



DE VERZORGENDE EN DE COACH IN THUISCOMPAGNIE

Voor de ondersteuning van gezinnen zet Thuiscompagnie verzorgenden en coachen in. In dit hoofdstuk vind je een beschrijving van hun taken en profiel. Omdat versterkend en verbindend werken een goede afstemming met anderen vraagt, kan ook dat aspect niet ontbreken. Dit hoofdstuk licht daarom ook toe hoe de coach daar t.a.v. het gezin, de verzorgende, de aanmelder, andere hulpverleners en de eigen dienst kan op inzetten.



1. INLEIDING

Thuiscompagnie kan maar werken door de inzet en afstemming tussen verschillende personen. Het gezin neemt een centrale plaats in (zie hoofdstuk 3). Het sociaal netwerk is onontbeerlijk en vraagt bijzondere aandacht (zie hoofdstuk 4). De verzorgende is de persoon die versterkend en verbindend in en met het gezin aan de slag gaat. Zij wordt daarin ondersteund door een coach die ook het gezin mee ondersteunt en die een belangrijke brug vormt naar de dienst(en) en andere hulpverleners. Tot slot zijn er de diensten en veelal andere hulpverleners die het gezin opvolgen, begeleiden of ondersteunen (zie hoofdstuk 10).

In dit hoofdstuk ligt de klemtoon op de personen die versterkend en verbindend in en met het gezin aan de slag gaan: de verzorgende en de coach. Na een overzicht van de positie, de taken en het profiel van de verzorgende, volgt een overzicht van de positie en de taken van de coach t.a.v. de verschillende andere betrokkenen: het gezin, de verzorgende, de aanmelder en andere hulpverleners en tot slot de eigen organisatie. Ook hier vind je afsluitend een profielbeschrijving.

Dit hoofdstuk geeft je een globaal beeld van de verwachtingen t.a.v. de verzorgende en de coach in relatie tot het gezin en tot de andere betrokkenen. Hoe ze die verwachtingen concreet waar kunnen maken, wordt in andere hoofdstukken verder uitgediept (o.a. hoofdstuk 6 en 9).

2. DE VERZORGENDE IN THUISCOMPAGNIE

Ik had verwacht dat ik iemand zou krijgen die gewoon hier komt, het werk snel snel doet en vertrekt. Niet iemand zoals Jennifer [de verzorgende]. Ze staat open voor mij en de kinderen ... dat is heel positief, vind ik. Dat betekent ook alles. Je krijgt ook andere handen. Je eigen handen zijn niet genoeg om alles te doen. Ge krijgt daar goede handen bij. (moeder Amani)

De verzorgende is de belangrijkste schakel in het ondersteuningsproces. Zij staat met hoofd, hart en handen in de gezinnen. De basishouding van de verzorgende en haar relatie tot het gezin kan doorslaggevend zijn voor het al dan niet toelaten van hulp. Binnen Thuiscompagnie wordt de verzorgende gevormd en intensief ondersteund om op een versterkende en verbindende manier haar werk in maatschappelijk kwetsbare gezinnen uit te voeren.

VERZORGENDEN ZIJN 'GEWONE MENSEN' DIE MET 'GEWONE DINGEN' BEZIG ZIJN

Wassen, strijken, poetsen, winkelen, koken, administratie en financiën opvolgen en regelen, organiseren, mee zorg opnemen voor de kinderen, hygiëne, voeding, huiswerk enz., deze alledaagse dingen horen tot het takenpakket van een verzorgende. Verzorgenden zijn polyvalent inzetbaar, brengen gemakkelijk praktische tips binnen en zijn een doorgeefluik voor informatie over bijvoorbeeld goedkope kleding, premies, handige weetjes (bv. hoe krijg je de kalkaanslag verwijderd als je geen geld hebt om dure producten te kopen). Een huishouden runnen met beperkte middelen, vraagt immers enige creativiteit. Hoe poets je een woning, als er geen poetsmiddelen zijn? Samen met het gezin op zoek gaan naar alternatieven is een uitdaging.

CIJFERS

Uit een bevraging van gezinnen in 2012, blijkt dat:

- in het takenpakket van de verzorgenden 28 verschillende taken onderscheiden kunnen worden,
- het aantal taken dat een verzorgende in een gezin opneemt, varieert van 3 tot 15,
- verzorgenden gemiddeld genomen een 10-tal verschillende taken opnemen in een gezin,
- verzorgenden het brede spectrum aan praktische, (ver)zorgende en administratieve taken opnemen:
 - opruimen, afval sorteren,
 - afstoffen, stofzuigen of vegen, dweilen, vensters wassen,
 - was insteken, was uithalen, strijken, kledij opbergen,
 - eten maken, afwassen,
 - bedden opmaken, beddengoed verschoneren,
 - zorg en aandacht voor de kinderen, kinderen eten geven,
 - financiën opvolgen, administratie opvolgen,
 - winkelen, contacten met diensten.

De verzorgenden zijn meestal meer uren en een langere periode aanwezig in de gezinnen dan de meeste hulpverleners. Dat maakt dat er ruimte en tijd is om een vertrouwensband op te bouwen met het gezin, om dingen aan te leren en uit te proberen. Door hun frequente aanwezigheid

kunnen ze hun ogen niet sluiten voor de noden in het gezin: ze worden met hun neus op de materiële en psychosociale noden van het gezin gedrukt.

CIJFERS

De ondersteuning van Thuiscompagnie is behoorlijk intensief

Over de hele projectperiode (3 jaar) waren 115 verschillende verzorgenden in 155 kwetsbare gezinnen actief aanwezig en dat gedurende 37.747 uren en 9.489 dagen. De meeste verzorgenden hebben één kwetsbaar gezin, maar er zijn ook verzorgenden die twee kwetsbare gezinnen ondersteunen. Meestal gaat 1 verzorgende met het gezin aan de slag. Bij intensievere ondersteuningstrajecten kan het gebeuren dat 2 verzorgenden in hetzelfde gezin werken (bv. afwisselend elk 1 of meerdere dagdelen).

Op weekbasis doet het merendeel van de gezinnen voor 3u tot 12u een beroep op een verzorgende. In 33 % van de gezinnen komt ze een dagdeel per week. 26 % van de gezinnen heeft twee dagdelen een verzorgende. In 18 % van de gezinnen komt er voor meer dan 7,5u t.e.m. 9u per week een verzorgende. Bij 19 % van de gezinnen neemt de ondersteuning meer dan 9u t.e.m. 12 uur in beslag. In 4 % van de situaties komt de verzorgende 20 uur per week.

SAMEN DOEN EN INOEFENEN GEEFT DE OPDRACHT VAN DE VERZORGENDE EEN ANDERE INVULLING

Verzorgenden worden vooral ingezet omwille van een praktische of psychosociale nood, minder vanuit een medisch perspectief. Waar de verzorgende in de reguliere gezinszorg vooral taken uitvoert voor de cliënt, ligt de nadruk binnen Thuiscompagnie op het **'samen doen'**. Thuiscompagnie wil gezinnen immers versterken en helpen om grip te krijgen op hun eigen leven.

Werken met dagindelingen of weeschema's werkt voor sommige mensen, maar zeker niet voor allemaal. In sommige huizen zie je overal schema's hangen. Je moet het echter (ook) samen doen, inoefenen. Dat werkt beter dan een stappenschema op papier zetten. Je doet samen de ronde om te kijken waar de was ligt. Dan kom je samen wel op het idee dat het heel wat eenvoudiger zou zijn als je alle was op een en dezelfde plaats zou vinden.

De verzorgende zoekt samen met het gezin waar het aan wil werken, wat het gezin graag anders wil en ze gaat daar met het gezin mee aan de slag. De verzorgende doet dit vanuit een verbrede kijk, een kijk die oog heeft voor alle levensdomeinen én vooral voor de mogelijkheden en krachten in het gezin. Werken vanuit de mogelijkheden van het gezin betekent: rekening houden met de draagkracht en het tempo van het gezin, de eigen werkwijze, prioriteiten en vanzelfsprekendheden aanpassen. De verzorgende moet telkens met 'nieuwe ogen' kijken naar wat er op dat moment in het gezin passend is. Hoe ze dat kan doen en hoe ze daarin ondersteund kan worden, kan je lezen in

Thuiscompagnie, dat en dat en dat kunt ge doen. Of ge kunt dat zo doen, of ge kunt dat zo doen. Ik kan dan toch nog mijn eigen keuzes, van dat doe ik of dat doe ik niet. ... Ja, het gesprek van ge kunt dat zo doen. Als ge dat zo doet, dan is dat beter, als ge dat zo doet, ja nee, dat gaat misschien anders uitkomen. (vader Robert)

Net door samen met de gezinnen aan de slag te gaan, hen ruimte te geven en hen te ondersteunen om keuzes te maken, krijgt de verzorgende een veelzijdige betekenis. Ze ondersteunt het gezin bij het praktisch runnen van het huishouden, ze is een aanspreekfiguur en een bron van psychosociale (emotionele) ondersteuning. De nabijheid en aanspreekbaarheid van de verzorgende draagt daartoe bij, maar ook de wijze waarop ze zich in het gezin begeeft (zie ook verder, *basishouding*).

Kortom, het 'takenpakket' van de verzorgende omvat zowel een praktisch ondersteunende dimensie als een psychosociale dimensie. Beide dimensies worden door de gezinnen bijzonder

Dat is een hele grote ondersteuning naar het gezin zelf toe. (stilte). Dat is een hele andere regeling dan dat ge iemand van een poetsdienst hebt. Dus poetsdienst is echt voor het huishouden. Die houden zich niet met de mensen bezig. Gezinszorg of thuishulp dat is echt naar de mensen toe. Dus die gaan niet alleen voor het huishouden. Dat is echt voor u er boven op te helpen, voor te praten, voor u te helpen naar de kinderen toe, tips te geven. Ja en het huishouden bij manier van spreken, dat is eigenlijk bijzaak op dat moment, voor mij toch. (moeder Femke)

gewaardeerd. Voor heel wat gezinnen is net daarin het verschil gelegen met een poetsvrouw.

BASISHOUDING

Verzorgenden steken effectief de handen uit de mouwen. Gezinnen voelen dat aan. Dat vertaalt zich in de relatie en maakt concrete verbinding mogelijk. Voorwaarde is dat de verzorgende werkt met respect voor de wensen van het gezin en op basis van gelijkwaardigheid en vertrouwen. Zoals in het voorgaande punt vermeld, moet een verzorgende zich kunnen openstellen voor wat er op haar afkomt, eerlijk zijn, stilstaan bij de noden van het moment en daar flexibel mee kunnen omgaan.

CIJFERS

Gevraagd naar een omschrijving van de ondersteuning door Thuiscompagnie, verwijst het merendeel van de bevroegde moeders, vaders en jongeren spontaan naar de wijze waarop de verzorgende haar taken uitvoert en weten ze net die aanpak bijzonder te waarderen:

- het samen doen,
- de gestructureerde planmatige aanpak,
- de aansporing om zelf na te denken en te beslissen over wat er moet gebeuren,
- niet bemoeien,
- niet continu kritiek geven,
- helpen om zelfstandig te zijn,
- het aanleren en geven van tips om dingen beter te doen of op weg helpen naar een goede manier van doen,
- zich bezig houden met mensen,
- met het hart dingen doen.

Gezinnen in Thuiscompagnie geven aan dat de houding van de verzorgende doorslaggevend is bij het toelaten van de hulp. Een goede voorbereiding, afstemming en duidelijkheid over de taakinvulling en de mogelijkheden van de verbrede rol van de verzorgende is essentieel. Bij de eerste

Ja, ik ben heel tevreden met wat ze [verzorgende] doet en hoe ze het doet. ... Ja het is toch een grote hulp voor mij. Het heeft toch goed gedaan. Misschien komt het gewoon omdat het goed klikt tussen haar en mij. Eerst had ik gewoon niemand. En door alle stress, dan zie je alles heel donker. Ja, dan is zij gekomen en het klikte. Ze helpt me gewoon met alles goed. Het doet me echt wel goed als ze hier is en als ze me met alles helpt hier in huis. ... Ze helpt heel veel met de kindjes en ze denkt heel veel aan ons en dat vind ik gewoon echt heel lief van haar. Ik zou het heel jammer vinden als ze niet meer zou komen zeg maar. Niet alleen om te werken, maar ook ... (moeder Christina)

concrete stap in het gezin, gaat het over elkaar ontmoeten en maakt de basishouding het verschil. Een passende basishouding begint met het besef dat je als verzorgende een 'vreemde' bent voor het gezin. Je kan er daarenboven niet buiten dat veel gezinnen het vaak moeilijk hebben met de inmenging in hun huishouden. Het aanvaarden en toelaten van hulp is voor veel gezinnen al een hele grote stap. Gevoelens van angst, wantrouwen, schaamte en vernedering spelen daarin mee

Ik weet hoe dat de werking gaat. Maar als ik terug moet gaan denken, en gaan voelen bij de eerste keer. Ja daar zijn dingen die lastig zijn. Als je zakdoeken laat rondslingeren of onderbreken of je bh, zo van die dingen, echt persoonlijke dingen, dat is lastig. Maar nu, ik heb daar geen problemen mee. Is dat ook omdat die verzorgende en ik, dat klikt samen. Ik weet het niet. (moeder Lelie)

(zie hoofdstuk 3).

Als een gezin zich bijvoorbeeld beschaamd voelt over hoe hun woonomgeving er uitziet, dan moet de verzorgende dit gevoel onderkennen, niet negeren of wegpraten. Ze moet zich kunnen inleven en niet (ver)oordelen. Ze moet (opr)echt zijn. Echtheid is een voorwaarde om in een gezin te kunnen werken. Het gaat niet zozeer om wat de verzorgende doet, maar vooral om hoe het gezin interpreteert wat ze doet. Echt-

Een verzorgende komt toe in het gezin en hoort van moeder dat de deurwaarder is langs geweest en een deel van de inboedel heeft opgeladen. Moeder is er helemaal onder door. De verzorgende merkt dat deze gebeurtenis moeder heel hoog zit en dat ze grote behoefte heeft om te ventileren. Dit negeren en over gaan tot de orde van de dag zou niet passend zijn. Samen een tas koffie drinken en tijd nemen om moeder haar verhaal te laten doen is op dit moment prioritair.



heid betekent: zeggen wat je doet en doen wat je zegt.

De verzorgende moet m.a.w. betrokken en nabij zijn, maar ze moet ook voldoende afstand bewaren en haar eigen grenzen bewaken. Dat geldt zowel voor de taken of de omstandigheden waarin ze moet werken, als voor het uitwisselen van persoonlijke ervaringen (bv. gesteund door de dienst niet ingaan op een facebook vriendschapsverzoek). Wanneer bijvoorbeeld haar veiligheid in het gedrang komt of 'samen doen' onmogelijk is omdat de gezinsleden systematisch uit huis gaan als de verzorgende er is, dan kan ze niet versterkend werken. Als de verzorgende naast een professionele rol ook andere rollen opneemt (bv. vriendschapsrol), dan komt ze in een schemerzone en stelt zich de vraag of ze dat voor iedereen (in dezelfde situatie) kan doen?

Het is niet de bedoeling dat de verzorgende het huishouden runt. Ze moet daarentegen het gezin zijn eigen verantwoordelijkheden laten behouden, hen ondersteunen om zelf (kleine) stappen te zetten. De verzorgende kan niets opleggen waar het gezin niet achterstaat. Ze moet respect hebben voor het anders-zijn van het gezin en de eigen waarden en normen opzij kunnen zetten. Dit doet ze door in dialoog te gaan met het gezin over hun wensen en verwachtingen ten aanzien

Een gezin wilde het huis opruimen. Er lagen overal zaken te slingeren, in de living, in de badkamer, in de keuken. Het hele huis was volgestouwd met kleren, boeken, dozen en potten. De verzorgende heeft hier maanden rond gewerkt om samen met het gezin naar een oplossing te zoeken. De helft weggooien was voor het gezin niet echt een optie. Nu is alles weggestoken in bananendozen die opgestapeld zijn langs de muren. Voor het gezin is dit een goede oplossing. De verzorgende had het vanuit haar eigen normen misschien liever anders gehad.

van de hulp en zo te komen tot een gedeelde kijk en aanpak.

Net zoals het voor gelijk welke persoon niet evident is om nieuwe gewoonten aan te leren, geldt dat net zo goed voor de gezinnen in Thuiscompagnie. De verzorgende moet initiatief nemen en aan verandering werken. Tegelijkertijd moet ze bij het gezin blijven aftoetsen of dit tegemoet komt aan hun wensen. Is het gezin eraan toe om bepaalde dingen aan te pakken, kunnen ze het tempo van de verzorgende aan of hebben ze het gevoel dat ze tekortschieten?

Een verzorgende komt in een gezin met 5 kleine kinderen (2-6 jaar), waar geen warm water beschikbaar is. Enkel op één kookpit in de keuken kan er water worden opgewarmd. De verzorgende warmt water op en wast de kinderen samen met papa Danny één voor één in de gootsteen in de keuken. Tegelijkertijd probeert ze een gezonde maaltijd klaar te maken op deze kookpit.

De verzorgende moet in het bijzonder oog hebben voor de inspanningen en vooruitgang die het gezin boekt. Ze moet die zien en benoemen, hoe klein ook. Als het gezin samen met de verzorgende een nieuwe vaardigheid of gewoonte aanleert en het gezin kan ervaren dat het hen lukt en vooruit helpt, dan bevordert dat hun geloof in het eigen kunnen en zal hun gevoel van eigenwaarde stijgen.

Dat stimuleert mij meer. ... Dus en dan zegt ook de verzorgende van 'Oh, ge hebt goed opgeruimd'. Dat geeft toch weer, dat geeft kracht voor verder te gaan. Die motiveert u. ... De kinderen zijn rustiger. Als ik iets vraag, ze doen het rapper. [Hoe komt dat?] Door iemand van buiten uit gelijk de verzorgende denk ik. Die dan met hen praat en ook motiveert. ... Als ik vroeger zou zeggen van 'doe dit of dat', dan zouden ze dat niet doen. Maar nu, als ik vraag van 'wilt ge afwassen of afdrogen?', nu doen ze dat wel. Dat moest ik vroeger niet vragen. Want ja, papa die deed niets, mama lag in de zetel omdat mama altijd moe was. En nu zien ze dat ik ook bezig ben. En ja, de verzorgende, die heeft ons, ja mij en de kinderen, op dat vlak gemotiveerd. (moeder Femke)

VALKUILEN, KWETSBAARHEDEN EN UITDAGINGEN

Voor de meeste gezinnen zal de concrete hulp en daadwerkelijke steun welkom zijn. Verzorgenden hebben veel kwaliteiten die het mogelijk maken om echt van betekenis te zijn voor het gezin en verbinding te leggen. Maar aan de inzet van verzorgenden zijn ook risico's en valkuilen verbonden.

Doorgaans wordt de verzorgende geacht haar werk te kennen, d.w.z. werk zien, initiatief nemen, tempo maken, afwerken. Alles moet 'Spic en Span' zijn. Binnen Thuiscompagnie is het voornaamste doel, dat de gezinnen, naar hun maatstaven, hun eigen huishouden onder controle krijgen. Dat vraagt een andere aanpak en brengt de nodige uitdagingen met zich mee.

Verzorgenden zijn vaak heel enthousiast en beginnen met veel energie in een gezin. Ze zijn gewend om 'de vloer te doen blinken'. Als de verzorgende teveel, op korte tijd wil veranderen of verbeteren, bestaat het risico dat ze hierdoor geen of (te) weinig oog heeft voor het tempo of de wensen van het gezin. De verzorgende gaat dan 'overnemen'. Het gezin kan dan, uit vrees voor veroordeling en betutteling, de strijd aangaan. Dat alles kan aanleiding geven tot misverstanden, mislukking en een zoveelste kwetsing.

Een verzorgende zou Lily soep leren maken. Dat was de vraag van Lily aan de verzorgende. Maar het duurde altijd zo lang voordat Lily de groenten gesneden had, dat het andere werk bleef liggen. De verzorgende had het gevoel dat ze haar werk niet goed deed, want tot nu toe was ze altijd beoordeeld op resultaat. Dus maakte de verzorgende altijd de soep snel zelf, zodat ook nog alle kamers een beurt konden krijgen. Uiteraard slaagde Lily er op die manier nooit in om zelf soep te maken.

Er is een spanningsverhouding tussen 'willen helpen' en 'afhankelijk maken', tussen 'resultaat' (soep kan gegeten worden) en 'proces' (moeder betrekken bij het maken van soep). Daarnaast bestaat het risico dat de verzorgende vanuit haar eigen referentiekader, normen en waarden wil opdringen aan het gezin, de lat te hoog legt of te hoge verwachtingen heeft over de vooruitgang die een gezin moet boeken. Dat kan leiden tot weerstand en passiviteit bij het gezin en tot teleurstelling en frustratie bij de verzorgende.

Een verzorgende ging voor de tweede keer naar het gezin. De keuken was gepoetst, de ruiten gewassen en er was nog tijd over. Terwijl Frieda haar dochtertje van school ging halen, begon de verzorgende, zonder vragen en om goed te doen, aan het uitwassen van de frigo. Meteen gooide ze al het eten weg waarvan de versheidsdatum was vervallen. Dat was vooraf niet overlegd. De verzorgende moest niet meer terugkomen.

Bij alles wat de verzorgende doet, stelt zich de vraag of ze wel autonomieverhogend bezig is. Zowel wanneer de verzorgende in het gezin aan het werk is, als daarbuiten (bv. in een coachingsgesprek), is het relevant om daar bij stil te staan. Hoe kan de verzorgende haar eigen enthousiasme intomen om het tempo van het gezin te vinden en daar tevreden mee te zijn? Hoe bewaakt de verzorgende het tempo? Wat kan wachten, wat komt eerst? Hoe kan ze krachtig en passend binnenkomen waarbij ze dingen doet en tegelijk verkent of verdere stappen kunnen gezet worden (doen en praten)? Welke toelating krijgt ze? Welk mandaat krijgt ze om op welk gebied bezig te zijn? Hoe toetst de verzorgende af of het gezin dat wel wil? Is ze gewapend tegen de snelheid waarmee andere hulpverleners of buitenstaanders resultaten verwachten?



Verzorgenden zijn vaak tot zeer veel bereid, ze willen 'alles' doen voor een gezin en zetten zich grenzeloos in. Ze kunnen zich verantwoordelijk voelen voor wat er mis gaat en het gezin moeilijk loslaten. Ze nemen hun 'werk mee naar huis' of zijn 'na hun uren' nog beschikbaar voor het gezin.

Verzorgenden komen soms in gezinnen waar er zo weinig middelen zijn, dat er 's morgens geen eten in huis is en de kinderen met een lege maag naar school moeten gaan. Voor verzorgenden is dit heel confronterend. Ze zijn dikwijls zelf ook moeder en voelen zich verantwoordelijk. Ze nemen op eigen initiatief een brood mee of een pot confituur.

Het kan (te) kort op hun vel komen, zeker als er kinderen betrokken zijn. De meeste verzorgenden zijn zelf moeder en nemen verantwoordelijkheid vanuit het zelf moeder zijn. De verzorgende heeft een modelfunctie via haar eigen gedrag, verbaal en non-verbaal. Maar tegelijk krijgt ze te maken met de gevoeligheden daar rond. Hoe kort mag ze bij kinderen komen zonder bedreigend te zijn voor moeder? Hoe leert ze deze gevoeligheden lezen?

Marie wil per se in de meest complexe gezinnen werken. Telkens weer neemt ze alles over. Dit gebeurde al bij 4 gezinnen. Marie heeft zelf een kwetsbare achtergrond. Vandaar haar sterke motivatie om 'het goede' te doen. Ze wil echt heel graag dat het goed voor die gezinnen zodat de kinderen het beter hebben. Ze geeft zich 100%, maar doet alles zelf en heeft niet het geduld om het samen met de ouders te doen. Marie wil vooral voorkomen dat de kinderen moeten meemaken wat zij heeft meegemaakt. Als de coach daarover met haar wil praten, wordt ze snel kwaad ('Doe ik het dan niet goed?!'). Haar profiel past niet bij de opdracht. Marie wil zorgen en doet dat perfect. Maar zorgen is iets anders dan steunen. Haar blinde vlek: ze ziet niet dat ze het overneemt.

Gedeelde ervaringen of een gemeenschappelijke achtergrond kan de afstemming tussen de verzorgende en het gezin ten goede komen. Het kan de verzorgende helpen om de betekenis van die ervaringen voor de verschillende gezinsleden te vatten en er erkenning aan te geven. Het brengt haar mogelijk ook sneller op het spoor van krachten die er ondanks de moeilijkheden toch nog kunnen zijn. Voor de gezinsleden kan die gemeenschappelijkheid vertrouwen inboezemen.

Ze [de verzorgende] is zelf gescheiden en ze heeft kinderen. Mensen die al een beetje dezelfde ervaring gehad hebben als die ge ook gehad hebt, dat is gemakkelijker. Ja, daar kunt ge al iets gemakkelijker iets van accepteren dan van iemand die pas begint en die zo, ja, nog niet veel heeft meegemaakt. Dat lijkt mij ook iets moeilijker om daar iets van te accepteren. Ja, die vrouw die weet ook hoe dat het is voor haar kinderen en zo. (jongere Joske)

Gedeelde ervaringen of een gemeenschappelijke achtergrond kan de afstemming met het gezin en het versterkend werken echter ook in de weg staan (zie het voorbeeld van **Marie**). We zien dat bijvoorbeeld wanneer de verzorgende nog te zeer ingenomen wordt door haar eigen verwerkingsproces, wanneer ze onvoldoende open staat voor het perspectief en de beleving van het gezin.

Uitdaging is om evenwicht te vinden tussen de nodige afstand (om niet opgeslokt te worden, om te kunnen blijven zien) en nabijheid (om relatie te leggen, om vertrouwen waard te zijn, om iets te betekenen). Hoe realiseer je gedeelde zorg? Wat kan het gezin opnemen? Wat kunnen anderen doen? Wat kan de verzorgende doen? Wat kan de coach doen? Maar ook, hoe laat een verzorgende een gezin voelen dat zij, als verzorgende, ook van het gezin leert? Hoe kan een verzorgende dat laten zien en verwoorden? Verbindend werken vraagt immers wederkerigheid. Ook dat is een uitdaging.

Wij leren ook nog alle dagen. Ik moet hem [vader] dikwijls bewonderen als ik zie hoe dat hij zijn bewegingen maakt. Dan zeg ik: 'Ik kan nog veel van u leren.' Want hij gaat door zijn knieën. Dat heeft hij geleerd door last van zijn rug te hebben. (verzorgende Charlotte)

Ik vind dat wel fijn. Zij [moeder] neemt dingen over van mij, van het koken hier. En soms zegt ze 'Ik heb dat klaargemaakt zoals we dat vroeger thuis maakten. Moet ge eens proeven?' Dan leer ik ondertussen iets bij van hoe dat zij dat daar maakten en dat vind ik wel interessant zo, die cultuur zo kunnen leren kennen. (verzorgende Jennifer)

HET PROFIEL VAN DE VERZORGENDE

Om haar werk als verzorgende in maatschappelijk kwetsbare gezinnen zo goed mogelijk te kunnen doen, is het belangrijk dat er naast een goede basishouding een gezond evenwicht is tussen de volgende kwaliteiten:

• verbindend werken en nabij zijn	• gereserveerd, professioneel zijn
• krachtig, moedig, duidelijk zijn	• zacht, begripvol, respectvol zijn
• verantwoordelijk, stipt, correct zijn	• flexibel, soepel zijn
• zorgzaam zijn	• relativieren
• initiatief nemen	• ruimte laten
• creatief zijn	• afstemmen
• humor hebben	• serieus nemen

Dat er verschillen tussen verzorgenden zijn, dat spreekt voor zich. De ene verzorgende zal wat meer uitblinken op het ene aspect, de andere op een ander aspect. Ondersteuning van de verzorgende (bv. vorming, intervisie, coaching) kan helpen om de bovenvermelde kwaliteiten in evenwicht te brengen en te versterken. Dat komt de afstemming met het gezin ten goede. Dit aspect vraagt ook in de intakefase bijzondere aandacht. Wat verwacht het gezin van de verzorgende? Wat kan een verzorgende voor hen betekenen? Welke verzorgende sluit daar het best bij aan? Is die verzorgende beschikbaar? Een goede match tussen het gezin en de verzorgende vraagt een goede inschatting van het gezin en de verzorgende. Meer daarover lees je in hoofdstuk 6.

3. DE COACH IN THUISCOMPAGNIE

Verbindend en versterkend werken in maatschappelijk kwetsbare gezinnen vraagt een goede begeleiding en ondersteuning van zowel de verzorgende als het gezin. Elke fase in het ondersteuningstraject (de aanmelding, de intake, de start, de groei en de afbouw) heeft immers een eigen dynamiek en brengt bijzondere aandachtspunten met zich mee.

In Thuiscompagnie kunnen verzorgenden en gezinnen beroep doen op een coach.

De belangrijkste taken van de coach zijn:

- de aanmelding opvolgen,
- de intake opvolgen,
- het gezin en de verzorgende matchen,
- het gezin in de verdere fases van het ondersteuningsproces begeleiden,
- de verzorgende ondersteunen,
- contacten met andere hulpverleners onderhouden,
- het versterkend en verbindend werken in de organisatie implementeren.

De coach moet zich daarbij bewust zijn van haar eigen positie in de organisatie. Combineert zij de functie 'coach' met de functie 'verantwoordelijke van de dienst'? Of zijn beide functies opgedeeld en is er in de organisatie een coach en een verantwoordelijke (bv. sectorverantwoordelijke). In het laatste geval is een goede communicatie over de ondersteuning belangrijk. Daarenboven moet het voor het gezin en voor de verzorgende voldoende duidelijk zijn wie welke taken opneemt. We komen daar verder in dit hoofdstuk nog op terug.

WAT IS JE TAAK ALS COACH NAAR HET GEZIN?

Als coach ondersteun je het gezin tijdens de verschillende fases van het traject (zie hoofdstuk 6). Jouw opdracht is vooral in het oog te houden of het gezin tevreden is over de hulp en de verzorgende. Je bewaakt dat hun perspectief (Waarom heeft het gezin de verzorgende toegelaten? Om wat te doen?) een plaats krijgt in de ondersteuning en dat hun tempo wordt gerespecteerd.

Dit doe je door:

- alert te zijn voor verandering (verandering te zien),
- samen met het gezin te zoeken hoe ze het graag anders willen,
- concrete, haalbare (tussen)doelen te stellen,
- kleine stappen in de goede richting te zetten,
- die stappen zichtbaar te maken voor het gezin,
- ruimte te maken om stil te staan bij herhal in oude patronen (ze duidelijk te maken en te kaderen),
- uit te zoeken hoe de draad terug opgenomen kan worden,
- ondersteunend aanwezig te blijven.

In de volgende punten vind je per fase een beknopt overzicht van de taken en de opstelling van de coach ten aanzien van het gezin.

DE AANMELDING

Het is eerder uitzonderlijk dat een gezin zich zelf bij een dienst gezinszorg aanmeldt. Veelal doet een hulpverlener of een vertrouwensfiguur van het gezin een aanvraag voor Thuiscompagnie. Dit betekent dat in deze fase het 'eerste contact' tussen de coach en het gezin via de aanmelder loopt. Als coach heb je in deze fase meestal geen direct of persoonlijk contact met het gezin. Het is de aanmelder die de mogelijke ondersteuning door Thuiscompagnie bij het gezin introduceert, die je bij akkoord van het gezin informeert over de vragen en de behoeften van het gezin en die jou als 'vertegenwoordiger' (coach) van Thuiscompagnie in het gezin introduceert.

Dat alles betekent dat je, nog voor de aanmelding, de aanmelder(s) goed moet informeren over de visie een aanpak van Thuiscompagnie. In het punt over de contacten met de aanmelder en andere hulpverleners (op pagina 94) lees je daar meer over.

Eens een aanmelding is gebeurd, moet je als coach die aanvraag vooral opvolgen en met de aanmelder aftoetsen of het gezin in aanmerking komt voor deze specifieke vorm van gezinszorg.

Richtvragen zijn:

- Gaat het over een maatschappelijk kwetsbaar gezin?
- Zijn er (jonge) kinderen betrokken?
- Heeft het gezin zelf een vraag naar praktische ondersteuning?
- Is het gezin gemotiveerd om samen met de verzorgende aan de slag te gaan?
- Is er voldoende veiligheid gewaarborgd voor de verzorgende (bv. pathologie, veiligheid in en rond het huis)?

Tijdens de intake ga je met het gezin, met deze vragen verder aan de slag.

INTAKE EN INTRODUCTIE IN HET GEZIN

Voldoet de aanmelding aan de bovenstaande voorwaarden en gaat het gezin akkoord, dan maak je een afspraak voor een intake of vraag je de aanmelder om een afspraak te maken voor een huisbezoek.

Tijdens de intake is een goede kennismaking en afstemming belangrijk. Als coach moet je van meet af aan het gezin laten zien dat je met hen en met hun netwerk (informele netwerk en hulpverlenersnetwerk) op een open en positieve manier wil samenwerken. Vraag daarom of het gezin een vertrouwenspersoon bij de intake wil hebben. Dat kan er voor zorgen dat het gezin zich meer op zijn gemak voelt tijdens het eerste contact.

Als je jezelf als coach introduceert, vermijd dan te zeggen dat het jouw job is om te werken voor gezinnen in armoede. Alleen al zo benoemd worden (als arm), kan voor gezinnen verlamdend werken en weerstand oproepen. Het is ook nergens voor nodig omdat je komt om uit te zoeken welke steun zij graag zouden hebben. Dat gebeurt immers in alle gezinnen die beroep doen op de dienst. Je vertrekt m.a.w. van de vraag van het gezin. Waar hebben zij steun bij nodig en wat lukt hen zelf of samen met anderen (bv. een familielid, een buur)?

Daarbij aansluitend bespreek je met het gezin hoe Thuiscompagnie in en met gezinnen werkt. Je maakt meteen duidelijk dat er niemand komt om de taken van hen over te nemen, maar dat het gaat om 'samen dingen doen'. Het gezin bepaalt wat de hulp moet inhouden, zodat ze 'baas blijven in hun eigen huis'. Je bevraagt ook hoe vaak en in welke ruimtes de verzorgende mag komen.

Naast de verkenning van de verwachtingen van het gezin, neem je tijdens de intake een aantal praktische zaken met het gezin op: de bijdrage, afspraken en regels over bereikbaarheid van de dienst en/of de verzorgende, over de plan-

Toen ze [de coach] de eerste keer hier kwam, dan was dat ook al direct van: 'Ja, dat is een goeie, die gaat er voor'. Want ge kunt er ook hebben die hier zo zitten en zeggen: 'Ge hebt hulp nodig, hé' [fel]. En dan zeg ik: 'Ik heb geen hulp nodig, want ik beslis nog altijd zelf wat ik doe en wie dat hier binnenkomt'.
(moeder Lisa)

ning (bv. annulering, verplaatsing van de komst van de verzorgende) enz. In dat verband kan het zinvol zijn dat de persoon die in de dienst verantwoordelijk is voor de praktisch administratieve zaken, mee op intake gaat. Zo zijn die afspraken meteen voor het gezin en de dienst duidelijk. Je moet dan vooraf je collega goed brieven over het doel van de intake, de communicatiestijl en over het gebruik van PC en nota's. Zowel het gebruik van een PC als nota's nemen, creëren afstand en kunnen bedreigend overkomen (cf. dossier dat over hen opgemaakt wordt). Op zich kan de aanwezigheid van een tweede of derde persoon voor het gezin al overrompend of bedreigend zijn. Hou daar rekening mee. Stel dan bijvoorbeeld het huisbezoek met de verantwoordelijke van de dienst uit.



De intake kan over meerdere gesprekken lopen. Niet alles kan altijd besproken worden tijdens één huisbezoek. Gezinnen vinden het bijvoorbeeld niet altijd gemakkelijk om te praten over wat ze verwachten of juist willen bereiken. Soms zijn ze met andere dingen bezig en verzwakt hun aandacht. Je moet als coach alert zijn voor signalen van het gezin 'dat het genoeg is geweest'. Dan is het soms beter, om een nieuwe afspraak te maken. Zo krijgt het gezin ook de tijd om te wennen aan het idee.

Door het feit dat er in de gezinnen die zich voor Thuiscompagnie aanmelden veelal verschillende hulpverleners betrokken zijn, moet je er als coach voor zorgen dat de positie en de taken van die verschillende betrokkenen voor het gezin duidelijk zijn. Wat kunnen ze verwachten van de aanmelder, de coach, de verzorgende, de (sector)verantwoordelijke van de dienst, de andere hulpverleners? In het licht van die samenwerking moet je met het gezin ook bespreken dat de verzorgende gedeeld beroepsgeheim heeft en met haar coach of verantwoordelijke bepaalde zaken mag bespreken die van belang zijn en betrekking hebben op de ondersteuning die ze biedt. Een uitwisseling met andere hulpverleners kan slechts uitzonderlijk. In hoofdstuk 11 vind je daarover meer informatie.

Kortom de coach legt in de intake de basis voor een goede werk- en samenwerkingsrelatie en volgt daarbij het tempo van het gezin. Hoofdstuk 6 geeft je stap voor stap een overzicht van de aspecten die in de intake aan bod (moeten) komen. In

vind je aan de hand van aandachtspunten en voorbeelden hoe je als coach de intake aanpakt.

DE STARTFASE

In de startfase moet de coach vooral de brug maken tussen het gezin en de verzorgende. Dat vraagt dat je een goed zicht hebt op de 'eigenheid' van elk van hen en die op elkaar weet af te stemmen.

Je probeert in je contacten met het gezin verder duidelijk te krijgen waar het gezin ondersteuning bij wenst. Belangrijk is dat je ook het tempo en de gevoeligheden van het gezin leert kennen. Probeer zicht te krijgen op de leefwereld van het gezin: Hoe zit het gezin in elkaar? Hoe kijken ze naar hun huishouden, naar de opvoeding, naar voeding enz.? Welke opvattingen hebben ze daarover?

In deze fase volg je ook kort op hoe de relatie tussen het gezin en de verzorgende verloopt. Daarbij moet je aandacht hebben voor mogelijke leefwereldbotsingen (tussen het gezin en de verzorgende en de coach) en mogelijke weerstanden of communicatieproblemen. Weerstanden zijn vaak een gevolg van miscommunicatie tussen partijen. Als coach moet je zowel naar de verzorgende als naar het gezin luisteren en proberen het perspectief van de andere binnen te brengen. 'Meerzijdige partijdigheid' is een techniek die je daarbij kan inzetten (zie hoofdstuk 9).

Kortom, in de startfase hou je in de contacten met het gezin de volgende aandachtspunten voor ogen:

- Hoe loopt het? (Wat zie je? Wat hoor je?)
- Is het gezin tevreden? Waarover wel en waarover niet?
- Hoe is de relatie tussen het gezin en de verzorgende?
- Zijn alle gezinsleden mee (aandacht voor de partner)?
- Zijn de afspraken nog altijd duidelijk?
- Zijn de doelstellingen werkbaar? Zijn ze ondertussen veranderd?
- ...

Dit alles vraagt dat je in deze fase intensief met het gezin aan de slag gaat. Het contact met het gezin (huisbezoek en/of telefonisch) kan variëren van wekelijks tot een keer per maand. De intensiteit zal veelal afhangen van de signalen die je van het gezin en van de verzorgende krijgt.

In het begin heeft die [de coach] wel veel gedaan voor ons. ... Als ik papieren op het OCMW moet binnengooien, dan passeer ik langs haar bureau. Ik kan er een abonnement aanvragen. Binnenkort ken ik daar heel het gebouw. [Is dat op eigen initiatief dat je daar langs gaat?] Ja, gewoon om te updaten, wat er moet gebeuren. (moeder Kimberly)

DE GROEIFASE

Tijdens de groeifase volgt de coach het gezin verder op. Als coach moet je in deze fase beschikbaar blijven voor het gezin. De intensiteit van het contact met het gezin zal afhankelijk zijn van:

- de draagkracht van het gezin,
- de draagkracht van de verzorgende,
- de kwaliteit van de relatie tussen verzorgende en gezin,
- de mate waarin de coach de bezoeken als betekenisvol ervaart,
- situaties die zich voordoen (bv. een signaal van het gezin, de verzorgende, de dienst, een aangekondigd Lokaal Cliëntoverleg.)

Je moet daarbij als coach een inschatting kunnen maken van wat voor het gezin ondersteunend werkt en wat veeleer belastend dan ondersteunend werkt. Sommige gezinnen vinden het fijn dat de coach komt. Ze zijn blij met de aandacht en ze voelen zich ernstig genomen.

Die [de coach] zie ik niet zo veel, maar dat is ook een heel goeie. (moeder Lisa)

Die komt zo onverwachts een keer binnen. Een keer komen kijken van hoe dat het gaat en of dat er iets is. Wat heb ik aangepakt, was is ervan gebeurd en wat is het volgende dat ik aan wil pakken. Zo van die dingen. (moeder Lelie)

De baas [de coach] van de verzorgende die heeft al gezegd tegen mij: 'Amai ge zijt al ver gevorderd. We kunnen een stap hoger gaan.' ... We hebben daar [LCO] goede punten gehad van haar. (Kimberly, moeder)

Andere gezinnen ervaren het contact met de coach als bedreigend of controlerend. Ook verzorgenden kunnen dat zo ervaren. Soms kan je dan betekenisvoller zijn door niet aanwezig te zijn in het gezin. Als een gezin een duidelijk signaal geeft dat ze het niet fijn vinden dat je langskomt, dan moet je dat respecteren. Het is al heel veel als mensen kunnen en durven zeggen: 'Moet je hier wel komen?' Je kan dan met het gezin afspreken dat je telefonisch bereikbaar blijft, dat ze bij jou terecht kunnen als ze ergens niet tevreden over zijn, iets willen vragen of iets willen veranderen. Je moet zeker ook aan het gezin duidelijk maken dat jij en de verzorgende regelmatig blijven overleggen en dat je, indien je zelf iets wil bespreken met het gezin een afspraak met hen zal maken.

Uit een bevraging van gezinnen in 2012, blijkt dat:

- het aantal contacten (evolutiebesprekingen) met de coach heel verschillende is,
- het merendeel van de moeders en vaders uitgesproken tevreden zijn over de coach, in het bijzonder over feit dat de coach:

- *initiatief neemt met respect voor wat het gezin zelf wil,*
 - *interesse toont voor hoe het met het gezin gaat,*
 - *positieve feedback geeft (bv. zien en benoemen wat goed gaat),*
 - *luistert en aanspreekbaar is voor vragen,*
 - *praktische en administratieve problemen mee aanpakt,*
- *slechts 2 moeders en 1 vader een kanttekening plaatsen bij het werk/de aanpak van de coach:*
 - *als de coach er is, dan blijft het werk in het huishouden liggen*

Het contact dat je in de groeifase met de gezinnen hebt kan op verschillende manieren verlopen: op eigen initiatief of op vraag van het gezin, telefonisch, face to face bij het gezin thuis of in de dienst (bv. als je de dienst ook fysiek toegankelijk is voor dienstverlening). In Thuiscompagnie spreken we hier over evolutiebesprekingen. Ze zijn bedoeld om de doelen, de relatie tussen het gezin en de verzorgende, veranderingen, de vooruitgang, knelpunten enz. op te volgen en met het gezin te bespreken. Bij deze gesprekken kan ook de verzorgende aanwezig zijn. Hoe je deze gesprekken kan voeren en welke aandachtspunten je daarbij in acht moet nemen, kan je lezen in

Evolutiebesprekingen zijn heel belangrijk. De verzorgende neemt soms dingen over en kan dat niet loslaten. De verzorgende zal dikwijls denken; als ik dat aan het gezin overlaat, dan geraak ik niet rond met mijn werk. Je moet zowel bij de verzorgende als bij het gezin aftoetsen om je een beeld te kunnen vormen. Je kan aan het gezin vragen: 'Doe je dat nu zelf?' Als het gezin nog niet veel dingen zelf doet, dan ligt dat niet altijd aan het gezin. Soms heeft het ook met de verzorgende te maken en hoe die haar taak ziet en afhandelt. Het gezin is in haar ogen soms niet snel genoeg of doet het niet op de juiste manier.

AFBOUWFASE EN NAZORG

Als coach moet je in het oog houden dat het gezin in afbouwfase kan gaan. Je zal opmerkzaam moeten zijn voor de signalen die je hierover in en van het gezin opvangt (cf. wat je in het gezin ziet en wat je van hen hoort), voor de signalen van de verzorgende en voor de signalen van andere mogelijke betrokken hulpverleners (bv. op een Lokaal Cliëntoverleg).

Aanvaard als het gezin de ondersteuning wil stopzetten. Als coach moet je je bewust zijn van wat jouw stuk is, van wat jij hebt in te brengen. Dan kan je oprecht blij zijn voor het gezin met wat zij hebben bereikt. Vooral als je vooruitgang hebt gezien, moet je dat ook gemeend zeggen: *'Jullie zijn echt vooruitgegaan, het was fijn om met jullie te werken. Als je later opnieuw ergens mee zit, mag je terug op ons een beroep doen'*. Het kan de duw zijn die ze achteraf nodig hebben.

Eens de hulp effectief gestopt is, kun je met het gezin bekijken of ze er behoefte aan hebben dat je nog eens belt of langsgaat. Op deze manier laat je het gezin niet volledig los, en kunnen ze bij je terecht met vragen die ze nog hebben. Mochten ze ooit terug hulp willen, dan is de drempel lager. Laat dit over aan het gezin, zij kunnen het best aangeven of ze dat willen of niet.

SITUATIES DIE JE ONGERUST MAKEN?

Doorheen het ondersteuningstraject worden de coach en de verzorgende soms geconfronteerd met situaties die hen ongerust maken. Zeker als het kinderen betreft, treedt die ongerustheid scherp op de voorgrond. Het is de taak van de coach om haar bezorgdheid en/of die van de verzorgende naar het gezin te tolken. Je moet de situatie bespreekbaar proberen te maken. Dat kan door te vertellen hoe een verzorgende zich voelt bij een situatie. Zowel jij als de verzorgende zijn vertegenwoordigers van de samenleving. Je moet dus over een aantal zaken het gesprek durven aangaan. Dan kan je samen zoeken naar hoe de situatie toch leefbaar kan blijven voor gezin en voor verzorgende. Dat brengt onvermijdelijk de kwestie van het beroepsgeheim in het vizier. Meer daarover kan je lezen in hoofdstuk 11.

WAT IS JE TAAK ALS COACH NAAR DE VERZORGENDE?

Bij de opstart van het ondersteuningstraject ben je als coach vooral een brug tussen het gezin en verzorgende (zie pagina 89). Je licht de verzorgende vooraf in over de verwachtingen van het gezin en de gemaakte afspraken (bv. afspraken rond aanwezigheid, huisdieren, roken enz.) en je introduceert de verzorgende in het gezin.

Eens de ondersteuning is opgestart, is het jouw taak om de verzorgende te ondersteunen in het verbindend en versterkend werken in de gezinnen. Dat moet duidelijk worden in de houding die je ten aanzien van de verzorgende aanneemt. Die houding is samen zoekend en nadenkend, in een relatie van gelijkwaardigheid. Jij bent niet 'de deskundige' die het allemaal weet.

Als coach ondersteun je de verzorgende het best door samen met haar te zoeken naar wat in een situatie de meest aangewezen manier is om te handelen voor dat bepaald gezin. Er zijn immers geen pasklare oplossingen die in elk gezin kunnen worden toegepast. De verzorgende staat het dichtst bij het gezin en heeft de meeste sleutels in handen. Het is aan jou om haar de ruimte en het vertrouwen te geven om die sleutels te vinden. Zij voelt veelal het best aan wat voor een gezin werkt en wat niet, wat hun tempo is, wat ze aankunnen enz. Als coach kan je haar helpen om daarover verder na te denken en om die informatie te ordenen. Jij bent vooral diegene die vragen stelt en het antwoord uit de verzorgende en het gezin naar boven weet te halen.

Hieronder vind je in een notendop een aantal voorwaarden en aandachtspunten bij het coachen van de verzorgende. Concrete voorbeelden en scenario's van coachingsgesprekken vind je in

BEREIKBAAR EN AANSPREEKBAAR ZIJN

Als coach moet je gemakkelijk bereikbaar en aanspreekbaar zijn voor de verzorgende. De relatie tussen jou en verzorgende moet open en veilig zijn. Soms gaat het over delicate zaken waar de verzorgende mee zit. Daarom moet je hen ervan overtuigen dat ze met elke vraag, met elke gedachte, met elke wrevel, met elke onzekerheid naar je toe mogen komen. Het bespreekbaar maken van twijfels is geen teken van zwakheid, maar juist een teken van sterkte. Verzorgenden moeten de mogelijkheid krijgen om te ventileren. Stel je open voor hun vragen en bedenkingen.

Een verzorgende werkte in de voormiddag in een gezin van Thuiscompagnie en in de namiddag als kraamzorg in een regulier gezin. Vooraleer ze naar dat andere gezin ging, douchte ze zich eerst thuis. Ze voelde zich vuil. Ze vond van zichzelf dat dat eigenlijk niet hoorde. De coach toonde begrip voor haar gevoel en samen hebben ze een oplossing gezocht. De verzorgende gaat nu in de voormiddag naar het kraamgezin en in de namiddag naar het gezin van Thuiscompagnie.

Erken hen in hun beleving en bezorgdheid en probeer dat te kaderen in een breder perspectief. De ene verzorgende zal meer ondersteuning nodig hebben dan de andere. De ene verzorgende zal gemakkelijker contact met je opnemen dan de andere. Heb je het gevoel dat een verzorgende niet zelf met vragen durft komen, spreek haar daar dan uitnodigend op aan of maak zelf een afspraak voor een werkbespreking. Sommige verzorgenden vinden werkbesprekingen niet nodig als er geen problemen zijn. Maak dan duidelijk dat het belangrijk is om samen te kijken naar wat goed loopt.

Als coach kan je op verschillende manieren bereikbaar en aanspreekbaar zijn voor de verzorgende:

- telefonisch,
- via mail,
- face to face: een (vooraf vastgelegde) werkbespreking tussen coach en verzorgende of een coachingsgesprek op vraag van de verzorgende (bv. als er een incident is geweest of als de verzorgende ergens tegenaan loopt waar ze geen blijf mee weet),
- evolutiebesprekingen in het gezin (momenten waarop je met beide 'partijen' tegelijk

- spreekt),
- voorbereiding van het Lokaal Cliëntoverleg (LCO) met de verzorgende,
- vormingsmomenten,
- intervisie met andere verzorgenden.

In Thuiscompagnie volgen de verzorgenden een training in het verbindend en versterkend werken in maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Het is belangrijk dat de verzorgende haar ervaringen kan delen met collega's die in maatschappelijk kwetsbare gezinnen aan het werk zijn. Dat zijn momenten waarop ze veel steun aan elkaar hebben, ervaringen kunnen uitwisselen en van elkaar kunnen leren.

Die trainingen, dat is 1 keer in de maand een voormiddag. Ik vind dat wel fijn dat dat nog wordt opgevolgd. Dat er nog thema's aan bod komen en ervaring van mensen die er al langer inzitten en in extreme situaties soms zijn. Dat ge dat gevoel hebt van ja, zo had ik dat eigenlijk nog niet bekeken. Ja, dat ge andere inzichten krijgt daarin. (verzorgende Jennifer)

DE BASISHOUDING VAN VERZORGENDEN ALS CENTRAAL AANDACHTSPUNT

We merken dat de relatie tussen verzorgende en gezin eerst komt, en dan pas de rest. Het is één van de belangrijkste randvoorwaarden. Als de relatie goed zit, dan kan er vooruitgang gemaakt worden. Wanneer de relatie hapert, dan hapert de hulp of steun. Vandaar het belang van en voortdurende aandacht voor de basishouding in het coachingsproces.

Een open, betrokken basishouding is essentieel om gezinnen sterker te kunnen maken. Enkel dan kan er meer rust komen in het gezin, meer vertrouwen in zichzelf, meer energie, waardoor er geleidelijk ruimte ontstaat voor iets nieuws, zoals anders met de kinderen omgaan, moed om aan de praktische dingen te beginnen enz. De coach bewaakt in de eerste plaats de randvoorwaarden en helpt de verzorgende om zich van haar houding bewust te worden (zie pagina 82).

DE PROFESSIONALITEIT VAN DE VERZORGENDE BEWAKEN

Professionaliteit betekent dat de verzorgende als ze handelt, weet waarom ze zo handelt. Als coach help je haar door stil te staan bij het feit dat ze altijd een overweging moet maken als ze handelt. Je doorbreekt het automatisme. Het gaat dus niet over het zoeken naar het juiste antwoord. Je moet de verzorgende daarenboven ook ruimte en vertrouwen geven om haar eigen weg te zoeken. Soms worden er brokken gemaakt, maar ook daar kan iedereen uit leren.

Als je met verzorgenden praat wordt al snel duidelijk dat ze heel betrokken zijn op de gezinnen waar ze werken. Ze zijn frequent aanwezig. Ze hebben meestal een goede band met het gezin. Ze willen het goede doen en zijn vaak tot zeer veel bereid, ze willen 'alles' doen voor een gezin. Zoals je bij de beschrijving van de positie en taken van de verzorgende kon lezen (zie pagina 84), zit in die betrokkenheid een kwetsbaarheid: vanuit een betrokken houding is het moeilijker om een concrete situatie te overstijgen en van op een afstand te bekijken.

Als coach sta je wat verder af en bekijk je het gezin en het proces van op een afstand. Je zit er minder midden in en daardoor kan je de verzorgende helpen haar grenzen te leren kennen. Dat is belangrijk, want als je er helemaal in meegaat, dan geraak je zelf in een negatieve spiraal. Soms moet je als coach verzorgenden tegen zichzelf beschermen. Doe je dat niet, dan zal de verzorgende vroeg of laat 'opgebrand' geraken. Iedereen heeft zijn grenzen. Daarover kan je praten. Ook naar veiligheid en gezondheid zijn er grenzen.

De coach helpt de verzorgende in de juiste rol te blijven, de rol van ondersteuner die samen met het gezin dingen doet in plaats van overneemt. Is de verzorgende heel overtuigd van haar eigen gelijk? Aanvaardt ze geen kritiek? Kan ze niet op afstand kijken? Is de verzorgende vooral praktisch ingesteld en kan ze niet reflecteren over het effect van haar eigen



handelen? Als je op die vragen positief antwoordt, dan moet je de verzorgende ondersteunen om meer procesgericht te leren kijken. Kijk dan met de verzorgende terug naar wat er is gebeurd. Hou daarbij voor ogen dat je geen afbreuk doet aan haar grote inzet. Je moet die inzet net erkennen.

De volgende richtvragen kunnen je op dat spoor zetten:

- Wat zijn haar sterke kanten?
- Wat zijn haar kwetsbare kanten?
- Wat zijn haar grenzen?
- Wat heeft de verzorgende nodig?
- De verzorgende heeft graag dat het vooruit gaat. Wat doet het met haar dat ze moet wachten? Wat doet het met haar om op de reactie van een dienst te moeten wachten?
- Welke rollen heeft de verzorgende opgenomen? Kan ze dat (bv. vriendschapsrol) voor iedereen (in dezelfde situatie)?

Samen met het gezin werd de opdracht van de verzorgende in kaart gebracht: helpen met de grote opruim. Er is met het gezin afgesproken dat zij zelf vrienden of familie zoeken die mee helpen met de opruim. De afspraak is dat de verzorgende meehelpt, maar niet dat ze het allemaal alleen moet doen. Een verzorgende kan soms de neiging hebben om er toch maar alleen aan te beginnen. Dan is het soms sneller en in haar ogen ook 'beter' gedaan, dan wanneer ze het samen met het gezin doet. Dit is een belangrijk aandachtspunt voor de verzorgende en moet met haar besproken worden: hoe kan ze het gezin betrekken bij het werk? Dat is een leerpunt voor de verzorgende.

EEN COACH OP TWEE STOELN: EEN MOEILIJKE COMBINATIE OM COACH EN VERANTWOORDELIJKE TE ZIJN?

Wanneer je ten aanzien van de verzorgende zowel haar coach als verantwoordelijke bent, dan is dat niet altijd gemakkelijk werken. Er kan – dat hoeft niet altijd zo te zijn - een zekere spanning opzitten. Als verantwoordelijke moet je het functioneren van de verzorgende evalueren in functie van de organisatiedoelen. Je hebt ook een andere verantwoording af te leggen naar de organisatie. Uren die niet gepresteerd worden omdat het gezin afwezig is, uren die naar overleg gaan in plaats van naar hulp in huis enz. Als coach verwacht je daarentegen vooral dat de verzorgende heel open naar je is en al haar twijfels met je deelt. Als coach kijk je vooral naar inzet en zorg die nodig is en geef je van daaruit feedback.

Leg aan de verzorgende uit dat jij niet degene bent die zegt wat zij moet doen. Jij bent er voor haar als klankbord en om samen te zoeken naar manieren om dingen aan te pakken. Dat betekent doorgaans dat je de 'vertrouwde' hiërarchie doorbreekt. Dat kan voor de verzorgende onwennig aanvoelen.

De verzorgende moet beginnen om 8u. Maar als ze om 8u. aanbelt, dan doet er niemand open. Ze wacht even en rond 8u10 komt er iemand de deur opendoen. De verzorgende zit nu in een lastig parket. Want als er niemand om 8u opendoet, dan moet ze de dienst verwittigen en die zal haar dan waarschijnlijk de opdracht geven om naar een ander gezin te gaan. Omdat ze veel sympathie heeft voor het gezin, wou ze dat risico niet lopen en gaf ze het gezin nog een kans door even te wachten. Hiermee overtrad ze de regel van de dienst. De verzorgende moet dit met haar coach bespreken. De coach kan dan samen met de verzorgende bekijken hoe ze dergelijke situaties in de toekomst kan aanpakken. Ze bespreken of het nodig is dat de coach dit met het gezin verder opneemt.

WAT IS JE TAAK ALS COACH NAAR DE AANMELDER EN ANDERE HULVERLENERS?

DE AANMELDER: HET BEGIN VAN EEN GOEDE AFSTEMMING

Thuiscompagnie wil werken in een kader van een afgestemde hulpverlening. Dat heeft gevolgen voor de rol van de aanmelder. De vraag naar Thuiscompagnie kan niet vrijblijvend worden gesteld. De coach zal daarom vooraf en verder in de loop van de aanmelding en de intake, de aanmelder goed moeten informeren over:

- de voorwaarden om Thuiscompagnie in te zetten (cf. maatschappelijk kwetsbaar gezin met minderjarige kinderen, gezin heeft zelf een vraag naar praktische ondersteuning, gezin staat open voor de ondersteuning van een verzorgende enz.),
- de mogelijkheden die Thuiscompagnie kan bieden (cf. praktische steun, administratie mee opvolgen enz.),
- de aanpak van Thuiscompagnie (cf. samen doen).

Op basis van die informatie moet de aanmelder met het gezin én op tempo van het gezin, een gesprek over de mogelijke inzet van Thuiscompagnie kunnen aangaan. Voor sommige gezinnen kan het immers nog te vroeg zijn om een vraag te stellen naar Thuiscompagnie. In dat geval laat de aanmelder het best even rusten en probeert hij het in de toekomst opnieuw bespreekbaar te maken met het gezin. Sommige gezinnen hebben enige tijd nodig om aan het idee te wennen om (opnieuw) iemand toe te laten in hun huis(houden). Bij andere gezinnen kan de motivatie nog niet voldoende aanwezig zijn. Zij zien het misschien nog niet zitten om samen aan de slag te gaan. Het is belangrijk dat de aanmelder alert is voor deze 'gevoeligheden' en daarmee rekening houdt.

Eens het gezin akkoord is, dan doet de aanmelder een aanvraag bij de coach van de dienst gezinszorg. Als coach overloop je met de aanmelder de aanvraag en licht je het gebruik van het toeleidingsformulier (verder) toe.

Het toeleidingsformulier is een instrument dat al een eerste zicht geeft op de vragen die het gezin stelt naar praktische ondersteuning, op welke domeinen (bv. administratie, was of strijk) het gezin ondersteuning wenst, welk gezinslid wat tot nu toe doet binnen het huishouden en hoeveel hulpverlening er al in het gezin is. Het geeft de aanmelder a.h.w. een leidraad om de mogelijkheden en de (ondersteunings)behoeften van het gezin met het gezin te bespreken en in kaart te brengen (zie).

Als de aanmelder het toeleidingsformulier samen met het gezin heeft overlopen, dan bezorgt hij dit terug aan jou. Je volgt dit verder op, neemt opnieuw contact op met de aanmelder als hij nog vragen heeft en vraagt de aanmelder of hij je kan introduceren in het gezin. Daarbij moet de aanmelder bij het gezin toetsen wie ze al dan niet bij het gesprek met de coach willen hebben: de aanmelder zelf, een (andere) vertrouwensfiguur of beiden?

Net zoals je voor het gezin van in het begin duidelijkheid moet scheppen over wie wat in de ondersteuning doet, moet je dat ook doen voor de aanmelder (vertrouwensfiguur). Welke positie en taken neemt hij op? Wat mag hij van de verzorgende en de coach van Thuiscompagnie verwachten? Welke positie nemen ze in? Welke taken nemen ze op? Hoe gaan ze met informatie over het gezin om? Dat vraagt een open en duidelijke communicatie. De vraag naar uitwisseling van informatie vraagt daarbij bijzondere aandacht. Zoals eerder al vermeld, mag de verzorgende met



haar coach of verantwoordelijke bepaalde zaken bespreken die van belang zijn en betrekking hebben op de ondersteuning van het gezin. Dit gedeeld beroepsgeheim heeft ze niet met de aanmelder. In hoofdstuk 11 lees je meer over de restricties en voorwaarden voor het uitwisselen van informatie.

ANDERE HULPVERLENERS: VERWACHTINGEN EN AANPAK AFSTEMMEN IN FUNCTIE VAN HET GEZIN

Naast de aanmelder zijn er meestal verschillende andere hulpverleners die ingeschakeld zijn. In de praktijk loopt de samenwerking tussen hulpverleners niet altijd even vlot. Het is niet altijd zo duidelijk wie welke verantwoordelijkheid heeft. Je zit al snel op het terrein van iemand anders. Als coach kan je de rol opnemen van bruggenbouwer naar andere hulpverleners. Ook andere hulpverleners nemen soms die rol op.

Een gezin waar de verzorgende al een tijdje bezig was, kreeg thuisbegeleiding opgelegd. De thuisbegeleidingsdienst heeft zelf voorgesteld om eerst samen met de verzorgende en de coach bij het gezin af te spreken, wie wat gaat doen. Op die manier zou dat ook voor moeder duidelijk zijn.

Net zoals t.a.v. de aanmelder, zet de coach ook t.a.v. de andere hulpverleners in op (1) goede afspraken over wie wat al dan niet in het gezin doet (bv. de verzorgende is geen poetsvrouw) en (2) waarover op welke wijze al dan niet gecommuniceerd wordt. Het is in het belang van het gezin dat de hulp goed op elkaar wordt afgestemd en dat de verschillende hulpverleners binnen een gezin, rekening houdend met het beroepsgeheim, goed samenwerken.

Dat kan betekenen dat je bij spanningen of vragen over wat de ene dan wel de andere doet, in samenspraak met het gezin en de verzorgende, contact opneemt met de betrokken hulpverlener(s). Zet daarbij steeds het gezin centraal en wacht bijvoorbeeld niet tot een Lokaal Cliëntoverleg om afspraken te maken of dingen te bevragen.

In Thuiscompagnie zien we dat je als coach, samen met de verzorgende, een belangrijke rol op te nemen hebt om anderen vooruitgang te helpen zien. Vanuit de intense samenwerking met het gezin, zijn de inspanningen en de (kleine) stappen die het gezin heeft gezet, vaak veel beter zichtbaar of herkenbaar. Versterkend en verbindend werken, vraagt dat je ook die boodschap aan anderen kan overbrengen (zie hoofdstuk 10).

WAT IS JE TAAK ALS COACH IN DE EIGEN ORGANISATIE?

Je kan enkel ondersteunend zijn naar mensen als er een wederzijds vertrouwen is. Ook de organisatie waarin je werkt, moet dat vertrouwen hebben of krijgen. Als coach werk je mee om een positieve visie op kwetsbare mensen binnen je organisatie te ontwikkelen en ondersteun je de keuze om bereikbaar en toegankelijk te zijn voor kwetsbare mensen. Je helpt mee een klimaat te creëren dat voldoende open is om het werken op maat, rekening houdend met het tempo en de draagkracht van maatschappelijk kwetsbare gezinnen, mogelijk te maken (zie hoofdstuk 11).

Een goede communicatie is noodzakelijk. Dit geldt des te meer als deze werkwijze nog relatief nieuw is binnen je organisatie. Bespreek vooraf hoe je de verantwoordelijke van de dienst gezinszorg op de hoogte kan houden. De ene wil misschien in alles zoveel mogelijk betrokken worden, terwijl de andere liever alleen de meest noodzakelijke informatie ontvangt. De grote lijnen kan je best blijven communiceren (eventueel via mail) en zaken over de planning (bv. wijziging van uren) moeten altijd doorgegeven worden.

Vanaf het begin van de ondersteuning maak je best duidelijke afspraken. Er zijn nu eenmaal omstandigheden die maken dat er meer flexibel met uren moet worden omgesprongen. En in sommige situaties kan het verantwoord zijn om een uitzondering op de regels toe te staan. Waarschijnlijk moet je hierover onderhandelen binnen de organisatie. Baken duidelijke grenzen af en vraag hoever je mandaat als coach reikt om naar oplossingen op zoek te gaan.

PROFIEL VAN DE COACH

Net zoals de verzorgende moet de coach vanuit een passende basishouding werken. Anders is werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen niet mogelijk.

De coach heeft een opdracht in:

- het ondersteunen van de verzorgenden,
- het ondersteunen van de gezinnen,
- samenwerken met het team en de verantwoordelijken van de eigen organisatie in functie van een versterkende en verbindende ondersteuning,
- samenwerken met externe diensten in functie van een versterkende en verbindende ondersteuning.

De coach moet m.a.w. met verschillende betrokkenen op verschillende niveaus kunnen samenwerken en inzetten op het versterkend en verbindend werken. Dat vraagt van de coach verschillende kwaliteiten.

Open en eerlijk zijn:

- Zeggen wat men doet en doen wat men zegt.
- Ook dingen doen, het stopt niet met actief luisteren.
- Moeilijke thema's helpen bespreekbaar maken: soms door een gesprek voor te bereiden met de verzorgenden, soms door zelf het gesprek met het gezin aan te gaan.

Begrijpen dat het niet altijd simpel is:

- Oog hebben voor de binnenkant van armoede.
- Leefwereldbotsingen kunnen plaatsnemen.
- Oog hebben voor alle levensdomeinen.

Gelijkwaardigheid erkennen en in praktijk brengen:

- Samen zoeken.
- Niet betweterig zijn, durven toegeven dat je niet alles weet (cf. de coach staat niet in het gezin).

Kunnen verbinden:

- Betrokken zijn op de gezinnen en de verzorgenden.
- Mensen kunnen zien in plaats van 'probleemgevallen'.
- Oog hebben voor waar verbinding leggen mogelijk is.
- Mensen met elkaar kunnen verbinden.
- Het belang van netwerken rond mensen kunnen zien.

Actief luisteren:

- Focussen op het begrijpen van de boodschap.
- Toetsen of je de boodschap goed hebt begrepen.
- Niet onmiddellijk oordelen en veroordelen.
- Verzorgenden en gezinnen de kans geven gevoelens te uiten (te ventileren).

Samen zoeken:

- Feedback kunnen geven en ontvangen.
- Actief bijsturen in functie van het versterkend en verbindend werken door dieper in te gaan op de situaties die de verzorgende raken (bv. Wat? Wanneer? Waarom? Hoe?).
- Met de verzorgende op zoek gaan naar een taal. Wat kan/mag je zeggen in het gezin? Hoe breng je iets aan?
- De waarde/relativiteit van tips goed kunnen inschatten (cf. soms heeft de verzorgende nood aan tips, maar hou altijd voor ogen dat er niet één zaligmakende aanpak is).



Bereikbaar zijn voor de verzorgende en voor het gezin:

- Mentaal en fysiek bereikbaar zijn.
- Ruimte kunnen maken voor de verzorgende wanneer ze over een gezin wil spreken.
- Zich open en bereikbaar opstellen voor het gezin en de verzorgende.
- Bereikbaar zijn bij crisis of problemen én bij goedlopende situaties.

Ruimte geven aan de verzorgende:

- In het gesprek de verzorgende ruimte geven voor zelfreflectie en feedback.
- De verzorgende ruimte geven om verantwoordelijkheid te nemen (cf. de beslissing bij de verzorgende laten zonder de eigen verantwoordelijkheid te ontlopen).
- Achter de verzorgende staan (en laten voelen).

Anders durven kijken en dingen anders durven doen (flexibel zijn):

- Het verhaal van de verzorgende en het gezin kunnen verbreden en herkaderen, zodat er nieuwe perspectieven ontstaan om naar een situatie te kijken.
- Oog hebben voor de krachten die er zijn, zowel bij de verzorgende als bij het gezin, zonder moeilijkheden toe te dekken.
- Bewust zijn dat deze kijk impact heeft op de eigen taakhoud (cf. wat de coach doet) en op de taken van de verzorgende.
- Verantwoord durven afwijken van de regels.

Niet het onmogelijke verwachten:

- Goed kunnen verkennen en inschatten welke doelen haalbaar zijn (cf. als de coach de lat te hoog legt, dan zal de verzorgende eronderdoor gaan en zal het gezin afhaken)
- Kunnen inschatten wat het werken aan deze doelen kan teweegbrengen.
- De kleine stappen kunnen zien en waarderen.

Kunnen motiveren:

- Positief bevestigen, waarderen benaderen.
- Feedback geven in functie van persoonlijke groei (bv. de coach kan de verzorgende haar groeiproces laten zien).

Kunnen omgaan met gedeelde verantwoordelijkheid:

- De verantwoordelijkheid laten liggen waar ze hoort te zijn.
- Ieder heeft zijn eigen taak. De andere hulpverleners blijven verantwoordelijk voor hun deel.
- Veilig omgaan met informatie en beroepsgeheim.
- Gericht tussenkomen waar nodig.

Een kader geven dat duidelijkheid biedt:

- Grenzen aangeven op het gebied van veiligheid en hygiëne.
- Grenzen van de verzorgende ten aanzien van het gezin kunnen aangeven.
- Grenzen van het gezin kunnen aangeven op een LCO (bv. Durven zeggen: *'Wat jullie vragen, is niet haalbaar voor het gezin. Jullie verwachten te veel.'*).
- Duidelijk kunnen maken waar de verzorgende haar eigen grenzen overschrijdt. Kunnen inbrengen waar de grens ligt voor het gezin en voor de organisatie. De verzorgende ondersteunen om bewust met die grenzen om te gaan en achter haar staan.
- De verzorgende kan bij de coach terecht met vragen over ethiek en deontologie.

Een zicht hebben op andere hulpbronnen die nuttig kunnen zijn voor het gezin:

- Een zicht op de regionale sociale kaart (bv. Welke ondersteuningsmogelijkheden zijn er?).
- Een netwerk kunnen uitbouwen met mensen in diverse welzijnsvoorzieningen in functie van doorverwijzing.
- Bereid zijn meer zicht te krijgen op mogelijkheden inzake buurtwerk, verenigingsleven, groepswerk enz.
- Initiatieven rond goedkoop eten, kleding enz. weten te vinden.
- Kunnen werken met de rechtenverkenner (www.rechtenverkenner.be).