



De cirkel

Een visuele weergave van missie en de technieken

Inhoud

Inleiding	- 4 -
Doelgroep	- 6 -
Opbouw van de cirkel	- 7 -
De verschillende delen toegelicht	- 9 -
Relaties	- 10 -
– Helicopteroverzicht	
– Kennis van de leefwereld	
– Zorgzame relatie	
Omgeving	- 13 -
– Zelfbewustzijn	
– Omgevingsbewustzijn	
– Maatschappelijke bewustwording	
Maatschappelijke voorzieningen	- 16 -
– Loodsen	
– Netwerk	
– Brede maatschappelijke zorg	
Toepassing van de cirkel	- 19 -
Randvoorwaarden	- 21 -
Team	- 22 -



Inleiding

In 1993 kreeg het straathoekwerk in de stad Gent vorm. Toen nog onder de naam Citycoaching werden een zevental mensen ingezet om contacten te leggen met jongeren en kinderen die geen aansluiting hadden bij het jeugd- en het jeugdwelzijnswerk. Waar oorspronkelijk vrijetijdsbesteding de grootste aandacht kreeg en zeer veel werd samengewerkt met het jeugdwerk is vandaag de nood en de realiteit gewijzigd. Halfweg en eind de jaren negentig kwam er de aandacht naar respectievelijk druggebruikers, jongensprostitués, mensen in armoede en andere. De komst van 4 voormalige veldwerkers van de dienst Asiel en vluchtelingenbeleid in 2008 bracht de dienst extra knowhow in het werken met vluchtelingen, asielzoekers en mensen zonder papieren.

Als stad is Gent demografisch, stedenbouwkundig en sociologisch gewijzigd en voortdurend in evolutie. De mobiliteit van de inwoners is toegenomen, de wijken en de buurten zijn er anders gaan uitzien en er doen zich nieuwe migratiegolven voor. Zo hebben jonge tweeverdieners, maar bv. ook Oost-Europeanen de 19^{de}-eeuwse gordel ontdekt als betaalbare woonomgeving. Publieke en sociale ruimtes worden vandaag door de meest diverse groepen ingenomen en dat zorgt wel eens voor samenlevingsproblemen.

Een gevolg is dat de honkvastheid van ons doelpubliek alsook de wijkgebonden straatdynamiek afneemt. Ondertussen is er de realiteit van het leven in hoogbouw, het samenhokken in panden, het isolement en de vergaande marginalisering, de stijgende dak- en thuisloosheid en de groter wordende armoede.

Verder heeft, in de openbare sector, het basiswerk plaats gemaakt voor een regiefunctie en veel particuliere initiatieven zijn opgegaan in schaalvergroting en specialisatie. Dit resulteerde op verschillende momenten in aanbodverheldering en een gepaster en duidelijker onthaal. De toegankelijkheid en de instapmogelijkheden voor diverse doelgroepen zijn er echter niet altijd groter op geworden.

Tot slot is er de vaststelling dat het participatief en emancipatorisch handelen en denken in het brede werkveld heeft plaatsgemaakt voor een sterke eenzijdige hulpverleningsreflex. Vertrekkende vanuit een probleem wordt snel en efficiënt gezocht naar een oplossing. Daardoor blijven heel veel verhalen onaangeroerd, verandert er fundamenteel weinig aan de situatie en blijven uitsluitingsmechanismen overreind. De hulpverlener houdt hier wel een winstgevoel aan over. Ook de eigen dienst werd, na een grondige evaluatie van de eigen comfort- en non-comfortzone, geconfronteerd met deze tendens.



Als antwoord op deze nieuwe realiteit maar vooral vanuit de nood aan heroriëntatie als werkvorm, ontwikkelde de Dienst Straathoekwerk een instrument, namelijk de “Cirkel van Straathoekwerk”.

Met deze cirkel betrachten we:

- onze missie en technieken te verhelderen en af te bakenen
- de uitgangspunten van de werkvorm te bewaken en te voorkomen dat straathoekwerk een al te probleemgerichte focus hanteert
- het straathoekwerk beter te kunnen verbeelden naar externen
- een instrument te ontwikkelen om onze werkzaamheden op wijk- en stadsniveau in kaart te brengen
- een instrument te ontwikkelen om het straathoekwerk individueel, thematisch en territoriaal te kunnen aansturen en evalueren.

Het fundament van het model is een basishouding die elke straathoekwerker zich eigen wil maken in de omgang met mensen, het netwerk en de bredere samenleving en houdt het volgende in:

- de gast staat centraal
- geloof in de mogelijkheden van de gast
- tonen van respect voor de leefwereld
- empathisch zijn voor de leefwereld
- onvoorwaardelijk zijn in het aangaan en onderhouden van relaties
- eerlijk en oprecht zijn
- positief benaderen van de doelgroep
- integraal benaderen van de doelgroep
- respecteren van tempo van de gast
- respecteren van beroepsgeheim



Doelgroep

Straathoekwerkers hebben het vaak over hun 'gasten' als het over de doelgroep gaat. Deze term is eind jaren negentig ontstaan als reactie op de toenmalige probleemgerichte focus van vele hulpverleningsinstanties. Men sprak er van patiënten of cliënten. Vandaag verwijst de term ook naar de positie die de straathoekwerker inneemt in de wereld van zijn doelgroep. Hij/zij is er als het ware 'te gast'.

In de introductie kon u lezen dat onze dienst zich steeds naar verschillende groepen heeft gericht. De *primaire doelgroep* zijn die mensen die het moeilijk hebben met zichzelf, hun omgeving en/of de maatschappij. Ze bevinden zich in een kwetsbare positie of dreigen er in terecht te komen. Zij zijn/worden/voelen zich sociaal uitgesloten.

Die uitsluiting ontstaat vanuit een samenlevingsmodel dat ervoor zorgt dat bepaalde groepen niet volwaardig kunnen of mogen deelnemen aan de samenleving.

Het verwijst ook naar de betekenis die Andries Baart geeft in de term sociaal overbodigen: het zijn mensen die worden uitgesloten, zich ook zo voelen en er van uitgaan dat de samenleving hen liever kwijt dan rijk is. Dit leidt niet zelden tot een vorm van zelfuitsluiting.

Vaak zijn de gasten arm, eenzaam, hebben ze juridische problemen, zijn ze verslaafd of dakloos, vertonen ze psychische ziektebeelden, hebben ze geen verblijfsvergunning enzomeer. Bij velen gaat het over een combinatie van diverse factoren die versterkend inwerken op elkaar.

In praktijk kan het dus zowel gaan over een 13-jarige Bulgaarse jongen die wil maar niet mag voetballen bij een ploeg omwille van verzekeraarbaarheid als over de dertigjarige vrouw die na haar verblijf in de psychiatrische instelling geen aansluiting meer vindt bij vrienden of de oudere man die dronken om geld bedelt in de winkelstraat.

De *secundaire doelgroep* bestaat uit alle mensen die in de ruimere leefwereld wonen, leven, werken en rondhangen zonder dat er een directe nood is aan de (functionele) ondersteuning van een straathoekwerker. We hebben contact met hen omdat ze een rol kunnen spelen in het bereik en/of ondersteunen van onze primaire doelgroep.

Dit kunnen zijn: de bewoners van (sociale) hoogbouw, uitbaters van een nachtwinkel/café, de senioren/jongeren die samenkomen op een bankje op het plein, buschauffeurs, de conciërge...



Opbouw van de cirkel

Het model biedt een overzicht van de hoofddoelstellingen (missies) en de daartoe gebruikte technieken van de Dienst straathoekwerk.

De cirkel is opgebouwd uit 3 concentrische cirkels:

In het middelpunt staan de missie en de techniek op microniveau. Net als in onze basisprincipes staat hier de relatie centraal in de cirkel en dit deel behandelt het niveau van de individuele gast.

De middelste cirkel bevat doelstellingen en technieken op mesoniveau. Het gaat over de mensen en diensten die in direct contact komen (of kwamen) met onze gasten: familie, vrienden, burens, maar ook hulpverleners, dokters, huisbazen, e.d.

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 3 spieën:

Elke spie bevat die missies en technieken verbonden aan de 3 hoofddoelstellingen van de dienst.

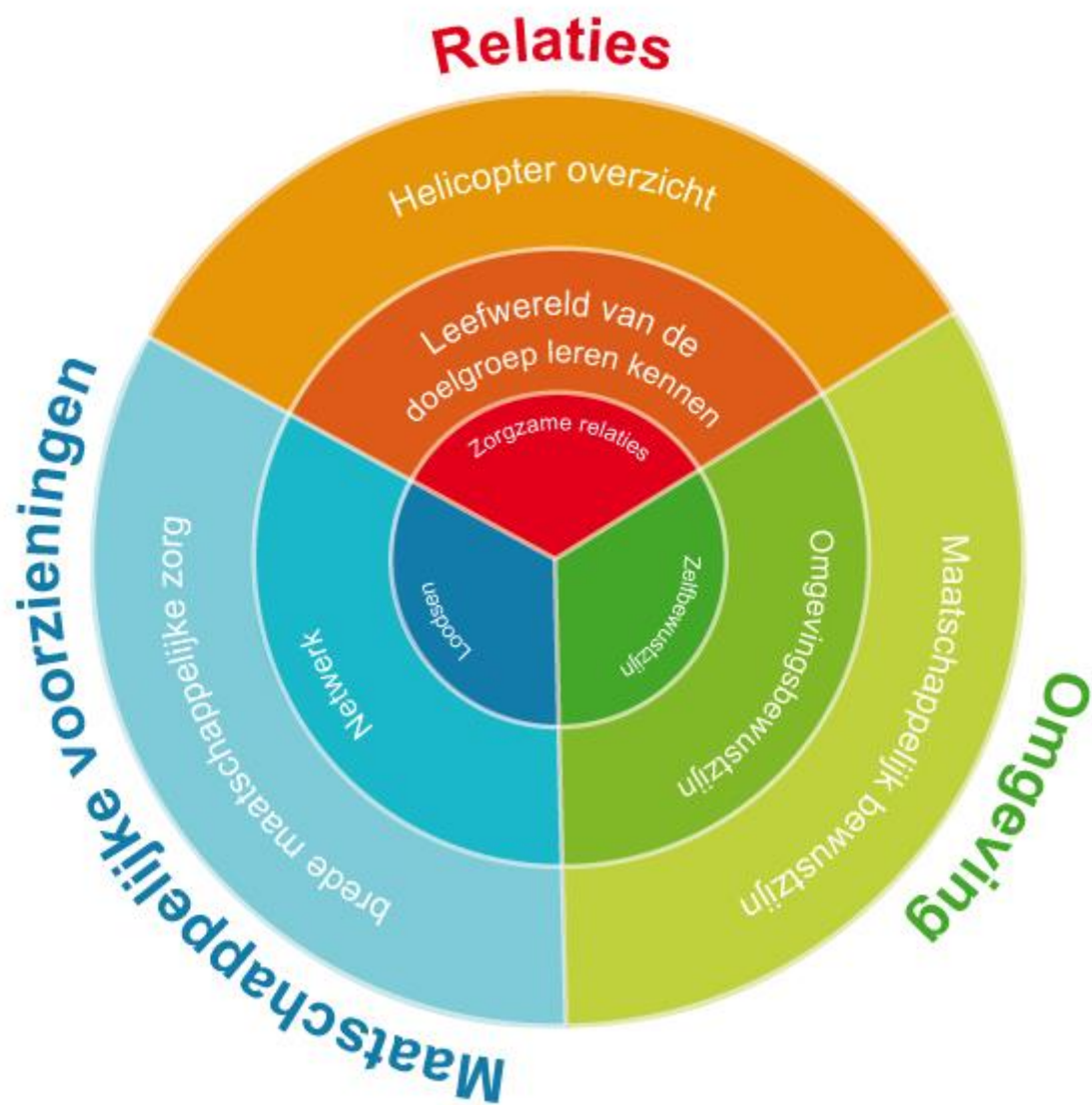
- De rode spie '**relaties**' gaat over de band en de kennis die straathoekwerkers opbouwen met het werkgebied, de doelgroep en zijn omgeving. Dit vormt de ruggengraat voor alle andere handelingen en delen.
- De groene spie '**omgeving**' beschrijft de inspanningen om gasten te helpen bij het (her)opbouwen van hun banden met een natuurlijk sociaal netwerk.
- De blauwe spie '**maatschappelijke voorzieningen**' beschrijft de manier waarop we de band tussen het doelpubliek en maatschappelijke voorzieningen helpen te versterken of (her)op te bouwen.

Deze verschillende delen zijn in de tekening duidelijk van elkaar te onderscheiden. In praktijk is dit echter niet altijd zo. Een actie kan invloed hebben op verschillende domeinen tegelijkertijd. Bijvoorbeeld: op huisbezoek leer je zowel een 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 komt eerst het thema 'relaties' aan bod. Dit deel wordt van de buiten naar de binnencirkel gelezen. Meestal leert een straathoekwerker eerst zijn/haar wijk kennen vooraleer een band op te bouwen met de doelgroep en het individu.

De andere thema's worden andersom beschreven. Acties ontstaan vaak en hoofdzakelijk vanuit individuele contacten of vanuit de bundeling van diverse individuele situaties.





De verschillende delen toegelicht

RELATIES	OMGEVING	MAATSCHAPPELIJKE VOORZIENINGEN
<p>Helicopteroverzicht</p> <p>Missie : SHW is de voelspriet van de stad</p> <p>Techniek :</p> <ul style="list-style-type: none"> - onderdempelen - observeren 	<p>Maatschappelijk bewustzijn</p> <p>Missie : er is maatschappelijke verbondenheid tussen iedereen</p> <p>Techniek :</p> <ul style="list-style-type: none"> - verbeelden - opzetten sociale actie - ondersteunen zelfinitiatieven - breder draavlak creëren 	<p>Brede maatschappelijke zorg</p> <p>Missie : maatschappelijke zorg verbreden</p> <p>Techniek :</p> <ul style="list-style-type: none"> - beleid adviseren - signaleren - belangen behartigen
<p>Leefwereld doelgroep leren kennen</p> <p>Missie : SHW heeft zicht op doelgroep</p> <p>Techniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - actief benaderen van doelgroep - opbouwen nieuwe contacten - inwerken en verdiepen in leefwereld van primaire doelgroep 	<p>Omgevingsbewustzijn</p> <p>Missie : er is binding tussen gast en zijn omgeving</p> <p>Techniek :</p> <ul style="list-style-type: none"> - onderling betrekken van doelgroep en omgeving - faciliteren en organiseren van groepsactiviteiten - bemiddelen - vertolken leefwereld doelgroep en omgeving in beide richtingen 	<p>Netwerk</p> <p>Missie : betere ondersteuning van de doelgroep</p> <p>Techniek :</p> <ul style="list-style-type: none"> - samenwerken op niveau van de gast en het netwerk - uitbouwen en onderhouden van contacten met netwerk - ondersteunen van het netwerk
<p>Zorgzame relatie</p> <p>Missie : SHW bouwt zorgzame relaties op en heeft binding met mensen</p> <p>Techniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - betrokken zijn op mensen - tijd nemen - verdiepen van contacten 	<p>Zelfbewustzijn</p> <p>Missie : gast komt tot maximale zelfontplooiing</p> <p>Techniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zelfreflecteren - spiegelen - vaardigheden leren - verantwoordelijkheid bij gast leggen - aanleren zelfredzaamheid 	<p>Loodsen</p> <p>Missie : gasten individueel ondersteunen in het krijgen van gepaste hulp van voorzieningen</p> <p>Techniek :</p> <ul style="list-style-type: none"> - informeren - adviseren - doorverwijzen - toeleiden



Relaties

Dit deel gaat vooral over het leren kennen van het werkgebied en de doelgroep. Straathoekwerkers stellen zich bloot aan de werkelijkheid in de ruime samenleving, de dichte leefwereld van de mensen en binnen de opgebouwde relaties. Dit houdt in dat een straathoekwerker zijn/haar referentiekader in die mate opent, zichzelf in vraag stelt en betrokken geraakt bij de sociale werkelijkheid van de mensen. De basishouding is er één van verwondering en nieuwsgierigheid.



Macroniveau: **Helikopteroverzicht**

Missie: shw als de voelsprietten van de stad

Straathoekwerkers hebben een afgebakend werkterritorium. Veelal is dit een wijk of stadsdeel. Door kennis van dit territorium kunnen ze een gedetailleerd, genuanceerd en realistisch beeld geven over “wat leeft” in dit gebied.

Het bundelen van informatie over de verschillende gebieden kan helpen om nieuwe evoluties, tendensen en fenomenen te detecteren en door te geven aan diensten, organisaties en beleidsmakers.

Technieken:

- *Onderdompelen*: In praktijk gaat dit 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, ... Dit ondermeer door tijdstippen en plaatsen aan te doen waar andere hulp- en dienstverleners niet vaak komen.
- *Observeren*: Participerende observatie is een permanente taak voor elke straathoekwerker. In de eerste maanden is dit de voornaamste bezigheid maar ook daarna is het essentieel om op regelmatige basis ‘rond te hangen’ in de wijk. Het veelvuldig aanwezig zijn in het werkgebied brengt straathoekwerkers in contact met alle mensen die er komen en het zorgt dat we de verschillende dynamieken leren kennen op verschillende momenten en plaatsen.





Mesoniveau: **Leefwereld doelgroep**
Missie: shw heeft zicht op de doelgroep

Door veel aanwezig te zijn bij gasten, leert men de leefwereld van mensen van binnen uit, kennen. Dit perspectief toont ons niet enkel beweegredenen, keuzes en (overlevings)strategieën, maar het legt ook de mechanismen bloot die hen uitsluiten.

Technieken:

- *Actief benaderen van de doelgroep en opbouwen nieuwe contacten:*
Dat mensen niet altijd gemakkelijk te vinden zijn, is in hoofdzaak het gevolg van overlevingsstrategieën en uitsluitingsmechanismen. Straathoekwerkers moeten daarom voortdurend creatief zijn en blijvend op zoek gaan naar manieren om nieuwe gasten te leren kennen. Soms is veelvuldig aanwezig zijn niet voldoende en moeten er actievere, laagdrempelige acties worden ondernomen om met hen in contact te komen. Soepbedeling, groepsactiviteiten, deur-aan-deur acties om mensen uit te nodigen zijn slechts enkele voorbeelden van deze actieve benadering.
- *Inwerken en verdiepen in de leefwereld van doelgroep:*
Straathoekwerkers werken vanuit het perspectief van de mensen en dus vanuit de opgebouwde relaties. Hier leren we omgangsvormen en de onderliggende verhoudingen kennen. Bovendien leren we waarom sommige dingen wel of niet lukken. Vooral dingen die wel lukken, worden door de samenleving niet altijd gezien. De (overleving)strategieën die gasten hanteren, zijn even waardevol als de kwaliteiten die bij veel burgers genoemd worden. Alleen worden ze niet opgemerkt of (snel) genegeerd.





Microniveau: **Zorgzame relatie**

Missie: SHW bouwt zorgzame relaties op en heeft binding met mensen

Een positieve relatie aangaan met een straathoekwerker kan de eerste stap zijn en/of deuren openen naar een positieve binding met anderen. Het is pas als een band met een straathoekwerker als positief en oprecht wordt ervaren dat mensen zich echt te kennen geven.

Technieken:

- *Betrokken zijn op mensen:*
Oprechte betrokkenheid, eerlijkheid en zorg zijn kernwoorden in het aangaan van relaties met mensen van wie het vertrouwen al te vaak geschonden is. De essentie van de relatie is het “er zijn” voor de gasten. Aan de relatie worden geen voorwaarden gekoppeld. Het begrip ‘professionele vriend’ omschrijft het best wat hier mee wordt bedoeld
- *Tijd nemen*
Straathoekwerkers moeten vaak een precair evenwicht zoeken tussen een actieve benadering en gasten de tijd geven, hen mee het tempo laten bepalen. Het is belangrijk belangstelling te hebben voor mensen met hun geschiedenis en plannen zonder hen hierbij af te schrikken door gestandaardiseerde vragenlijsten af te werken. De relatie die wordt aangegaan, moet duurzaam zijn, niet afgebakend in tijd en ruimte en is niet gebonden aan resultaatsverbintenissen.
- *Verdiepen van contacten*
Door de nodige tijd te nemen, kunnen straathoekwerker en gast elkaar leren kennen in alle hoedanigheden (plezier, verdriet, kwaadheid, ontgoocheling...) en het contact verdiepen. Er wordt geluisterd naar wat tussen de regels door verteld wordt en problemen moeten niet persé onmiddellijk worden opgelost. Door samen met mensen op zoek te gaan naar positieve krachten, kan het contact intenser worden. Het gebeurt dat de relatie eerst de toets van het sociaal wenselijke antwoord en gedrag moet doorstaan.



OMGEVING

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



Microniveau: **Zelfbewustzijn**

Missie: 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 en/of logica proberen we hen bewust te maken van die gedachten en handelingen die de situatie bestendigen.
- *Vaardigheden aanleren:* Gasten hebben positieve ervaringen nodig om zichzelf te motiveren het eigen leven in handen te nemen. Het is niet zo dat mensen geen vaardigheden hebben. De situatie en/of de druk van de omgeving zorgt er wel eens voor dat mensen die (sociale en administratieve) vaardigheden niet meer kunnen of mogen aanwenden. Samen dingen doen, geeft vaak een grotere blijk van appreciatie en stimulans dan enkel 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 hen daar regelmatig op te wijzen zonder veroordelend of “zagerig” te zijn.
- *Aanleren zelfredzaamheid:* Samen creatief op zoek gaan naar maatschappelijk aanvaardbare (overlevings-)strategieën om situaties te doorstaan, de welzijnssituatie te bestendigen of te verhogen.





Mesoniveau: **Omgevingsbewustzijn**

Missie: Er is binding tussen gast en zijn omgeving

Technieken:

- *Onderling betrekken van doelgroep en omgeving op elkaar.* We proberen om gasten actief te betrekken bij buurtgebonden activiteiten of overleg. We gaan met hen mee of nemen samen met hen een taak als vrijwilliger op. Op die manier verlagen we drempels, ondermeer naar de secundaire doelgroep. Ook initiatieven om het contact met familie te verstevigen maken hier deel vanuit.
- *Faciliteren en organiseren van groepsactiviteiten:* Straathoekwerkers zijn vaak een bindmiddel tussen gasten onderling en/of hun buurt. Als organisator trachten we diverse groepen of lotgenoten bij elkaar te brengen. Dit kan ondermeer via leuke activiteiten. Deze momenten, of de promotie ervan, kan de straathoekwerker in contact brengen met mensen die ze nog niet kennen. Verder kunnen andere organisaties die activiteiten organiseren voor onze gasten, beroep doen op ondersteuning van de dienst.
- *Bemiddelen:* De straathoekwerker kan op vraag bemiddelen tussen gasten en hun omgeving en/of familie. Straathoekwerkers zullen in dergelijke situaties steeds trachten een objectieve derde te zijn.
- *Vertolken van de leefwereld van doelgroep en omgeving in beide richtingen:* Gasten zijn zich niet altijd bewust van de wrevels die hun leefwijze kan veroorzaken. Anderzijds beseft die omgeving ook niet altijd hoe zijzelf (bvb door uitsluiting) bepaalde situaties mee in stand houdt. Door gedrag en reacties op gedrag bespreekbaar te stellen, hopen we op wederzijds begrip.





Macroniveau: **Maatschappelijke bewustwording**

Missie: er is maatschappelijke verbondenheid tussen iedereen

Technieken:

- *Verbeelden*: Onbekend is onbemind. Door de mens en het achterliggende verhaal te tonen, hopen we op meer begrip voor hun situatie. Dit kan ondermeer via verhalen, fotoreportages en alle media en tracht zowel het brede publiek als de eigen familie- en vriendenkring te bereiken.
- *Opzetten sociale actie*: Veel mensen zijn zich niet bewust van bestaande structurele en sociale uitsluitingsmechanismen. Via (deelname aan) sociale acties willen we deze mechanismen kenbaar maken aan een breed publiek.
- *Ondersteunen zelfinitiatieven*: 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 Dienst Straathoekwerk. Dit doen we door samen met hen activiteiten en/of strategieën te ontwikkelen, hen logistiek te ondersteunen en/of hen wegwijs te maken in het subsidie- aanbod.
- *Breder draagvlak creëren*: In de strijd voor het realiseren van sociale grondrechten staan socio-, hulpverlenings- en culturele organisaties vaak lijnrecht tov de publieke opinie. Door het perspectief van gasten te kaderen, verklaren en duiden, kan die kloof gedicht worden.



MAATSCHAPPELIJKE VOORZIENINGEN

Dit deel beschrijft de acties die we ondernemen om de binding tussen de doelgroep en maatschappelijke voorzieningen te verhogen. Met maatschappelijke voorzieningen bedoelen we zowel de dienst- en hulpverlening die openstaat voor alle burgers als zij die zich richten naar specifieke doelgroepen. Het kan dus gaan over de dienst bevolking, het OCMW, opvangcentra voor dak- en thuislozen, onderwijs, politie en andere.



Microniveau: **Loodsen***

Missie: gasten individueel ondersteunen in het krijgen van gepaste hulp van voorzieningen

Technieken:

- *Informereren:* Duidelijke, verstaanbare, actuele informatie geven over alternatieven en de bestaande 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. Ons zicht op de levensloop van gasten, het kennen van hun sterktes en zwaktes en de mogelijke steun die ze van hun omgeving kunnen verwachten, geeft ons de mogelijkheid hen te adviseren.
- *Doorverwijzen:* Sommige gasten zijn geholpen met de naam, het adres, de contactgegevens van een specifieke dienst of hulpverlener. Straathoekwerkers maken door hun aanwezigheid deze informatie ook toegankelijk voor zogenaamde 'moeilijk te bereiken doelgroepen'
- *Toeleiden:* Enkel een naam en adres op een blaadje zijn vaak niet voldoende om gasten in contact te brengen met de bestaande organisaties. Er samen naar toe gaan, samen de (lange) tijd in de wachtzaal uitzitten of gewoon bij hen zijn voor een (emotioneel moeilijk) intakegesprek kan belangrijk zijn. Afhankelijk van de draagkracht en capaciteiten van de gast kan de strathoekwerker – in overleg - beslissen hoe ver hij gaat in deze ondersteuning.

* Het loodsens omvat al die acties die individuele gasten kunnen helpen een duurzame band te smeden met de gepaste hulp- en dienstverlening





Mesoniveau: **Netwerk**

Missie: betere ondersteuning van de doelgroep

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 werkzaam zijn, kan doorslaggevend zijn voor een geslaagde doorverwijzing.

Technieken:

- *Samenwerken op niveau van de gasten en netwerk:* Bijwonen van buurtteams, wijk- of themagebonden welzijnsoverleg, werkgroepen, cliëntoverleg (enkel in duidelijke afspraak met de gasten)
- *Uitbouwen en onderhouden van contacten met het netwerk:* 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 of eens telefoneren naar collega's uit het netwerk kan die relatie versterken.
- *Ondersteunen van het netwerk:* Organisaties die zich inzetten voor onze doelgroep kunnen beroep doen op de expertise en de ondersteuning van de straathoekwerkers en hun dienst om een werking uit te bouwen.





Macroniveau: **Brede maatschappelijke zorg**

Missie: maatschappelijke zorg verbreden

Eigen aan de doelgroep is dat ze 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, dit zonder uitsluitingsmechanismen.

Technieken:

- *Beleid adviseren:* Via deelname aan diverse overlegorganen trachten we beleidsmakers en -uitvoerders bestaande uitsluitingsmechanismen duidelijk te maken.
- *Signaleren:* Nieuwe tendensen, fenomenen, en groepen worden in beeld gebracht. We houden de vinger aan de pols om na te gaan wat de gevolgen zijn van (nieuwe) beleidsbeslissingen van organisaties en/of politiek voor de meest kwetsbare mensen in de samenleving. Via nieuwsbrieven, studiedagen en deelname aan overleggen trachten we onze signaalfunctie waar te maken.
- *Belangen behartigen:* We merken dat onze primaire doelgroep er vaak niet in slaagt om van de (basis)rechten te genieten of die af te dwingen. We trachten hen ook op beleidsniveau een stem te geven. Hiaten in de hulp- en dienstverlening worden in kaart gebracht en gecommuniceerd naar de desbetreffende diensten



Toepassing

We stelden als doel de methodiek van het straathoekwerk duidelijk te omschrijven en af te bakenen, een instrument te ontwikkelen om onze werking te evalueren en een middel te vinden om straathoekwerkers te ondersteunen en aan te sturen.

Met de cirkel presenteren we het Straathoekwerk als werkvorm op een visueel eenvoudige manier. De verschillende segmenten van de cirkel bouwen logisch verder op elkaar en dit maakt het mogelijk om het proces van een straathoekwerker, van bij de wijkverkenning tot bij de zorgzame relatie, levendig te illustreren.

Verder laat dit model ons toe om zowel op niveau van de individuele straathoekwerkers, de buurt als de stad momentopnames te maken die ons in staat stellen evoluties te detecteren en op doorgrondende wijze prioriteiten te bepalen.

Hoe passen we dit in de praktijk toe?

Elke straathoekwerker houdt een dagboek of agenda bij. Door het aantal gewerkte uren te turven en te koppelen aan de verschillende segmenten van de cirkel, krijgen we een duidelijk beeld van hoe de straathoekwerker in de voorbije weken zijn tijd en aandacht verdeelde over de verschillende doelstellingen. Door dit op regelmatige basis te doen, duiden we **comfortzones** (werkgebieden, vindplaatsen en technieken waarbij de straathoekwerker zich goed en zeker voelt) en **non-comfortzones** (werkgebieden, vindplaatsen en methodieken waarbij een straathoekwerker zich minder comfortabel voelt). Niet alleen geeft de cirkel een momentopname, hij kan ook gebruikt worden om richting te bepalen en vaste patronen te doorbreken. Door de toepassing van dit model kan bijvoorbeeld een gezond evenwicht worden gezocht tussen een brede kijk hebben op de wijk en de tijdsintensieve individuele relaties.

Tenslotte is dit model nog toepasbaar op drie niveau's:

- Het **individuele proces** dat een straathoekwerker met één van zijn gasten aflegt. Het is een evaluatie- en sturingsmodel dat aantoont wat werkt en wat niet werkt in de relatie. Door andere delen van de cirkel op het voorplan te brengen, kunnen relaties met individuen en doelgroep een nieuwe dynamiek krijgen.
- Op **wijkniveau** kan de inzet van verschillende straathoekwerkers worden in kaart gebracht, geëvalueerd en bijgestuurd. Zo stellen de resultaten van alle straathoekwerkers die in één buurt werken, ons in staat te evalueren of we op een evenwichtige manier de inzet spreiden over de verschillende doelstellingen. Het geeft ons handvaten om klemtonen te leggen binnen een



buurt en dit op een duidelijke manier te communiceren naar partners en beleid. Dit is bovendien ook toepasbaar in samenwerking met andere diensten (Samenlevingsopbouw, Buurtwerk, jeugdwerk,...)

- Uiteindelijk kan een gelijkaardige oefening ook **stadsbreed** worden gemaakt met diverse partners. Dit zou het mogelijk maken om de eigen dienst zowel op wijk- als op stadsniveau op de juiste manier inhoudelijk te oriënteren.



Randvoorwaarden

Met de cirkel profileren we ons als een ambitieuze dienst. De ambitie kunnen we echter niet alleen waarmaken.

Beleidsmatig kiezen voor de meest kwetsbare en moeilijkst bereik- en/of begeleidbare mensen in de stad, vraagt moed en durf. We brengen immers niet altijd de mooiste, best werkende kantjes van de stad in beeld. We doen een appél op de lokale overheid, andere diensten en voorzieningen om mee onderstaande randvoorwaarden te bewaken en in die geest samen te werken.

- Straathoekwerk heeft **tijd** nodig om relaties op te bouwen, rond te hangen in de wijk en in de leefwereld van de primaire doelgroep. Een eerlijke en oprechte relatie opbouwen met mensen die moeite hebben om zich te verbinden, kan maar wanneer men zich niet beperkt weet in ruimte en tijd.
- Straathoekwerk heeft **vrijheid en flexibiliteit** nodig en is dus in zekere mate opportunistisch. Het kan belangrijk zijn op straat te blijven hangen omdat het mooi weer is. Andere keren wordt een halve dag met slechts één gast doorgebracht omdat dat hij/zij net die dag zoveel aanspreekbaarder en toegankelijker is dan andere keren.
- Straathoekwerk moet **durven** vaste gewoontes, structuren en denkkaders verlaten. Of het nu gaat over de zoektocht naar nieuwe manieren om met gasten in contact te komen, de relatie met een gast nieuw leven in te blazen of een ‘moeilijk’ onderwerp ter sprake te brengen, buiten de lijntjes kleuren is essentieel in de werkvorm.
- Als straathoekwerker sta je er in het werkveld eigenlijk alleen voor. Het is belangrijk dat je kan terug vallen op een goed **team** en een degelijke **ondersteuning** en dat moet dus ook bij de organisatie van straathoekwerk worden voorzien. Het is nodig om je verhaal te kunnen doen, te signaleren, doelgericht te werken, overreind te blijven in de straatrealiteit en bijgestuurd te worden. Collega’s of coach helpen je om afstand te nemen van doelgroep of wijk. Ze dwingen je om door een andere bril te kijken en stellen dingen in vraag. Ze zorgen ervoor dat je jezelf niet verliest in de veelheid aan rollen, taken en functies die de job met zich meebrengt. Ze bewaken dat je jezelf niet gaat nestelen in die zaken die je het best liggen.



Team

Straathoekwerkers

Bloemekenswijk

Sarah Van der Auwera

Brugse poort

Bruno Van Herck – Steven De Fleurquin*

Dampoort - Sint Amandsberg

Maya Debel - Nele van Arnhem

Gent Centrum

Johan Ciers – Bram David - File Van Goethem

Ledeberg – Gent Brugge

Jeroen Adriaensens

Muide – Meulesteede – Afrikalaan

Bieke Denolf

Nieuw Gent

Mohamed Zeriah – Lieke Demulder

Rabot

Eva Vander Straeten – Riet Verlot

Sluizeken Tolhuis Ham

Rebecca De Bruycker

Stationsbuurt Gent Sint Pieters

Jurgen Van Haver

Ondersteuning

Algemene Coördinatie

Hans Bodyn

Teamcoaching

Steven Gillis – Tijn Meheus

Administratie

Els De Quick

* Tewerkgesteld in functie van VSPW opleiding





Departement Bevolking en Welzijn Stad Gent

Bezoekadres: Abeelstraat 19, 9000 Gent

Correspondentieadres: stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Tel. 09 268 21 53 - Fax 09 268 21 59

Mail straathoekwerk@gent.be

Internet www.gent.be/straathoekwerk

