



# WERKEN MET MAATSCHAPPELIJK KWETSBARE GEZINNEN

- Visietekst -



Kind & Gezin  
kind is koning

# INHOUD

<b>DEEL 1 VISIE</b>	<b>5</b>
1 Inleiding	5
2 Algemene doelstelling	5
2.1 Wie: Kind en Gezin	5
2.1.1 Vertrekkend vanuit de missie van Kind en Gezin	5
2.1.2 Vertrekkend vanuit de centrale waarden van de preventieve gezins-ondersteuning: diversiteit en kinderrechten	6
2.1.3 Vertrekkend vanuit de (maatschappelijke) opdracht van Kind en Gezin	6
2.2 Voor: maatschappelijk kwetsbare gezinnen	7
2.2.1 Definitie	7
2.2.2 Criteria	7
2.3 Wat: een kwaliteitsvolle dienstverlening	8
2.3.1 Vraaggerichte dienstverlening	8
2.3.2 Effectieve dienstverlening	9
1 Werk integraal	9
2 Werk interdisciplinair	9
3 Werk methodisch	9
2.3.3 Toegankelijke en laagdrempelige dienstverlening	10
2.3.4 Empowerende dienstverlening	10
1 Wat is empowerend werken?	10
- Respecteer de autonomie van het gezin	10
- Werk vanuit een krachtenperspectief	11
- Respecteer de evenwaardigheid van dienstverlener en hulpvrager	11
- Erken dat ouders hun kinderen een betere toekomst willen geven	11
- Besteed aandacht aan het gezinsperspectief	11
- Erken dat problemen in dienstverlening op het relationele niveau liggen	12
- Hou de dreiging die uitgaat van het dienstverleningssysteem zo minimaal mogelijk	12
2 Waarom is het empowerend werken bij maatschappelijk kwetsbare gezinnen zo essentieel?	12
2.3.5 Betrokken dienstverlening	12
2.4 Omdat: er gezondheidsverschillen zijn	13
2.5 Met als effect: gezondheidsrisico's zijn weggewerkt, ouders zijn versterkt en de ontplooiingskansen van de kinderen zijn verhoogd	14
3 Betekenis van de visie op het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen voor Kind en Gezin	14
3.1 Betekenis van de visie op het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen voor de dienstverlening	14
3.1.1 Onthaal	14
3.1.2 Vraag-en-aanbodverheldering	15
3.1.3 Basismodules	15
3.1.4 Plusmodules	15
3.2 Betekenis van de visie op het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen voor de dienstverlener	16
3.2.1 Gedeelde resultaatgebieden in het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen	16
3.2.2 Kennis en vaardigheden	17
3.2.3 Houdingen	17
1 Positieve ingesteldheid	17
2 Openheid	17
3 Echtheid	18
4 Een houding van 'niet-weten'	18
5 Erkenning	18
6 Verbondenheid	18
7 Zelfreflectie	18
3.3 Betekenis van de visie op het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen voor de organisatieprocessen	18
<b>BIJLAGE 1 - ARMOEDECRITERIA</b>	<b>21</b>



## INLEIDING

Werken met kansarme en/of allochtone gezinnen en goed afgestemd inspelen op hun ondersteuningsvragen is niet altijd eenvoudig. Het laat ook niemand onverschillig.

Binnen Kind en Gezin zijn we ons daarvan bewust. Daarom zoeken we voortdurend naar manieren om de toegang van maatschappelijk kwetsbare gezinnen tot onze dienstverlening te vergemakkelijken. Dat kan bijvoorbeeld door de doordachte vestiging van consultatiebureaus, het werken met vertaald en/of pictografisch materiaal en het inzetten van tolken.

Naast het verbeteren van de toegankelijkheid, willen we de ondersteuning ook beter laten aansluiten op de vragen van gezinnen. Het gaat dan zowel om het begrijpen van gezinnen vanuit hun perspectief als om het inzetten van meer specifieke ondersteuningsvormen. Dit zijn onder meer praktische opvoedingsondersteuning, bemiddelen en begeleid doorverwijzen.

Het werken met gezinsondersteuners moet enerzijds de toegang tot onze dienstverlening verbeteren en anderzijds onze dienstverlening beter laten aansluiten op de vraag van gezinnen.

Het draaiboek biedt een kader om te kijken naar het kwaliteitsgericht werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Tegelijk wil het een houvast geven om dit in de dagdagelijkse praktijk om te zetten.

Daarom moet het draaiboek een antwoord geven op de vragen die aan de orde komen bij het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Het zal dus ongetwijfeld nog groeien en veranderen. Dat betekent ook dat je af en toe voor een nog niet beantwoorde vraag zal staan.

Het is dan aan jou om die vraag kenbaar te maken, zodat we samen een antwoord kunnen zoeken en vooruit kunnen gaan.

Hier vind je alvast de visie op het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Deze visietekst is het eerste deel van het draaiboek. De overige delen zullen gefaseerd ontwikkeld en uitgegeven worden.



## DEEL 1 VISIE

### 1 INLEIDING

*Aandacht voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen zit ingebakken in de opdracht van Kind en Gezin. Die opdracht is vastgelegd in het decreet. In 1996 werd een eerste maal werk gemaakt van een visie op het werken met kansarme gezinnen. Die visie blijft overeind tot op de dag van vandaag. Armoede en uitsluiting bestaan namelijk nog steeds en hypotheekers nog steeds de toekomst van al te veel gezinnen en hun kinderen.*

*De toen geformuleerde uitgangspunten verdienen het echter om geactualiseerd te worden. Ze vragen niet alleen een toetsing aan de missie van Kind en Gezin, maar ook een vertaling van die missie naar gezinnen die in armoede en/of in uitsluiting leven. Daarnaast is er een afstemming nodig op de evoluties in de preventieve dienstverlening en op de nieuwe inzichten in het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen.*

*De onderstaande tekst is het resultaat van die toetsing en afstemming. Deze geactualiseerde visie vormt de basis voor de verdere verbetering en verfijning van onze dienstverlening aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen.*

### 2 ALGEMENE DOELSTELLING

Kind en Gezin wil door een kwaliteitsvolle dienstverlening aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen mogelijke gezondheidsrisico's en -verschillen wegwerken of voorkómen bij de kinderen en ervoor zorgen dat de ouders zich versterkt weten, zodat er effectief wordt bijgedragen aan maximale ontplooiingskansen voor hun kinderen.

We zeggen hier iets over:

Wie: Kind en Gezin

Voor: maatschappelijk kwetsbare gezinnen

Wat: een kwaliteitsvolle dienstverlening

Omdat: er gezondheidsverschillen zijn

Met als effect: gezondheidsrisico's zijn weggewerkt, ouders zijn versterkt en ontplooiingskansen van kinderen zijn verhoogd

Verder in de tekst komen we op elk van deze punten terug.

#### 2.1 WIE: KIND EN GEZIN

Er zijn verschillende redenen waarom Kind en Gezin aandacht moet besteden aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Hieronder staan we stil bij een aantal ervan: de missie van Kind en Gezin, het strategisch kader en de maatschappelijke opdracht van Kind en Gezin.

##### 2.1.1 VERTREKKEND VANUIT DE MISSIE VAN KIND EN GEZIN

“KIND EN GEZIN WIL, SAMEN MET HAAR PARTNERS, VOOR ELK KIND, WAAR EN HOE HET OOK GEBOREN IS OF OPGROEIT, ZO VEEL MOGELIJK KANSEN CREËREN.”

De preventieve gezinsondersteuning formuleerde vanuit deze missie de volgende vijf doelstellingen:

- 1 Aanstaande ouders en ouders kunnen beschikken over verrijkende en gepaste informatie en ondersteuning op het vlak van gezondheid, ontwikkeling en opvoeding van hun kind.
- 2 De detecteerbare gezondheidsrisico's bij kinderen die gebruikmaken van de dienstverlening van Kind en Gezin worden vroegtijdig opgespoord, opgevolgd en/of doorverwezen.



- 3 De detecteerbare problematische opvoedings-situaties bij gezinnen die gebruikmaken van de dienstverlening van Kind en Gezin worden zo vroeg mogelijk opgespoord, opgevolgd en door verwezen. Het gaat om opvoedingssituaties waar in de fysieke en/of psychische integriteit van het jonge kind geschaad wordt of dreigt te worden geschaad.
- 4 Een zo hoog mogelijk aantal kinderen wordt gevaccineerd tegen infectieziekten.
- 5 Structurele risicofactoren<sup>1</sup> in de ruimere leefomgeving van het jonge kind worden gesignaleerd.

We merken aan cijfergegevens dat het realiseren van deze doelstellingen vaak moeilijker is bij gezinnen die zich kenmerken door maatschappelijke kwetsbaarheid. De oorzaken hiervan zijn complex en zorgen ervoor dat maatschappelijk kwetsbare gezinnen moeilijker toegang vinden tot de dienstverlening van Kind en Gezin.

Kind en Gezin wil de bovengenoemde doelstellingen realiseren voor 'elk kind', wat een extra uitdaging vormt voor beleid en praktijk. Een laagdrempelige en voor iedereen toegankelijke dienstverlening is noodzakelijk om deze doelstellingen te bereiken en zo de dienstverlening effectiever te maken.

#### 2.1.2 VERTREKKEND VANUIT DE CENTRALE WAARDEN VAN DE PREVENTIEVE GEZINS-ONDERSTEUNING: DIVERSITEIT EN KINDERRECHTEN

Het belang van het toegankelijker maken van de dienstverlening en het effectiever maken ervan wordt ook expliciet vermeld in het strategisch kader van Kind en Gezin:

“Uitgaan van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind betekent ook dat de dienstverlening van Kind en Gezin laagdrempelig en vrij toegankelijk moet zijn voor iedereen, zodat alle rechten van elk kind, wie het ook is of waar en hoe het ook

geboren is of opgroeit, kunnen worden gevrijwaard. Elk kind, elk gezin in de samenleving moet garanties kunnen krijgen op zoveel mogelijk ontplooiingskansen, zodat elk kind, elk gezin effectief gebruik kan maken van de dienstverlening. Dit betekent (ook onze omgevingsanalyse indachtig) dat de organisatie open moet staan voor “diversiteit”. In dit luik, “Gelijke kansen en toegankelijkheid”, richten we ons in onze doelstellingen, zoals dit ook bij kinderrechten het geval is, dan ook sterk op de eigen dienstverlening en de partners in ons netwerk. Het gaat daarbij enerzijds over het omgaan met diversiteit (visie ontwikkelen en het sensibiliseren van het personeel en de partners) en anderzijds over het zoveel mogelijk wegwerken van drempels die momenteel nog de vrije toegankelijkheid van de dienstverlening zouden hinderen (bijvoorbeeld financiële, sociaal-culturele en fysieke drempels in de kinderopvang).”

#### 2.1.3 VERTREKKEND VANUIT DE (MAATSCHAPPELIJKE) OPDRACHT VAN KIND EN GEZIN

De maatschappelijke opdracht van Kind en Gezin werd vastgelegd in het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin (Belgisch Staatsblad van 7 juni 2004). In artikel 7 krijgt Kind en Gezin de opdracht zich intensief te richten naar gezinnen met specifieke behoeften:

“Artikel 7

§ 1. De taak van het agentschap inzake de organisatie van de preventieve gezinsondersteuning omvat in elk geval:

- 1° het informeren en adviseren van gezinnen en toekomstige ouders over gezondheid, ontwikkeling, opvoeding, voeding en veiligheid van kinderen;
- 2° het opvolgen, detecteren en signaleren van risico's inzake gezondheid, ontwikkeling en opvoeding van kinderen, waaronder de detectie van kindermishandeling en het screenen van gehoor en zicht;

<sup>1</sup> Risicofactoren zijn eigenschappen of omstandigheden bij kinderen, ouders en/of de omgeving die de ontwikkeling van een kind ongunstig kunnen beïnvloeden. Met 'structureel' bedoelen we langdurig, ingrijpend en fundamenteel.



3° de preventieve gezondheidszorg met betrekking tot het jonge kind, in het bijzonder het promoten, toedienen en opvolgen van vaccinaties;

4° de ondersteuning van gezinnen en toekomstige ouders met specifieke behoeften inzake gezondheid, ontwikkeling en opvoeding, waaronder huilen, slapen, eten en interactie ouders-kinderen.

§ 2. Het agentschap beoogt met de preventieve gezinsondersteuning een zo groot mogelijk bereik bij kinderen en gezinnen, maar richt zich tegelijkertijd intensief naar gezinnen met specifieke behoeften. Onder gezinnen met specifieke behoeften wordt onder meer verstaan: kansarme gezinnen, vluchtelinggezinnen, gezinnen met kinderen met een handicap, eenoudergezinnen en gezinnen met een meerling.”

## 2.2 VOOR: MAATSCHAPPELIJK KWETSBARE GEZINNEN

### 2.2.1 DEFINITIE

Je kan op verschillende manieren naar armoede kijken. Je kan ervan uitgaan dat het de schuld van de arme zelf is dat hij of zij in armoede leeft: hij of zij werkt niet, heeft zijn of haar best niet gedaan op school, gooit zijn of haar geld over de balk, enz.

Daarnaast kan je de arme zien als een sukkel, die door stomme toevalligheden in zijn of haar leven arm geworden is: hij of zij is werkloos geworden doordat de fabriek dichtging of door een arbeidsongeval, ...

Vervolgens kan je de oorzaak van de situatie van de arme ook zien in gebeurtenissen in de samenleving, zoals bijvoorbeeld een economische crisis.

Je kan armoede ten slotte ook bekijken als een gevolg van de manier waarop onze samenleving georganiseerd is. Denk maar aan bedrijven die alsmaar hogere opleidingseisen stellen of steeds meer flexibiliteit eisen, de watervalssystemen in het onderwijs waarbij

je zakt wanneer je niet meekan, de alsmaar duurder wordende scholen, de gezondheidszorg die duurder en complexer wordt, ... Armoede betekent dan eigenlijk uitgesloten zijn, geen toegang krijgen, je rechten niet kunnen uitoefenen.

Kind en Gezin kiest voor de laatstgenoemde benadering, omdat die het meer mogelijk maakt om een positieve relatie aan te gaan met gezinnen die in armoede leven of maatschappelijk kwetsbaar zijn.

“Maatschappelijk kwetsbare gezinnen” staat binnen Kind en Gezin dan ook voor gezinnen die met uitsluiting bedreigd zijn of in uitsluiting leven. Het gaat om gezinnen die een gebrekkige toegang hebben tot maatschappelijk hooggewaardeerde goederen zoals werk, inkomen, huisvesting, school en gezondheidszorg. Dat zijn vijf van de zes domeinen waar wij het binnen Kind en Gezin over hebben wanneer we spreken over kansarmoede. Bij allochtone gezinnen moet men rekening houden met twee aspecten die het risico op uitsluiting nog verhogen, namelijk de taalkloof en de cultuurkloof.

### 2.2.2 CRITERIA

Kansarmoede is een kluwen van sociale uitsluiting en achterstelling op verschillende levensdomeinen. Over het algemeen worden gezinnen als kansarm beschouwd als ze op drie van de volgende kansarmoedecriteria negatief scoren:

- het maandinkomen van het gezin
- de opleiding van de ouders
- de ontwikkeling van de kinderen in het gezin
- de arbeidssituatie van de ouders
- de huisvesting
- de gezondheid

Deze criteria worden in de bijlage 1 verduidelijkt.

Vaak gaat het hierbij om een duurzame toestand, die weinig onmiddellijke perspectieven op positieve veranderingen biedt en waarbij de ontwikkeling van het kind gehypothekeerd wordt.



Bij veel allochtone gezinnen vergroot het uitsluitingsrisico wegens een taalkloof en een culturele kloof. Met dit gegeven wordt ook rekening gehouden bij de dienstverlening.

We hanteren daarom twee bijkomende criteria:

- **taalkloof**

Van Dale definieert een taalkloof als een “belemmering in de communicatie, veroorzaakt door het verschil in taal<sup>2</sup>”. Binnen de dienstverlening van Kind en Gezin betekent dit concreet dat de dienstverleningstaal niet het Nederlands is. Hier is dan sprake van een potentiële taalkloof. Deze taalkloof kan in verschillende gradaties voorkomen, van “geen enkele communicatie mogelijk” tot “gemeenschappelijke taal waarin men zich verstaanbaar kan maken”. De belemmering van de dienstverlening wegens de taal is wel essentieel om van een taalkloof te kunnen spreken.

- **culturele kloof**

We definiëren cultuur als een systeem van betekenissen, dat als richtsnoer dient<sup>3</sup> voor het handelen in een bepaalde context. Onder “betekenissen” verstaan we een gedeelde zingeving, gedeelde opvattingen en waarden en gedeelde vormen waarin die uitgedrukt worden, namelijk gewoonten, gedrag en tradities.

Vaak wordt een bepaalde cultuur gedeeld door de leden van een samenleving. In Vlaanderen is het bijvoorbeeld de gewoonte dat vrienden en familieleden elkaar bij het begroeten drie kussen geven. In Frankrijk geeft men meestal vier kussen. Maar ook binnen een samenleving bestaan verschillende culturen. Zo viert men bijvoorbeeld in het ene deel van Vlaanderen Sinterklaas en in het andere deel Sint-Maarten.

De kennis van de gangbare cultuur in een samenleving en het delen van die cultuur helpen om beter te functioneren binnen die samenleving. Allochtonen worden echter in hun dagelijks leven met uiteenlopende betekenissystemen geconfronteerd. Dit kan zowel positief als negatief zijn. Meer-

taligheid kan in bepaalde omstandigheden positief zijn, maar kan ook de taalachterstand van allochtonen in het onderwijs vergroten.

We spreken over een culturele kloof wanneer de cultuurverschillen waarmee allochtonen dagelijks geconfronteerd worden, negatieve gevolgen hebben voor hun functioneren in de samenleving, met andere woorden: wanneer hun dagelijks leven wordt belemmerd door cultuurverschillen.

Als de cultuurverschillen tussen een allochtoon gezin en andere settings (bijvoorbeeld de werkomgeving) niet overbrugd kunnen worden, dan verhoogt dit de kans op het ontstaan van een culturele kloof.

## 2.3 WAT: EEN KWALITEITSVOLLE DIENSTVERLENING

Binnen de dienstverlening van Kind en Gezin worden vijf basisprincipes naar voren geschoven. Deze principes zijn medebepalend voor de kwaliteit van de dienstverlening. Het gaat om vraaggericht werken, streven naar effectiviteit, toezien op de toegankelijkheid, empowerend werken en werken in betrokkenheid.

Hieronder verduidelijken we wat de realisatie van deze vijf basisprincipes betekent bij maatschappelijk kwetsbare gezinnen.

### 2.3.1 VRAAGGERICHTE DIENSTVERLENING

Vraaggerichte dienstverlening impliceert dat je met ouders in dialoog gaat om samen de noden van het gezin in kaart te brengen. Je brengt als dienstverlener hierbij altijd je professionele deskundigheid in. In dialoog gaan betekent ook dat je ten volle rekening houdt met de vragen van het gezin op dat moment. De ondersteuning probeert daar zo goed mogelijk bij aan te sluiten, zonder daarbij enige focus of doelgerichtheid te verliezen.

Vraaggericht werken brengt met zich dat de dienstverlening aansluit op het ritme van het gezin.

<sup>2</sup> Van Dale, Groot woordenboek van de Nederlandse taal.

<sup>3</sup> Eldering, L. (2002). Cultuur en opvoeding. Rotterdam: Lemniscaat.





Dit betekent dat dingen pas bespreekbaar worden wanneer de cliënt er echt klaar voor is. Bijvoorbeeld: niet samen zoeken naar werk als de ouders er nog niet aan toe zijn; het niet hebben over het opruimen van het huis, wanneer het hebben van voedsel hun eerste bekommernis is.

De dienstverlening aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen krijgt vorm in samenspraak met de cliënt. Je bespreekt alle stappen in de begeleiding samen met de cliënt en je gaat daarbij uit van de vragen van het gezin. Dit houdt ook in dat Kind en Gezin ervoor kiest om het gezin uit te nodigen op besprekingen van het gezin door verschillende hulp- en dienstverleners, bijvoorbeeld op rondetafelgesprekken.

Het dialogaal werken veronderstelt dat de dienstverlening zich afspeelt in een open relatie. Dit betekent dat alles bespreekbaar kan en moet worden gesteld tussen het gezin en de dienstverlener. Je moet met het gezin bijvoorbeeld kunnen bespreken dat zij gezien worden als een maatschappelijk kwetsbaar gezin, dat het gezin een ruimer aanbod kan krijgen dan sommige andere gezinnen, ... Dit is alleen mogelijk wanneer er al een voldoende fundamentele vertrouwensrelatie aanwezig is.

Bovendien vereist het dialogaal werken dat je als dienstverlener werkt vanuit een fundamenteel respect voor de eigenheid van de gezinnen. Dit vergt vaak dat je jouw eigen normen opzijzet en openstaat voor hun ideeën, visies, voorstellen.

De oorzaak van heel wat misverstanden tussen maatschappelijk kwetsbare gezinnen en dienstverleners is nog altijd het hanteren van verschillende normen en waarden, waarbij vaak de normen van de dienstverlener primeren.

### 2.3.2 EFFECTIEVE DIENSTVERLENING

Effectief werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen vraagt dat de ondersteuning die wordt opgezet ook integraal, interdisciplinair en methodisch is.

## 1 Werk integraal

De moeilijkheden waar maatschappelijk kwetsbare gezinnen mee te kampen hebben, situeren zich niet op één domein. Vaak zijn er problemen ontstaan op verschillende vlakken. Het is dan ook raadzaam om daar oog voor te hebben.

De complexiteit van de problemen betekent echter niet dat Kind en Gezin alle aspecten concreet moet aanpakken. Het betekent wel dat we bij de dienstverlening aandacht moeten hebben voor noden en behoeften op alle levensdomeinen. Daarom is samenwerking met andere organisaties noodzakelijk.

## 2 Werk interdisciplinair

Bij het ondersteunen van gezinnen is het van belang inzichten en vaardigheden vanuit verschillende disciplines te bundelen. Dit moet het mogelijk maken de ondersteuning inhoudelijk rijker en kwalitatief degelijker te maken: meer integraal, meer samenhangend, transparanter.

## 3 Werk methodisch

Kwaliteitsgericht werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen veronderstelt een methodische aanpak. Een instrument om dit te realiseren is het ondersteuningsplan. Dit is een soort leidraad die doet stilstaan bij de doelstellingen van de begeleiding van een gezin. Het plan ondersteunt dienstverleners om op een gestructureerde en overzichtelijke manier stil te staan bij de verschillende stappen in de dienstverlening. Dit gebeurt in overleg met de verschillende actoren die betrokken zijn bij de begeleiding.

In het ondersteuningsplan worden verschillende fases in de dienstverlening voorgesteld:

- de oriënteringsfase
- de besluitvormingsfase
- de uitvoeringsfase
- de evaluatie- en bijstufingsfase





In deze vier fases zijn verschillende acties ingebouwd op specifieke momenten. Hier kunnen verschillende actoren bij betrokken zijn. Deze acties worden ondernomen met het oog op het bereiken van een specifiek resultaat. We bespreken het ondersteuningsplan uitgebreider in een volgend hoofdstuk.

### 2.3.3 TOEGANKELIJKE EN LAAGDREMPELIGE DIENSTVERLENING

Laagdrempeelig zijn betekent dat er zo veel mogelijk eventuele drempels (h)erkend worden en dat er inspanningen worden geleverd om die weg te werken. Naast fysieke drempels kan er sprake zijn van organisatorische, culturele, emotionele, psychologische, sociale of financiële drempels.

Toegankelijk zijn betekent niet alleen fysiek toegankelijk zijn, maar ook herkenbaar, bereikbaar, bekend en voldoende beschikbaar zijn.

### 2.3.4 EMPOWERENDE DIENSTVERLENING

'Empowerment' is een belangrijke kerngedachte in de dienstverlening van Kind en Gezin. Deze empowerende dienstverlening is bij maatschappelijk kwetsbare gezinnen uitermate belangrijk. We willen in dit deel eerst en vooral duidelijk maken wat we onder 'empowerment' verstaan. Daarna bekijken we waarom dit nu net bij maatschappelijk kwetsbare gezinnen zo essentieel is.

#### 1 Wat is empowerend werken?

Empowerment is een complex en multidimensionaal begrip. Het is ten eerste gekenmerkt door een benadering van onder uit. Dit betekent dat de ouder zelf de kritische vragen stelt. De dienstverlening ondersteunt de ouder om op eigen kracht tot antwoorden te komen. Als dienstverlener ondersteun je de ouders, maar je gelooft erin dat zij zelf tot antwoorden kunnen komen.

Empowerment als proces omvat:

- beslissingsvrijheid - autonomie
- toegang tot informatie en hulpbronnen
- keuzemogelijkheid
- assertiviteit
- het belang van de mening van het individu
- kritisch denken (de dingen op een andere manier bekijken)
- boosheid tonen en ermee leren omgaan
- het belang van de groep en het gevoel er niet alleen voor te staan
- het aanleren van vaardigheden die het individu zelf belangrijk vindt
- het wijzigen van de visie van anderen over de competentie en het oordeelsvermogen van cliënten
- uit zijn schelp komen
- uit zichzelf groeien en blijven veranderen
- het stigma overstijgen
- het opbouwen van een positief zelfbeeld

Het is dan ook bijna vanzelfsprekend dat de ondersteuning erop gericht is de draagkracht van het gezin te bevorderen. De actieve participatie van gezinnen is eveneens heel belangrijk, zodat de ondersteuning afgestemd is op de vraag van het gezin. Het moet ook voor iedereen duidelijk zijn dat de uiteindelijke verantwoordelijkheid bij hen blijft liggen.

De volgende principes zijn belangrijk bij empowerend werken.

#### ● Respecteer de autonomie van het gezin

Het uitgangspunt bij het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen ligt erin dat de gezinnen zelf de oplossing in zich dragen of zelf beter dan wie ook weten waar de oplossingen te vinden zijn.

Tegelijk kunnen we niet voorbijgaan aan de vaststelling dat maatschappelijk kwetsbare gezinnen er niet altijd toe komen die oplossingen te realiseren.

Rekening houdend met dit uitgangspunt moet de beslissing om aan een situatie te werken altijd van het gezin zelf komen. Daarna kan je samen met het gezin



naar antwoorden zoeken. Het uiteindelijk realiseren van die antwoorden ligt echter bij het gezin zelf. Als dienstverlener kan je hieraan deelnemen, maar je kan dit niet overnemen.

De verantwoordelijkheid van de dienstverlener bestaat in het scheppen van de omstandigheden, zodat het gezin initiatieven kan nemen.

Het samen benoemen en bespreekbaar maken van noden en behoeften, het samen zoeken naar antwoorden en het uitwerken van strategieën, het mee-efenen van het terrein in een sfeer van openheid, wederzijds vertrouwen, respect en positieve ingesteldheid zijn hierbij belangrijk.

Het gezin blijft zelf volledig verantwoordelijk voor zijn eigen handelen. Je bent als dienstverlener niet verantwoordelijk voor het gezin, maar wel voor jouw relatie met dat gezin en voor de acties die daaruit voortvloeien.

Vaak voelen dienstverleners zich te verantwoordelijk voor een gezin en nemen ze te veel zorg zelf in handen. De gezinnen moeten echter gestimuleerd worden in hun zelfredzaamheid en in hun eigen verantwoordelijkheid. Alleen op deze manier zullen de effecten van de dienstverlening, hoe klein ook, op langere termijn blijven doorwerken.

Het is belangrijk dit te blijven doen, ook al lijkt het dienstverleningsproces schijnbaar te falen. Het is dan belangrijk te zoeken naar het waarom van dit falen (omgeving, gezinsfactoren, enz.). Hierin moet ook een even grondige analyse van het handelen van de dienstverlener (eigen waarden en normen, structurele factoren, enz.) een plaats krijgen.

### ● Werk vanuit een krachtenperspectief

In de dienstverlening is het belangrijk te zoeken naar en in te gaan op de positieve krachten in het gezin. Wat er gebeurt en positief kan worden benoemd, moet je erkennen en bevestigen. Het benoemen gebeurt samen met het gezin.

*De armsten doen alles om, zoals zij het zeggen, er het beste van te maken. Erkenning komt er dan als de anderen leren luisteren naar de verwachtingen van de armsten en zien hoe groot hun inspanningen zijn om daaraan te werken.*

*(Een waardige plaats voor alle gezinnen in de samenleving, 1994, p. 14)*

### ● Respecteer de evenwaardigheid van dienstverlener en hulpvrager

Het gezin en de dienstverlener zijn evenwaardige partners in de relatie. Dit betekent dat je alle dienstverleningsvoorstellen en concrete afspraken formuleert samen met het gezin. Het veronderstelt ook dat je het gezin als partner betreft bij elk aspect van het dienstverleningsproces.

### ● Erken dat ouders hun kinderen een betere toekomst willen geven

Ouders vechten voor hun kinderen en ijveren ervoor dat hun kinderen het beter hebben dan zij het zelf hebben gehad. Dit wordt het transgeneratieel<sup>4</sup> mandaat van gezinnen genoemd. Elke ouder draagt dit mandaat met zich mee.

Vanuit deze invalshoek moet elke dienstverlening gezinsgericht zijn en het volledige gezin ondersteunen. De opvoedingsverantwoordelijkheid van de ouders moet maximaal erkend worden.

Dit betekent onder andere dat ook bij plaatsing de verantwoordelijkheid van de ouders voor de opvoeding blijvend erkend moet worden. Ouders blijken plaatsing namelijk als minder negatief te ervaren wanneer zij als ouder blijvend erkend worden in hun verantwoordelijkheid tegenover kinderen die geplaatst zijn.

### ● Besteed aandacht aan het gezinsperspectief

In de dienstverlening aan multiprobleemgezinnen speelt zich in principe een perspectievenstrijd af: het gezinsperspectief versus het dienstverleningsperspectief.

<sup>4</sup> Over de generaties heen

<sup>5</sup> Het transgeneratieel mandaat betekent dat ouders vechten voor hun kinderen en ervoor ijveren dat hun kinderen het beter hebben dan zij het zelf hebben gehad.



De dienstverlener benadert maatschappelijk kwetsbare gezinnen vaak vanuit het eigen perspectief. Hier staat vooral de “veiligheid” van het kind centraal, als vage grond om gezinssituaties te beoordelen. De dienstverlener houdt hierbij weinig rekening met hoe het gezin de zaken bekijkt.

De ouders zelf willen vanuit hun transgeneratieel mandaat<sup>5</sup> bewerkstelligen dat ze betere ouders zijn dan hun eigen ouders. Ze lijken daar echter moeilijk in te slagen wegens hun eigen verleden, waardoor de “veiligheid” van het kind niet altijd wordt gegarandeerd. En dit is nu juist zo belangrijk voor de dienstverlener.

Hoe meer de dienstverlener stelt dat de ouder geen betere ouder kan zijn, juist vanwege het eigen verleden, hoe meer de ouder het probeert maar faalt. Deze strijd kan pas worden gestaakt wanneer je als dienstverlener meer aandacht krijgt voor het perspectief van het gezin en je eigen perspectief voor een stuk verlaat.

- **Erken dat problemen in de dienstverlening op het relationele niveau liggen**

Dienstverleners ervaren vaak moeilijkheden bij het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen: misverstanden, onbegrip, weerstand, enz. Deze moeilijkheden werden lang toegeschreven aan de gezinnen zelf, met name aan de complexiteit van hun problemen.

De moeilijkheden in de dienstverlening doen zich echter niet zozeer bij de gezinnen zelf voor, maar eerder in de relatie tussen de dienstverlener en het gezin. De dienstverlener heeft zijn eigen perspectief en treedt daarmee in relatie met het gezin. Door het samenkomen van twee verschillende perspectieven (het gezinsperspectief en het dienstverleningsperspectief) kunnen er problemen ontstaan.

Het is belangrijk dat je je als dienstverlener hiervan bewust bent. Zo kunnen de moeilijkheden worden aangepakt op het niveau van je relatie met het gezin. Alle interacties die zich afspelen tussen jou en het ge-

zin zijn van belang. Het dienstverleningsproces moet bijgevolg ook op het interactionele niveau bekeken worden.

- **Hou de dreiging die uitgaat van het dienstverleningssysteem zo minimaal mogelijk**

Elk gezin ervaart vaak een sterke dreiging vanuit de dienstverlener. Deze dreiging moet zo klein mogelijk worden gemaakt. Dit kan je doen door voldoende informatie uit te wisselen met het gezin, ook over de eigen verschillende perspectieven, door te zorgen voor continuïteit in de dienstverlening en door inspraak te geven aan het gezin (bijvoorbeeld door de deelname van het gezin aan rondetafelgesprekken).

## **2 Waarom is het empowerend werken bij maatschappelijk kwetsbare gezinnen zo essentieel?**

Empowerend werken is in de dienstverlening altijd van fundamenteel belang. Het is het zoeken naar een manier om een afhankelijkheidssituatie (ik heb hulp nodig) zo snel en zo duurzaam mogelijk om te buigen naar een situatie waarin de hulpvrager verder kan. Hierbij wordt nadrukkelijk een appel gedaan aan de krachten die in het gezin aanwezig zijn, de eventuele hulpbronnen van het gezin, de netwerken. Bij gebrek hieraan wordt er gewerkt aan het opbouwen ervan.

Deze benadering draagt bij tot het duurzaam verwerven van een grotere controle op het eigen leven en tot maatschappelijke deelname van gezinnen die in uitsluiting leven. De levensomstandigheden van gezinnen die in armoede leven spreken evenwel vaak benaderingen aan die eerder in de (ver)helpende zorg zitten, vanuit een gevoel van medelijden. Een grotere “verafhankelijkking” van deze gezinnen is dan niet veraf.

### **2.3.5 BETROKKEN DIENSTVERLENING**

Betrokkenheid krijgt vorm in twee perspectieven. Enerzijds is er de betrokkenheid van de dienstverlener op het gezin, wat een noodzakelijke voorwaarde is om een betekenisvolle dienstverlening te leveren. Anderzijds is er de betrokkenheid van de ouders op



de dienstverlening. Deze betrokkenheid krijgt maar vorm als de dienstverlening betekenisvol is voor hen. De dienstverlening kan maar betekenisvol zijn als ze aansluit bij de beleving en de belangen van het gezin.

Hierin ligt de verantwoording om extra initiatieven te nemen die op het eerste gezicht buiten de kernopdracht van de preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin vallen. Wanneer de dienstverlening van Kind en Gezin op de achtergrond raakt door meer dringende zaken waarmee het gezin geconfronteerd wordt, moet je mee stappen ondernemen om die aan te pakken. Die meer dringende zaken kunnen voor het gezin immers belangrijker zijn, waardoor onze dienstverlening op dat moment niet als betekenisvol ervaren kan worden.

## 2.4 OMDAT: ER GEZONDHEIDSVER- SCHILLEN ZIJN

Er zijn verschillende redenen waarom Kind en Gezin aandacht moet besteden aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Hierboven werden er al een aantal aangehaald: de missie van Kind en Gezin, het strategisch kader en de maatschappelijke opdracht van Kind en Gezin.

De voornaamste reden is echter dat uit cijfermateriaal blijkt dat er gezondheids- en ontwikkelingsverschillen zijn bij kinderen die leven in maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Kind en Gezin wil het geven van borstvoeding als enige startvoeding stimuleren. Borstvoeding is immers de natuurlijkste en gezondste voeding. Zowel voor de baby als voor de moeder biedt borstvoeding voordelen voor de gezondheid. Kinderen in een kansarm gezin krijgen minder vaak borstvoeding als startvoeding dan kinderen in een niet-kansarm gezin. Gemiddeld kreeg 62,7% van de kinderen in Vlaanderen in 2005 borstvoeding als startvoeding. Kinderen in een Belgisch kansarm gezin krijgen veel minder borstvoeding dan andere kinderen (32,7%)<sup>6</sup>.

Onderzoek heeft ook uitgewezen dat de opleiding van de moeder verband houdt met de afloop van haar zwangerschap. Moeders met een diploma lager secundair onderwijs hebben bijna vijf keer meer kans op foetale sterfte dan moeders met een diploma hoger onderwijs.

Moeders met een diploma lager secundair onderwijs hebben ook dubbel zoveel kans op kindersterfte (sterfte van een levend geboren kind ffl 500 gram vóór de leeftijd van 1 jaar) dan moeders met een diploma hoger onderwijs<sup>7</sup>.

Uit onderzoek in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest blijkt dat er een belangrijk verband bestaat tussen de sociale status en de perinatale en infantiele morbiditeit<sup>8</sup>. De mechanismen die de sociale ongelijkheden bij perinatale en infantiele gezondheid verklaren, werden al bestudeerd in tal van onderzoeken. Deze mechanismen omvatten zowel factoren die met de gezondheid van de moeder te maken hebben als factoren die verband houden met de levensomstandigheden (onaangepaste of ongezonde woning, zwaar werk, enz.), het opleidingsniveau, financiële, administratieve of andere obstakels om toegang te hebben tot continue en kwaliteitsvolle zorg, en psychosociale factoren zoals stress en gedragingen die sterk worden bepaald door de levensomstandigheden (voeding, tabaksgebruik, arbeidsomstandigheden, enz.)<sup>9</sup>.

We zouden kunnen stellen dat het effect van de dienstverlening van Kind en Gezin op maatschappelijk kwetsbare gezinnen niet gelijk is aan het effect ervan op andere gezinnen. De oorzaken daarvan zijn al even complex als de situatie waarin deze gezinnen zich bevinden. Ze kunnen wel onderverdeeld worden in drie verschillende soorten kenmerken die elkaar beïnvloeden. Het gaat om kenmerken die we kunnen situeren op het niveau van het gezin, van de dienstverlening en van de context.

<sup>6</sup> Het kind in Vlaanderen 2005, Kind en Gezin, 2006, blz. 177-178.

<sup>7</sup> SWIMBERGHE SL., CAMMU H., VERSTRAELEN H., et al., *De opleiding van de moeder staat in verband met de afloop van haar zwangerschap*, Tijdschrift voor geneeskunde, volume 59, uitgave 16-17, 2003, blz. 978-983.

<sup>8</sup> <http://www.observatbru.be/nl/Publications/tableau%20de%20bord%202004-nl.pdf> perinatale morbiditeit: overlijden voor de geboorte, vanaf de 22e week zwangerschap of 500g, of tijdens de eerste levensweek (0-6 volle dagen) infantiele morbiditeit: overlijden tussen de geboorte en de leeftijd van één jaar (0-364 volle dagen) op bron: gezondheidsindicatoren 2004 voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest publicatie van het observatorium voor gezondheid en welzijn Brussel

<sup>9</sup> Gezondheidsindicatoren 2004 voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. publicatie van het observatorium voor gezondheid en welzijn Brussel



## 2.5 MET ALS EFFECT: GEZONDHEIDSRISICO'S ZIJN WEGGEWERKT, OUDERS ZIJN VERSTERKT EN DE ONTPLOOIINGSKANSEN VAN DE KINDEREN ZIJN VERHOOGD

Het uitgangspunt is dat Kind en Gezin dezelfde doelstellingen wil realiseren bij maatschappelijk kwetsbare gezinnen als bij alle andere gezinnen. Bij maatschappelijk kwetsbare gezinnen zijn die doelstellingen, door een complex geheel van factoren, evenwel moeilijker te realiseren.

## 3 BETEKENIS VAN DE VISIE OP HET WERKEN MET MAATSCHAPPELIJK KWETSBARE GEZINNEN VOOR KIND EN GEZIN

Specifieke methodieken, strategieën en houdingen kunnen de dienstverlening aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen effectiever en kwaliteitsvoller maken. Daarnaast verwachten we ook dat deze gezinnen versterkt zullen worden door het gebruik van die methodieken, strategieën en houdingen. Dit laatste heeft zowel een belangrijke preventieve als een bredere maatschappelijke betekenis.

Willen we de dienstverlening toegankelijker en effectiever maken voor maatschappelijk kwetsbare groepen, dan wordt dit voor de doelgroep zichtbaar en betekenisvol op actieniveau. Hier bepaal je namelijk samen met het gezin wat de gewenste dienstverlening is (vraaggericht), om zo de doelstellingen bij de maatschappelijk kwetsbare gezinnen te realiseren.

Deze gewenste dienstverlening krijgt vorm door middel van strategieën, acties, houdingsaspecten, enz. Van de medewerkers van Kind en Gezin vergt dit adequate competenties en vaardigheden, en van Kind en Gezin een gepaste omkadering. Zowel voor de dienstverlening en voor de dienstverlener als voor

de organisatieprocessen heeft dit heel wat implicaties. In wat volgt staan we hierbij stil.

### 3.1 BETEKENIS VAN DE VISIE OP HET WERKEN MET MAATSCHAPPELIJK KWETSBARE GEZINNEN VOOR DE DIENSTVERLENING

Binnen de refresh<sup>10</sup> wordt duidelijk wat de visie op het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen betekent voor de dienstverlening.

In de refresh is er enerzijds het algemene aanbod met het onthaal, de vraag-en- aanbodverheldering en de basismodules. Die moeten door hun vorm en hun proces gepast zijn voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Anderzijds zijn er de specifieke plusmodules, die voor de maatschappelijk kwetsbare gezinnen een belangrijke verdieping kunnen zijn.

We schetsen hieronder een aantal accenten in de dienstverlening aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen.

#### 3.1.1 ONTHAAL

Het onthaal neemt in de dienstverlening van Kind en Gezin een belangrijke plaats in. Het is het eerste contact dat een gezin heeft met Kind en Gezin en het zal de verdere beeldvorming sterk bepalen. Tijdens het onthaal worden ouders wegwijs gemaakt in de diversiteit van de dienstverlening.

Daarom wordt er voorzien in een waaier van onthaalmogelijkheden om tegemoet te komen aan de verschillende voorkeuren van ouders om zich tot Kind en Gezin te richten. Er worden verscheidene mogelijkheden aangeboden, gaande van fysiek, telefonisch tot virtueel onthaal. Daarnaast wordt er zo laagdrempelig mogelijk gewerkt: in principe kan iedereen terecht bij de diverse contactpunten.

Het binnenloopmoment is een fysieke vorm van dienstverlening waarbij de functies van onthaal en

<sup>6</sup> Algemeen vernieuwingsproces in de dienstverlening van Kind en Gezin. De implementatie is gepland voor 2007.





vraag-en-aanbodverheldering gecombineerd worden. Hierdoor willen we de toegankelijkheid en de laagdrempeligheid vergroten. Binnenloopmomenten richten zich tot maatschappelijk kwetsbare gezinnen.

Ze worden georganiseerd op plaatsen die voldoen aan welbepaalde criteria. Het gaat in de eerste plaats om gebiedsgerichte criteria zoals de grootsteden en de centrumsteden. Daarnaast zijn er bijkomende criteria zoals het kansarmoedepercentage, het percentage allochtonen, het absolute aantal, de aanwezigheid van Inloopteams en de beschikbaarheid van andere diensten. Binnenloopmomenten vinden in feite plaats in buurten binnen centrumsteden.

Voor de doelgroep van maatschappelijk kwetsbare gezinnen spelen de gezinsondersteuners een belangrijke rol in het fysieke onthaal. Dit kan bijvoorbeeld zijn tijdens het kraambezoek (“bezoek aan bed”), tijdens de fysieke regiopermanentie of tijdens een infoavond “Kind op komst”.

### 3.1.2 VRAAG – EN – AANBODVERHELDING

Binnen de vraag-en-aanbodverheldering wordt de (aanmeldings)vraag samen met de cliënt verkend en als ondersteuningsvraag geformuleerd. Het beeld van de cliënt en het beeld van de medewerker worden samengebracht en geëxpliciteerd in de ondersteuningsvraag. In tweede instantie wordt de aanbodzijde belicht. Daarbij overlegt de medewerker met de ouder over het meest aangewezen aanbod.

Bij maatschappelijk kwetsbare gezinnen wordt hierbij bijzondere aandacht besteed aan het specifieke aandeel van de regioverpleegkundige en van de gezinsondersteuner. De inbreng van de gezinsondersteuner is gericht op de verankering van het gezinsperspectief in de vraagverheldering en op de (betekenis)vertaling van het geformuleerde aanbod.

Het proces van vraag-en-aanbodverheldering wordt door de medewerker op methodische wijze uitgevoerd. Daartoe worden specifieke methodieken en instrumenten gebruikt. Het ondersteuningsplan<sup>11</sup> is hierbij het belangrijkste. Ook het balansmodel

neemt een belangrijke plaats in. Elk gezin wordt systematisch gescreend op de kansarmoedecriteria.

### 3.1.3 BASISMODULES

Tijdens de eerste huisbezoeken wordt naast de vraag-en-aanbodverheldering ook al gestart met het aanbieden van de basismodules<sup>12</sup>. Deze modules worden bij zo veel mogelijk ouders met jonge kinderen gerealiseerd. De proactieve boodschappen zijn voor alle ouders dezelfde. Het gaat om een basisaanbod rond de kernthema's<sup>13</sup> van Kind en Gezin.

De basismodules worden aan de maatschappelijk kwetsbare gezinnen verleend door de regioverpleegkundige en de gezinsondersteuner, die een duo vormen. Het ondersteuningsplan maakt deze samenwerking concreet zichtbaar. De gezinsondersteuner gaat in overleg met de regioverpleegkundige samen of alleen op huisbezoek, houdt een consult, enz. vanuit de meerwaarde van zijn ervaringsdeskundigheid.

De dienstverlening aan de maatschappelijk kwetsbare gezinnen wordt ook gekenmerkt door het inzetten van een aantal specifieke instrumenten, bijvoorbeeld het gebruik van ‘Kind in beeld’, het gebruik van anderstalig voorlichtingsmateriaal en de inschakeling van tolken.

### 3.1.4 PLUSMODULES

Plusmodules zijn modules die aangeboden worden aan gezinnen die bijkomende en specifieke ondersteuning nodig hebben. Ze kunnen worden ingezet voor alle gezinnen en maken dus wezenlijk deel uit van de dienstverlening. Sommige modules worden specifiek ingezet bij maatschappelijk kwetsbare gezinnen.

Plusmodules worden ingezet op basis van de bevindingen uit de vraag-en-aanbodverhelderingsmodule of tijdens de uitvoering van de basismodules of van andere plusmodules.

Plusmodules bieden de cliënten ondersteuning ter aanvulling van de basismodules en van de andere

<sup>11</sup> Meer uitleg over de methodiek en het instrument ‘ondersteuningsplan’ vind je in de bundel ‘ondersteuningsplan’

<sup>12</sup> Een module is een afgebakende eenheid van dienstverlening of ondersteuning.

<sup>13</sup> De kernthema's zijn de volgende: voeding – veiligheid – verzorging – gezondheidsrisico's en vaccineren – opvoeding en ontwikkeling.





plusmodules. Ze vertrekken vanuit een preventief oogpunt en worden gerealiseerd door middel van gepaste methodieken. Ook hier kunnen we wijzen op het belang van de samenwerking in duo van de regioverpleegkundige en de gezinsondersteuner.

Een aantal plusmodules hebben een bijzondere meerwaarde voor de problematiek van maatschappelijk kwetsbare gezinnen. In wat volgt gaan we in op deze modules.

**Praktische opvoedingsondersteuning** vindt steeds plaats na het spreekuur opvoedingsondersteuning. Daarnaast gebeurt de ondersteuning altijd aan huis. De nadruk op handelend deelnemen is groter dan op bespreken. Het gaat om het betekenisvol vertalen van informatie en adviezen in verband met opvoeding en het actief aanmoedigen van ouders bij het uitvoeren van deze adviezen. De gezinsondersteuner zal zelf ook relevante informatie geven aan collega's, voorstellen formuleren en mee beslissen over de aanpak van opvoedingsvragen. Ze brengen hierbij steeds het gezinsperspectief in vanuit kansarmoede en intercultureeliteit.

**Praktische ondersteuning** kan eveneens individueel en in groepsverband geboden worden. Praktische ondersteuning wordt begrepen als iemand actief bijstaan in het uitvoeren van een taak of activiteit. In de context van een gezin of van aanstaande ouders houdt dit in dat zij samen met een regioteamlid gezinstaken of activiteiten uitvoeren.

**Bemiddelen** heeft tot doel een constructieve samenwerkingsrelatie te realiseren tussen een gezin of ouder(s) en een regioverpleegkundige/arts of andere diensten. Hieronder vallen ook het betekenisvolken, het bevorderen van toegankelijkheid, enz.

De **medische prenatale** begeleiding biedt enerzijds een verantwoorde en doelmatige basiszorg. Anderzijds kan deze basiszorg aangevuld worden met bijkomende consulten, klinische of technische onderzoeken en klinische biologie bij verhoogde risico's voor de vrouw en/of het kind of bij specifieke behoeften.

Ook andere plusmodules kunnen ingezet worden in de dienstverlening aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen. We noemen nog vraagverdieping, begeleid doorverwijzen, zorgcoördinatie, werken rond het informele netwerk en emotionele ondersteuning.

### 3.2 BETEKENIS VAN DE VISIE OP HET WERKEN MET MAATSCHAPPELIJK KWETSBARE GEZINNEN VOOR DE DIENSTVERLENER

Wanneer we het hebben over “de dienstverleners”, bedoelen we alle betrokkenen binnen de dienstverlening van Kind en Gezin: de regioverpleegkundige, de arts, de gezinsondersteuner, de vrijwilliger, ...

Jullie hebben allen een aantal gedeelde resultaatgebieden in het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Voor allen geldt ook dat je specifieke kennis over en vaardigheden in het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen moet ontwikkelen. Bovendien moet je ook bijzondere aandacht besteden aan welbepaalde elementen in je houding tegenover deze groep, en dit precies wegens de geschiedenis en de eigenheid van deze gezinnen.

#### 3.2.1 GEDEELDE RESULTAATGEBIEDEN IN HET WERKEN MET MAATSCHAPPELIJK KWETSBARE GEZINNEN

Eerst en vooral moet je als medewerker van Kind en Gezin de visie en het dienstverleningsaanbod van Kind en Gezin aan maatschappelijk kwetsbare groepen kennen, onderschrijven en vertalen naar maatschappelijk kwetsbare gezinnen en andere diensten. Via de verschillende modules moet je alle maatschappelijk kwetsbare gezinnen met kinderen van 0 tot 3 jaar (niet-schoolgaand: tot 6 jaar) bereiken.

In de loop van jouw dienstverlening streef je naar het doorbreken van de afhankelijkheidsrelatie van de maatschappelijk kwetsbare gezinnen.



Bovendien buig je die afhankelijkheidsrelatie om naar een relatie waarin ze kunnen geven, krijgen en nemen vanuit het gevoel dat ook zij iets te bieden hebben. Tegelijk werk je mee aan de algemene levenssituatie (financieel, materieel, sociaal, pedagogisch, fysiek en psychisch) en aan het vrijwaren van de rechten van maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Netwerking en integraal werken zijn hierbij belangrijk. Samen met het gezin zoek je naar mogelijkheden om de kinderen groeikansen te bieden.

Opbouwend werken aan het zelfbeeld, het zelfwaardergevoel, de zelfstandigheid en de weerbaarheid van de maatschappelijk kwetsbare gezinnen behoort eveneens tot de resultaatgebieden.

Je vervult samen met de maatschappelijk kwetsbare gezinnen een signaal- en schakelfunctie. Dit gebeurt enerzijds met het oog op het herstellen van de “missing link” tussen de maatschappij en het maatschappelijk kwetsbare gezin. Anderzijds wil je zo de behoefte aan contacten tussen de gezinnen onderling erkennen en stimuleren. Op deze manier probeer je, via de groep, de zelfwerkzaamheid en de zelforganisatie van de gezinnen te bevorderen.

Een laatste belangrijk resultaatgebied is het spiegelen van het beeld dat de maatschappelijk kwetsbare cliënt heeft van de maatschappij aan het beeld dat de maatschappij heeft van de maatschappelijk kwetsbare cliënt.

### 3.2.2 KENNIS EN VAARDIGHEDEN

Bijzondere aandacht gaat naar de ontwikkeling van specifieke kennis en vaardigheden om een kwaliteitsvolle dienstverlening aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen te kunnen bieden. Het gaat om het ontwikkelen van inzichten in de problematiek van maatschappelijke kwetsbaarheid, het methodisch kunnen werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen, het kunnen werken met het ondersteuningsplan, het empowerend kunnen werken en het vraaggericht kunnen werken.

We verwachten dat je beschikt over deze specifieke kennis en dat je de ontwikkelde instrumenten en methodieken effectief inzet. Om je hierbij te ondersteunen wordt er een globaal ontwikkelingstraject opgezet. De inhoud ervan wordt gediversifieerd naar gelang van je functie.

### 3.2.3 HOUDINGEN

Als dienstverlener moet je een gepaste houding aannemen bij het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen. We noemen hier een aantal belangrijke houdingen die doorslaggevend kunnen zijn voor de uitbouw van een effectieve relatie met deze gezinnen. In sommige situaties is het niet evident om de verschillende houdingen aan te houden. Soms zijn situaties in strijd met je eigen waarden en normen en kan je er moeilijk mee om. Toch is het belangrijk om in dialoog te blijven met het gezin.

#### 1 positieve ingesteldheid

In het samenwerken met anderen (het gezin, collega's) is het van belang dat je blijft zoeken naar de sterke en positieve kanten en krachten in het handelen van de andere, ook wanneer die er schijnbaar niet zijn.

#### 2 openheid

Wanneer je met een gezin werkt, is het raadzaam om transparant te zijn over je eigen handelingen, gedachten en gevoelens. Het is daarom noodzakelijk dat je informatie doorgeeft en onprettige boodschappen niet verhult. Dit moet echter gebeuren zonder dwingend op te treden. Je moet het gezin ook inspraak geven. Openheid impliceert bovendien dat de ander het mag weten als je het als dienstverlener moeilijk hebt.

Concreet betekent dit onder meer dat de verslaggeving gelezen kan en mag worden door het betrokken gezin. Je moet hierin dus altijd duidelijke en begrijpelijke mentaal hanteren. Het is ook belangrijk dat je de grenzen van het aanbod van Kind en Gezin



duidelijk en ondubbelzinnig formuleert, zodat het gezin weet wat het wel en wat het niet kan verwachten.

### 3 echtheid

Echtheid betekent dat je denken en je handelen met elkaar overeenstemmen: wat je denkt is wat je doet. Het besef niet onfeilbaar te zijn en daarnaar handelen vormt hiervan een aspect. Echtheid betekent ook dat er voldoende aandacht is voor gevoelens, zowel van het gezin als van jezelf. Iedereen moet zijn gevoelens kunnen en durven tonen.

### 4 een houding van 'niet-weten'

Met deze houding bedoelen we dat je als dienstverlener een authentieke nieuwsgierigheid hebt naar het verhaal van de cliënt. Je wordt hierbij niet ingeperkt door wat je vanuit je kennis verwacht te zullen horen. Je tracht je kennis niet bevestigd te zien, maar je staat juist open voor het nieuwe, voor het verrassende.

### 5 erkenning

De cliënt erkennen betekent respect en openheid tonen voor zijn wereld en voor zijn betekenisgeving. Je doet dit met een luisterbereidheid los van vooroordelen en veronderstelde waarheden. Deze erkenning is een voorwaarde voor het tot stand komen van een vertrouwensrelatie of van een 'warme' relatie.

### 6 verbondenheid

Verbondenheid uit zich onder meer door de bereidheid om zich in te leven in de wereld van de maatschappelijk kwetsbare gezinnen en in hun gevecht voor een beter leven. Verder houdt verbondenheid ook de wil in om samen met hen al het mogelijke te doen voor een waardiger leven.

## 7 zelfreflectie

Je moet als dienstverlener bereid zijn regelmatig stil te staan bij je eigen kunnen, waarden, normen en weerstanden. Het is belangrijk hier zicht op te hebben om ze voldoende te kunnen hanteren binnen de relatie met een maatschappelijk kwetsbaar gezin. Je eigen geschiedenis en ervaringen hebben immers een belangrijke invloed op het werken met deze gezinnen. Je kan hier zicht op krijgen via zelfreflectie of door erover in gesprek te gaan met anderen in de vorm van casusbesprekingen, duo-gesprekken, intervisie, enz.

### 3.3 BETEKENIS VAN DE VISIE OP HET WERKEN MET MAATSCHAPPELIJK KWETSBAAR GEZINNEN VOOR DE ORGANISATIEPROCESSEN

Er zijn heel wat verschillende componenten die op organisatieniveau de kwaliteit van de dienstverlening aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen bepalen. In wat volgt staan we stil bij de belangrijkste.

We verwezen hierboven al naar de noodzaak van competentieontwikkeling. **Onderzoek**<sup>14</sup> en de verdere **ontwikkeling** van nieuwe methodieken en instrumenten zijn van groot belang voor een kwaliteitsvolle dienstverlening aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen.

De **multidisciplinaire teamwerking** is geen nieuw gegeven, maar in het kader van de dienstverlening aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen biedt ze een fundamentele meerwaarde. We streven ernaar dat de samenwerking tussen de verschillende disciplines optimaal functioneert.

Belangrijk hierbij is dat de deskundigheid van elke uitvoerder erkend en gewaardeerd wordt.

<sup>14</sup> Onderzoek naar maatschappelijke ontwikkelingen rond uitsluiting, naar de werkbaarheid van methodieken en instrumenten.



**Tevredenheid** van medewerkers en van gezinnen maakt deel uit van een kwaliteitsvolle dienstverlening. Om hier een zicht op te krijgen, zullen metingen verricht worden.

Een **open communicatie** vanuit het Diversiteit en Kinderrechten-team garandeert dat de medewerkers van de organisatie beschikken over de nodige informatie rond de voortgang van de kwaliteitsvolle dienstverlening.

Andere componenten van een kwaliteitsvolle dienstverlening zijn een **periodieke evaluatie** binnen de regioteams die eigen sterktes en zwaktes in het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen aanwijst, een afdoende toerusting, ... Opvolging van en zicht op voortgang en prestaties worden gewaarborgd door een set van **hanteerbare prestatie- en procesindicatoren**. Dit moet in de refresh geïntegreerd worden.

Als laatste maar daarom niet onbelangrijkste proces is er de bevordering van een open, verdraagzaam en solidair **klimaat** binnen de organisatie waarin respectvol met diversiteit wordt omgegaan.



## BIJLAGE 1 – ARMOEDECRITERIA

### 1 Maandinkomen van het gezin

- onregelmatig maandinkomen
- beschikbaar inkomen (min schulden) lager dan bedrag van het leefloon
- leven van werkloosheidsuitkering en/of leefloon (793,76 euro)

### 2 Opleiding van een van de ouders

- lager onderwijs
- beroepsonderwijs
- buitengewoon onderwijs
- niet beëindigd lager secundair onderwijs
- (functioneel) analfabeet

### 3 Ontwikkeling van de kinderen in het gezin

- laag stimulatieniveau
- moeilijkheden met de verzorging van de kinderen
- niet of onregelmatig volgen van kleuteronderwijs

### 4 Arbeidssituatie van de ouders

- werkloosheid van beide ouders of van de alleenstaande ouder
- preciaire tewerkstelling van beide ouders of van de alleenstaande ouder
- werkzaam in beschutte werkplaats

### 5 Huisvesting

- verkrotte woning, ongezonde woning, onveilige woning
- geen primaire woonuitrusting, te klein in verhouding tot de gezinsgrootte
- weinig nutsvoorzieningen thuis en in de omgeving

### 6 Gezondheid

- zwakke gezondheid van een of meerdere gezinsleden
- aanwezigheid van chronische ziekten en/of handicaps in het gezin
- gebrek aan kennis over en deelname aan de gezondheidszorg