de STEK niet. Ze kennen het aanbod niet of botsen op drempels. Daarom trekken sociaal werkers zelf de buurt in om actief contacten te leggen. Ze spreken mensen aan op straat en nodigen hen tijdens een informele babbel uit om eens een kijkje te komen nemen in de STEK.

Ook met activiteiten buiten de STEK worden nieuwe bezoekers bereikt, bijvoorbeeld met een buurtfeest.

“Je zou mij kunnen omschrijven als een professioneel rondhanger”, glimlacht Koen Reynaert, outreachend jongerenwerker in Leopoldsborg. “We trekken naar pleintjes, de wijken in, naar cafés en buurthuizen ... overal waar we de doelgroep kunnen bereiken. Een vertrouwensband scheppen komt eerst. De probleemfocus, als die er al zou zijn, komt later.”

(uit: Lokaal, mei 2019)



Inspiratiebundel vindplaatsgericht opbouwwerk (2022)

Wat vooraf ging



Traject model de STEK

11 STEK-PRAKTIJKEN ONDERZOCHT (2017 – 2019)

In de periode 2017-2019 werden elf STEK-praktijken van SAAMO ontwikkeld en onderzocht. Het onderzoek bracht kenmerken en resultaten van de werkingen in kaart. Dit materiaal leverde de bouwstenen voor het model dat de naam ‘de STEK’ kreeg.

SAM, steunpunt Mens en Samenleving begeleidde de praktijkontwikkeling en methodiekbeschrijving. CRESC (Universiteit Antwerpen) publiceerde het rapport [‘Een evaluatieonderzoek naar werkzame randvoorwaarden’](#).

In november 2019 verscheen de eerste editie van de epub ‘De STEK, sterke zet voor sociale bescherming’ (Nederlandstalige en Franstalige versie).

16 NIEUWE STEK-PRAKTIJKEN (2020 – 2022)

SAAMO kreeg extra middelen van de Vlaamse overheid om zestien nieuwe STEK-praktijken uit te bouwen samen met lokale besturen en partnerorganisaties. SAM, steunpunt Mens en Samenleving zorgde ook nu voor ondersteuning. Medewerkers van de lokale STEK-praktijken wisselden regelmatig ervaringen en expertise uit. In focus- en werkgroepen gingen ze dieper in op herkenbare kwesties voor alle STEK-praktijken.

De publicatie die voorligt is een actualisering van de editie 2019 op basis van de ervaringen in de zestien nieuwe praktijken (2020-2022).

Huidige STEK-praktijken van
SAAMO in Vlaanderen en
Brussel

In het veld ‘selecteer een thema’,
kies: ‘model de STEK’.

Colofon

Het model de STEK werd ontwikkeld in de lokale opbouwwerkpraktijk van SAAMO met de steun van SAM, steunpunt Mens en Samenleving

Tekst: Sanghmitra Bhutani (SAM), Mattia De Pauw (SAAMO)

Eindredactie: Bernadette Verreth

Vormgeving: GoedGoed

Foto's: afkomstig van de acht regionale SAAMO-vzw's

Uitgave: een co-creatie van SAAMO en SAM, steunpunt Mens en Samenleving
Februari 2023

Contact:

kristel.de.vos@saamo.be, 0473 78 35 97

sanghmitra.bhutani@samvzw.be, 0490 57 96 24

SAAMO

Opbouwwerkers van SAAMO brengen mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie samen en werken met hen aan concrete oplossingen. Ze doen dat met innovatief projectwerk en geëngageerd buurtwerk. Ze ontwikkelen modellen, geven een aanzet voor verbeteringen in beleid en regelgeving en bouwen aan publieke bewustwording. Partnerschappen met overheden, andere middenveldorganisaties en private spelers zijn daarbij cruciaal. Zo bouwt SAAMO over heel Vlaanderen en Brussel aan een samenleving waarin er plaats is voor iedereen.

saamo.be

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

SAM, STEUNPUNT MENS EN SAMENLEVING

SAM, steunpunt Mens en Samenleving versterkt sociale professionals, hun organisaties en het beleid. SAM ondersteunt hen zodat zij mensen in een kwetsbare positie goed kunnen ondersteunen. Je kunt bij SAM terecht voor praktijkontwikkeling, expertise, opleidingen en juridisch advies.

samvzw.be

sam steunpunt mens
en samenleving

de STEK

Sterke zet
voor sociale
bescherming

