

SAMENWERKEN MET ANDERE HULPVERLENERS

10

In de gezinnen waar een verzorgende van Thuiscompagnie komt, zijn vaak ook andere hulpverleners betrokken. Van bij de start van het ondersteuningsproces tot bij de afbouw is afstemming tussen die hulp noodzakelijk. In dit hoofdstuk vind je een aantal aandachtspunten en mogelijkheden om tot een goede afstemming en samenwerking te komen.

 Welzinsregio
NOORD-LIMBURG



1. MET HULPVERLENERS EN VERZORGENDEN IN HETZELFDE GEZIN

Met de 2 jongste kinderen is dat eigenlijk nog op tijd gekomen dat ik dat heb ingezien van 'ik ben mama en ik ben een goede mama en ik kan wel mijn kinderen opvoeden', dat ik accepteerde dat het zo was. En dan ook ja, dat is allemaal zo complex. Dat is niet alleen van geen structuur te hebben, dat heeft ook met uw eigen te maken, uw zelfvertrouwen. Dat heeft een heel deel met uw verleden te maken, dat ze zeggen van 'ge kunt uw kinderen niet opvoeden en uw kinderen dit en uw kinderen dat en gij doet dit en gij doet, ja, ge kunt niks'. En op de lange duur gaat ge dat dus ook geloven. Maar vooraleer dat ge daar dus over zijt en dat ge dus gaat inzien dat dat helemaal niet waar is wat ze zeggen. [Wat of wie heeft u geholpen om dat in te zien?]. Iedereen eigenlijk, al de instanties [CAW, Bijzondere Jeugdzorg, Thuiscompagnie]. Dat is allemaal, ja, stapke per stapke, per stapke. En er zijn heel veel tredes want dat heb ik ondertussen ook al ondervonden. (moeder Lelie)

De verzorgende is vaak niet de eerste of de enige waarop de gezinnen van Thuiscompagnie een beroep doet. Veelal zijn er verschillende andere diensten en hulpverleners, die al dan niet aan huis komen, ingeschakeld. Een goede samenwerking en afstemming tussen de hulpverleners onderling en met het gezin is dan onontbeerlijk om effectief ondersteunend te kunnen werken. Elke betrokkene heeft daarin haar opdracht.

Zowel verzorgenden, hulpverleners als het gezin hebben er baat bij als ze het eens zijn over de problemen die zich stellen, over hun wederzijdse verantwoordelijkheid én over hun krachten in de oplossing ervan. Duidelijke afspraken, heldere communicatielijnen en regelmatig overleg bevorderen een goede samenwerking. Niet alleen de taakverdeling, maar ook wat de vraag van het gezin is en wat in het verlengde daarvan prioritair is, moeten daarbij aan bod komen.

In Thuiscompagnie ervaren we dat het heel belangrijk is om met zijn allen de positieve krachten die in de gezinnen aanwezig zijn te erkennen én om de inzet en inspanningen van de gezinnen te waarderen. Vooral verzorgenden ervaren hoe weinig hulpverleners soms weet hebben van de concrete moeilijkheden en inspanningen die de gezinsleden zich getroosten om aan de eisen van hulpverleners te voldoen. De inzet van de verzorgende en het gezin kan soms heel groot geweest zijn om een resultaat te halen dat voor anderen onbeduidend lijkt. Het is aan de coach om de geleverde inspanningen en de (kleine) stappen van vooruitgang, zoveel mogelijk zichtbaar te maken voor de andere betrokken hulpverleners. Bedenk daarbij dat vooruitgang zich op verschillende vlakken kan voordoen: zich beter voelen, op eigen initiatief een beslissing kunnen nemen over wat ze die dag in het huishouden zullen doen, anderen (terug) in vertrouwen durven nemen, samen met de kinderen iets doen enz. In hoofdstuk 7 vind je nog meer voorbeelden van vooruitgang en hoe moeilijk zichtbaar die soms voor buitenstaanders kunnen zijn.

AFSTEMMING AAN HUIS

In verschillende sectoren (bv. Bijzondere Jeugdbijstand, Algemeen Welzijnswerk, Sector Personen met een handicap, Geestelijke Gezondheidszorg, Preventieve Gezinsondersteuning en Opvoedingsondersteuning) zijn er diensten die thuisbegeleiding aanbieden. Ze verschillen van elkaar in intensiteit, doelstelling en scoop. Het kan gebeuren dat het gezin, waar de verzorgende zal starten, al ondersteund wordt door een thuisbegeleidingsdienst. In dat geval moeten er goede afspraken worden gemaakt over de taken die de verzorgende opneemt en de taken die de thuisbegeleider voor zijn rekening neemt.

AFSTEMMING MET ANDERE THUISBEGELEIDERS

De thuisbegeleider en de verzorgende zijn er beiden om het gezin te ondersteunen. Het zijn geen concurrenten. Dat kan alleen als ze goed samenwerken en weten wat ze van elkaar kunnen verwachten. Ook voor het gezin moet dat duidelijk zijn. De verzorgende is niet de poetshulp of de knecht van de thuisbegeleider. De verzorgende is er niet om te controleren of het gezin wel altijd doet wat de thuisbegeleidingsdienst vraagt. Er mag haar m.a.w. geen controlerende taak worden opgelegd. Ze is in het gezin met een eigen en volwaardige opdracht en ze heeft een afgebakende verantwoordelijkheid. De verzorgende heeft een mandaat van het gezin zelf. Ze werkt met het gezin aan die taken die het gezin prioritair vindt. De verzorgende kan een ondersteunende rol opnemen bij de realisatie van de doelstellingen van de thuisbegeleidingsdienst, als die doelstellingen en de wijze van aanpak effectief afgestemd zijn op de prioriteiten en de mogelijkheden van het gezin.

Op het LCO [Lokaal cliëntoverleg] hebben ze nu ook gesproken over thuisbegeleiding. Ja iemand die aan huis komt, waarmee dat ge kunt praten. Dus bepaalde dingen dat ze dan zeggen van 'hoe kan ik dat het beste doen? Zij helpen dan, niet in de praktijk, maar meer in de theorie van 'zo of zo zou je dat kunnen doen'. Ja meer in de theorie eigenlijk. De praktijk die wordt gedaan door Thuiscompagnie. ... Daar is sprake van dat er ene keer per maand eens iemand zou komen. Hoe zou ik het beste met de kleine omgaan of hoe kan ik effectief het huishouden en de kleine, ja die gaat dan binnenkort naar school ... Dat gingen ze nog bekijken hoe of wat. Om uitleg te geven over hoe de opvoeding en al in mekaar zit. Omdat we nog jonge ouders zijn. (vader Robert)

Thuisbegeleider en verzorgende kunnen elkaars werk enkel ten volle ondersteunen als ze elkaars taak kennen en met elkaar praten. Verzorgende en thuisbegeleider kunnen met elkaar kennismaken als ze op hetzelfde moment in het gezin zijn. Hoe pak je zo'n afstemmingsgesprek aan? Zet het gezin centraal. Als de hulp van Thuiscompagnie werd ingeroepen, dan wil dat zeggen dat het gezin behoefte had om iets te leren. Vanuit die vraag kan je samen zitten met de thuisbegeleider, de verzorgende en het gezin. Vraag bijvoorbeeld aan moeder 'Hoe loopt het nu?' Op basis daarvan kan je afspraken maken met elkaar.

Het kan helpend zijn, zowel voor de verzorgende als voor het gezin, als de thuisbegeleider tips geeft over bijvoorbeeld de aanpak van het bedritueel of over de voeding. Als het gezin dat wenst, dan kan de verzorgende dat verder met het gezin inoefenen. In het ene gezin kan de rol die de verzorgende daarin mag opnemen kleiner zijn dan in het andere gezin. Anderzijds kan de verzorgende aan de thuisbegeleider verduidelijken waarom bijvoorbeeld een heel strak schema voor dat gezin niet haalbaar is en wat dan eventueel wel kan.

We hebben een schema om zijn kleren aan te doen: eerst zijn onderbroek, zijn sokken, t-shirt en zo, op volgorde. Dat schema komt van de thuisbegeleiding. We proberen ook van die schemakes te maken, zo gelijk voor de WII. Dan heeft hij [zoon] het ook gemakkelijker. Hij heeft echt structuur nodig. Zo is het ook voor iedereen duidelijk wanneer dat hij er op mag. (verzorgende Charlotte)
De thuisbegeleidster geeft wat tips en zo. Gelijk dat dagschemabord, maar ik moet er nog verder nagels inkloppen. (vader Filip).

Thuisbegeleiding had een planning opgemaakt voor de afwas, het opruimen, de kamers. Maar dat werkte niet. (verzorgende Marie)

Die planning dat werkte niet. Het werk moet wel gebeuren. De verzorgende, dat is dan wel een extra stimulans. Als ze komt, dan moet het uit mijn zicht al gepoetst zijn. We hebben ook van in het begin de afspraak met haar: als wij werken, dan werkt de verzorgende, als wij zitten, dan zit ook de verzorgende. (moeder Lien)

Net zoals voor gelijk welke hulpverlener, is het ook voor de verzorgende belangrijk dat ze niet overvraagd wordt. De verzorgende is in het gezin vanuit een praktische insteek. De troeven van de gezinszorg zijn: het tempo, de intensiteit, de variëteit en de duur. Een verzorgende kan het gezin bij alle taken ondersteunen (poetsen, administratie, meegaan naar winkel of andere diensten, kinderen verzorgen en animeren, inoefenen van vaardigheden, structuur brengen, opruimen, helpen plannen, kledij herstellen, wassen, strijken enz.). De verzorgende kan een babbel doen over van alles en nog wat met alle gezinsleden, ze kan hun verhaal beluisteren en hen steunen. Maar van een verzorgende mogen we niet verwachten dat zij begeleidingsgesprekken gaat doen. De verzorgende kan de taak van een thuisbegeleider niet overnemen.

Soms wordt thuisbegeleiding stop gezet wanneer het gezin er nog niet klaar voor is. Bijvoorbeeld omdat de vooropgestelde termijn om resultaten te halen verstreken is. De thuisbegeleidingsdienst of andere betrokken hulpverleners verwachten dan soms dat de gezinszorg de vooropgestelde doelstellingen verder opneemt. Dat ligt niet binnen de mogelijkheden van de dienst gezinszorg, van de verzorgende en van haar coach. Een verzorgende (en haar coach en dienst) kan daarentegen wel worden ingeschakeld om het gezin nog een tijd te ondersteunen om de bereikte resultaten te consolideren. De steun van de verzorgende kan dan net datgene zijn wat nodig is om het gezin verder te laten groeien.

DUIDELIJKHEID VOOR HET GEZIN

Het gezin moet de taakverdeling tussen de verschillende hulpverleners kennen. Ze moeten weten wat ze van elke hulpverlener precies kunnen verwachten. Wie staat voor wat?

Het is niet omdat moeder bijvoorbeeld haar zorgen vertelt, dat de verzorgende of de coach direct in actie moet schieten. Misschien ben je niet de enige hulpverlener waartegen moeder haar hart lucht. Het kan moeder deugd doen om haar verhaal te mogen vertellen, dat lucht haar op. Probeer steeds te achterhalen waarom iemand jou iets toevertrouwt.

Onderneem nooit op eigen initiatief actie. Vraag altijd eerst 'Wil je dat ik hiermee iets doe? Wat verwacht je precies van mij?' Je kan het antwoord op die vraag aangrijpen om duidelijk te maken waar je beperkingen liggen. Het geeft je de kans om je opdracht af te bakenen. Als het niet binnen je mogelijkheden ligt om op dat terrein actie te ondernemen, dan kan je een hulpverlener noemen die de nodige competentie heeft. Vraag dan of ze jouw steun nodig heeft om die vraag aan een andere hulpverlener te stellen. Laat duidelijk zijn dat elke stap die je zet, in overleg met het gezin gebeurt.

- Vraag waarom ze dat aan jou vertellen.
- Kan je het aspect zelf opnemen, vraag dan of het de bedoeling is dat je iets doet.
- Als je het zelf opneemt, baken dan af wat welke rol je kan spelen: wat doet de coach, wat doet de verzorgende?
- Is een andere hulpverlener beter geplaatst? Overleg dan met het gezin hoe hun vraag bij die hulpverlener geraakt.
- Vraag aan het gezin wat ze van jou verwachten.
- Geef duidelijk aan waar je grenzen liggen.
- Neem elke stap die je zet in overleg met het gezin.

Kom we gaan dat terug aanpakken. Waar gaan we aan beginnen, waar wilt ge dat we beginnen? Dat wordt ook gevraagd 'Wat wilt ge en wat wilt ge dat er gedaan wordt'. En als ge dan zegt van 'Dat is te veel voor aan te beginnen.' 'Vindt ge niet dat we eerst aan dat of dat moeten beginnen? Alle wat vindt ge daar zelf van?' Dus die laten u zelf ook nadenken over die dingen. ... Wat doen die nog? (stilte). En dus vooral niet moeien. Bij mij toch niet. (Moeder Lelie).

De voedselpakketten, daar hielp Thuiscompagnie in het begin ook bij. Nu soms nog, als ik moet werken als er een voedselpakket moet worden gehaald, dan komen zij van Thuiscompagnie ofwel van het OCMW. Zelfs als de verzorgende theoretisch die dag niet voor ons moet werken, dan kunnen ze toch dat van ons ook meepakken en voor de deur afzetten. Dan zijt ge natuurlijk ook weer verder geholpen. (vader Robert)

BEMIDDELEN TUSSEN HET GEZIN EN ANDERE HULPVERLENERS

Als het gezin vragen heeft bij wat een bepaalde hulpverlener doet, dan moet je dit opnemen. De coach kan, in samenspraak met de cliënt en de verzorgende, rechtstreeks contact opnemen met de betrokken hulpverlener. Dit kan via een face to face gesprek (al dan niet bij de cliënt thuis) of telefonisch.

Marie klaagt tegen de verzorgende over het budgetbeheer. De rekeningen die zouden moeten betaald worden, zijn niet op tijd betaald en nu krijgt ze een aanmaning. De verzorgende luistert en erkent die bezorgdheid. Maar de coach en/of verzorgende kan ook verder gaan en in een overleg met Marie bijvoorbeeld een gesprek vragen met de budgetbeheerder. Ze kan Marie ook vergezellen bij dat gesprek.

In elk geval geeft het gezin hier een signaal dat je niet zomaar naast je neer kan leggen. Je laat horen dat je begrijpt dat ze om de één of andere reden niet meer tevreden zijn met de afgesproken regeling rond budgetbeheer. Mensen kunnen soms niet verwoorden waarom hun leefgeld te krap is. Vanuit de verwachting dat ze toch een negatief antwoord gaan krijgen, stellen ze zich soms bij voorbaat agressief op. De coach of verzorgende kan het gezin helpen om hun ongenoegen beter te verwoorden. De coach kan checken of de budgetbeheerder begrijpt wat het gezin wil zeggen. De budgetbeheerder kan dan op zijn beurt uitleggen welke betalingen er allemaal moeten gebeuren. Als de verzorgende aanwezig is bij zo'n gesprek, kan ze het later nog eens in haar eigen woorden uitleggen aan het gezin.

Als je naar aanleiding van een vraag van het gezin contact opneemt met een andere hulpverlener, zoek dan een veilige insteek. Verwijt niemand iets en hou het uit de emotionele sfeer. Zo kan je voorkomen dat je als een bemoeial ervaren wordt. Start het gesprek vanuit je opdracht:

- als hulpverlener loop ik vanuit de opdracht die mijn organisatie heeft, vast met dit gezin,
- we geraken niet vooruit omdat er een knelpunt is,
- dit leeft zo sterk dat we geen stappen vooruit meer kunnen zetten.

Situeer waarom je hen aanspreekt. Bijvoorbeeld: 'De verzorgende komt heel veel in het gezin en hoort en ziet erg veel. De mensen nemen haar snel in vertrouwen. Het gezin maakt zich zorgen over ... Hoe zie jij dat?'



UITWISSELEN VAN INFORMATIE MET ANDERE HULPVERLENERS

De nauwe samenwerking met andere diensten brengt met zich mee dat er informatie-uitwisseling is met hulpverleners van een andere organisatie. Dit roept de vraag op wat je al dan niet naar andere diensten communiceert.

GEDEELD BEROEPSGEHEIM¹

Gedeeld beroepsgeheim betreft het delen van informatie met hulpverleners buiten het eigen team. Voorwaarde voor dit gedeeld beroepsgeheim is dat de hulpverlener met wie je het beroepsgeheim deelt, in dezelfde context werkt, met hetzelfde gezin en in functie van eenzelfde doelstelling. Alleen echt noodzakelijke informatie kan worden gedeeld. Maak dus een onderscheid tussen need to know en nice to know. Welke gezinsinformatie heeft de andere betrokken hulpverlener echt nodig om zijn opdracht uit te voeren? Jouw ergernissen, meningen of vermoedens zijn geen noodzakelijke informatie. In elk geval moet het gezin steeds op de hoogte worden gebracht van wat je eventueel met andere hulpverlener zou bespreken. Het gezin moet hier zeggenschap over hebben en de mogelijkheid hebben om zich daar tegen te verzetten.

Vrijwillige en gedwongen hulpverlening worden beschouwd als andere contexten. Het gedeeld beroepsgeheim geldt hier niet en vormt m.a.w. geen basis voor informatie-uitwisseling. Dit betekent dat een werknemer van een dienst gezinszorg geen beroepsgeheim kan delen met de consultants van de Jeugdrechtbank. Meer informatie over beroepsgeheim in de gezinszorg kan je terug vinden in hoofdstuk 11.

COMMUNICATIESCHRIFT

In sommige gezinnen wordt gewerkt met een communicatieschrift. Het communicatieschrift ligt bij het gezin. De verzorgenden maar ook hulpverleners uit andere diensten kunnen er in schrijven wat ze gedaan hebben, wat er goed en minder goed ging. Het gezin kan lezen wat daarin staat en er zelf dingen inzetten. Vul dit schrift bij voorkeur in samen met het gezin.

Een communicatieschrift werkt zeker niet in alle gezinnen of voor elke verzorgende. Werk ook hier op maat.

Vroeger was dat heen en weer schriftje een kruisjesblad, dan moest ik een rooster een kruisje zetten wat ik gedaan had. Maar dat was te zwaar voor mij. Nu schrijf ik op wat ik gedaan heb, gelijk op school. Ik gebruik dat heen en weer schriftje ook de dagen dat de verzorgende hier niet is. Want anders dan weet ik niet meer wat ik gedaan heb. Nu kan ik gaan kijken. Wat heb ik gedaan? Wanneer hebben we de vensters gekuist? (moeder Kimberly)

Daar staan dan 5, 6 regels in, als het niet meer is. Dat is dan ook meer de communicatie tussen de 2 hulpen die komen. Die kijkt dan in dat schriftje en die zegt 'Ah ja, dat en dat is al gebeurd, nu kunnen wij dat en dat en dat.' Die kan daar dan verder op inspelen en zeggen van 'Ah ja daar zijn we nu gestopt, daar kunnen we nu verder doen.' (vader Robert)

OMGAAN MET DE DRUK VANUIT ANDERE HULPVERLENERS

De rol die de verzorgende opneemt, is de rol die ze van het gezin krijgt binnen. Die rol situeert zich binnen de klijntlijnen die het gezin aangeeft. Voor Thuiscompagnie legt het gezin de prioriteiten: het gezin bepaalt hoeveel geïmagineerd, gepraat en gespeeld moet worden.

Het gezin leeft echter niet in een vacuüm. Familieleden, hulpverleners en andere vertegenwoordigers van de samenleving (bv. leerkrachten, burens) hebben ook hun verwachtingen over het gezin en over wat de verzorgende in dat gezin 'zou moeten doen'. Die buitenwereld zet vaak onbewust, druk op gezinnen. Ze hebben een probleem met de manier waarop de gezinnen hun huishouden regelen, ze willen steeds weer andere dingen of ze gaan voorbij aan de mogelijk-

heden van het gezin. De druk die de gezinnen ervaren, komt onvermijdelijk ook op de schouders van de verzorgende te liggen. Zij moet de problemen in het gezin oplossen, ervoor zorgen dat het huishouden beter geregeld wordt enz.

Als je met zo'n externe druk wordt geconfronteerd, dan kan je de volgende 2 stappen zetten:

- Je vertelt het gezin over de druk die een andere dienst op Thuiscompagnie legt. Je vertelt hen wat dienst X of Y van de verzorgende verwacht. Het is immers het gezin dat onder vuur ligt. Je vraagt aan het gezin wat zij daarvan denken en hoe ze daarmee willen omgaan. Willen ze dat de verzorgende hen daarbij ondersteunt?
- De coach praat met de betrokken dienst, maakt die druk bespreekbaar en legt uit dat 'het opgelegde' niet kan worden aangepakt als het gezin er nog niet aan toe is. Vertel wat er ondertussen wel al is gebeurd en leg uit dat 'voortgang maken' tijd vraagt. Op die wijze vermijd je dat je in een positie komt waarin je je moet verdedigen.

STEM OOK IN DE AFBOUWFASE AF MET ANDERE HULPVERLENERS

Doorheen het hele ondersteuningstraject, van bij de start tot de afronding, is het belangrijk om af te stemmen met andere hulpverleners. Hoofdstuk 6 biedt een aantal handvaten voor afstemming in de afbouwfase. We stippen hier kort de eerder vermelde aandachtspunten aan.

Als je wil beoordelen of een gezin zonder ondersteuning van de verzorgende verder kan, moet je mee in rekening brengen hoe de andere hulpverleners zich rond het gezin bewegen. Het lokaal cliëntoverleg (LCO) kan die afstemming mee mogelijk maken.

Probeer in te schatten welk effect het stoppen van hulpverlening op de andere levensdomeinen en op het gezinsleven heeft. Vermijd dat alle hulpverlening en ondersteuning in één keer stopt. Kies voor de weg van de geleidelijkheid. Zorg er bijvoorbeeld voor dat het gezin nog regelmatig contact kan hebben met een vertrouwenspersoon.

DE VERZORGENDE POSITIONEREN TEN AANZIEN VAN (DE VERWACHTINGEN VAN) ANDERE HULPVERLENERS EN DE RUIMERE SAMENLEVING

Verzorgenden werken complementair aan de hulpverlening. Doordat verzorgenden veel meer aan huis komen én samen met het gezin dingen doen, is de relatie met het gezin informeler. Dit bevordert de opbouw van een vertrouwensrelatie. Door hun goede contacten kunnen verzorgenden hulpverleners vaak helpen om hun interventies aan te passen aan de behoeften van het gezin. Opdat hulpverleners en verzorgenden beter kunnen samenwerken en elkaar aanvullen, zijn er een aantal randvoorwaarden. Deze randvoorwaarden ontleen we aan onderzoek² naar de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Verzorgenden zijn geen vrijwilligers, maar hun band met het gezin is een stuk informeler. Hun positie ten aanzien van het gezin leunt daardoor dicht aan bij die van een vrijwilliger.

Samenwerken vereist dat:

- hulpverleners en verzorgenden elkaars werk waarderen en ieders taak en functie respecteren en er rekening mee houden,
- de verzorgenden gecoacht worden om hun grenzen te kunnen stellen en er niet over te gaan,
- de verzorgenden een aanspreekpunt hebben als ze ergens tegen aanlopen.

Samenwerken kan gehinderd worden door:

- tegenstrijdige belangen, verwachtingen en ongelijkwaardige posities,
- spraakverwarring, bijvoorbeeld de verzorgende en de hulpverleners gebruiken dezelfde woorden, maar bedoelen er andere dingen mee.

In de loop van het project Thuiscompagnie, ervaren verschillende verzorgenden en hun coaches, hoe andere hulpverleners soms te veel verwachtten van de verzorgenden of hen niet als een evenwaardige partner beschouwden. Verzorgenden komen daardoor in een onmogelijke rol: ze worden niet erkend als professionele hulpverlener, maar ze moeten wel alles doen, de kastanjes uit het vuur halen. Dat is pijnlijk. De verzorgenden worden hierdoor geraakt. Dat legt druk op henzelf én op het gezin.

De moeilijke positionering van verzorgenden is geen geïsoleerd gegeven. We zien dat ook in andere contexten en domeinen naar voren komen. Verklaringen kunnen gevonden worden in de bestaande maatschappelijke verhoudingen en verwachtingen.

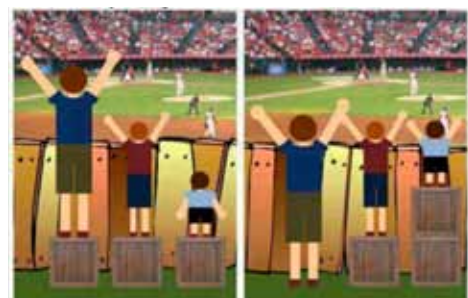
- In een hiërarchisch model, een deskundigheidsmodel, zitten de specialisten ‘die weten hoe het moet’ aan de top. Het volstaat dat zij als het ware hun licht op het gezin laten schijnen, om de uitvoerders (cf. de verzorgenden) te zeggen wat ze moeten doen. De uitvoerders zitten onderaan en krijgen weinig of geen ruimte om mee na te denken of hun ervaringen in te brengen.
- Wie opkomt voor kwetsbare mensen wordt soms mee gemarginaliseerd. Het systeem heeft de neiging om voor zichzelf te zorgen en zichzelf in stand te houden. Om te blijven functioneren, stoot het systeem mensen uit. Opkomen voor deze mensen leidt tot een systeembotsing want je gaat tegen de stroom in.
- In de hulpverlening aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen, zijn vaak veel verschillende hulpverleners, al dan niet opeenvolgend, betrokken. De verzorgende komt dan soms pas ‘als laatste’ in het gezin. Bijvoorbeeld: op een moment dat al veel hulpverleners er hun tanden op stuk gebeten hebben, of als de werkdoelen - al dan niet afgestemd op het gezin - in de hoofden van die hulpverleners al vastgelegd zijn.
- Naarmate de hulpverlening meer moet werken binnen een strikte timing, een hoge caseload en hoge verwachtingen van de samenleving, vergroot de kans dat gewerkt wordt vanuit het beheersingsdenken. De focus ligt dan op problemen aanpakken, beheersen, sanctioneren, overlast vermijden. Wanneer dit niet lukt, dan wordt dat toegeschreven aan de cliënten (bv. in termen van lastige cliënten, probleemgevallen, asociale of profiteurs) en klinkt de vraag om nog meer te controleren. Ze vertrekken m.a.w. vanuit één oordeel en één oplossing (zo hoort het). Het beheersingsdenken wordt nog versterkt door de vraag naar meer ‘uniformiseren’. Wat we voor de ene doen of geven, moeten we ook voor de andere doen. Men vergeet daarbij dat er een grote diversiteit van mensen is, dat de ene meer ondersteuning nodig heeft om hetzelfde te kunnen als een andere en dat wat voor de ene werkt daarom niet voor de andere werkt.

Eigenlijk wil mama prioritair werken aan ... maar het CBJ wil eerst dat

Equality doesn't mean Justice

Equality

Justice



Equality doesn't mean Justice³

Bovenstaande modellen en denkwijzen sluiten niet aan bij de uitgangspunten van Thuiscompagnie, bij het belang dat Thuiscompagnie hecht aan de relationele dynamiek en aan het verhogen van de autonomie door versterkend en verbindend te werken (zie hoofdstuk 2). Het is belangrijk om de uitgangspunten van Thuiscompagnie steeds voor ogen te houden en te benadrukken naar andere hulpverleners. Vanuit die 'eigenheid' kan je anderen laten zien dat de verzorgende een belangrijk onderdeel is van de hulpverlening, dat ze meer is dan 'een poetsvrouw' en dat ze niet ingezet kan worden als 'een controleur'. De verzorgende is een professional die steun verleent, een professional met een heel specifieke, nabije rol. Daarin ligt juist haar kracht.

Eigenlijk is dat geen kuisvrouw, omdat ja een kuisvrouw, die komt binnen, die begint aan haar werk en die gaat kuisen ... Maar hier is dat eerst het onthaal ... Als het moet, dan gaan we naar de winkel ... Ze is gewoon in de buurt. Als ge iets aan het doen zijt, en ge zegt dan iets, ja, het feit dat zij nabij is, dat is goed. (moeder Lisa)

Ja het is toch een grote hulp. ... Vooral toch het koken en de hulp met de kinderen en ja met opruimen. Ja vooral de hulp en het babbelen en zo. ... Ge kunt ermee babbelen ... Het is plezanter als er iemand bij is tegenover als ge helemaal alleen zijt. Ge kunt dan ook vragen hoe zou ik dat of wat zou ik daarmee doen. ... Als er nu iets is of zo, dan babbelen we daar toch over, of over de kinderen. (moeder Carla)



2. LOKAAL CLIËNTOVERLEG EN THUISCOMPAGNIE

Maatschappelijke uitsluiting is een zichzelf versterkend proces. Het ene probleem brengt het andere mee. Wie uitvalt op één domein, krijgt het ook moeilijk op andere levensdomeinen. De hulpverlening is tot op heden sterk verkokerd opgebouwd. Bij de ene hulpverlener kan je terecht met woonproblemen, bij een andere met je financiële problemen, voor psychische problemen is er nog een andere enz. Maatschappelijk kwetsbare gezinnen krijgen, omwille van hun eenvoudige problematiek, met meerdere hulpverleners te maken. Het volstaat niet om afspraken te maken tussen hulpverleners onderling. In een versterkende hulpverlening bepaalt het gezin zelf mee de doelstellingen van de hulpverlening.

Het Lokaal Cliëntoverleg (LCO) is een middel om de hulpverlening beter af te stemmen op wat mensen nodig hebben aan ondersteuning. Het LCO is een overleg tussen alle betrokken hulpverleners en de cliënt. De cliënt en de hulpverleners die bij zijn situatie betrokken zijn, komen samen tot afspraken over de doelen die de cliënt wil bereiken en de ondersteuning die hij daarvoor nodig heeft. Een neutrale coördinator, die niet betrokken is bij de hulpverlening aan de cliënt, organiseert het overleg. Hij bewaakt de cliëntbetrokkenheid en de positieve ingesteldheid. Eén van de betrokken hulpverleners neemt de rol op van spilfiguur. De spilfiguur is tegelijk steunfiguur voor de cliënt en centrale spil in de hulpverlening aan de cliënt. Aan het eind van het overleg zijn er duidelijke afspraken. Structurele en dossieroverschrijdende knelpunten worden benoemd en vertaald in beleidsinformatie.

Elke hulpverlener, begeleider, huisarts of dienst kan een LCO aanvragen, op voorwaarde dat dit met de cliënt besproken is. Voor de aanvraag kan je terecht bij de coördinator van het overleg. In Limburg nemen de OCMW's deze rol op. Zij organiseren overleg voor inwoners die daar nood aan hebben. Ook de cliënt zelf kan een overleg aanvragen. De informatiefolder Lokaal Cliëntoverleg geeft je daarover meer informatie. Je kan die folder terugvinden op de website <http://www.limburg.be/lokaalclientoverleg>.

Tijdens meerdere LCO's werd de nood aan praktische ondersteuning aan huis duidelijk. Thuiscompagnie wil op die vraag een antwoord geven.

De verzorgende van Thuiscompagnie is meegegaan om hem [zoon] in te schrijven op school. Want we waren bijna te laat. Op het LCO was besproken dat hij naar school moet. 'Is hij al ergens ingeschreven?' Nee. 'Hoe? Wat? Hoe moet ik dat doen?' Want wij kwamen van een andere gemeente en hij moest al ingeschreven zijn van in september ergens. Ik zeg 'Dat kan niet, nu gaan we te laat zijn.' En de maatschappelijk werkster van het OCMW, ja, de hulpverlenende, degene die ook het budget in mekaar knutselt, die zei dan ook 'Wacht he, ja, goed, dus de verzorgende die komt dan in plaats van 4 uren, wat minder.' Ze is dan tussen de middag een half uurke meegegaan naar school om hem in te schrijven, om ons op weg te helpen. (vader Robert)

Thuiscompagnie wordt echter ook ingeschakeld in gezinnen waarrond nog geen LCO is gehouden. In dat geval zijn er zeker afspraken nodig met de andere hulpverleners die bij het gezin thuis of vanuit hun dienst hulp bieden aan het gezin. Het kan een opdracht zijn voor Thuiscompagnie om samen met het gezin in kaart te brengen welke hulpverleners er met hen bezig zijn en hoe ze daarover denken. Misschien groeit dan bij henzelf de vraag naar meer afstemming.

Voor 27 % van de aanmeldingen bij Thuiscompagnie (N=267) ging er een LCO die aanmelding vooraf. Voor 29 % van de gezinnen die werden opgenomen in Thuiscompagnie (N=226) was er eerder al een LCO geweest.

EEN LCO TER SPRAKE BRENGEN⁴

Als er nog geen LCO rond het gezin is geweest, maar je voelt de nood aan een overleg, dan kaart je dit eerst aan bij het gezin. Een LCO aanvragen mag geen standaardprocedure worden. Elke keer opnieuw moet je je afvragen of het gezin er baat bij heeft, of alle voorwaarden vervuld zijn en of een LCO op dat moment aangewezen is:

- Kan een LCO de cliënt vooruithelpen?
- Is er ruimte om in dialoog te gaan?
- Kan het nu al of is het nog te vroeg?
- Is een open en constructief gesprek haalbaar?

Het LCO kan een meerwaarde betekenen voor de hulpverleners onderling, maar dat op zich is onvoldoende. Het LCO dient niet om snel allerlei info te verzamelen, een dossier te vervolledigen of frustraties kwijt te geraken. Bedoeling is dat het gezin en de hulpverleners met elkaar in gesprek gaan. Een LCO werkt alleen als er betrokkenheid is van het gezin. Tegelijk vraagt een LCO een zware inspanning van mensen. De belangrijkste vraag bij het overwegen van een LCO is of er een meerwaarde is voor het gezin. Kan het samenroepen van een LCO het gezin ondersteunen of (terug) perspectief geven?

Je kan de mogelijkheid van een LCO bij het gezin ter sprake brengen via volgende vragen:

- Ik zie dat je met verschillende hulpverleners contact hebt. Hoeveel zijn het er?
- Moet je daar veel tijd insteken?
- Verwachten die allemaal iets van jou? Zijn er dingen die je moet doen?
- Lukt het om die allemaal tevreden te stellen?
- Wat lijkt jou haalbaar? Wat is voor jou het belangrijkste op dit moment?
- Aan welke hulpverlener heb je het meest?
- Wat zou je ervan denken om die hulpverleners eens samen te brengen zodat duidelijk wordt dat het nodig is om afspraken te maken en prioriteiten te stellen?
- Wil je daar dan bij zijn? Je bent niet verplicht om er aan deel te nemen. Maar als je er bij bent heeft dat wel een aantal voordelen ...

Als het gezin aangeeft dat ze een LCO willen aanvragen, dan bekijk je met het gezin wie van de hulpverleners de aanvraag voor een LCO bij het OCMW zal inleiden (=aanvrager).

DE AANVRAAG VOOR EEN EERSTE LCO VOORBEREIDEN

De aanvrager neemt de algemene voorbereiding van het LCO met het gezin voor zijn rekening. Als de aanvrager niet dicht genoeg bij het gezin staat, dan zal de LCO-coördinator samen met de aanvrager op zoek gaan naar een hulpverlener die beter geplaatst is om de voorbereiding op zich te nemen.

Als het gezin de verzorgende naar voren schuift als meest nabije hulpverlener, dan zal de coach het verloop van een LCO moeten schetsen aan het gezin. Samen met de verzorgende en het gezin zal de coach een antwoord moeten zoeken op de volgende vragen:

- de agenda: Wat mag wel/niet besproken worden?
- de deelnemers: Wie moet er uitgenodigd worden? Wie (nog) niet? Wil de cliënt een vertrouwenspersoon meebrengen naar het LCO? enz.

- psychologische drempels: Is er angst om met hulpverleners rond de tafel te zitten? Angst voor hun boodschappen of oordeel? Zenuwen om zelf het woord te nemen? enz.
- praktische zaken: Is de locatie geschikt? Moet er iets ondernomen worden voor het vervoer? Voor kinderopvang?

Een goede voorbereiding zorgt ervoor dat het gezin weet wat er gaat komen en met een duidelijk doel voor ogen naar het LCO gaat. Met het gezin wordt bekeken wat hen kan helpen om aan het overleg deel te nemen. Het gezin mag echter niet het gevoel krijgen dat ze verplicht zijn om naar het LCO te komen. Het is zoeken naar een goede vorm van participatie, op maat van dit gezin. De coördinator van het LCO zal daarbij helpen.

EEN LOKAAL CLIËNTOVERLEG VOORBEREIDEN

Telkens als de verzorgende of de dienst gezinszorg een uitnodiging krijgt om aan een LCO deel te nemen, moet dit met het gezin en de verzorgende goed worden voorbereid. Samen wordt teruggeblikt op de afgelopen periode en stilgestaan bij de huidige situatie:

- Aan welke (praktische) punten werd gewerkt?
- Welke impact had dat op het gezin?
- Wat is voor het gezin wezenlijk belangrijk?
- Welke stappen zijn gezet?
- Waar is het gezin (heel) tevreden over?
- Welke moeilijkheden zijn er opgedoken?
- Wat lukte minder goed en waarom?
- Waar stoot het gezin op een muur? Wat loopt er structureel fout?

Niet alles wat in de individuele contacten met het gezin besproken wordt, moet op een LCO komen. Vooraf moet met het gezin goed doorgepraat worden wat de verzorgende of coach op het overleg mag inbrengen. Het LCO is niet de plek om dingen te bespreken die je anders niet durft zeggen. Je mag het gezin niet met 'nieuwe bedenkingen of nieuwe werkpunten' confronteren op het LCO. Dan zet je hen voor schut ten aanzien van een tafel vol hulpverleners. Het maakt het bijna onmogelijk om verder als gelijkwaardige partners te spreken met elkaar. De fundamentele vraag die op het LCO voorligt is of het gezin met zijn vragen of problemen ergens (bij een hulpverlener of iemand uit zijn netwerk) terecht kan.

Het LCO gaat over heel persoonlijke zaken en deelnemen aan het gesprek is voor het gezin vaak een zware opgave. Zorg er daarom voor dat je niet enkel de problemen van het gezin aan bod laat komen. Verwijs expliciet naar het positieve: de inzet van het gezin, hun krachten en kwaliteiten, de stappen die gezet zijn, de inspanningen, het volhouden.

We hebben daar op het LCO goede punten gehad he (lacht).
... 'Ge kunt uwe plan trekken'
[Wat betekent dat voor u?]
Dat het helpt he, het helpt he.
Dat is voor ons een schot in de roos die organisatie. (moeder Kimberly)

DE POSITIE VAN DE VERZORGENDE OP HET LCO DUIDELIJK MAKEN

Het LCO is een plek waar hulpverleners en cliënt met een open geest luisteren naar elkaar, in dialoog gaan en samen zoeken naar de juiste hulp. Aan de tafel moeten de keuzes en drijfveren van het gezin, maar ook hun zorgen en moeilijkheden besproken kunnen worden. Zo kan het LCO opnieuw perspectief bieden, zowel voor de cliënt als voor de hulpverleners. Deze doelstelling wordt echter niet op elk LCO waargemaakt. Veel hangt af van de ingesteldheid van de hulpverleners rond de tafel: zijn ze bereid om het positieve te zien en te erkennen of zetten zij er steeds iets negatiefs tegenover (bv. 'maar dit en dit is nog altijd niet bereikt')?

Een verzorgende kan heel goed de inspanningen laten zien die het gezin doet omdat ze er bijna dagelijks naast staat. Soms kan de verzorgende nog inzet en verandering zien waar andere hulpverleners dit niet meer kunnen zien. Om ernstig genomen te worden moet de verzorgende een positie hebben aan de tafel. De coach moet duidelijk maken dat de positieve inbreng van de verzorgende wordt verwacht en deel uitmaakt van haar opdracht. De verzorgende is gemandateerd om het **cliëntperspectief** mee binnen te brengen in het LCO. Ze is een professional die een essentiële bijdrage heeft in een afgestemd hulpverleningskader en ze moet in die rol aanvaard en erkend worden.

Er zijn argumenten om de verzorgende de rol van **spilfiguur** te laten opnemen. De verzorgende staat immers kort bij het gezin en kan meezijdig partijdig zijn. Dat kan uitdrukkelijk zo op het LCO benoemd worden. Dat versterkt meteen de positie van de verzorgende ten aanzien van de andere hulpverleners. Maar er zijn ook argumenten om dat niet te doen. De spilfiguur heeft immers een opdracht naar andere hulpverleners en dat is voor een verzorgende niet evident. De spilfiguur moet een brug kunnen slaan tussen het gezin en de andere hulpverleners. Ze moet dus zowel voor het gezin als voor de hulpverleners ‘vertrouwd’ zijn. De verzorgende heeft bovendien meestal geen ruimte om andere hulpverleners te contacteren en is voor hen niet altijd bereikbaar (tenzij in haar vrije tijd of als ze in een ander gezin aan het werk is). Eventueel kan de coach die brug naar de hulpverleners zijn.

De verzorgende kan als **vertrouwensfiguur** benoemd worden op het LCO. Als vertrouwenspersoon staat ze in een positie van waaruit ze gemachtigd is het perspectief van de cliënt mee te helpen inbrengen. Dat versterkt haar tegenover minder positief georiënteerde diensten. Het benoemen van de verzorgende als vertrouwensfiguur betekent niet dat we de verzorgende niet als professional zien. Een verzorgende is professioneel bezig met het bieden van praktische steun als onderdeel van de afgestemde hulpverlening. De verzorgende kan positieve zaken binnenbrengen die het gezin in een ander daglicht stellen. Ze kan de reactie van het gezin op de druk van buitenaf, benoemen. Dat opent weer perspectief voor het gezin en voor de hulpverleners.

Claudia wordt verlamd door de angst dat haar kinderen worden afgepakt. Dat wordt duidelijk op een LCO. Alle hulpverleners rond de tafel leggen de focus op de problemen. De boodschap klinkt unaniem: ‘Zie je wel, ze kan het niet ...’. De verzorgende brengt een ander perspectief in. Ze ziet de inzet van Claudia. Ze vertelt ook dat ze ziet hoe de angst om haar kinderen te verliezen, Claudia blokkeert. Door die context mee in beeld te brengen, ontstaat er terug openheid. Claudia is niet langer iemand die niet gemotiveerd is, maar iemand die probeert een goede moeder te zijn.

1. Weliswaar, Beroepsgeheim en hulpverlening. <http://www.weliswaar.be/modulefiles/magazines/70-ondernemerschap/pdfs/beroepsgeheim-en-hulpverlening.pdf>
2. Bartelink, C. (2012). Wat werkt bij het versterken van het sociale netwerk rond gezinnen? Nederlands Jeugdinstituut. http://www.nji.nl/nl/Watwerkt_Sociaalnetwerkversterken.pdf
3. <http://www.kulfoto.com/funny-pictures/37187/equality-does-not-mean-justice>
4. Engelen, M. (red.). (2004). Met de cliënt rond de tafel. Draaiboek lokaal cliëntoverleg voor coördinatoren, spilfiguren, hulpverleners en beleidsmakers. Hasselt: Provincie Limburg, Directie Welzijn. <http://www.limburg.be/lokaalclientoverleg?highlight=Lokaal%2c%20Cli%3%abntoverleg>