



vbjk

Vernieuwing in de
Basisvoorzieningen
voor Jonge Kinderen

De rol van de gezinscoach in de brede gezinsondersteuning voor aanstaande en jonge gezinnen in armoede in het realiseren van grondrechten met het oog op structurele kinderarmoedebestrijding

Eindopdracht VBJK LNW Impact

Inhoud

1	De context	3
1.1	Inleidend	3
1.2	Doel.....	4
1.3	Werkwijze	4
1.3.1	Literatuur doornemen	4
1.3.2	Interviews	5
2	Wat leren we uit het beleid?.....	6
3	Wat leren we uit de literatuur?	7
3.1	De context.....	7
3.1.1	Gezinscoach als antwoord op versnippering	7
3.1.2	De impact van gezinscoaches onderzocht?.....	7
3.2	Wat houdt de rol van de gezinscoach in?	8
3.3	Wat kenmerkt het werk van de gezinscoach?	12
3.4	Wat zijn noodzakelijke voorwaarden?.....	13
3.4.1	Competenties op niveau van de gezinscoach.....	14
3.4.2	Competenties op niveau van de organisatie waarbinnen de gezinscoach werkt	17
3.4.3	Competenties gerelateerd aan netwerking en de samenwerking met andere organisaties	19
3.4.4	Competenties op beleidsniveau.....	21
4	Wat leren we uit de interviews?.....	22
4.1	Wat houdt de rol van de gezinscoach in?	22
4.1.1	Opdrachten	22
4.1.2	Deel van een groter geheel	24
4.1.3	Sterktes van het werken met gezinscoaches	24
4.2	Wat kenmerkt het werk van de gezinscoach?	24
4.3	Wat zijn noodzakelijke voorwaarden	27
4.3.1	Competenties op niveau van de gezinscoach.....	27
4.3.2	Competenties op niveau van de organisaties	29

4.3.3	Competenties gerelateerd aan netwerking en de samenwerking met andere organisaties	30
4.3.4	Competenties op beleidsniveau.....	31
4.4	Impact van corona	33
4.4.1	Impact op de gezinnen	33
4.4.2	Impact op het werken met de gezinnen.....	33
4.4.3	Impact op de netwerking	34
5	Afsluitend	35
6	Referenties	36
7	Appendix	38
7.1	INTERVIEWLEIDRAAD gezinscoach	38
7.2	INTERVIEWLEIDRAAD coördinatoren en andere partners.....	39

1 De context

1.1 Inleidend

De noden van gezinnen zijn uitermate complex geworden. Dit geldt zeker voor gezinnen in kwetsbare posities. Moore en Skinner (2010)¹ verwijzen in dit opzicht zelfs naar *wicked problems*. Ze geven aan dat deze *wicked problems* complex zijn, net omdat ze op verschillende levensdomeinen spelen (denk maar aan opvoeding, voeding, werk, huisvesting, onderwijs, vrije tijd, ...). Gefragmenteerd werken, elk vanop een eigen eiland, is niet de juiste oplossing. Integendeel, om hier een antwoord op te kunnen bieden, dient er zo veel mogelijk geïntegreerd gewerkt worden tussen deze levensdomeinen. Er is bijgevolg nood aan een brede gezinsondersteuning, waarbij op een geïntegreerde manier over levensdomeinen heen wordt gewerkt.

Vanuit Agentschap Opgroeien (voorheen Kind en Gezin) en de Afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (wvlg) werden 6 projecten opgezet die inzetten op '*brede gezinsondersteuning voor aanstaande en jonge gezinnen in armoede in het realiseren van grondrechten met het oog op structurele kinderarmoedebestrijding*'. Doel van deze projecten, zoals gesteld in de oproep, is inzetten op de ondersteuning van aanstaande en jonge gezinnen bij de realisatie van grondrechten op een manier die gezinnen tot zelfredzaamheid leidt. In deze oproep staat dat gezinnen in armoede een volwaardige partner zijn in wijkgerichte netwerken met organisaties die hun werking maximaal toegankelijk willen maken voor gezinnen in armoede. Met het oog op integrale gezinsondersteuning verbindt dit netwerk een overdachte samenhangende mix van functies die betekenisvol zijn voor (aanstaande) gezinnen met jonge kinderen. Verbinding tussen materiële en immateriële noden vanuit een perspectief van rechten van kinderen en hun gezinnen en vertrekkend vanuit hun leefwereldperspectief is ook van belang. Vanuit een preventief armoedebestrijdingsbeleid is het belangrijk - zo staat in de oproep - om te focussen op kwetsbare aanstaande gezinnen of kwetsbare gezinnen met minstens 1 kind tot 3 jaar. Het uiteindelijke doel van de projecten is kinderen in kwetsbare gezinnen alle kansen in hun ontwikkeling te bieden en generatie-armoede te doorbreken.

6 projecten kregen middelen om deze doelstellingen te bereiken:

1. Het Jonge Kind ... Eeklo schakelt naar de toekomst! (OCMW Eeklo)
2. Kinderen eerst (uitbreiding) (OCMW Hoogstraten)
3. Kinderen kansen geven! Structureel samenwerken aan brede gezinsondersteuning voor aanstaande en jonge kwetsbare gezinnen in Leuven (Stad Leuven)
4. Switch (OCMW Kortrijk)
5. TOOM = Tongerse Ondersteuning Op Maat (OCMW Tongeren)
6. VONK, een passe-partout (OCMW Dilbeek)

Deze 6 projecten² proberen elk op hun manier een antwoord te bieden op de structurele kinderarmoedebestrijding. Wat de 6 projecten gemeen hebben is: de centrale rol van een

¹ Moore, T. & Skinner, A. (2010). An integrated approach to early childhood development, Benevolent Society. https://www2.rch.org.au/emplibrary/ccch/TM_BenSoc_Project_09.pdf.

² Tussen 2017-2019 ondersteunde VBJK 6 projecten '*brede gezinsondersteuning voor aanstaande en jonge gezinnen in armoede realiseert grondrechten met het oog op structurele kinderarmoedebestrijding*' bij hun 'impactmeting'. Doel van dit begeleidingstraject was te komen tot een gedeeld overkoepelend evaluatiekader en expertiseopbouw bij de 2 betrokken administraties: Kind & Gezin en de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De 6 projecten gingen elk op hun eigen manier aan de slag

basisedwerker die nauw samenwerkt met de gezinnen en hen ondersteunt in het realiseren van de sociale grondrechten. Ook in ander recent onderzoek en lopende projecten wordt aandacht besteed aan de rol van een **verbindende figuur** tussen gezinnen en voorzieningen, zoals het Mission project in Kortrijk (case managers), onderzoek naar gezinsondersteuningsteam in Mechelen, de rol van agogische en pedagogische medewerkers in KOALA, ... Deze verbindende persoon krijgt verschillende benamingen: een schakelfiguur, gezinscoach, gezinsondersteuner, casemanager, brugfiguur, ... In dit document opteren we voor de term **gezinscoach** omdat deze term in de beleidsnota wordt gehanteerd.

1.2 Doel

Met voorliggend document willen we de rol en betekenis van de gezinscoach documenteren. Wat zegt het beleid, de theorie en hoe wordt het beleefd in de 6 projecten?

Concreet willen we volgende vragen beantwoorden:

- Wat kenmerkt de rol van de gezinscoach?
- Wat zijn belangrijke noodzakelijke voorwaarden zodat een gezinscoach gezinnen kan ondersteunen in het realiseren van hun sociale grondrechten?

De gesprekken vonden plaats tijdens de wintermaanden 2020/2021. In volle coronatijd dus. Daarom bevroegen we ook de impact van corona: wat betekenden de corona-maatregelen voor de gezinnen en op de werking van de gezinscoaches?

Met dit document willen we de 2 administraties Agentschap Opgroeien en de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin kennis aanbieden in het uitwerken van een beleid rond het structureel bestrijden van kinderarmoede en de rol die gezinscoaches hierin kunnen spelen.

1.3 Werkwijze

Om bovenvermelde doelen te bereiken voorzien we een combinatie van verschillende methodieken.

1.3.1 Literatuur doornemen

Als eerste methodiek nemen we belangrijke bronnen door, onder meer:

- Beleidsnota Wouter Beke 2019-2024;
- Eindrapport van het Mission project (Van Lancker et al., 2020);
- Project overbruggen 't Lampeke: <http://www.lampeke.be/publicatie/overbruggen>; Een drievoudige inbedding voor kwetsbare gezinnen (Juchtmans, HIVA, 2018);
- Project Hoopverlenging 't Lampeke (2016);
- Eindrapport van het onderzoek naar gezinsondersteuningsteam in Mechelen (Bérénice Storms, 2019);
- Eindrapport Werf Gezinscoach, maart '18-sept '20. Leuven;
- Masterproef, Verheyden, A. (2019-2020). Ervaringen van kwetsbare gezinnen in het proefproject Werf Gezinscoach. Een kwalitatieve analyse. Faculteit sociale wetenschappen, promotor: Prof. Dr. Van Lancker.

met het ontwikkelde evaluatiekader bij de evaluatie van hun project. In maart 2020 kregen de 6 projecten een verlenging.

- NJI website over wijkteams en integraal werken
- Herbeluisteren van de Fold up Expo: Lokaal samenwerken tegen armoede

1.3.2 Interviews

Omdat we de stem van de gezinscoaches zelf willen capteren voorzien we interviews met hen. Waar relevant voorzien we ook gesprekken met andere personen (zoals een coördinator) uit het samenwerkingsverband van de 6 projecten.

In deze interviews gaan we in op vragen die peilen naar de rol van de gezinscoach en belangrijke noodzakelijk voorwaarden om deze rol te kunnen uitvoeren.

Om deze gesprekken vorm te geven ontwikkelen we een gespreksleidraad (zie Appendix). De gesprekken verliepen via ZOOM en werden uitgevoerd door een medewerker van VBJK.

In totaal werden 14 personen bevraagd in een online interview:

- Dilbeek: 2
- Eeklo: 1
- Hoogstraten: 2
- Kortrijk: 2
- Leuven: 5
- Tongeren: 2

2 Wat leren we uit het beleid?

In de beleidsnota 2019-2024 Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding³ wordt verschillende keren verwezen naar de rol van de gezinscoach. We sommen het hieronder op:

P.31: Kinderen in armoede help je door het gehele gezin te ondersteunen. Via *de lokale gezinscoach* bereiken we dat doel. De *gezinscoach* maakt een intensieve begeleiding op maat mogelijk, waarbij een ketenaanpak met alle betrokken partners voorop staat die gezinnen op alle levensdomeinen vooruit helpt. De lokale besturen krijgen hiervoor de regiefunctie. De *lokale gezinscoaches* zijn er in de eerste plaats voor de meest kwetsbare gezinnen die kampen met diverse problemen, maar kunnen ook helpen om te vermijden dat gezinnen in deze meest precaire situatie terechtkomen.

P.32: We vragen scholen om actief aan kostenbeheersing te doen door aan het begin van het jaar een kostenraming mee te geven en in dialoog te treden met ouders met betalingsmoeilijkheden. De *lokale gezinscoach* kan hierbij een belangrijke rol spelen.

P.73: Concreet zullen we de werking van de Huizen van het Kind monitoren, evalueren en versterken. We plannen de evaluatie in 2021. We leggen linken naar kinderopvang, opvoedingsondersteuning, preventieve gezondheidszorg en het Groeipakket. We voorzien hiervoor financiële middelen voor de lokale besturen. We werken het concept van de *lokale gezinscoaches* uit (zie 2.1.2 en 2.1.3).

P.75: Vanuit de noden van gezinnen wordt er proactief ingezet op samenwerking met verschillende levensdomeinen. Ook met lokale besturen wordt nauw samengewerkt. Op dit moment wordt een gezin in armoede immers vaak geholpen door diverse partners, die samen vaak het bos door de bomen niet meer zien. Om deze versnippering tegen te gaan zal Vlaanderen lokale besturen ondersteunen om via het principe van *één lokale gezinscoach* een intensieve begeleiding op maat te voorzien, waarbij een ketenaanpak met alle betrokken partners voorop staat, die gezinnen op alle levensdomeinen vooruit helpt. De lokale besturen krijgen hiervoor de regiefunctie. *Gezinscoaches* zijn er in de eerste plaats voor de meest kwetsbare gezinnen, die kampen met diverse problemen, maar zij kunnen ook helpen om te vermijden dat gezinnen in deze meest precaire situatie terechtkomen. In dit kader wordt nagegaan op welke manier het Agentschap Opgroeien samen met de lokale besturen een rol kan opnemen in de kwalitatieve uitbouw van de methodiek en de verbinding tussen geïntegreerd gezinsbeleid en jeugdhulp.

Het is duidelijk dat het beleid wil inzetten op de rol van een gezinscoach. Hierbij wordt de gezinscoach vooral gezien als een belangrijke **schakel in de samenwerking** tussen organisaties vanuit verschillende levensdomeinen en het **tegengaan van versnippering** om zo vooral gezinnen in kwetsbare posities te ondersteunen. De gezinscoach dient te voorzien in **intensieve begeleiding** op maat met een ketenaanpak om gezinnen te ondersteunen en dit op alle levensdomeinen.

³ <https://www.vlaanderen.be/publicaties/beleidsnota-2019-2024-welzijn-volksgezondheid-gezin-en-armoedebestrijding>

3 Wat leren we uit de literatuur?

3.1 De context

3.1.1 Gezinscoach als antwoord op versnippering

Tijdens de Fold up (EXPOO) over 'lokaal samenwerken tegen armoede' geeft Vaes vanuit de Mechelse context aan dat het welzijnslandschap gekenmerkt wordt door een veelheid van organisaties, en bijhorend een bond amalgaan van afkortingen en dit op verschillende niveaus (lokaal, Vlaams, middenveld). Dit zorgt voor versnippering en het is zowel voor gezinnen als voor professionals een uitdaging om hierin de weg te vinden. Vaes geeft aan dat er de laatste jaren sterk wordt ingezet op netwerkdenken, wat positief is. Maar ook hier moet opgelet worden voor 'te veel' en 'onoverzichtelijk'. Ook in het Mission-project in Kortrijk wordt vertrokken vanuit de vaststelling dat er reeds heel wat dienstverlening bestaat, maar dat veel gezinnen van het kastje naar de muur worden gestuurd en/of hun rechten niet kennen en, bijgevolg, niet opnemen en onder de radar blijven. Hiervoor is een meer directe, integrale, outreachende en proactieve aanpak noodzakelijk. Ook in Hoopverlening ('t Lampeke, 2016, p20) wordt aangegeven dat er heel wat van het kastje naar de muur wordt verwezen en dat er veelal op korte termijn wordt gewerkt. Een gezinscoach speelt daarom een belangrijke persoon die een vaste vertrouwenspersoon is, die het gehele hulpverleningsproces kan vasthouden op lange termijn, samenwerking met betrokken diensten coördineert, en aanspreekfiguur is voor de gezinnen.

Maar wat houdt dit net in? Het lijkt ons noodzakelijk om de rol van de gezinscoach verder te ontrafelen.

3.1.2 De impact van gezinscoaches onderzocht?

Er is reeds heel wat geschreven over gezinscoaches, brugfiguren, (outreaching) case managers, spilfiguren, ... en de belangrijke rol die ze spelen voor gezinnen in kwetsbare posities. Maar onderzoek naar de 'impact' op lange termijn en het terugdringen van (kinder)armoede is eerder beperkt. Uitzondering hierop is het Mission rapport (Van Lancker et. al., 2020) en het onderzoek van HIVA en KULeuven (Juchtmans, 2018) naar de 'bruggen' binnen de werking van buurtwerking 't Lampeke, en de masterproef van Verheyden (2019-2020).

Juchtmans (2018) verwoordt het als volgt:

- Het relationele werk van een brugfiguur ondersteunt en versterkt kwetsbare gezinnen om hun sociale rechten of grondrechten te realiseren;
- Het (mee) kunnen realiseren van de grondrechten kan leiden tot een betere sociale integratie van kwetsbare gezinnen in de samenleving;
- De brugfiguur kan zo een hefboom vormen in de strijd tegen (kinder)armoede.

Verheyden (2019- 2020) onderzocht de Leuvense gezinscoaches en bevroeg gezinnen en gezinscoaches.

- De gezinnen waren allen positief over de gezinscoach. Geen enkel gezin ervaarde minpunten, tekortkomingen, of nadelen bij gezinscoach. Al is het voor de gezinnen niet evident om de rol te omschrijven. Ze ervaren de gezinscoach als een ondersteuning. Het is iemand waar ze altijd kunnen op terugvallen als er een probleem is. Het is iemand die structuur brengt en

ondersteuning biedt op alle vlakken. Het is een begeleider, die helpt met alles, die vaak eens langs komt of gewoon eens belt. De ondersteuning gaat vaak over administratieve zaken (bvb. vertalen e.d.), contacten leggen, het regelen van vrijetijdsactiviteiten, kinderopvang en praktische hulp. De gezinscoach is ruim beschikbaar, ruimer dan de klassieke werkuren, wat een grote steun, en dus een troef is.

- De gezinscoaches geven aan dat ze sterk in de methodiek geloven. Ze staan nauwer bij de gezinnen, ze steken bewuster tijd en energie in een gezin en werken mét hen. Er is sprake van kruisbestuiving tussen organisaties en door het multidisciplinair werken worden de krachten gebundeld. Alle gezinscoaches in Leuven willen verder blijven gaan met het project, en willen dat het structureel wordt ingebed. Maar hun rol en mandaat is niet altijd duidelijk bij andere organisaties, wat de uitoefening van hun opdracht bemoeilijkt. Noodzakelijk is de ondersteuning vanuit de eigen ondersteuning, en de intervisie (op casusniveau).

In het Mission rapport (Van Lancker et al., 2020) wordt aangegeven dat een outreachende case management aanpak (in dit document de gezinscoach) een causale en substantiële impact heeft op de take-up van aanvullende financiële ondersteuning bij kwetsbare gezinnen met jonge kinderen, ook nog na 6 maand. Ook de lange termijn resultaten zijn veelbelovend, met een positief effect op de deelname aan trainings en werkgerelateerde programma's. Echter, het Mission project zag op lange termijn geen directe effecten op het opnemen van niet-financiële steun, noch op het opnemen van een leefloon. Na 6 maanden waren er geen structurele veranderingen te zien in het inkomen, de huisvesting en de levensomstandigheden van de gezinnen. Dit is, volgens de onderzoekers, onder meer te verklaren door structurele problemen (in bvb. kinderopvang of sociale huisvesting), die niet opgelost kunnen worden door de outreachende casemanagers, of het feit dat het recht op uitkeringen en diensten wordt geregeld door federale of regionale wetgeving. Van daaruit besluiten ze dat de effectiviteit van het outreachend case management niet alleen ligt in wat ze betekenen voor gezinnen, maar ook hoe professionals zich meer bewust worden van de drempels in hun eigen werking.

Het Mission rapport (Van Lancker et al., 2020) toont dus een realistisch verhaal: er is een positieve impact op het leven van de gezinnen in kwetsbare posities, en in het werk van de professionals. Het werk van de gezinscoach kan een hefboom zijn in het opnemen van sociale grondrechten en tegen (kinder)armoede. Maar structurele problemen en drempels (in bvb. huisvesting, tewerkstelling, tekort aan kinderopvang, ...) zorgen ervoor dat het werk van de gezinscoaches geen unaniem positief rooskleurig verhaal vormt.

3.2 Wat houdt de rol van de gezinscoach in?

Tijdens de Fold up (EXPOO) geeft Vaes uit Mechelen aan dat in het traditionele maatschappelijk werk, 1 maatschappelijk assistent veel cliënten heeft en dat 1 cliënt veel maatschappelijk assistenten heeft. Bij de gezinscoaches ligt dit anders. De gezinscoach ondersteunt een beperkt aantal gezinnen en is de 'vertrouwens'persoon van het gezin die ofwel doorverwijst en toeleidt, of zelf antwoorden zoekt, samen met het gezin.

Zoals we lezen in de literatuur bestaat er heel wat variatie in hoe de rol van de gezinscoach wordt ingevuld. Maar twee zaken komen steeds naar voor in de beschrijving van de rol van de gezinscoach: de rol van het **wegwijs** maken, toeleiden, doorverwijzen en zo zorgen voor een meer geïntegreerde dienstverlening en de rol van de vertrouwensfiguur die een 'persoonlijke' relatie aangaat met het gezin.

De gezinscoach is de persoon die gezinnen **toeleidt** naar aanbod en dienstverlening, op basis van de noden en behoeften van het gezin om zo hun sociale grondrechten te waarborgen. Het gaat dan over het **wegwijs** maken in het gefragmenteerde welzijnslandschap, om gezinnen beter te ondersteunen. Een gezinscoach is iemand (of een organisatie) die formele en informele netwerken organiseert, coördineert en ondersteunt en activiteiten opzet om het functioneren en het welbevinden van gezinnen met complexe noden te verbeteren (Mission - Van Lancker et al., 2020). Het gaat dus over een persoon die gezinnen in kwetsbare posities op zo een manier toeleidt dat ze het aanbod en de dienstverlening op een meer geïntegreerde manier ervaren en hun sociale grondrechten worden gewaarborgd.

Payne (in Mission - Van Lancker et al., 2020) definieert het als een *"way of organizing social provision that emphasizes the co-ordination of services so that they appear to clients to be delivered as an integrated whole."* Moxley (in Mission - Van Lancker et al., 2020) benoemt het als *"a client-level strategy for promoting the coordination of human services, opportunities, or benefits. The major outcomes [...] are: (1) the integration of services across a cluster of organizations; and (2) achieving continuity of care"*.

Raeymackers en Van Riel (2014, in Storms, 2019) verwijzen naar een gezinscoach als een **brugfiguur**, een centrale vertrouwensfiguur die de relatie met verschillende betrokken actoren bewaakt en onderhoudt. Maar daarnaast verwijzen ze ook expliciet naar de preventieve functie: doelbewust en systematisch werken aan het voorkomen van problemen door op zoek te gaan naar wegen en werkwijzen om de keuze- en handelingsmogelijkheden van mensen te vergroten.

Naast deze toeleidende rol, gaat het ook over het opbouwen van een **vertrouwensrelatie of een 'persoonlijke' relatie** met het gezin. In Hoopverlening ('t Lampeke, 2016) wordt het mooi verwoord: *"Het gaat eerst om de vraag 'wie kan ik voor jou zijn?' Dat is anders dan gewoonlijk: meestal staat vast wie en wat de hulpverlener voor de ander moet zijn"* Ook tijdens de Fold up verwijst Vaes (EXPOO, Mechelen) naar het belang van de individuele relatie. Er wordt daarbij teruggegrepen naar de theorie van Rogers en het belang van empathie en acceptatie.

Om deze rol van toeleider/brug en het aangaan van een vertrouwensrelatie aan te gaan worden in Hoopverlening ('t Lampeke, 2016) 5 rollen van de gezinscoach genoemd. Deze geven aan wat deze rol net kan inhouden.

1. Vraag en context kaderen;
2. Bemiddelaar (als er conflicten zijn);
3. Centraal aanspreekpunt;
4. Vangnet (in afwachting van geschikte doorverwijzing);
5. Belangen behartigen.

Naast deze algemene definiëringen en rollen bieden ook een aantal modellen richting aan het 'kaderen' van de rol van de gezinscoach.

In het Mission-rapport (Van Lancker et al., 2020) spreekt men over 3 modellen van case management.

1. Ten eerste is er het **bemiddelingsmodel**. In dit model bemiddelt de casemanager tussen de cliënt en de zorg- en hulpverleningsorganisaties. Hij/zij neemt niet actief deel aan de uitvoering van de hulpverlening. In dit model is de casemanager eerder een 'regulator' die gezinnen toegang geeft tot de hulp die ze nodig hebben.
2. Een tweede model is het **individuele coachingsmodel**. Ook in dit model is de casemanager een schakel tussen de cliënt en de hulpverleningsorganisaties, maar onderhoudt hij/zij ook dagelijks contact met de cliënt. De casemanager leert een cliënt bepaalde vaardigheden en houdt de ontwikkeling en het onderhoud van het sociale netwerk van een cliënt in de gaten. De belangrijkste activiteiten van de casemanager in dit model zijn coaching, ondersteuning en advies in het begeleidingsproces naar andere hulpdiensten.
3. Ten slotte is er het **therapeutische model**. In dit model wordt geen onderscheid gemaakt tussen casemanagement en 'behandeling'. De casemanager is zowel de auteur als de uitvoerder van het ondersteuningsplan. Hierbij speelt de vertrouwensrelatie een uiterst belangrijke rol.

Dit onderscheid tussen de 3 modellen geeft alvast richting om de complexe rol van een gezinscoach te kunnen kaderen.

Bekijken we de literatuur van de Nederlandse sociale wijkteams (van Arum & van den Enden, 2018) dan worden ook 3 modellen naar voor geschoven.

Model A: Breed integraal team, waar zoveel mogelijk hulpvragen, ook specialistische, binnen het (wijk)team worden opgepakt. Zo nodig met kennis van buiten het team (bijv. bij psychische problematiek van GGZ/GGD). Doelgroep: 0-100 jaar.

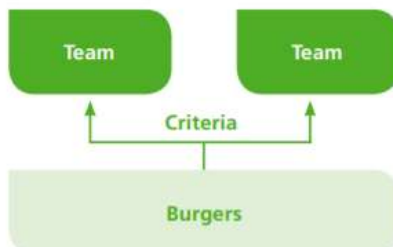
Variant A1: voor alle hulpvragen van enkelvoudige tot meervoudige problematiek.



Variant A2: uitsluitend voor complexe of meervoudige hulpvragen, bijv. multiprobleemgezinnen.



Model B: Domein/doelgroep specifieke teams. Meerdere teams functioneren naast elkaar op afgebakende domeinen of doelgroepen. Heldere werkafspraken voorkomen overlap. Afhankelijk van de hulpvraag komt de casus bij een van de teams terecht: bijvoorbeeld in het volwassenenteam of het team jeugd en gezin, of in een team voor meervoudige problematiek.



Model C: Generalistisch (wijk)team functioneert als voorpost met daarachter een of meerdere domein specifieke teams waar indien nodig naar doorverwezen kan worden. Vanuit de burger is er één toegangspunt.



Bovenstaande 3 modellen tonen het onderscheid tussen wijkteams die zelf vragen beantwoorden van gezinnen en wijkteams die eerder de rol opnemen van doorverwijzer/toeleider. In hetzelfde rapport worden ook de taken opgesomd die de medewerkers van een wijkteam opnemen. In deze tabellen zien we ook de tweedeling van doorverwijzen/toeleiden en het bieden van ondersteuning terug.

Figuur 3: Welke specifieke taken rondom jeugd en gezin pakken de medewerkers in het (wijk)team op? (N = 119)



Figuur 8: Taken van het (wijk)team (N = 184)



3.3 Wat kenmerkt het werk van de gezinscoach?

In de literatuur worden een aantal kenmerken van het werk van de gezinscoach vermeld. We sommen hieronder een aantal cruciale kenmerken op in het **werk van de gezinscoach met de gezinnen**:

- **Coördinatie en afstemmen van ondersteuning** (Mission - Van Lancker et al., 2020), verbindende schakel (Juchtmans, 2018).
- Start vanuit de noden en behoeften van de gezinnen, niet aanbod-gedreven ondersteuning (Mission - Van Lancker et al., 2020), **op maat** (Van Yperen & Gorissen, 2018), vertrekt niet vanuit strakke procedures, die niet aangepast zijn aan individuele situaties (Vanhouwaert, Hoopverlening, p31).
- **Vertrouwen** opbouwen, veiligheid bieden (Mission - Van Lancker et al., 2020; Van Arum et al., 2018), belang van een relatie, vertrouwensband, menselijkheid (Vanobbergen, in Hoopverlening, 't Lampeke, 2016; Hoopverlening p.20, 't Lampeke, 2016), professionele nabijheid met echtheid en authenticiteit (Hoopverlening, p20, 't Lampeke, 2016).
- **Generalistisch** werken (Fold up, EXPOO, Mechelen), generalist in samenwerking met gespecialiseerde organisaties (Hoopverlening, 't Lampeke, 2016; Storms, 2019).
- Oplossingsgericht (Storms, 2019).
- **Intensief**, aanklampend, op lange termijn (Storms, 2019).
- Respect voor de **autonomie** van de gezinsleden, **krachtgericht** (Storms, 2019), vertrekkend vanuit de sterktes en mogelijkheden van de cliënt (Mission - Van Lancker et al., 2020), participatieve basishouding (Mission - Van Lancker et al., 2020), **participatie** als uitgangspunt (Vanobbergen, in Hoopverlening, 't Lampeke, 2016), regie bij het gezin (Van Arum, et al., 2018), empowerment, focus op krachten (Storms, 2019), vraag- en krachtgericht werken (Hoopverlening, p20, 't Lampeke, 2016), hulpverlener als gps, geeft mogelijke routes aan (Vanhouwaert in Hoopverlening, p31), samenwerking tussen cliënt en gezinscoach (Vanhouwaert in Hoopverlening, 't Lampeke, p.31, 2016), geen eenrichtingsverkeer (Hoopverlening, 't Lampeke, p.17, 2016).
- Gezinscoaches krijgen het 'mandaat' van de gezinnen.
- **Integrale aanpak**, holistisch, samenhang tussen levensdomeinen (Storms, 2019)
- **Outreaching werken** (Storms, 2019), proactief werken (eindrapport werf gezinscoach).
- Vanuit een **rechtenperspectief** (Hoopverlening, 't Lampeke, 2016), belangen verdedigen (Mission - Van Lancker et al., 2020).

Bovenstaande kernbegrippen kenmerken het werk van een gezinscoach. Elk van deze kernbegrippen biedt richting aan het werk van de gezinscoach om gezinnen te ondersteunen in het samen realiseren van hun grondrechten. Om als gezinscoach op deze manier te kunnen werken moeten er noodzakelijke voorwaarden vervuld zijn. Deze worden hieronder besproken.

3.4 Wat zijn noodzakelijke voorwaarden?

Om de noodzakelijke voorwaarden te schetsen vertrekken we vanuit het **competent systeem**. Natuurlijk staat het gezin steeds centraal in het werk van de gezinscoach. Maar de noodzakelijke voorwaarden schetsen we op niveau van de gezinscoach, de organisatie waarbinnen deze werkt, het netwerk en het beleid. Op elk van deze niveaus gelden verschillende 'competenties'.

3.4.1 Competenties op niveau van de gezinscoach

In verschillende documenten worden competenties van de gezinscoach vermeld. We splitsen het hieronder op naar de kennis, de vaardigheden en de attitudes; ofte het kennen, kunnen en zijn van een gezinscoach.

KENNEN

- Belang van **vakkundig** zijn, kennis en expertise hebben waaronder kennis over meest gestelde vragen en bijhorende 'interventies' (Van Yperen & Gorissen, 2018).
- Kennis hebben over de **eigen rol** en die van **andere professionals** om complexe behoeften van cliënten in kaart te brengen en aan te pakken. Het gaat over het herkennen, het erkennen en het inzetten van de eigen sterke kanten van iedere partner, maar ook om het erkennen van elkaars beperkingen (Storms, 2019).
- Kennis over de 'juiste aanpak' die past bij het probleem en aansluit bij de ondersteuningsvraag (Ooms, van den Burg, Kooiman, & Beckers, 2018).
- Kennis over 'goede aanpak': een goede structurering van de interventie met een heldere doelstelling, planning, fasering en uitvoering (Ooms, van den Burg, Kooiman & Beckers, 2018).

KUNNEN

- **Op maat** kunnen werken (Van Yperen & Gorissen, 2018).
- **Generalistisch kunnen werken**: hulp bieden op verschillende levensdomeinen; vertrekken vanuit de noden en behoeften van gezinnen, niet vanuit het aanbod; de mens in zijn totaliteit en context zien; het hebben van een holistische kijk op de gezinnen (Juchtmans, 2018).
- In samenspraak en **participatief kunnen werken** (Van Yperen & Gorissen, 2018; Vanobbergen, in Hoopverlening, 't Lampeke, 2016). In staat zijn de gezinnen en het gezinssysteem centraal te stellen en regie te geven aan de gezinnen waar mogelijk (NJI, dossier Integrale Jeugdhulp); vanuit dialoog kunnen werken en dit doorheen het ganse proces van planning, uitvoering en evaluatie, en beroep doen op ervaring en competenties van de doelgroep (Storms, 2019); de hulpvrager en zijn sociaal netwerk actief betrekken rekening houdend met culturele verschillen in wensen en verwachtingen (Storms, 2019).
- **Open kunnen communiceren** (NJI, dossier Integrale Jeugdhulp); open communiceren met de gezinnen, het sociale netwerk en andere professionals op een responsieve en verantwoordelijke manier, die bijdraagt aan de effectiviteit van het team in het verbeteren van de zelfredzaamheid van de gezinnen (Storms, 2019).
- **Open waarnemen** (Hoopverlening, 't Lampeke, 2016).
- **Kunnen samenwerken**:
 - o goede afspraken kunnen maken tussen professionals en tussen organisaties (Van Yperen & Gorissen, 2018).
 - o Samenwerken met het gezin, andere professionals, het sociaal netwerk, ... zodat er een klimaat van wederzijds respect en gedeelde waarden ontstaat (Storms, 2019).
 - o Relationele vaardigheden en principes van teamdynamica kunnen toepassen om ondersteuning te bieden die veilig, tijdig, efficiënt, effectief en

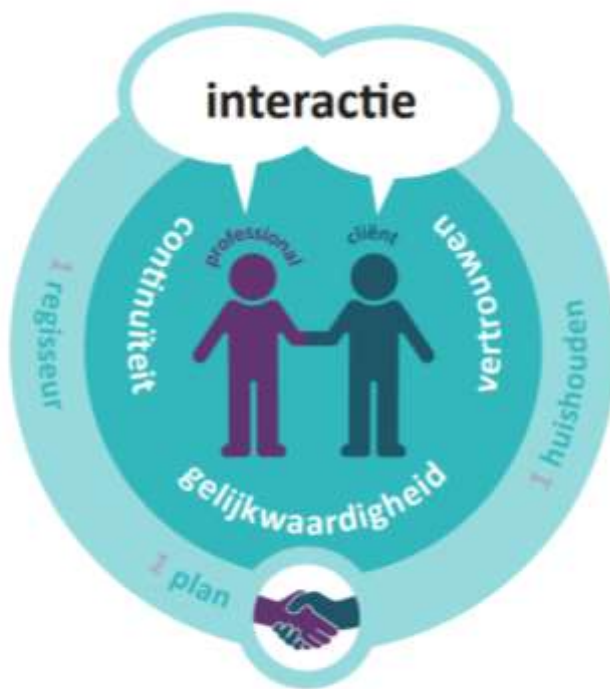
rechtvaardig is. Het gaat dan om interprofessioneel samenwerken en het afstemmen van het professioneel handelen op gedeelde doelen, het expliciteren van en het zoeken naar consensus over gedrags- en ethische principes waaraan hulpverleners zich moeten houden, in het bijzonder bij het delen van vertrouwelijke informatie, aansprakelijkheid delen en constructief omgaan met meningsverschillen (Storms, 2019).

- **'Meertalig' kunnen werken** en de noden, behoeften, ervaringen in beide richtingen (tussen gezin en organisaties) vertalen (Eindrapport werf gezinscoach).
- **Kritisch kunnen reflecteren**: in staat zijn feedback te geven en te ontvangen (NJI, dossier Integrale Jeugdhulp), reflecteren op verschillende niveaus (micro, meso: organisatie en netwerk) (Van Yperen & Gorissen, 2018).
- Kunnen omgaan met **complexiteit van problemen**, kunnen inschatten wat gezinnen zelf kunnen aanpakken en waar moet doorgeschakeld worden (Van Yperen & Gorissen, 2018).

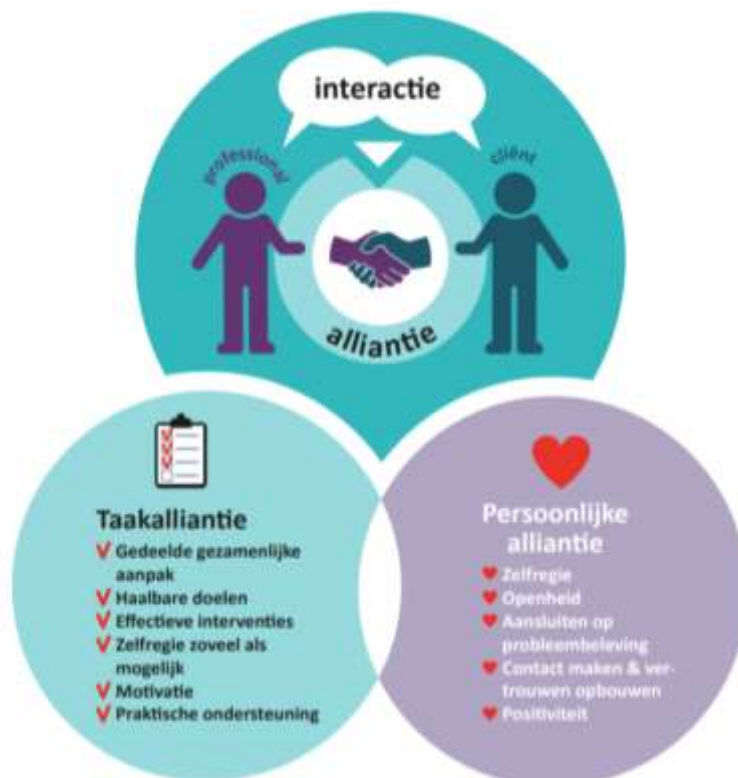
ZIJN

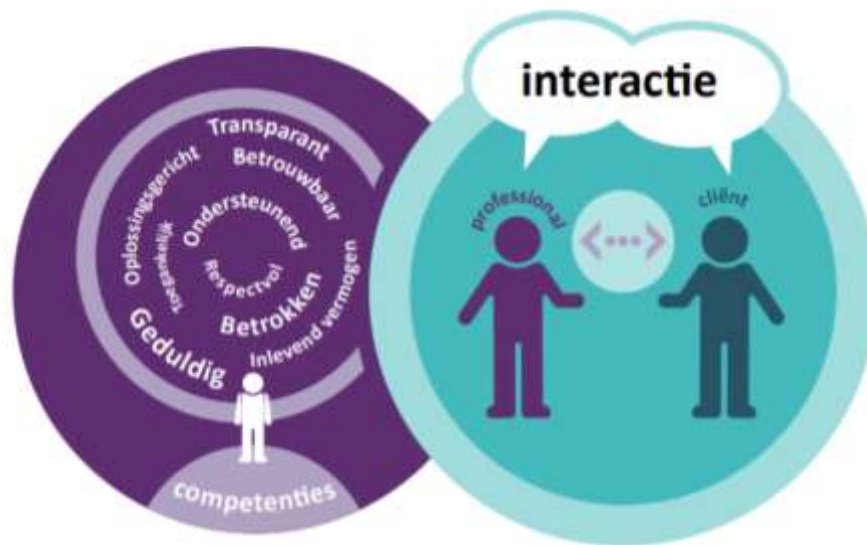
- **Praktisch ingesteld** zijn: focus op het bespreken van de aanpak en die uitvoeren (NJI, dossier Integrale Jeugdhulp).
- **Een betrokken professional** zijn (Van Yperen & Gorissen, 2018); betrouwbaar zijn (NJI, dossier Integrale Jeugdhulp); bereikbaar en benaderbaar zijn en tijd maken tijd voor presentie, relatieopbouw (Mission - Van Lancker et al., 2020); het kunnen blijven terugkomen, ook na de 'begeleiding' (Hoopverlening, 't Lampeke, 2016).
- Uitgaan van inhoudelijke ongelijkheid en relationele gelijkwaardigheid (Storms, 2019).
- Inventief zijn: **'outside the box'** denken en handelen (NJI, dossier Integrale Jeugdhulp); lef hebben, risico's durven nemen en samen de risico's dragen. (NJI, dossier Integrale Jeugdhulp); buiten de lijntjes durven kleuren (Hoopverlening, 't Lampeke, 2016); flexibel en creatief zijn (NJI, dossier Integrale Jeugdhulp).
- Kunnen omgaan met tegenslag, zowel op samenwerkingsniveau als voor het behalen van doelen met het gezin (NJI, dossier Integrale Jeugdhulp).
- Boven het eigen specialisme staan: het hebben van een discipline- en aanbodoverstijgende blik (NJI, dossier Integrale Jeugdhulp).
- **Een positieve open basishouding** hebben (Tirions & Koning 2014, in Storms, 2019; Hoopverlening, 't Lampeke, 2016):
 - o Respect, onbevooroordeeld openstaan voor het anders-zijn; niet te snel interpreteren en oordelen; niet denken in termen van 'schuld';
 - o Partnerschap met gezinnen, in dialoog met elkaar, samen dingen doen; principieel kiezen voor de mens;
 - o Presentie, eerlijk, geduldig en empathische aandacht, bekijkt hulpvrager als mens, doet ook alledaagse dingen, vanuit een langdurig engagement; vertrekt vanuit een relationele afstemming tussen cliënt en hulpverlener.

Van Arhum et al. (2018) stellen het als volgt voor:



FIGUUR 2 - Schematische weergave van belangrijke waarden voor interactie





FIGUUR 4 - schematische weergave van professionele competenties voor samenwerkingsrelatie met cliënt

3.4.2 Competenties op niveau van de organisatie waarbinnen de gezinscoach werkt

Sommige onderzoekers (Op de Camp, 2009, in Juchtmans, 2018) geven aan dat de competenties van een gezinscoach (zoals vertrouwen opbouwen, kunnen luisteren, empathie tonen, empoweren, interpersoonlijke communicatievaardigheden, ... zoals hierboven beschreven) geen specifieke competenties zijn voor een gezinscoach, maar dat deze eigen zijn aan een 'goede sociale werker'. Volgens hen dienen professionals sowieso in te zetten op ontmoeting, op weg gaan, verbinden, (langdurige) relaties, wederzijds vertrouwen en samenwerking tussen de gezinnen en de dienstverlening. Dat maakt deel uit van elke professionele dienstverlening. Voor hen gaat het vooral over voorwaarden op niveau van de organisatie.

Ook tijdens de Fold up (EXPOO) benadrukte Vaes uit Mechelen het belang van het organisatieniveau. Maar hij deed dit vanuit een andere invalshoek: "*Organisaties werken niet samen, mensen werken samen. Maar dat komt er niet zo maar, organisaties moeten zich daar op organiseren.*"

Het staat dus buiten kijf dat niet alleen de rol van de individuele gezinscoach specifieke competenties vraagt, maar dat er ook competenties verbonden zijn aan het niveau van de organisatie waarbinnen de gezinscoach werkt

Ten eerste dient de rol van de gezinscoach **institutioneel verankerd** te zijn (Juchtmans, 2018). Daarmee samenhangend krijgt de gezinscoach vanuit de organisatie het **mandaat** om als gezinscoach te werken. De Visscher (2017, in Juchtmans, 2018) stelt dat de organisatie expliciet het mandaat, de plaats en de rol van de gezinscoach in de eigen organisatie en in de relatie met andere organisaties bepaalt. In lijn hiermee benadrukt Vaes in de Fold up (EXPOO) het belang van **beslissingsautonomie** die een gezinscoach moet krijgen en het werken vanuit vertrouwen binnen de organisatie. Dit wordt ook genoemd door de Groen, Udo en Wieringa (2018): zorg voor voldoende handelingsruimte en geef als organisatie de ruimte om de 'spilfunctie' goed uit te voeren en af te wijken van regels of vaste werkwijzen.

Een tweede voorwaarde op niveau van de organisatie is **tijd** en ruimte.

Omdat het werk van een gezinscoach start vanuit het opbouwen van een relatie, is het krijgen van tijd cruciaal (Van Arnhem, 2018). Dit impliceert een **lage case load** (Storms, 2019; Ooms, van den Burg, Kooiman & Beckers, 2018), beperkte verslaggeving, beperkte administratieve taken (Storms, 2019). Bij **ruimte** gaat het vooral over nieuwe manieren van werken uit proberen en daarvan te leren (NJI, dossier Integrale Jeugdhulp). Het gaat over de 'speelruimte' die een professional krijgt om autonoom te werken en discretionair te werken (Mission – Van Lancker, et al., 2020).

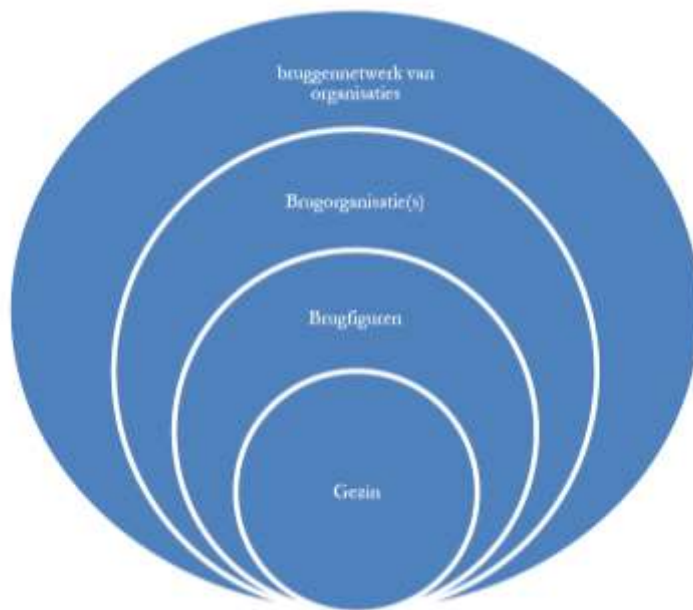
Een derde voorwaarde is het kunnen werken in een **lerende organisatie**, met aandacht voor reflectie, evaluatie en ondersteuning.

Het gaat om het regelmatig reflecteren over en **evalueren** van de geboden ondersteuning in relatie tot de noden van het gezin (Mission - Van Lancker, et al., 2020) en de samenwerking met de partners.

Ook de **eigen ondersteuning** van de gezinscoach is belangrijk. Zo stelt Van Arnhem (2018): "Als spin in het web is het belangrijk om ook voor je ondersteuning te zorgen". Ook De Visscher (2017, in Juchtmans, 2018) geeft aan dat een gezinscoach vaak partijen verbindt met verschillende visies en probeert een flow te creëren in het interactieproces tussen deze partijen. Aangezien dit niet altijd even makkelijk is, is ondersteuning noodzakelijk. De ondersteuning kan gebeuren door een teamcoördinator, een individuele coaching of externe supervisie (Storms, 2019), of intervisie met andere gezinscoaches (De Visscher, 2017 in Juchtmans, 2018), of reflecteren met collega's (Hoopverlening, 't Lampeke, 2016). Ook Van Yperen en Gorissen (2018) benadrukken het belang van intervisie en supervisie.

Tot slot wordt in het MISSION rapport (Van Lancker et al., 2020) ook aangegeven dat de organisaties **structureelgericht** moeten werken en structurele problemen aankaarten en signaleren. Dit moet ingebed zijn in de organisatie en tijd en ruimte om hier over na te denken, te analyseren en dit op te nemen naar de juiste beleidsniveaus, is noodzakelijk.

Naast deze noodzakelijke voorwaarden gebonden aan de organisatie waarbinnen een gezinscoach werkt, gaat Juchtmans (2018) nog een stap verder. Ze benadrukken het belang van inbedding in een **brugorganisatie** en een **bruggennetwerk**. De gezinscoach of brugfiguur werkt dus niet op eigen houtje, maar binnen een organisatie waarbinnen de basisedwerkers de rol van bruggenbouwers opnemen. Schematisch wordt het als volgt voorgesteld:



Ze definiëren het als volgt (Juchtmans, 2018):

- **Brugorganisatie** drukt uit dat niet alleen bruggen worden gelegd door brugfiguren, maar ook via brugorganisaties. Small (2009) spreekt van institution-driven brokerage of instituut gedreven bemiddeling, of het proces waarbij een organisatie bruggen legt tussen mensen en met andere organisaties met het oog op een betere sociale bescherming.
- **Bruggennetwerk** gaat over een (lokaal) netwerk van organisaties en personen die structureel duurzame bruggen hebben opgebouwd en samen acties ondernemen in functie van een gezamenlijk doel (bvb. betere sociale bescherming van kwetsbare gezinnen).

Om de rol van brugorganisatie te kunnen opnemen, moet aan volgende voorwaarden worden voldaan, volgens Juchtmans (2018):

- Effectieve brugorganisaties zijn in staat om zoveel mogelijk en ook de meest kwetsbare gezinnen in hun organisatie in te bedden. Dit houdt in dat deze gezinnen lid zijn en zich lid voelen van de organisatie.
- Beroepskrachten in de brugorganisatie zijn goed ingebed en fungeren als vanzelfsprekend als brugfiguur waar mogelijkheden of noden zich aandienen. Ze creëren kansen voor andere leden of aanwezigen (gezinnen, vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen) om zelf brugfiguur te worden.
- De brugorganisatie maakt expliciet en bewust werk van een rijk en divers netwerk met andere organisaties of is ingebed in een al bestaand, maar rijk en divers netwerk aan organisaties.

3.4.3 Competenties gerelateerd aan netwerking en de samenwerking met andere organisaties

Een belangrijke rol van de gezinscoach is gezinnen verbinden met andere organisaties. Daarom is een sterk netwerk en een goede samenwerking met andere organisaties belangrijk.

Want net door gezamenlijk problematieken op te lossen, die de mogelijkheden en expertise van individuele organisaties overstijgt, kunnen gezinnen ondersteund worden (Storms, 2019).

De literatuur⁴ geeft aan dat het hebben van een **gedeelde visie** en gedeelde doelen binnen een samenwerking belangrijk is. Elementen die hierbij belangrijk zijn, zijn onder meer: gezamenlijke verantwoordelijkheid opnemen om onderbescherming tegen te gaan, professionele expertise uitwisselen, antwoorden bieden op problemen die betrekking hebben op verschillende levensdomeinen, informatie uitwisselen met goedkeuring van de cliënt, doorverwijzingen verbeteren, competenties samenbrengen in overleg over complexe cliëntsituaties, andere hulpverleners beter leren kennen, gezamenlijke instrumenten ontwikkelen en een geenschappelijke taal ontwikkelen rond onthaal en hulpverlening (Storms, 2019).

Maar toch mag dit geen afbreuk doen aan de autonomie en eigenheid van de netwerkpartners (Storms, 2019). Dit vraagt een **goede afstemming en coördinatie** (Storms, 2019). Volgens Storm, wordt een dergelijk netwerk getypeerd door drie wezenlijke kenmerken, namelijk: interdependentie, doelgerichtheid en governance.

Om een sterk netwerk te kunnen uitbouwen, is **vertrouwen** tussen de netwerkpartners noodzakelijk (NJI, dossier Integrale Jeugdhulp). Netwerkpartners realiseren zich dat ze samen verantwoordelijk zijn voor een goede afloop van de hulp en dat ze daarvoor van elkaar afhankelijk zijn. Ze weten wat hun eigen expertise is, waar die stopt, en welke expertises de anderen hebben. Om vertrouwen in en respect voor elkaars expertise te krijgen, is het nodig om te investeren in persoonlijke kennismaking en te leren van elkaars werkwijze. Ook moet er ruimte zijn voor reflectie en feedback. In de samenwerking is het van belang dat verschillen in cultuur worden onderkend en dat er aandacht is voor het overbruggen van die verschillen. Dit impliceert dat de gezinscoaches geen 'hulpverleners-ego' hebben: ze weten waar de eigen expertise ligt en waar anderen beter zijn en ze erkennen elkaars deskundigheid.

In 'De Spil in de wijk' (de Groen, Udo & Wieringa, 2018) lezen we belangrijke 'spillen' voor samenwerking en netwerking.

- Spreek over elkaars werkwijzen en visies, om om te kunnen gaan met verschillende visies en te werken vanuit gedeeld belang.
- Ken en maak gebruik van elkaars kennis en kunde, zodat je kennis hebt over elkaars expertise.
- Fysieke nabijheid en/of samenhuizen kan een plus zijn. Dit werd ook vermeld tijdens de Fold up (EXPOO): alle welzijnsdiensten op een fysieke plek zorgt voor een lagere drempel en is behapbaarder dan als ze elk apart liggen.
- Organiseer momenten om elkaar te spreken, zowel formeel als informeel. Tijdens de Fold up (EXPOO) werd het benoemd als: faciliteer korte communicatielijnen, zodat organisaties elkaar kennen en het 'water niet te diep' is.
- Weet wie betrokken is en wie wat doet in een casus. En hier aan gekoppeld: spreek af wie de regie heeft in een casus, zo is het duidelijk wie contactpersoon is.
- Koppel regelmatig terug over de stand van zaken binnen een casus.
- Evalueer regelmatig de samenwerking.

Hierbij worden ook een aantal randvoorwaarden aangehaald:

- Maak als organisaties onderling afspraken en leg dit vast, onder meer over het delen van cliëntinformatie. Zo wordt de privacy niet geschonden. Dit kwam ook duidelijk

⁴ Zie ook: INTESYS toolbox: <https://www.europe-kbf.eu/en/projects/early-childhood/intesys/toolkit>

naar voor tijdens de Fold up (EXPOO): Niets achter de rug van de cliënt en niet iedereen (binnen het netwerk) hoeft alles te weten. Ook in het Mission rapport (Van Lancker, et al., 2020) komt dit terug als belangrijke les: er komen vaak veel verschillende partners bij gezinnen, die mogelijk tegenstrijdig advies bieden. Vermijd dus territoriumproblemen en zorg voor goede coördinatie en duidelijke communicatie en afspraken.

- Heb samen met netwerkpartners oog voor continuïteit en capaciteit in de zorg en ondersteuning van de gezinnen. Het veld wordt vaak gekenmerkt door personeelwissels, wachtlijsten, e.d. Dit bemoeilijkt de continuïteit.

Dat samenwerken in een netwerk **geen evidentie** is komt uitgebreid aan bod in het Mission-rapport en de Fold up (EXPOO). Hierin werd de spanning tussen het reguliere aanbod of de klassieke dienstverlening en de outreachende case managers aangehaald. Zo werd het verschil tussen de gezinscoach en het OCMW benoemd:

De gezinscoach staat heel dicht bij de gezinnen, vertrekt vanuit de noden van de gezinnen, is een generalist, met kennis over de voorzieningen en de voordelen voor de cliënt, en hij/zij kan indien nodig doorverwijzen naar specialisten. Het werk van een gezinscoach is een intensief ondersteuningstraject met een enorme investering naar tijd en middelen (bvb. case load is 16 i.p.v. 40-50). Een OCMW-medewerker heeft vaak een meer controlerende rol en een veel hogere case load en staat daardoor ook verder van de gezinnen. Mogelijks zijn er ook meerdere sociaal assistenten, wat kan zorgen voor versnippering (versus de gezinscoach als aanspreekpunt). De verschillen naar aanpak, werkwijze en uitgangspunten kan zorgen voor fricties. Daarom is het belangrijk dat de verschillen besproken worden en de competenties op niveau van de professionals, de organisatie en het netwerk vervuld zijn.

3.4.4 Competenties op beleidsniveau

Tijdens de Fold up werd aangegeven (Mission, EXPOO) aan dat het politieke niveau een belangrijke rol vervult. Het werken met de case managers was een **duidelijke politieke beslissing** en heeft daardoor het armoede beleid in de stad Kortrijk een boost gegeven.

Gezinscoaches en organisaties werken natuurlijk binnen een bestaande context en deze context wordt gekenmerkt door bepaalde lokale en regionale regels, lokale sociale condities en **structurele problemen** (zoals tekort aan sociale huisvesting, werk, wachtlijsten e.d.) (Mission – Van Lancker, et al., 2020; Hoopverlening, 't Lampeke, 2016). Gezinscoaches zijn een effectieve strategie, maar eigenlijk zouden deze overbodig moeten zijn. Indien er veranderingen zouden doorgevoerd worden op systemisch niveau (Mission – Van Lancker, et al., 2020).

4 Wat leren we uit de interviews?

Hierboven beschreven we de bevindingen uit een aantal belangrijke bronnen. Maar in het kader van dit rapport zijn we benieuwd naar hoe de 6 projecten *'brede gezinsondersteuning voor aanstaande en jonge gezinnen in armoede in het realiseren van grondrechten met het oog op structurele kinderarmoedebestrijding'* de rol van gezinscoach invullen en percipiëren.

4.1 Wat houdt de rol van de gezinscoach in?

4.1.1 Opdrachten

We sommen enkele kernopdrachten van de gezinscoaches op die in de gesprekken worden genoemd:

"Samen gezinnen sterker maken." (Eeklo)

"De kernopdracht van de gezinscoaches is er voor zorgen dat alle gezinnen worden voorzien in hun grondrechten." (TOOM)

"Het gaat over gezinnen die intensiever ondersteuning nodig hebben en tussen de mazen van het net vallen, die groep intensief begeleiden, met alle partners rond de tafel." (Leuven)

"De gezinscoach kijkt op welke levensdomeinen ondersteuning nodig is voor kwetsbare gezinnen." (Leuven)

In alle gesprekken wordt aangegeven dat **gezinnen ondersteunen** en inspelen op de **hulpvragen** van gezinnen centraal staat in het werk van de gezinscoach. De gezinscoach zorgt ervoor dat gezinnen worden voorzien in hun **sociale grondrechten**. De gezinscoach heeft een **helikopterview** ('t Lampeke): Wat zijn de noden van de gezinnen? Waar is extra ondersteuning nodig? Ze bekijken dit met de gezinnen en gaan op zoek naar de juiste partners. Wie moet wat opnemen? De gezinscoach is hierbij een **brugfiguur** tussen het gezin en de partnerorganisaties, en blijft het proces opvolgen. Soms gaat dit over kleine zaken, bvb. enkel een premie toekennen. Maar soms is dit groot en intensief en moet heel het netwerk Huis van het Kind betrokken worden, en zowel het OCMW, huisvesting, de school als het CLB (TOOM). Veel vragen gaan over kinderopvang, sociale huisvesting, inschrijven in een school, het regelen van de vakantieplanning, premies aanvragen, administratie, ... maar ook **informele steun** in het dagelijks leven zoals emotionele, relationele en pedagogische ondersteuning.

Hierbij gaat het om gezinnen doorverwijzen en toeleiden, zelf vragen beantwoorden, de belangen van gezinnen behartigen en een signaalfunctie opnemen.

Gezinnen doorverwijzen en toeleiden

Gezinscoaches geven aan dat er heel wat fragmentering is en gezinnen veel drempels in de dienstverlening ervaren. Daarom bieden gezinscoaches een overzicht aan gezinnen in het landschap van de preventieve gezinsondersteuning of ook ruimer alle dienstverlening die ondersteunend is voor gezinnen (Hoogstraten, Leuven), gezinnen informeren en wegwijs maken en doorverwijzen naar andere diensten, zoals kinderopvang (Hoogstraten), of vergezellen van de gezinnen naar andere diensten (Eeklo, Leuven). De stap naar hulpverlening is vaak te groot, daarom leggen de gezinscoaches de contacten ('t Lampeke).

Zelf antwoorden bieden

De gezinscoaches geven aan dat ze niet alleen de brugfunctie vervullen door door te verwijzen of toe te leiden, maar zelf ook vragen van gezinnen beantwoorden. Dit kan gaan over brieven helpen begrijpen, of het bieden van **materiële ondersteuning** (bvb. kleren of pampers geven).

Maar ook **immateriële** ondersteuning wordt geboden. Zo wordt aangegeven dat er heel wat gezinnen zijn die geen sociaal netwerk hebben en dat een **luisterend oor** belangrijk is, gezinnen 'kunnen het eens zeggen, ze kunnen hun ei eens kwijt' (Kortrijk). Weten dat er iemand is die naast hen staat is rustgevend en ondersteunend (Leuven).

"Bij andere diensten is er vaak weinig tijd. Ik maak tijd voor een babbeltje, of ik kijk samen eens naar de cv, of we bekijken samen een immo site op zoek naar een woonst." (Kortrijk)

Belangenbehartiger van gezinnen

De gezinscoaches zien er op toe dat de sociale grondrechten worden gewaarborgd en behartigen daartoe de belangen van gezinnen. Als de gezinscoaches merken dat een bepaald recht niet wordt gewaarborgd (bvb. verminderde tarieven, sociale kruidenier), benoemen ze dit bij medewerkers van andere diensten en zorgen er op die manier voor dat de sociale grondrechten gewaarborgd worden. Dit is niet steeds een evidentie omdat ze hun 'collega's' uit de eigen organisatie of partner organisaties hierop moeten aanspreken. Dit vraagt een open sfeer, een duidelijk mandaat en een gedeelde visie waarbij de ondersteuning van de gezinnen voorop staat.

Netwerken met andere organisaties

Als 'bruggebouwer' en 'toeleider' moet een gezinscoach een netwerker zijn. Afhankelijk van de noden en behoeften van de gezinnen, dient een gezinscoach continue de voelsprietten op te zetten en na te denken over welke partner hier het beste is (of de gezinscoach zelf) om de gezinnen te ondersteunen. Het gaat over samen met verschillende partners kijken: Hoe kunnen we samen dit gezin ondersteunen? Wat loopt goed? Wat minder? ('t Lampeke). Als gezinscoach sta je niet alleen in een gezin, maar is er samenwerking nodig met andere organisaties (VONK). Daarom is het belangrijk dat een gezinscoach en de organisatie ingebed is in een netwerk, zoals een Huis van het Kind.

Het gezin staat centraal, dat staat bij iedereen buiten kijf. Maar dit impliceert niet dat een gezinscoach lijnrecht tegenover andere organisaties staat. Soms wantrouwen gezinnen andere organisaties, of moet de gezinscoach andere organisaties aanspreken op hun werk (omdat bepaalde rechten niet werden toegekend). Toch is het als gezinscoach belangrijk om ook de partners te ondersteunen. *"Vroeger was ik enkel pleitbezorger van de gezinnen, en koos ik enkel de kant van het gezin. Maar nu probeer ik meer iedereen mee te houden, en zo ook bvb. het OCMW hun opdracht te vergemakkelijken. Ook zij moeten soms eens stoom aflaten, ook hun zorgen erkennen. Daarna kunnen we samen verder en zoeken naar de verdere stappen. Als gezinscoach moet je je in beide kunnen inleven."* ('t Lampeke)

Signaalfunctie

De gezinscoaches geven aan dat bepaalde vragen vaak terugkomen bij gezinnen, en de individuele problemen overstijgen. Het is daarom belangrijk om structurele knelpunten aan te kaarten en de signaalfunctie op te nemen. Dit gaat over zaken zoals tekort aan huisvesting, werk, kinderopvang. Deze signalen worden dan vooral doorgegeven naar het Vlaams beleid. Maar zeker op niveau van andere partners, het netwerk of het lokaal beleid wordt een gedragen signaalfunctie benadrukt, en wordt er geluisterd naar deze signalen.

Bijvoorbeeld in Leuven moeten gezinnen niet meer eerst betalen voor schoolkosten of opvang, maar gebeurt dit automatisch en hoeven de gezinnen dus niet meer wachten op de terugbetaling.

4.1.2 Deel van een groter geheel

De gezinscoaches uit Leuven benoemen specifiek dat ze werken binnen brugorganisaties. Dit geldt voor de gezinscoaches in Leuven, en de geïnterviewden uit 't Lampeke en de Wigam.

"Ik ben niet de brugfiguur, of de gezinscoach; maar Wigam is wel de schakelorganisatie. De kerntaak van de kinderbegeleiders is de zorg en begeleiding van kinderen. Maar we betekenen ook veel voor de ouders. Alle kinderbegeleiders zijn schakelfiguren. Ouders vertellen soms iets aan mij of een begeleidster. Ze vertellen soms iets over het financiële, of op een ontmoetingsmoment vertellen ze hoe ze zich voelen. We zijn allemaal vertrouwenspersoon. Wigam is eigenlijk vertrouwensorganisatie. Wigam is een organisatie die ondersteuning op maat biedt. Het gaat over maximaal kansen benutten en dit voor kinderen én de ouders." (Wigam).

"Het zijn niet 12 personen, maar 12 organisaties. Het is veel meer op organisatieniveau. Het hangt dus niet af van de capaciteit van 1 persoon, maar is ingebed in een organisatie. Dit zorgt voor meer continuïteit." (Leuven)

4.1.3 Sterktes van het werken met gezinscoaches

"Ik heb tegen m'n baas gezegd, ik wil niet meer werken van achter m'n bureau. Ik wil niet meer anders werken. Voor mij is het duidelijk: dit werkt voor gezinnen." (Leuven)

Voor de geïnterviewden is het duidelijk: hun job doet er toe. Ze ondersteunen gezinnen die anders door de mazen van het net zouden vallen. Ze zorgen er voor dat de sociale grondrechten worden gewaarborgd en ondersteunen de ouders én de kinderen.

4.2 Wat kenmerkt het werk van de gezinscoach?

Het werk van de gezinscoach wordt getypeerd door specifieke kenmerken. Hieronder sommen we een aantal kenmerken op die tijdens de interviews regelmatig werd aangestipt.

Vertrouwen centraal

Alle geïnterviewden benadrukken het belang van **vertrouwen**. Inzetten op deze vertrouwensrelatie vraagt tijd en ruimte. Het is iets waarin moet geïnvesteerd worden en waar heel zorgzaam moet mee omgesprongen worden. Vaak zijn de gezinnen gekwetst geweest of hebben ze het vertrouwen in de reguliere hulpverlening verloren. Het gaat dan over zorgen voor een 'warme hulpverleningsrelatie' (TOOM), en dicht bij de gezinnen staan (VONK), zorgen voor een nabije relatie, zonder veroordelen, vanuit empathie (Leuven), door bewust te zijn van de eigen normen en waarden (VONK), en een sterk inlevingsvermogen (TOOM). Ook **open eerlijk communiceren** staat hierin centraal, waarbij de gezinscoach duidelijk aangeeft aan de gezinnen dat er beroepsgeheim geldt en wat wordt gedeeld met andere partners, én of de gezinnen hun goedkeuring geven. *"Dat vertrouwen krijg je door heel transparant te zijn als je iets doorgeeft: 'Is het ok als ik deze acties onderneem? Is het ok als ik dit mail?'"* (VONK)

De meeste geïnterviewden geven ook aan dat het vertrouwen groeit door het aangaan van een **persoonlijke relatie** met de gezinnen, door regelmatig persoonlijk contact (via huisbezoeken, WhatsApp), door luchtige gesprekjes, door gewoon te luisteren naar de gezinnen, door echt betrokken te zijn op het gezin.

Participatief

"Het gaat over samen stappen zetten met de gezinnen. (Wigam)"

"Doel is niet het overnemen van gezinnen, maar wel gezinnen versterken. Dit vertraagt soms het proces, maar de mensen blijven aan het stuur. (Leuven)"

"We staan samen aan het roer, met de gezinnen. (TOOM)"

Gezinscoaches werken participatief; samen met de gezinnen. De regie ligt niet bij de gezinscoach, maar bij de gezinnen. De gezinnen werken dan ook **vrijwillig** mee en hebben zelf het **mandaat** om te bepalen wat prioritair is, op welk **tempo** er gewerkt wordt en welke strategie wordt gekozen. Het gaat dan ook over deze keuze accepteren en volgen, ook al zou je als gezinscoach iets anders hebben gekozen (VONK). *"Als het gezin zegt 'nee', dan is het zo. Zij geven het fiat. (Eeklo)"*

Cliënt perspectief – op maat

"Ik kijk samen met het gezin naar waar zitten de noden, en dan gaan we samen aan de slag. Soms ga ik gewoon mee naar de winkel met hen" (Leuven).

Omdat elk gezin anders is, en een gezinscoach vertrekt vanuit de vragen en de noden van de gezinnen, dient een gezinscoach op maat te werken. Dit heeft implicaties voor de duur van een ondersteuningstraject (*"Sommige trajecten zijn eerder kort, andere langlopend"* Hoogstraten), de intensiteit (*"Als hulpverlener wil je vaak snel vooruit gaan, maar we werken op tempo van de gezinnen."* TOOM). *"Sommige gezinnen zie ik bijna dagelijks, andere soms wekelijks en andere maar enkele keren per jaar."* Eeklo), en de aanpak (*"Iedereen vraagt een andere aanpak."* VONK, *"Soms hebben de gezinnen gewoon een duwtje nodig, maar soms moet je de gezinnen meer aan de hand houden."* Eeklo)

Gezin centraal

De gezinscoaches stellen het gezin, en vooral de kinderen centraal. Net omdat er kinderen in het verhaal zijn blijven gezinscoaches zoeken om de gezinnen te ondersteunen en zo hun sociale grondrechten te waarborgen. Andere organisaties vertrekken soms vanuit 'een schuld-denken'. Maar gezinscoaches blijven zoeken naar oplossingen (bvb. gesprek met kinderopvang aangaan over wat de opvang voor kinderen betekent, ook als de ouders het niet kunnen betalen ('t Lampeke); aandringen dat kinderen toch recht hebben op een laptop tijdens de lockdown, ook al willen de ouders niet instappen in een schuldbemiddelingstraject (VONK).

Integraal

"In het OCMW wordt er vaak vanuit hokjes gewerkt. Er zijn veel verschillende personen, elk met een eigen thema. Er is iemand voor wonen, iemand anders voor het leefloon, nog iemand voor vrije tijd ... In kleinere gemeenten is dat misschien één iemand, maar hier zijn dit verschillende personen Ik hoor vragen over van alles, bvb. huisvesting, werk, opvang, vrije tijd, ... en ik neem dat op en tracht een antwoord te bieden." (Leuven)

De gezinscoaches werken vanuit een integrale benadering. Ze zien het gezin als geheel en trachten antwoorden te bieden op alle levensdomeinen. Gezinnen en hun vragen/ondersteuning worden niet opgedeeld in hokjes. Op elke vraag probeert een gezinscoach een antwoord te bieden, los van het levensdomein. 'Dit is niet voor mij', komt bij de gezinscoaches niet voor.

Outreaching

"De gezinscoach werkt niet van achter de bureau." (Leuven)

De gezinscoaches geven aan dat ze vaak naar plaatsen gaan waar de gezinnen ook komen (zoals de markt, de schoolpoort, gewoon op wandel). Ook huisbezoeken worden vermeld als vorm van outreachend werken.

Ook Wigwam ziet zich als organisatie als belangrijke outreach-plek. *"Als kinderopvang vertrekken we niet vanuit problemen, maar de vragen komen wel naar boven, gewoon omdat we*

er zijn. We kijken, we luisteren, we geven aandacht, we tonen: we zijn iemand die er is voor je. We kijken goed: die ouder wil iets meer vertellen en laten ouders hun zeg doen. We beseffen dat je niet altijd kan helpen. Maar we willen er gewoon zijn: er is hier altijd iemand voor jou. Dus nooit zeggen we: kom dan nog maar eens terug of maak maar een afspraak. We gaan nooit zeggen: dit is de site van de VDAB, zoek het maar uit. Maar wel: dit is de contactpersoon, samen maken we een afspraak en eventueel gaan we er ook samen naar toe. Of we nodigen organisaties uit bij ons, want Wigwam is een gekende omgeving."

Oplossingsgericht

De problemen waar de gezinnen mee kampen zijn vaak groots. Maar veel gezinscoaches geven aan dat ze starten met kleine, concrete dingen; dat ze in het begin inzetten op quick wins (zoals babykledij geven, door praktische zaken in orde te maken), pas daarna groeit het vertrouwen en komen de grotere vragen (cfr. Eeklo: "pas daarna is het vertrouwen er en ga ik mee naar bvb. de vrederechter"). Ook 't Lampeke geeft aan dat het vaak klein begint (bvb. een brief die de gezinnen niet begrijpen, een oudercontact waarvan ze iets niet begrepen, en dit dan opvolgen), vanuit praktische vragen, en vele kleine stapjes. Vanuit deze stapjes en de geboden oplossingen groeit het vertrouwen. Eens dat vertrouwen er is kan het gaan over 'grotere' problemen, zoals de opvoeding van de kinderen, relatieproblemen, werk, ... Ook werken gezinscoaches **proactief** (bvb. recht op korting voor buitenschoolse opvang in orde maken) want "gezinnen weten niet altijd waar ze eigenlijk recht op hebben, dus kunnen ze het ook niet vragen. Ouders weten veel zaken niet, en dat net in orde maken, dat helpt." (VONK)

Presentie

"Ik ben er altijd, en ik ben er altijd voor het gezin. Ik ben er ook voor alles. Stomme papieren kan bij andere organisaties misschien een week duren, ik doe dat direct." (Eeklo)

"Ik probeer er altijd te zijn voor de gezinnen. Ik kan misschien niet altijd een antwoord bieden. En soms lijkt het maar iets kleins ... Ik kan een pak luiers geven en luisteren, ik kan hen niet aan een job helpen. ... Maar toch is dat heel belangrijk." (Kortrijk)

De gezinscoaches geven aan dat ze zo veel mogelijk **bereikbaar en beschikbaar** zijn voor de gezinnen. Zo werken ze niet van 9 tot 5, maar vaak ook 's avonds en proberen ze steeds hun telefoon op te nemen (of gezinnen zelf terug te bellen).

Daarnaast wordt ook ingezet op een **nabije relatie**, door een nauw contact via WhatsApp, huisbezoeken, uitstapjes met de gezinnen, mee te gaan naar andere partners of bvb. oudercontacten, ... Het gaat hierbij ook over samen dingen doen, en dat zijn kleine zaken zoals samen eten, maar ook soms minder leuke zaken zoals naar de politie gaan.

Deze nadruk op presentie zorgt natuurlijk voor een spanningsveld tussen het persoonlijke en professionele leven van de gezinscoaches.

Authenticiteit

"Ik ben gewoon Kirsten voor de gezinnen. Ik werk natuurlijk professioneel, maar ik voer m'n job zeer menselijk uit." (Eeklo)

"Ik werk heel informeel. Ik zeg nooit dat ik van het OCMW ben, want vaak leeft er een negatieve connotatie bij de gezinnen bij alles van de overheid. Ik zeg gewoon: ik ben Silke." (Leuven)

"Ik ben authentiek. Ouders weten snel waar ik voor sta en welke vragen en bedenkingen ik heb. Ik ga de ouders geen rad voor de ogen draaien." ('t Lampeke)

De gezinscoaches geven aan dat ze authentiek zijn, dat ze gewoon mens zijn. Dat ze ook hun eigen mening delen met de gezinnen, en hierdoor open en eerlijk zijn; ze gaan 'echt' in contact met de gezinnen. De gezinscoaches delen ook zaken uit hun eigen leven en delen wat ze zelf meemaken. Dit toont dat er veel gemeenschappelijks is. "Het heeft iets 'normaliserend': we zijn allemaal mensen en we hebben allemaal vragen en lopen soms tegen dezelfde thema's aan." ('t Lampeke).

Vanuit deze authenticiteit wordt er in TOOM ook gewerkt met een **ervaringsdeskundige**. Ze zien dit echt als een meerwaarde, omdat deze nog laagdrempeliger is dan de 2 andere gezinscoaches, hij wordt niet gezien als 'hulpverlener', waardoor de gezinnen rapper de stap naar hem durven te zetten.

Het authentiek zijn, is niet altijd evident en voor sommigen loopt dit misschien wel dicht bij hun eigen leefwereld: *"Ik ben ook mama en mijn kinderen gaan naar school hier, waar ik in de ouderraad zit, maar als ik dan eens iets vergeet ..."* (Hoogstraten)

Generalistisch werken

"Ik ben niet dé expert, maar ik kijk wel constant 360° rond, en kijk vanuit alle rechten" (Kortrijk)

De gezinscoaches zien zichzelf als generalisten, niet dé experts die alle antwoorden weten. Ze hebben een open houding naar de gezinnen en samen met hen zoeken ze naar mogelijke oplossingen.

Krachtgericht werken

"Wigwam is er als ondersteuning. Maar we willen gezinnen niet afhankelijk maken. We zorgen voor empowerment. We zeggen: we zijn er voor je. We zoeken samen naar een oplossing en zorgen er voor dat gezinnen sterker worden."

Een aantal gezinscoaches benoemen het krachtgericht werken. Het gaat over gezinnen empoweren en hun eigen krachten aanspreken; het niet overnemen, maar gezinnen leren het zelf te doen. Bijvoorbeeld een gesprek samen voorbereiden, maar de gezinnen wel zelf laten bellen.

Geen eenvoudige rol

Voorgaande kenmerken van een gezinscoach tonen dat het niet steeds een eenvoudige rol is. Vaak is het een moeilijke positie en hebben ze het gevoel tussen een gezin en partnerorganisaties te staan, ze moeten veel pingpongen tussen het gezin en partnerorganisaties, ze zijn afhankelijk van de andere partnerorganisaties, of er kunnen ook tegenstrijdigheden zijn binnen de eigen organisatie. Onduidelijke rollen en onvoldoende mandaat krijgen kan leiden tot spanningen. Er is ook het zoeken naar evenwicht tussen: afstand-nabijheid, het constant bereikbaar zijn, ...

Ook in het werken met de gezinnen, met vaak complexe problemen is het zoeken naar de professionele rol: *"Ik vraag me vaak af, hoe ver moet ik gaan? Is het goed genoeg wat ik doe? Bvb. een gezin met verslaving, is het daar wel veilig voor de kinderen? Wat mag ik wel of niet zeggen?"* (VONK)

Ook het op maat werken, het integraal werken, zorgt voor variatie en afwisseling, wat leuk is. Maar het constant multitasken en het vaak moeten switchen, maken de job ook wel zwaar.

4.3 Wat zijn noodzakelijke voorwaarden

Net zoals bij het deel over de literatuur splitsen we dit op naar de individuele competenties van de gezinscoach, de competenties op niveau van de organisatie waar de gezinscoach werkt, competenties bij de netwerkpartners en het beleid.

4.3.1 Competenties op niveau van de gezinscoach

Competenties van de gezinscoach die genoemd worden zijn:

KENNEN

- De sociale kaart kennen en andere partners kennen (Leuven). Al geven sommige gezinscoaches aan dat ze niet alles hoeven te kennen of te weten: *"Het is misschien beter om samen met het gezin op zoek te gaan (Wigwam)"*; *"Soms weet ik iets niet, maar dat is geen probleem, het is beter om samen te zoeken."* (VONK); *"Ik ken de belangrijkste diensten, ik ken de grote structuren, maar je moet niet alles kennen. De sociale kaart die leer je wel kennen. We zijn niet dé specialist, en niet alle kennis zit bij 't Lampeke. Maar we zijn wel bereid om te zoeken en om met elke vraag aan de slag te gaan en te zoeken wie hierbij kan helpen"* ('t Lampeke).
- De belevingswereld van mensen in armoede kennen (Leuven).

KUNNEN

- Proactief kunnen werken (VONK).
- Kunnen werken vanuit de **noden van de gezinnen** (Leuven).
- Vragen kunnen hertalen (Leuven).
- Digitale hulpmiddelen, zoals WhatsApp, kunnen gebruiken (VONK).
- Laagdrempelig kunnen werken en zo veel mogelijk **bereikbaar** zijn (bvb. WhatsApp) (Leuven), werken vanuit presentie (Leuven).
- Kunnen werken in een context die niet van 9-5 is (Eeklo).
- Verschillende **rollen** kunnen opnemen (Leuven).
- Werken als een **generalist** (Leuven).
- Beroepsgeheim voorop stellen (Leuven).
- Kunnen werken in een **netwerk** (Leuven), een netwerkdenker zijn (Leuven), constructief kunnen samenwerken (Leuven), constructief en duidelijk samenwerken ('t Lampeke).

ZIJN

- Gemotiveerd zijn (Hoogstraten), een **drive** hebben ('t Lampeke).
- Geen vooroordelen hebben naar gezinnen (Hoogstraten), **openstaan** voor andere meningen (Wigwam), niet vanuit de eigen bril werken (TOOM), open blik (Wigwam), openstaan voor diversiteit (Wigwam), werken vanuit vertrouwen (Leuven).
- Kunnen **luisteren** (Hoogstraten), goede communicator zijn (Leuven), goed kunnen luisteren: wat is de vraag? Wat is voor jou prioritair? (Kortrijk).
- Eerlijk zijn, mens zijn (Leuven), oprecht geïnteresseerd zijn (Leuven), **authenticiteit** ('t Lampeke – bvb. gezinnen mogen op elk moment weten wat je echt denkt, af en toe iets van jezelf delen, tonen: we hebben meer gemeen dan dat we verschillen).
- **Samen** zoeken: "Wat hebben jullie nodig en hoe gaan we dat samen doen?" (Hoogstraten), krachtgericht werken (Leuven).
- Geduldig zijn (TOOM), op het tempo en de flow van het gezin kunnen werken (TOOM), **regie** bij gezin (Leuven), kunnen omgaan met ups en downs (TOOM).
- **Empathisch** zijn, inlevingsvermogen hebben (TOOM), kunnen inleven in andere situaties, verschillende standpunten kunnen innemen (VONK), kunnen inleven ('t Lampeke).

- De tijd nemen om mensen echt te leren kennen: beter traag samen, dan snel alleen (Leuven), investeren in de relatie met de gezinnen (Leuven).
- Flexibel zijn (bvb. kunnen switchen qua tijd door afspraken die wijzigen) (VONK).
- Niet neerleggen bij onrechtvaardigheid ('t Lampeke).
- **Verbindend** werken (Leuven).

PROFESSIONALS OF VRIJWILLIGERS?

In 5 projecten zijn de gezinscoaches professionals. In Leuven werken zowel professionals als een aantal (n=2) vrijwilligers als gezinscoach. Echter, deze vrijwilligers werken reeds bij een organisatie, zijn hier er sterk in ingebed en worden dan ook sterk ondersteund door deze organisatie. Voorop staat het profiel van de gezinscoaches en hun competenties, los van het feit of dit professionals of vrijwilligers zijn.

4.3.2 Competenties op niveau van de organisaties

"Je moet opletten dat je niet alles ophangt aan één superman of –vrouw. (...) Werken met gezinscoaches vraagt wel wat op niveau van de organisatie. (Leuven)".

Ten eerste dienen de gezinscoaches het **mandaat** te krijgen vanuit hun organisatie. Vanuit Hoogstraten verwoordden ze het als: **tabula rasa** krijgen, **vertrouwen** krijgen, niet constant moeten verantwoorden wat we doen. In Dilbeek benoemen ze het als: ruimte krijgen om zelf na te denken, om zelf initiatief te nemen, om zelf de eindverantwoordelijkheid te nemen. In Leuven gaat het over de vrijheid krijgen vanuit de organisatie, naar tijd en invulling. Dit vraagt een **lagere case load** en een open speelveld. Vanuit 't Lampeke wordt het als volgt verwoord: *"Ik werk er nu 20 jaar, ik krijg het mandaat vanuit m'n eigen organisatie. Ik krijg de steun van m'n werkgever in wat ik wil doen, de methodiek wordt gedragen en mijn visie en die van m'n organisatie zitten op 1 lijn"*. Ook in Eeklo wordt het benoemd: *"De ruimte en vrijheid om te doen wat ik wil, dat is nodig. Ik kies zelf wanneer ik werk. Ik werk 38u/week, maar dat is geen vaste structuur van 9 tot 5, want dan zijn de ouders niet thuis, ik zou m'n job niet goed kunnen doen."*

Ten tweede komen aspecten van een **lerende organisatie** aan bod, zoals het krijgen van de nodige **ondersteuning**. Zo werd in TOOM een **draaiboek** opgesteld met concrete praktijkvoorbeelden. Maar het kan ook gaan over **formele intervisiemomenten** (bvb. in Wigwam, Hoogstraten, Dilbeek) of **informele overlegmomenten** tussen collega's, om kort op de bal te kunnen spelen en af en toe eens van gedachten te kunnen wisselen en te kunnen ventileren, omdat het werk van een gezinscoach best 'zwaar' kan zijn (bvb. in Wigwam, Hoogstraten, VONK, TOOM). Ook in Kortrijk wordt dit aangehaald: *"Het is noodzakelijk om iemand te hebben vanuit het team die op een afstand naast de gezinscoach staat, iemand die mee nadenkt: waarom doe je de dingen die je doet?, iemand waarmee je eens ideeën kan bespreken, iemand die de nodige kritische vragen stelt, ... want zelf ben je als gezinscoach zo vaak opgeslorpt door de dagelijkse werking."*

In Leuven werd een sterk ondersteuningsmodel uitgewerkt: elke gezinscoach had een bondgenoot uit de eigen organisatie die fungeerde als critical friend, klankbord, ventilatie, met een helikopterzicht, en er werd intervisie met een externe partner georganiseerd op casusniveau.

Ook het **registreren** van gegevens en het **evalueren** van de eigen werking werd benoemd.

Soms gaat dat over een systeem dat de gezinscoach zelf ontwikkelde (Eeklo), of een systeem dat door de organisatie wordt opgezet (TOOM).

In Leuven werd een specifiek registratiesysteem ontwikkeld: Mezuri. Mezuri is een registratietool om info te kunnen delen en een zelfreflectie-instrument dat werd ontwikkeld door de praktijk en een it-bedrijf. Het toont de professionals waar ze staan en wat ze nog kunnen doen voor een gezin. Er kan een 'foto' van de grondrechten van een gezin genomen worden (de stand van zaken van de grondrechten van een gezin). De gezinscoaches kunnen ook een dagboek bijhouden, een eerder 'subjectief' deel.

In het begin woog het invullen van de tool vrij zwaar, maar door de nodige aanpassingen is het een bruikbare tool die *"een overzicht geeft van de grondrechten, de evoluties in een gezin toont en doet stilstaan, en een gedeeld iets wordt."*

Wat in alle gesprekken naar vorkwam is dat stilstaan en reflecteren cruciaal is, maar het mag geen belemmering vormen voor de dagelijkse praktijk, het mag niet de hoofdactiviteit worden, maar moet in verhouding blijven.

Naast het krijgen van een mandaat, en kenmerken van een lerende organisatie, worden ook eerder **praktisch, organisatorische zaken** aangehaald zoals het hebben van een gsm, om bereikbaar te zijn voor de gezinnen.

4.3.3 Competenties gerelateerd aan netwerking en de samenwerking met andere organisaties

De meeste geïnterviewden geven aan dat zij en hun organisatie niet alleen werken, maar dat ze ingebed zijn in een ruimer **netwerk**. Zo geven de gezinscoaches uit TOOM aan dat ze deel uitmaken van een sterk Huis van het Kind, met een 4otal partners en elk levensdomein vertegenwoordigd is. Ook de geïnterviewden uit Leuven benadrukken het belang van ingebed te zijn in een netwerk van organisaties, zeker omdat de gezinscoach afhankelijk is van andere diensten om gezinnen te ondersteunen en specifieke tegemoetkomingen te kunnen bieden. De gezinscoaches uit Hoogstraten geven aan dat ze niet echt deel uitmaken van een netwerk, maar er wordt wel vaak samengewerkt, onder meer met de sociale dienst van het OCMW. En, geven ze aan: het is belangrijk dat andere organisaties de gezinscoaches kennen en kunnen toeleiden.

Het kunnen werken binnen een netwerk vraagt evenwel een aantal voorwaarden.

Zo halen de meeste geïnterviewden aan dat er een **gedeelde visie dient te zijn en een gedeeld doel** moet nagestreefd worden. Deze gedeelde visie stelt de kinderen centraal (bvb. Hoogstraten) of vertrekt vanuit het idee dat alle hulpverleners op dezelfde lijn moeten zitten om de rechten van kwetsbare personen efficiënter toe te kennen en gezinnen die tussen het net vallen te ondersteunen (Leuven).

Ook het belang van **open en directe communicatie** wordt benadrukt. Zo geeft Wigwam aan dat er vaak heel wat organisaties op één gezin betrokken zijn. Samen nadenken en communiceren over: 'Wat kunnen we samen voor dit gezin betekenen?', is dan ook noodzakelijk.

Ook vanuit VONK wordt aangegeven dat voldoende overleg belangrijk is: hierdoor leer je de personen werkzaam binnen het netwerk kennen.

De open communicatie gaat enerzijds over de communicatie met alle partners uit het netwerk, maar ook **bilaterale overlegmomenten** met partnerorganisaties worden aangehaald. Dit kan gaan over formele en informele momenten. Bijvoorbeeld in Tongeren hebben de gezinscoaches regelmatig formeel overleg met Kind en Gezin: *"We hebben*

regelmatig overleg over wie welk gezin opvolgt. De gezinnen weten dit, natuurlijk. Dit is echt waardevol overleg. Het zorgt ervoor dat er geen dubbel werk wordt gedaan, maar ook dat er niets over het hoofd wordt gezien.” De gezinscoach uit Eeklo benadrukt vooral het informele: *“Ik werk weinig formeel. Ik spring vooral es binnen bij de andere partners, ik kom vaak gewoon op de speelplaats en aan de schoolpoort. Het is een open manier van communiceren. Ik ga vaak es gewoon luister: ‘hoe zit het met dat gezin?’. Er is gewoon een goede samenwerking, we hebben niet het gevoel op elkaars terrein te zitten. Maar die open communicatie naar partners vraagt, natuurlijk ook een open communicatie naar gezinnen. Ik ga niets achter hun rug vertellen.”*

Hieraan gelinkt, zien een aantal geïnterviewden **samenhuizen** ook als voordeel. Bijvoorbeeld in Leuven huizen het regioteam van Kind en Gezin en Wigwam samen waardoor er meer informeel overleg is. Ook in Eeklo huizen verschillende partners samen op de Welzijns-campus: *“zo leer je elkaar veel makkelijker kennen en kan je makkelijker met de gezinnen meegaan bij het doorverwijzen.”*

Ander voorwaarden die worden aangehaald zijn: **vertrouwen** krijgen van de partners, geen gevoel van controle (Eeklo), **eerlijkheid en transparantie** (Wigwam, Dilbeek), het **mandaat krijgen vanuit de netwerkpartners** (Leuven).

Toch geven een aantal geïnterviewden eerlijk aan dat samenwerken **niet** altijd een **evidentie** is. Organisaties mogen elkaar niet zien als concurrenten en sommige andere organisaties hebben een **andere visie**, ageren vanuit andere normen of waarden, of vertrekken eerder vanuit problemen of deficietdenken (al wordt wel aangegeven dat dit ook van persoon tot persoon kan verschillen). Zo wordt bijvoorbeeld benoemd dat een maatschappelijk werker veelal eerder een controlerende rol heeft, in tegenstelling tot een gezinscoach die vertrekt vanuit vertrouwen. Ook de vele procedures die bij bepaalde organisaties (zoals het OCMW) gelden, worden aangehaald als struikelblok voor een efficiënte samenwerking.

In Leuven kwamen de gezinscoaches uit verschillende organisaties. Dit werd vaak gezien als een meerwaarde, maar toch werd aangegeven dat elke organisatie anders werkt, dat er een andere visie, regelgeving, middelen, verantwoording speelt. Dit verschil wordt benoemd als boeiend en interessant. Maar het vraagt een open gesprek, afstemming, intervisie, ondersteuning, en dus tijd. *“Soms is er wel eens tegenwind, maar we zoeken vooral naar verbinding (‘t Lampeke)”*.

4.3.4 Competenties op beleidsniveau

De noodzakelijke voorwaarden die vermeld worden in de interviews hebben enerzijds betrekking op het lokale beleid, anderzijds op het Vlaams beleid.

Lokaal beleid

We merken dat de meeste geïnterviewden achter het lokaal beleid staan.

Zo geven de geïnterviewden aan:

- *“Hoogstraten kiest bewust voor kindvriendelijke gemeente.”*
- *“Tongeren doet veel voor de gezinnen.”*
- *“In Leuven staat de politiek heel sterk achter het gezinsbeleid, dat is hel helpend.”*
- *“Onze organisatie krijgt ook mandaat vanuit het lokaal beleid in Leuven.”*
- *“In Leuven zorgt het lokaal bestuur voor voldoende netwerkmogelijkheden. We kunnen samen zoeken naar mogelijkheden. ... Hier in Leuven krijgen we lokaal wel*

wat vrijheid. We krijgen ruimte. We kunnen ook knelpunten doorgeven en de signalen worden dan opgenomen."

- *"Het lokaal beleid zorgt voor de regie tussen de verschillende levensdomeinen."*
- *"Het lokaal beleid zorgt voor financiële ondersteuning."*

Toch zijn er ook een aantal punten van kritiek, zoals:

- Premies aanvragen is complex.
- Er is een tekort aan kinderopvang.

Vlaams beleid

Op niveau van het Vlaams beleid melden de geïnterviewden een tekort aan **structurele middelen** (i.p.v. projectsubsidies). De vraag naar structurele middelen mag echter niet ten koste gaan van andere structurele middelen van basisvoorzieningen.

Daarnaast wordt aangegeven dat de **verantwoording** té tijdrovend is; deze is niet steeds in evenwicht met de middelen die de projecten krijgen.

Daarnaast gaat het ook over **structurele en systemische problemen**. Het gaat vooral over huisvesting en werk. De meeste geïnterviewden halen aan dat ze botsen op deze structurele problemen. Hoewel ze hier hun signaalfunctie in de verf zetten en beseffen dat deze problematiek uitermate complex is en deze problemen blijven aankaarten, zouden structurele oplossingen voor veel gezinnen veel betekenen.

4.4 Impact van corona

De gesprekken die gevoerd werden met de gezinscoaches vonden plaats in volle corona-tijd. We namen dan ook de tijd om de impact van deze pandemie en de bijhorende maatregelen te bevragen. Alle geïnterviewden voelen de impact van corona op de gezinnen en zagen de ondersteuningsnoden stijgen bij gezinnen. Voor velen kwam de eigen werking onder druk door de beperkingen naar sociale contacten en de onmogelijkheden om door te verwijzen naar andere diensten. Maar alle projecten zochten naar alternatieven en trachtten de gezinnen gepast te ondersteunen.

4.4.1 Impact op de gezinnen

De meeste geïnterviewden geven aan dat de impact van corona op de gezinnen enorm is. Zo merken ze in Kortrijk dat de vraag naar **materiële ondersteuning** zeer sterk is gestegen (onder meer omdat het OCMW minder bereikbaar was). *"Na de eerste lockdown werden we overstelpt door het aantal en de zwaarte van de vragen. Zo veel gezinnen waren achteruit gegaan, want bepaalde hulpverlening was gewoon gestopt (TOOM)."* Ook 't Lampeke gaf aan dat de nood aan ondersteuning zeer hoog was: *"Er was een stormloop aan ouders, het was zeer druk, zeker voor bijvoorbeeld de aanvraag voor tijdelijke werkloosheid."*

Maar ook de **immateriële vragen** stegen. *"Corona gaf de gezinnen ook soms tijd, tijd om na te denken. Hierdoor stegen de vragen, ook relationeel"* (VONK).

4.4.2 Impact op het werken met de gezinnen

Alle geïnterviewden geven aan dat de coronamaatregelen een impact hadden op hun werk met de gezinnen.

Zoals hierboven duidelijk aangegeven is het aangaan van een persoonlijke relatie een belangrijk kenmerk van het werk van een gezinscoach. Deze **persoonlijke aanpak** kwam door de lockdown en de coronamaatregelen in het gedrang. Huisbezoeken konden niet meer doorgaan. Alsook de spontane contacten gingen niet meer door: *"Door corona mis je ook wel die spontane contacten. Vroeger kwamen gezinnen al eens eten in het buurtrestaurant en kwamen ze daarna even langs op bureau, was er een gesprek voor of na een spel- en ontmoetingsmoment, een ouderbijeenkomst, een bezoek aan de ruilwinkel, Dat mis je nu natuurlijk."* (VONK); *"Het is nu code rood en ik voel dat aan mezelf en aan de ouders ook. We missen de koffiemomenten, zeker nu ouders dit het meest nodig hebben. Omdat de koffiemomenten niet doorgaan kunnen we niet vragen aan de ouders: hoe gaat het echt? Er is nu veel meer afstand, letterlijk en figuurlijk, je kan niet lachen naar de mensen door het mondmasker. Voor corona waren we een open huis, onze deur stond altijd open voor de gezinnen. Het hele gebeuren van de Wigwam valt weg (Wigwam)"; "Er was zo veel nood aan materiële ondersteuning, de nadruk kwam te liggen op noodhulp. Er komen zo veel mensen, ook mensen zonder afspraak. Er was amper tijd voor een gewoon gesprek. (Kortrijk)"; "De drempel naar het Huis van het Kind is verhoogd, het is nu geen open huis meer, alles moet op afspraak. Er is geen groepswerking meer, geen mogelijkheid tot kleinere informele gesprekken, want alles moet op afspraak. (TOOM)"*

Het onderhouden van contacten lukt volgens sommige geïnterviewden vrij goed bij gezinnen waar ze al een band mee hadden, maar verloopt veel moeilijker bij nieuw toegeleide gezinnen.

Hoewel de impact van corona en de bijhorende maatregelen immens is, hebben alle geïnterviewden gezocht naar manieren om de gezinnen te blijven ondersteunen. Zo werd sterk ingezet op **social media** en het onderhouden van contacten via WhatsApp (bv. *"een gezin dat aan het verbouwen was stuurde foto's door"* of **telefonisch contact** (*"we bellen veel*

naar de gezinnen en vragen hoe het met hen gaat (Hoogstraten)”; “veel gezinnen waren bang, daarom deden we telefonische gesprekken en vroegen we hoe het ging, of het lukt en of ze alles begrepen wat werd gezegd (Wigwam).”). Er werden ook veel **stoepbezoeken** georganiseerd waarbij de gezinscoaches bij de gezinnen langs gingen om te vragen hoe het met hen gaat, om de impact van corona te bespreken en samen te zoeken naar mogelijkheden en bijvoorbeeld speelplekken voor de kinderen. Ook wandelingen met ouders en gezinnen werden georganiseerd. Voedsel- en speelgoedpakketten werden rondgedeeld, gecombineerd met een gesprek. Dat dit fysieke contact cruciaal bleef wordt mooi verwoordt door ‘t Lampeke: “De vraag naar gezinsondersteuning is scherper geworden. Zeker voor kwetsbare gezinnen is het fysieke contact belangrijk. Maar veel eerstelijns hulp ging dicht. De loketfunctie was dicht. Het OCMW en de mutualiteiten waren wel open, maar de medewerkers werkten van thuis. De gezinscoach was wel nog fysiek bereikbaar. Hoewel we nu meer op afspraak werken, maar dat lukt wel. Ouders bellen nu zelf: mag ik langs komen? Er waren geen groepsmomenten meer, maar we hebben alle ouders opgebeld. Wekelijks houden we ook bij: wie hebben we gezien of gehoord? Wie niet? We hebben veel moeite gedaan door stoepgesprekken, wandelingen of gaan fietsen met de kinderen. De boodschap was steeds: we zijn er voor jullie, we blijven open, we zijn bereikbaar.”

Heel wat projecten zetten ook in op groepsmomenten. Maar deze werden on hold gezet. Bijvoorbeeld in Wigwam werden de koffiemomenten, het naaiatelier en de activiteiten in het kader van de voorleesweek geannuleerd. “Het gaat niet zozeer over het naaien, maar over het ontmoeten. Ook bij de voorleesweek is het meer dan die activiteiten, het gaat over ouders die elkaar tips geven, die leren van elkaar. Dat gaat nu niet meer.” Sommige projecten proberen ook alternatieve vormen van ondersteuning uit zoals online ontmoetingsmomenten (bvb. in Dilbeek en Kortrijk), maar dit met wisselend succes.

4.4.3 Impact op de netwerking

Naast de impact op het werk met de gezinnen kwam bij een aantal gezinscoaches het samenwerken met andere organisaties onder druk te staan. Sommigen hadden geen overleg meer met de eigen collega’s of collega’s van andere organisaties. “Door corona zien we ook de collega’s niet meer, de informele gesprekken over de gezinnen gebeurt niet meer. Ook met de partners uit het Huis van het Kind kwamen we niet meer samen, met 40-tal partners, dat is te veel. (TOOM).” Bij andere projecten, waar reeds een sterk samenwerkingsverband was, liep dit gewoon door (bvb. Leuven).

5 Afsluitend

Afsluitend willen we nog enkele gedachten meegeven die naar boven kwamen doorheen de analyse van de literatuur en de interviews.

Zowel de literatuur als de gesprekken toonden het belang van de rol van de gezinscoach. De gezinscoach speelt een belangrijke rol naar de gezinnen. Ze zorgen ervoor dat gezinnen zich beter ondersteund voelen, dat hun sociale rechten beter worden gewaarborgd. Ze doen dit door de brug te zijn tussen de dienstverlening, die veelal nog gefragmenteerd werkt en door in te zetten op 'persoonlijke' vertrouwensrelaties.

Je kan je natuurlijk de vraag stellen of deze rol in de ideale samenleving niet overbodig zou moeten zijn. Door meer geïntegreerd te werken zouden organisaties meer vanuit een holistisch en integraal gedachtengoed werken, en zou de transitie van de ene naar de andere organisatie 'smoother' dienen te gebeuren, zouden rechten sneller worden toegekend. Ook bij de individuele competenties van de gezinscoach kunnen we ons afvragen of we deze competenties niet van elke professional verwachten? Verwachten we niet van elke maatschappelijk werker of sociaal assistent of professional in een basisvoorziening dat ze tijd maken voor de verhalen van de gezinnen, dat ze hen warm toeleiden, dat ze samen met de gezinnen antwoorden zoeken. Echter, de realiteit toont dat er in Vlaanderen heel wat gezinnen in kwetsbare posities leven, dat de ondersteuningsnaden van gezinnen zo complex zijn, en de systemische en structurele randvoorwaarden niet voldaan zijn om geïntegreerd te kunnen werken. Zo vraagt de rol van de gezinscoach een lagere case load, meer tijd voor reflectie en ondersteuning op niveau van de gezinscoaches, en duidelijke voorwaarden op niveau van de organisaties en de netwerken. De huidige realiteit toont hoe waardevol en hoe nodig het werk van de gezinscoaches is. Maar het toont ook hoe noodzakelijk het is om de noodzakelijk voorwaarden te vervullen op niveau van de organisatie, het netwerk en het beleid.

6 Referenties

Beleidsnota 2019-2024 (november 2019). Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding. Ingediend door Wouter Beke, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding. <https://www.vlaanderen.be/publicaties/beleidsnota-2019-2024-welzijn-volksgezondheid-gezin-en-armoedebestrijding>

Buurtwerk 't Lampeke (2016). Trajecten van Hoopverlening. Magazine bij de documentaire 'Trajecten van hoopverlening.

De Groen, B., Udo, N., & Wieringa, A. (2018). De spil in de wijk. Hoe zorg je voor een goede aansluiting tussen het medisch en sociaal domein? Integraal werken in de wijk. <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/De-spil-in-de-wijk.pdf>

EXPOO. Fold Up Lokaal samenwerken tegen armoede. <https://expoo.be/fold-up-meeting-lokaal-samenwerken-tegen-armoede>

INTESYS Toolbox. (2019). Towards integrated early childhood systems. Building the foundations. <http://www.europe-kbf.eu/en/projects/early-childhood/intesys/toolkit>

Juchtmans, G. (2018). Een drievoudige inbedding voor kwetsbare gezinnen. Over brugfiguren, brugorganisaties en hun netwerk. Onderzoek in opdracht van Buurtwerk 't Lampeke. Projectleiding: Groenez, S., HIVA. KULeuven. <https://hiva.kuleuven.be/nl/nieuws/docs/rapport-drievoudige-inbedding-voor-kwetsbare.pdf>

Moore, T. & Skinner, A. (2010). An integrated approach to early childhood development, Benevolent Society. https://ww2.rch.org.au/emplibrary/ccch/TM_BenSoc_Project_09.pdf

NJI, dossier integrale jeugdhulp. <https://www.nji.nl/nl/Kennis/Dossier/Integrale-jeugdhulp/Professionals>

Ooms, H., van den Burg, M., Kooiman, A., & Beckers, M. (2018). Kennisbouwstenen voor professionals die integraal werken in de wijk. Integraal werken in de wijk. <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Kennisbouwstenen-voor-professionals-die-integraal-werken-in-de-wijk.pdf>

Storms, B. (2019). GO tegen gezinsarmoede. Een onderzoek naar de werking en resultaten van het GezinsOndersteuningsteam in Mechelen. <https://www.mechelen.be/go-team-boek>

Van Arum, S. & van den Enden, T. (2018). Sociale (wijk)teams opnieuw uitgelicht. Movisie. [https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Sociale-\(wijk\)teams-opnieuw-uitgelicht.pdf](https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Sociale-(wijk)teams-opnieuw-uitgelicht.pdf)

Van Arum, S., Verweij, S. & van der Veer, K. (2018). Wat werkt bij integraal werken in de wijk. Movisie. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/wat-werkt-bij-integraal-werken-wijk%20%5BMOV-13879272-1.0%5D.pdf>

Van Lancker, W., Cappelle, H., Cox, N., Decorte, A., Defossez, E., Denoo, H., Stevens, F. & Willems, A. (2020). MISSION Mobile Integrated Social Services Increasing employment Outcomes for people in Need. Final Report. https://www.wimvanlancker.be/wp-content/uploads/2020/02/MISSION_FINAL-REPORT_31-01-20.pdf

Zie ook: https://www.kortrijk.be/sites/kortrijk/files/2020-06/mission_samenvattend-beleidsrapport.pdf

Van Yperen & Gorissen (2018). Opkomen voor een effectievere jeugdhulp, NJI. <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/331590-Opkomen-voor-een-effectievere-jeugdhulp.pdf>

Verheyden, A. (2019-2020). Ervaringen van kwetsbare gezinnen in het proefproject Werf Gezinscoach – een kwalitatieve analyse. Masterproef Sociaal werk en sociaal beleid. Promotor Prof. Dr. Van Lancker.

7 Appendix

7.1 INTERVIEWLEIDRAAD gezinscoach

- Start
 - Kaderen van gesprek:
 - Inhoudelijk
 - Praktisch
- KERN

We willen uitgebreid de tijd nemen om hen de kern van hun job te laten beschrijven. Daarna willen we meer in detail gaan (bvb. hoe komen ze in contact met gezinnen, wat doen ze concreet, ...)?

 - Wat is voor jou de kerntaak van je job? Metafoor om je job te omschrijven?
 - Mooi / inspirerend voorbeeld? Bespreking van succes case
 - Kies een situatie waarin je je rol als gezinscoach ten volle kon opnemen. Verdiepende vragen:
 - Wie, wat, waar?
 - Wat doe je dat werkt? (concreet beschrijven wat ze deden)
 - Wat was het effect op de gezinnen, jezelf, je organisatie, je partners, het samenwerkingsverband?
 - Wat gaf je voldoening? Trots? Energie?
 - Wat zegt dit over bouwstenen voor succes, over wat nodig is om je job goed te kunnen uitoefenen? → dit kan op verschillende niveaus: jezelf, je organisatie, je partners, het samenwerkingsverband?
 - Wat vind je het moeilijkste aan je job? Waar worstel je het meeste mee?
 - Heb je het gevoel dat je je job kan uitvoeren zoals je nodig acht?
Wat is er nodig om je job volgens jou goed te kunnen uitoefenen? Voor jezelf / je organisatie / het samenwerkingsverband / het lokaal beleid / het Vlaams beleid?
 - Welke impact heeft corona op je job: op het bereiken van gezinnen? Op je eigen werk? Op het werken in het samenwerkingsverband? Hoe ga je hier mee om?
- Uitleidend
 - Bedanken voor gesprek
 - Vervolg toelichten

7.2 INTERVIEWLEIDRAAD coördinatoren en andere partners

- Start
 - Kaderen van gesprek:
 - Inhoudelijk
 - Praktisch
- Core
 - Wat is volgens jou de kernopdracht van een gezinscoach? Hoe kreeg dit vorm binnen jullie project?
 - Welke competenties / vaardigheden en attitudes heeft een gezinscoach nodig? Wat is er nodig op niveau van de medewerker/organisatie/netwerk of samenwerkingsverband/ het lokaal beleid / het Vlaams beleid?
 - Wat zijn de grootste moeilijkheden/valkuilen waar een gezinscoach tegenaan loopt?
 - Hoe verliep de samenwerking tussen de gezinscoach en de overige partners?
 - Hoe kreeg de gezinscoach de nodige ondersteuning?
- Uitleidend
 - Bedanken voor gesprek
 - Vervolg toelichten