

Inspiratiedag Gezinscoaching

11 december 2024

Belpaire gebouw Brussel

Verslag sessie 'De gezinscoach als belangenbehartiger'

Bijdragen van:

- Merith Hendriks en Sarah Opdekamp, beiden gezinscoach in de intergemeentelijke gezinscoachwerking van Baldemore (Balen, Dessel, Mol, Retie)
- Karlien Craps, algemeen coördinator van Home Start Vlaanderen en Hanne Gijbels, Home-Startcoördinator Leuven en bondgenoot van de gezinscoachvrijwilligers in de gezinscoachwerking in Leuven

Procesbegeleidster: Kathy Jacobs, afdeling preventieve gezinsondersteuning Agentschap Opgroeien

Verslaggeefster: Kathleen Emmery (Gezinswetenschappen, Odisee-hogeschool)

Overzicht

1	Beknopte beschrijving van de sessie	2
2	Toelichting Huis van het Kind Baldemore	2
2.1	Wat is er nodig om naast een gezin te blijven staan?	2
2.2	Wat vraagt dit van de eigen organisatie en van andere organisaties?	2
2.3	Hoe de noden van het gezin en de stem van het gezin binnen krijgen bij de lokale overheid?	3
2.4	Vragen	3
2.4.1	Is het ouderperspectief en het kindperspectief soms conflicterend?	3
2.4.2	Hoe start je de rechtenverkenning op?	3
2.4.3	Hoe ga je om met de spanning over de vraag of het gezin al dan niet alleen verder kan?	3
2.4.4	Hoeveel trajecten lopen er tegelijkertijd?	4
2.4.5	Hoe werkt de aanmelding?	4
3	Toelichting Home-Start Vlaanderen	4
3.1	Wat is Home-Start?	4
3.2	Wat doen de vrijwilligers van Home-Start?	4
3.3	Waarom en hoe wordt gewerkt met vrijwilligers?	4
3.4	Vrijwillige gezinscoaches in Home-Start Leuven	5
3.5	Hoe verloopt een traject bij Home-Start?	5
3.6	Wat zijn de werkingsprincipes van Home-Start?	5
3.7	Hoe doet Home-Start aan politiserend werken?	6
4	Uitwisseling	6
4.1	Welke houding moet een gezinscoach hebben?	6
4.2	Wie neemt de rol op van gezinscoach en hoe kan gezinscoaching worden georganiseerd?	7

1 Beknopte beschrijving van de sessie

De gezinscoach staat naast het gezin zowel in diens dagelijks werk met het gezin als in de contacten met diensten en organisaties. Wat heeft een gezinscoach nodig om naast het gezin te kunnen blijven staan? Wat vraagt dat van de eigen organisatie en van organisaties waarmee in functie van de noden van het gezin wordt samengewerkt? Hoe zorg je ervoor dat de noden van het gezinnen gehoor én opvolging krijgen bij diensten en (boven)lokale overheden om zo de best mogelijke ondersteuning te bieden en rechtentoekenning te bevorderen? Is daarin een rol weggelegd voor een gezinscoach? Of is het (vooral) een taak van een coördinator of diensthoofd om dergelijk politiserend werk op te nemen?

2 Toelichting Huis van het Kind Baldemore

door **Merith Hendriks** en **Sarah Opdekamp**, beiden gezinscoach in de intergemeentelijke gezinscoachwerking van Baldemore (Balen, Dessel, Mol, Retie)

Het Huis van het Kind is een intergemeentelijke samenwerking, waarbij de gezinscoachwerking is ontstaan en gecontinueerd via subsidies. De presentatie van de werking is opgebouwd aan de hand van drie vragen.

2.1 Wat is er nodig om naast een gezin te blijven staan?

We werken op maat en op tempo van het gezin. De gezinscoach luistert zoveel mogelijk naar de noden van het gezin.

We kiezen ervoor om niet met een voorgestructureerd schema te werken wanneer we starten in een gezin. Dit zou afschrikkend kunnen werken voor een gezin. Een aantal factoren maken dat we meer aan huis moeten komen in het ene gezin tegenover in een ander gezin (bijv. in geval van crisis). Via WhatsApp werken zorgt ook dat we naast het gezin kunnen blijven staan.

Daarbij vinden we het belangrijk om zelf de agenda te mogen bepalen, zelf afspraken in te plannen (bijv. de week indelen met een dag voor administratie, een dag voor huisbezoeken, een dag voor overleg met diensten).

In sommige gezinnen gaat het vertrouwen opbouwen snel, maar bij andere gezinnen is dat moeilijker, zeker als men al negatieve ervaringen heeft gehad in de hulpverlening. Het is belangrijk om er effectief te zijn voor gezinnen en in de leefwereld van gezinnen aanwezig te zijn. Deze rol gaat verder dan een helicopterview of een louter verbindende rol tussen alle verschillende actoren rond het gezin. Het is belangrijk om de eigen stem van een gezin te horen. De gezinscoach neemt een gelijkwaardige houding aan. De gezinscoach werkt generalistisch. Op niet alle noden van het gezin hebben we zelf onmiddellijk een antwoord. Als gezinscoach stellen we dan voor om het samen op te zoeken. We zijn hierin transparant naar de gezinnen toe: “soms weet ik het ook niet, soms ben ik ook eens fout”. Tot slot moeten we als gezinscoach bij verschillende diensten aankloppen en durven opkomen voor het gezin.

2.2 Wat vraagt dit van de eigen organisatie en van andere organisaties?

Het is nodig om autonomie te krijgen van de eigen organisatie, maar ook intervisie en supervisie. Met het team bekijken we voor elk gezin of we nog iets anders kunnen doen of een andere houding kunnen aannemen. De beschikbaarheid van collega's is belangrijk om even te kunnen ventileren, om te kunnen nadenken.

Er is budget nodig om kleine activiteiten te kunnen doen (bijv. om een koffie te kunnen gaan drinken,

of een activiteit met alle gezinnen doen zoals naar de dierentuin gaan: zo leren gezinnen elkaar kennen, en leren ze van elkaar).

Vertrouwen vanuit de organisatie in wat we doen is essentieel. Naar andere organisaties toe is het soms moeilijk om een heel duidelijk beeld te scheppen van waar de gezinscoach precies voor staat. Daarom is ook openheid van andere organisaties nodig. Andere organisaties moeten begrijpen dat er tijd nodig is. Er wordt vaak zorgoverleg met andere organisaties gepland.

2.3 Hoe de noden van het gezin en de stem van het gezin binnen krijgen bij de lokale overheid?

Gezinscoaches moeten tijd investeren om de vraag en de noden duidelijk te krijgen. Sommige gezinnen zijn de taal niet machtig, of hebben niet de capaciteiten om een ondersteuningsvraag te formuleren. Het is belangrijk om bruggenbouwer te zijn, bijv. de stap naar het OCMW is te groot en dan beslissen we als gezinscoach om mee te gaan. Soms moeten we advocaat van de duivel zijn. Als een dienst bijvoorbeeld beloofd heeft om te bellen, maar dit is nog niet gebeurd, dan spelen we als gezinscoach kort op de bal en kaarten we dit proactief aan. De voedselbedeling of huisvesting, kunnen voor een gezin een grote drempel zijn. Als gezinscoach brengen we deze casussen samen met de coördinator naar het lokaal beleid.

Na deze introductie werden vanuit de deelnemers een aantal bijkomende vragen gesteld.

2.4 Vragen

2.4.1 Is het ouderperspectief en het kindperspectief soms conflicterend?

In andere organisaties wordt soms heel sterk het kindperspectief ingenomen: dat doet een gezinscoach ook, maar tegelijkertijd wordt het perspectief van de ouders ingebracht. Een voorbeeld: een andere dienst geeft aan dat er taalondersteuning moet komen in functie van de ontwikkeling van het kind, maar de ouders geven aan dat het andere kind op die leeftijd ook niet taalvaardig was en dat de taalvaardigheid is toegenomen wanneer het kind naar school is gegaan. De gezinscoach neemt het perspectief in van de ouders en communiceert dit naar de andere dienst: 'het gezin vindt het nog niet nodig en wil liever nog afwachten'.

2.4.2 Hoe start je de rechtenverkenning op?

Als gezinscoach is het belangrijk om de sociale kaart goed te kennen. Bijv. kennis over OCMW, Kind & Gezin... Een gezinscoach weet niet in detail hoe alles in elkaar zit, maar zoekt alles uit naargelang de noden van het gezin.

2.4.3 Hoe ga je om met de spanning over de vraag of het gezin al dan niet alleen verder kan?

Of vindt de dienst het moeilijk om het los te laten? Dit kan een valkuil zijn voor hulpverleners. Hoe stel je het gezin hierin voorop?

Gezinscoaches doen regelmatig een "evaluatie" met het gezin (niet formeel) met de vraag of het nog nodig is, wat we nog kunnen betekenen. We spreken bijvoorbeeld af om eerst twee maanden zelf niets te laten weten, en contactname te laten afhangen van het gezin. Dit wel met het signaal dat de gezinscoach nog steeds bereikbaar is bij vragen. In Baldemore is men zich wél bewust van de wachtlijst.

2.4.4 Hoeveel trajecten lopen er tegelijkertijd?

Er is een caseload van 15 gezinnen voor een voltijds gezinscoach. Maar dit kunnen er ook meer zijn.

2.4.5 Hoe werkt de aanmelding?

Dit gaat via verschillende diensten, partnerorganisaties of via gezinnen zelf. Daarna wordt de casus besproken, en wordt getoetst of het om een kwetsbaar gezin gaat. Er volgt een gesprek met het gezin en de aanmelders samen om de verwachtingen af te stemmen. Sommige aanmeldingen resulteren niet in een opstart van gezinscoaching. Er is een wachtlijst die is ontstaan nadat een gezinscoach is weggevallen, en ook een aanmeldstop omdat de middelen onzeker zijn.

3 Toelichting Home-Start Vlaanderen

door **Karlien Craps**, algemeen coördinator van Home Start Vlaanderen en **Hanne Gijbels**, Home-Startcoördinator Leuven en bondgenoot van de gezinscoachvrijwilligers in de gezinscoachwerking in Leuven

3.1 Wat is Home-Start?

Home-Start maakt deel uit van een breder internationaal netwerk. Een vrijwilliger ondersteunt een gezin vanuit een krachtgerichte aanpak. Vandaag zijn er 15 locaties in Vlaanderen, waar minstens een halftijdse medewerker aan de slag is. Per medewerker zijn er 20 gezinnen die jaarlijks worden opgevolgd. De medewerker volgt ook de vrijwilligers op. Er wordt gewerkt via Huizen van het Kind, of via andere organisaties waar Home-Start een deel uitmaakt van één van hun activiteiten (bijv. Stapsteen, Wiegwijs, CAW, Amiacasa). Vanuit Home-Start Vlaanderen wordt er centraal ondersteund.

Alle gezinnen die worden begeleid door Home-Start bevinden zich in een kwetsbare situatie (breed gedefinieerd). Ze hebben een beperkt of geen sociaal netwerk. 90% van de gezinnen worden doorverwezen. Home-Start is erkend binnen Opgroeien als mobiel aanbod gezinsondersteuning.

3.2 Wat doen de vrijwilligers van Home-Start?

De vrijwilligers proberen de draagkracht van de gezinnen te vergroten, dit terwijl de ouders de regie blijven houden. Er wordt ingezet op het herstellen of het installeren van een netwerk. De vrijwilligers zetten in op het realiseren van de grondrechten. Er wordt gewerkt met een gezinskaart om de domeinen te illustreren waarmee de vrijwilliger kan helpen: opvoedingsvragen, de buurt ontdekken, een luisterend oor bieden, administratie, steun bij de zwangerschap, vrije tijd installeren, schoolse ondersteuning bieden. De insteek is opvoedingsondersteuning vanuit deze verschillende levensdomeinen. De ouderrol wordt op een generalistische manier ondersteund, op maat en op tempo van een gezin.

3.3 Waarom en hoe wordt gewerkt met vrijwilligers?

Het werken met vrijwilligers is een bewuste keuze. De vrijwilligers hebben een andere verhouding met het gezin dan professionals: ze maken tijd, ze zijn als een vriend aan huis vanuit een positieve betrokkenheid, op een respectvolle en erkennende manier, en vanuit verbinding met het persoonlijk verhaal. Het is niet vrijblijvend: er wordt gewerkt binnen een kader, binnen een visie en missie. De vrijwilligers worden gecoacht. Op sommige momenten is het nodig dat vrijwilligers meer beschikbaar zijn in een gezin. Hier worden duidelijke afspraken over gemaakt. Vrijwilligers komen terecht bij Home-Start via verschillende manieren (bijv. campagnes). De vrijwilligers worden onthaald (infosessie, kennismakingsgesprek, onthaalmap, startopleiding, afsprakennota en verzekering), en

worden ondersteund via begeleiding en coaching (individueel, maandelijkse intervisie, nieuwsbrieven), en door waardering.

3.4 Vrijwillige gezinscoaches in Home-Start Leuven

Er zijn 6 gezinscoaches vanuit Home-Start in Leuven, die ook kunnen deelnemen aan de intervisie van de professionele gezinscoaches in Leuven. Home-Start is er deel van de werkgroep gezinscoaches. De trajecten worden in duo gedaan met de professionele medewerkers van Home-Start, omdat de trajecten complexer zijn dan de andere trajecten binnen Home-Start (hoewel Home-Start ook in andere werkingen in aanraking komt met complexe gezinssituaties). Het gaat ook over vrijwilligers met extra mogelijkheden.

3.5 Hoe verloopt een traject bij Home-Start?

De coördinator doet het intakegesprek met het gezin: wat is de vraag? Welke ondersteuning verwachten ze? Welke noden zijn er? Op welke momenten hebben ze hier nood aan?

De coördinator doet een matching van het gezin met een vrijwilliger. De vrijwilliger heeft hier ook inspraak in. De vrijwilliger wordt daarna samen met de coördinator voorgesteld in een gezin. Hoe beter dat deze matching loopt, hoe beter het traject ook nadien loopt.

De coördinator doet een eerste rechtenverkenning om een antwoord te kunnen bieden op de meest prangende noden. Daarna wordt dit overgenomen door de vrijwilliger, waaronder ook het zorgoverleg, contacten faciliteren met andere diensten, materiële ondersteuning...

Home-Start evalueert de trajecten met een afstemmingsgesprek na 3, 6 en 12 maanden.

Hoe wordt een traject afgerond? Na een jaar wordt besproken welke noden er nog zijn. Dit is erg ingevuld op maat. Sommige trajecten zijn niet helemaal afgerond, omdat er een band voor het leven is gesmeed met de vrijwilliger.

3.6 Wat zijn de werkingsprincipes van Home-Start?

Home-Start werkt zowel in de basisopleiding van de vrijwilligers, als in intervisies, aan de volgende werkingsprincipes:

- Het langdurig ondersteunen, één-op-één met een gezin werken, vanuit een vertrouwensband, en door tips, vaardigheden en kennis aan te reiken.
- Het is een vrijwillig engagement, maar niet vrijblijvend: we laten het gezin niet in de steek (ook wanneer er meer intensieve hulp moet bijgeschakeld worden). Er is een engagement van de vrijwilliger van minstens één jaar met een gezin en een engagement om actief deel te nemen aan intervisies. Er wordt gewerkt volgens de presentietheorie. Vrijwilligers kunnen wel hun grenzen afbakenen.
- Het is een onvoorwaardelijk engagement. Er wordt geen plan opgemaakt of voorwaarden opgesteld, maar er worden wél doelen vooropgesteld: wat wil het gezin bereiken? De doelstelling is om de ouders te versterken, aan het netwerk te werken waardoor gezinnen zelfstandig verder kunnen (de steun is immers eindig), en om in te zetten op grondrechten.
- Home-Start werkt integraal en vraaggericht. De ondersteuning is gericht op het volledige gezin. Bijv. een moeder krijgt een bericht dat haar eigen moeder de rusthuisfactuur niet meer kan betalen en dat ze moet tussenkomen. Maar gezinnen krijgen ook te maken met andere tegenslagen zoals ontslag, het verkrijgen van een verblijfsvergunning... De vrijwilligers kunnen dit niet allemaal oplossen, maar kunnen naast het gezin blijven staan en zaken uitzoeken samen met het gezin.
- Home-Start werkt empowermentgericht. De vrijwilliger vertrekt vanuit de krachten en talenten die aanwezig zijn in een gezin en wat er goed loopt. Dit zijn elementen die kunnen

versterkt worden in een gezin. Op die manier kan men samen stapsgewijs werken aan de verbinding met de samenleving. Dit is ook het kader voor gesprekken in het kader van een afronding: is er een informeel/ formeel netwerk? Weet het gezin hoe men verder kan? Dit kan alleen wanneer er bepaalde randvoorwaarden zijn ingevuld, bijv. huisvesting, veiligheid, toegang tot gezondheidszorg. Sterke ouders zorgen voor sterke gezinnen.

- Vrijwilligers vertrekken vanuit een gelijkwaardige positie. Ze sluiten aan bij de leefwereld van een gezin, brengen samen tijd door, en laten vooroordelen achterwege. Het gaat over verschillende activiteiten die men samen doet: soms samen de was opvouwen, samen gaan wandelen, samen in de tuin werken, samen voor de kinderen zorgen, samen een badje geven... Vanuit deze relatie kun je leren hoe je van betekenis kunt zijn voor de andere. Dit steeds met respect voor de privacy van een gezin.
- Vrijwilligers vertrekken vanuit een nabijheid. Ze zijn aanwezig als een vriend aan huis. De gezinnen zijn vaak al in de steek gelaten, hebben een wantrouwen in hulpverleners. De vrijwilliger kan het gevoel geven aan gezinnen dat ze er niet alleen in staan. Het aspect van vrijwilligheid betekent veel voor gezinnen: iemand doet dit uit vrije wil en in de vrije tijd. Ze kunnen via Whatsapp contact opnemen. Ze nemen ook de rol van sociale advocaat in: er gaan veel inspanningen naar het 'vertalen' naar diensten, vooroordelen tegengaan, nalatigheid vaststellen...

3.7 Hoe doet Home-Start aan politiserend werken?

Home-Start wijst op het belang van preventief werken in gezinnen, wat voorkomt dat zwaardere zorg nodig is. Maar vrijwilligerswerk is niet gratis en heeft omkadering nodig. Het vraagt ook erkenning en ondersteuning.

Hoe vertaalt Home-Start dit naar beleid?

- Jaarlijks wordt een signalenlijst opgemaakt voor het lokale bestuur, waardoor lokale besturen kunnen bekijken wat ze zelf kunnen aanpakken (bijv. toegang tot buitenschoolse opvang, openbaar vervoer).
- Deelname aan sectoroverleg Opgroeien (samen met inloopteams e.d.) en het initiatief om een preventiecollectief op te zetten.
- Contact met het kabinet en het Agentschap Opgroeien om zaken aan te kaarten.
- Via de Kinderrechtencoalitie standpunten uitwerken.
- Lid Vlaams Welzijnsverbond.
- Pilootproject zorg en ondersteuning in Aalst.
- Home-Start brengt de eigen impact in kaart aan de hand van een impacttool die wordt ingezet in het intakegesprek, een tussentijds en afsluitend gesprek. Deze impacttool werd ontwikkeld in samenwerking met het Kenniscentrum Gezinswetenschappen van Odisee Hogeschool en is via de website vrij beschikbaar.

4 Uitwisseling

Na de beide presentaties volgde een uitwisseling met de deelnemers. We bundelen de inbreng aan de hand van twee thema's die werden aangeraakt.

4.1 Welke houding moet een gezinscoach hebben?

Een gezinscoach moet ouders bevestigen en bekrachtigen in hun ouderrol. Wanneer ouders in contact komen met school of hulpverlening, worden ouders soms vergeten. Ze hebben het idee dat de beslissing door de ander wordt genomen, vanuit het idee dat de ander de expert is. Een

gezinscoach vraagt wat voor de ouders belangrijk is. Bijv. ouders moeten zelf een keuze kunnen maken als het gaat over buitengewoon onderwijs. Een gezinsondersteuner moet hier alle informatie geven, waardoor ouders hun eigen keuze kunnen maken. Organisaties die alleen met kinderen werken vervallen snel in een kindreflex, maar het is belangrijk om als gezinsondersteuner met een gezinsreflex te werken. Een gezinsondersteuner moet het referentiekader breed houden.

Een gezinscoach moet vanuit een vertrouwensband zaken bespreekbaar maken. Gezinnen zijn vaak wantrouwig om hun zorgen op tafel te leggen. Het helpt als een gezinscoach zich kwetsbaar en open kan opstellen.

Er wordt een voorbeeld gegeven over het werken met ouders die drugs gebruiken, waar het investeren in de vertrouwensrelatie opbouwen, luisteren, elkaar leren kennen... veel tijd en ruimte nodig heeft. De hulpverlener gaat bijvoorbeeld mee naar de jeugdinstelling waar de kinderen zijn geplaatst. Soms duurt het lang voordat een mama zich kwetsbaar kan opstellen en kan praten over de kinderen.

Het is belangrijk te beseffen dat je eigen referentiekader en dat van het gezin soms verschillen. Stress zorgt ervoor dat gezinnen soms andere keuzes maken en hier moet je respect voor hebben. De hulpverlener moet wel verschillende opties uitleggen, maar dan de beslissing van het gezin volgen.

Vanuit een gelijkwaardigheid vertrekken, betekent ook durven zeggen: 'ik weet het niet meer, hoe moeten we hier samen uit geraken?'. Het is belangrijk steeds te bevragen hoe het gezin naar de situatie kijkt, wat zij belangrijk vinden.

Een teamverantwoordelijke moet signaleren naar beleid om het recht op een menswaardig bestaan voor iedereen waar te maken. Een gezinscoach moet generalistisch werken en andere organisaties kunnen bijschakelen: dit principe van gezinsondersteuning zou moeten doorgetrokken worden naar andere groepen van burgers.

4.2 Wie neemt de rol op van gezinscoach en hoe kan gezinscoaching worden georganiseerd?

Een brugfiguur merkt op dat zij eveneens de functie van gezinscoach opneemt. Er zijn gezinnen die langdurig door haar worden opgevolgd. Er wordt gewerkt aan rechtenverkenning. Ze is ook bereikbaar via WhatsApp. Ze volgt jaarlijks een 70-tal gezinnen op, maar dit varieert van één contact tot een zeer intensief contact. Ze doet dit wel alleen.

Een andere stad beaamt dat er veel initiatieven zijn die aanleunen bij gezinscoaches (brugfiguren, maatschappelijk werkers op de school, trajectondersteuners in het jeugd welzijnswerk, buurtstewards). Er zou onderling afstemming mogen komen over de sterktes van elke werking, wat wordt er gemist, waar botst elke actor op, wat kun je hieruit leren, welke verdere stappen zijn mogelijk? De vraag wordt gesteld of het bovenlokale niveau hier voldoende ruimte zal laten voor het lokale niveau.

Een lokaal bestuur ervaart dat de Vlaamse overheid een grote rol ziet voor lokale besturen inzake gezinsondersteuning. Er zijn projecten zoals het MIRIAM-project, de Katrol, kindgerichte wijkregisseur, het netwerk Huis van het Kind. Deze vormen van ondersteuning moeten structureel ingebed worden door de Vlaamse overheid.

Een Huis van het Kind met 1 VTE voor 3 gemeenten geeft aan dat een gezinscoach zinvol zou zijn, maar dat er wel middelen nodig zijn.

Een gemeente vult hierop aan dat ze een gezinscoach hebben aangesteld voor één dag per week. Door goed samen te werken, het netwerk van de gezinscoach zo groot mogelijk te houden, en de gezinscoach die deel is van het team Huis van het Kind, probeert men de gezinnen zo snel mogelijk op de juiste plaats te krijgen.

Een ander lokaal bestuur bekijkt het principe van gezinscoaches vanuit de mogelijkheden die er zijn: door de partners in kaart te brengen, de mogelijkheden om krachten te bundelen, en door kernwaarden van gezinscoaches toe te voegen aan het mandaat van iedereen die met gezinnen werkt, waardoor men vanuit een gedeelde cultuur gaat werken (naast de eigenheid van de eigen organisatie).