



HUIS VAN HET **KIND**

— ANTWERPEN —

## **Ontmoeting in de wachtruimte**

van de Antwerpse Consultatiebureaus

Een handleiding





## **Ontmoeting in de wachtruimte**

van de Antwerpse Consultatiebureaus

Een handleiding

Gent, maart 2016



# Colofon

Uit deze handleiding mag onbeperkt geciteerd worden, mits de juiste bronvermelding:  
Rutgeerts, E. & Lambert, L. (2016). *Ontmoeting in de wachtruimte van de Antwerpse consultatiebureaus. Een handleiding*. Gent-Antwerpen: VBJK – Stad Antwerpen.

**Deze handleiding kwam tot stand dankzij het project *Ontmoeting in de wachtruimte van de Antwerpse consultatiebureaus*. Een project uitgevoerd door VBJK in opdracht van Stad Antwerpen.**

Projectmedewerkers VBJK: Ellen Rutgeerts en Liesbeth Lambert

**Dank aan de medewerkers en de vrijwilligers van de consultatiebureaus en Huizen van het Kind die deelnamen. Dank ook aan de lokale coördinatoren Huizen van het Kind Antwerpen, de betrokkenen bij Kind&Gezin, de medewerkers van Stad Antwerpen.** In het bijzonder dank aan Manú Monteiro (Samik), Lynn Orban (Thuishulp), Peggy Peeters (Samik).

# Inhoudstafel

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Inleiding.....   | 1  |
|     | Voor wie?.....   | 1  |
|     | Door wie? .....  | 1  |
|     | Waarom?.....   | 1  |
|     | Hoe opgebouwd? .....                                     | 2  |
|     | Leeswijzer .....   | 2  |
| 2   | Het fundament.....                                       | 3  |
| 2.1 | Wat willen we zijn voor wie op vlak van ontmoeting?..... | 3  |
|     | Oefening: Dromen met beelden .....                       | 5  |
|     | Oefening: Stoplichtspel.....                             | 5  |
| 2.2 | Welke plaats neemt ontmoeting in?.....                   | 6  |
| 3   | Vrijwilligers.....                                       | 7  |
| 3.1 | Verwelkomende basishouding .....                         | 8  |
|     | Voelen vrijwilligers zichzelf welkom?.....               | 8  |
|     | Kapstukken voor een warme basishouding.....              | 9  |
| 3.2 | Ondersteuning van vrijwilligers.....                     | 14 |
|     | 1) Rekruteren .....                                      | 14 |
|     | Marktkraam.....  | 14 |
|     | Oefening: m/v gezocht .....                              | 15 |
|     | Verschillende kanalen.....                               | 15 |
|     | Een goede mix.....                                       | 16 |
|     | 2) Onthalen .....  | 16 |
|     | Onthaalgesprek.....                                      | 17 |
|     | Opdracht versus zorg .....                               | 18 |
|     | Op proef.....  | 19 |
|     | 3) Coaching .....  | 20 |
|     | De rollen van de coach.....                              | 20 |
|     | Randvoorwaarden .....                                    | 20 |
|     | Coaching door intervisie .....                           | 21 |
|     | Coaching door rollenspel .....                           | 22 |
|     | Coaching in rondjes .....                                | 24 |
|     | Coaching op de vloer .....                               | 25 |
|     | Coaching tussendoor .....                                | 25 |
|     | Coaching op papier.....                                  | 26 |
|     | Bereikbaar en benaderbaar .....                          | 27 |
|     | Product en proces.....                                   | 27 |
|     | 4) Evaluatie .....                                       | 28 |
|     | 5) Exit.....   | 29 |
| 4   | Inrichting, ruimte.....                                  | 30 |
|     | Op ooghoogte van de kinderen .....                       | 31 |
|     | Vanuit het standpunt van de ouders .....                 | 35 |
|     | Op het niveau van interactie.....                        | 38 |
|     | Rekening houden met vrijwilligers.....                   | 41 |
|     | Spelen met inrichting en ruimte .....                    | 42 |

|   |   |    |
|---|---|----|
|   | Oefening: Op restaurant.....  | 42 |
|   | Oefening: Foto opdracht .....                                       | 43 |
|   | Oefening: Kritische rondleiding.....                                | 44 |
|   | Oefening: Architect voor een dag.....                               | 45 |
| 5 | Aanbod, bekendmaking, openingsuren.....                             | 47 |
|   | Aanbod.....   | 47 |
|   | Bekendmaking .....  | 48 |
|   | Openingsuren.....   | 48 |
| 6 | Samenwerking .....  | 50 |
| 7 | Documenteren en evalueren .....                                     | 53 |
|   | Documenteren of evalueren? .....                                    | 53 |
|   | Technieken.....   | 55 |
|   | Oefening: mix and match .....                                       | 55 |
|   | Randvoorwaarden .....   | 57 |
| 8 | Bibliografie .....  | 59 |
| 9 | Bijlagen .....  | 60 |
|   | Bijlage 1: checklijsten voor screening van ruimte & inrichting..... | 60 |
|   | Bijlage 2: foto's bij oefening "op restaurant" .....                | 63 |
|   | Bijlage 3: draaiboek rollenspel .....                               | 65 |
|   | Opwarming .....   | 65 |
|   | Rollenspelen.....   | 66 |
|   | Inhoudelijke afronding.....   | 71 |
|   | Einde workshop.....   | 71 |

# 1 Inleiding

## Voor wie?

Deze handleiding helpt coaches van vrijwilligers om samen met hun ploeg vrijwilligers de ontmoetingsfunctie in de wachtruimte van het consultatiebureau verder uit te werken, te verdiepen en te verfijnen.

Ook vrijwilligers zelf kunnen deze handleiding doornemen. De stukjes visie en de verschillende oefeningen kunnen zeker inspireren om je verder in ontmoeting te verdiepen.

## Door wie?

Gedurende een jaar zetten Samik en Thuishulp vzw in op ontmoeting in de wachtruimte van hun consultatiebureaus. Tijdens vijf sleutelbijeenkomsten begeleid door VBJK werkten we aan verheldering over ontmoeting en de mogelijkheden en valkuilen om hier samen met vrijwilligers in te groeien. We ontleedden casussen, koppelden terug over opdrachten die samen met de vrijwilligers werden uitgevoerd, deelden succeservaringen in het coachen van vrijwilligers.

Naast de sleutelbijeenkomsten waren er ook twee XL-bijeenkomsten: de input van de vrijwilligerscoaches werd op deze overlegmomenten aangevuld met de input van de coördinatoren van Huizen van het Kind, partners uit Kind & Gezin en beleidsmedewerkers van Stad Antwerpen.

Deze handleiding is gebaseerd op de uitwisseling tijdens alle bijeenkomsten in dit traject. Het geheel gebeurde in opdracht en met de steun van Stad Antwerpen.

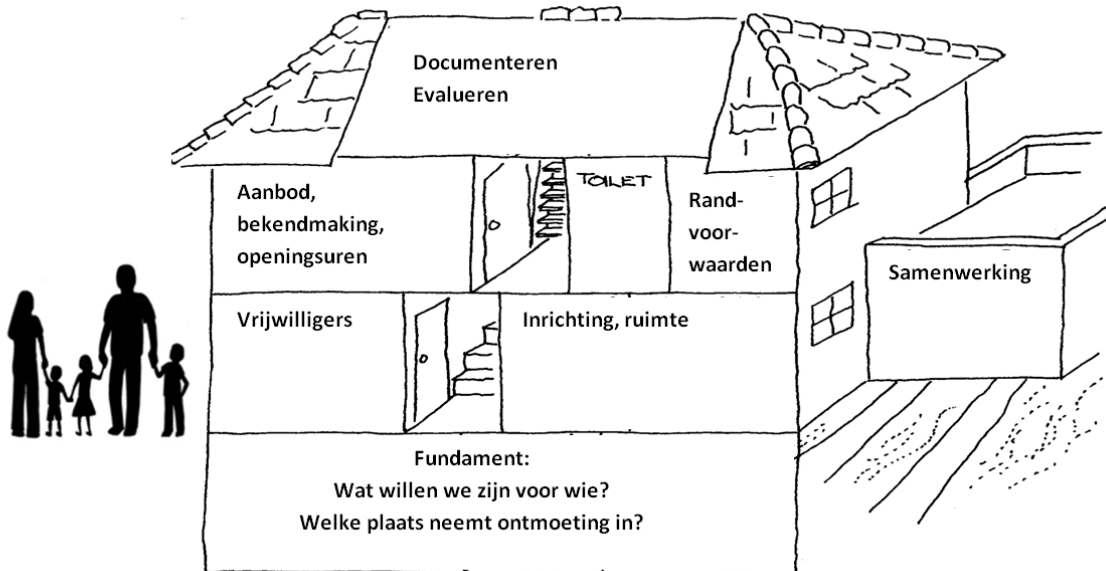
## Waarom?

Waar ouders en kinderen samenkomen, kan iets meer ontstaan. Vaak zijn er vormen van sociaal contact, kleine momenten van uitwisseling. Dat versterkt niet alleen de sociale cohesie, voor veel ouders is het ondersteunend om de kleine dagelijkse opvoedingsvragen met anderen te kunnen delen. Ook voor kinderen zijn dergelijke ontmoetingen belangrijk. De mogelijkheden die kinderen krijgen om kwaliteitsvolle relaties met andere aan te gaan – met andere kinderen en andere volwassenen dan hun eigen opvoeders – hebben een impact op hun algemene ontwikkeling. In ontmoeting met anderen krijgen kinderen de kans om een waaier aan relaties te verkennen en te verbreden.

Het consultatiebureau is een plek waar gezinnen hoe dan ook samen komen; dit kan dus prefect dienen als voedingsbodem. Maar het is niet omdat gezinnen in een zelfde ruimte vertoeven dat er sowieso sprake is van ontmoeting. Een aantal aspecten verhogen wel de kans op ontmoeting: de ruimte is aangenaam en doordacht ingericht en de vrijwilligers treden op als gastheer / gastvrouw. Daarop focust dit project: inrichting en basishouding van de vrijwilligers. Daarnaast zijn er nog andere elementen van tel die ook – maar minder uitgebreid – aan bod komen in deze handleiding.

## Hoe opgebouwd?

Bouwen aan ontmoeting doe je met bouwstenen. In deze handleiding gebruiken we de metafoor (en tekening) van een huis om per hoofdstuk – in kleur! – aan te duiden over welke bouwsteen het gaat.



Twee cruciale bouwstenen zijn ruimte en vrijwilligers: hierop kun je als coach het meeste inzetten om tot meer ontmoeting te komen. Daarom vullen deze bouwstenen in deze handleiding ook het grootst aantal bladzijden.

## Leeswijzer

Het is een lijvige handleiding geworden die je niet elke keer van a tot z moet doornemen.

Als je de visie mee hebt en enkel de oefeningen uit deze handleiding wil gebruiken, ga dan op zoek naar de stukken tekst met aan de linkerkant een rode kleurenband. Je haalt ze er zo uit.

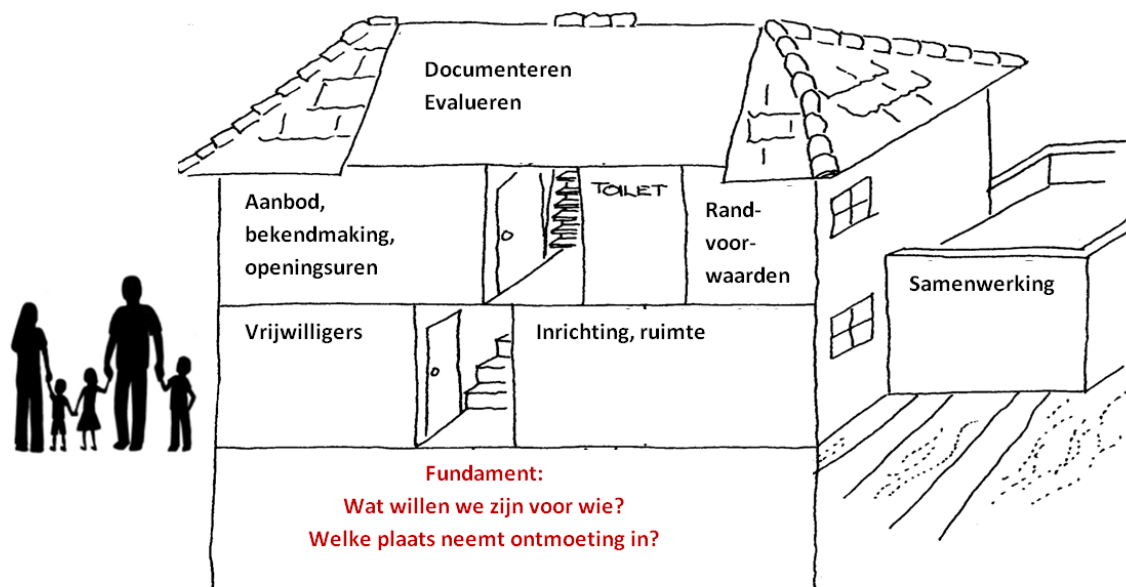
### Kaderteksten

Soms staat de tekst in een kader. Dit zijn aandachtspunten, vragen en kwesties waar je even stil bij kunt staan. Het zijn zijsprongetjes die je niet echt nodig hebt om de rest van de doorlopende tekst te begrijpen, maar ze zetten je wel aan het denken.

*De schuine tekst is telkens een citaat afkomstig uit het begeleidingstraject. Deze citaten illustreren vaak kernachtig waar het om gaat of geven mooie praktijkvoorbeelden. Je hebt ze niet nodig om de doorlopende tekst te kunnen volgen.*



## 2 Het fundament



Voor je iets opbouwt, begin je aan de fundering. Een goed fundament is de basis voor elk bouwproces en dat geldt ook voor het ontmoetingsverhaal. Het fundament bestaat uit twee vragen: Wat willen we zijn voor wie? Welke plaats neemt ontmoeting in?

### 2.1 Wat willen we zijn voor wie op vlak van ontmoeting?

Wat is de betekenis van ontmoeting? Met andere woorden: welke soort ontmoeting willen we realiseren voor welke groep mensen? Over ontmoeting werden al vele boeken geschreven, in dit project gaat het over alle verbaal of non-verbaal contact tussen ouder en ouder, kind en kind, kind en ouder, ouder en vrijwilliger, vrijwilliger en vrijwilliger. Contact kan gaan van blikken die elkaar kruisen tot uitgebreide babbels. Het gaat om het kleine ontmoeten: kortstondige, vluchtige contacten met mensen die je niet echt van dicht kent maar waar je wel een ervaring mee deelt. In het consultatiebureau is die gedeelde ervaring opvoeden en ouderschap.

*Ontmoeting lijkt iets banaals, je kunt het moeilijk vastgrijpen. Het is moeilijk te definiëren wat het precies is en tegelijkertijd kan het zo eenvoudig zijn.*

Het effect van die kleine ontmoetingen met anderen kan sociale steun zijn. Sociale steun wordt als zorgend en geruststellend ervaren, verhoogt het vertrouwen en vormt vaak een buffer tegen negatieve invloeden van factoren als stress, depressie,... Bovendien: iedereen ontwikkelt zich in relatie tot de andere. Dit geldt niet alleen voor kinderen, maar evengoed voor ouders. Ook ouderschap ontwikkelt zich in interactie met andere ouders en opvoeders. De uitwisseling met andere ouders en opvoeders (praten of gewoon samen zijn met de kinderen in de buurt) geeft vorm

aan het eigen handelen, aan de eigen ideeën. Kortom, door andere vaders en moeders bezig te zien, wordt de eigen kijk op opvoeden gevoed.

Precies deze vormen van klein ontmoeten en sociale steun kunnen een plaats krijgen in de wachtruimte van het consultatiebureau. Dit betekent niet dat ouders met elkaar moeten praten, dat kinderen met andere kinderen moeten spelen, dat ouders hun netwerk moeten uitbreiden. Het gaat erom dat de wachtzaal een aangename, open plek is waar kinderen en ouders zich welkom en gerespecteerd voelen, waar ze samen met andere kinderen en ouders op een comfortabele manier in dezelfde ruimte vertoeven. Het gaat om het creëren van een warm klimaat, een open plek, waar iedereen, jong en oud, zich welkom kan voelen, zonder verplichting, zonder verwachtingen, zonder dat het een 'moeten' wordt. Als dat goed zit, is de kans groot dat er klein contact met anderen kan plaatsvinden: een blik van begrip of herkenning die wordt uitgewisseld, een babbel over dingen die elke ouder herkent, samen glimlachen om het spel dat kinderen die elkaar nauwelijks kennen samen spelen.

*Ontmoeting kan leiden tot vrije confrontatie en herkenning bij elkaar. Als je bij een kind van dezelfde leeftijd iets ziet dat jouw kind ook meemaakt, kan dat normaliserend werken. 'Oef, het is hetzelfde.' Voor sommige ouders is die ontmoeting en vrije confrontatie erg welkom. Andere ouders willen in de wachtruimte op zichzelf zijn, een boekje inkijken en niet gestimuleerd worden tot ontmoeting. Daarom geven we gezinnen wel de kans om tot ontmoeting te komen, maar worden ze ook met rust gelaten.*

*Als ik droom over ontmoeting in de wachtzaal, denk ik aan een plaats waar ouders en kinderen op hun gemak kunnen zitten, en tot spel en ontmoeting kunnen komen. Het is een ruimte waar niets moet maar waar dingen mogelijk zijn.*

*Als ik denk aan ontmoeting in de wachtruimte gaat het om een intieme sfeer, zonder dat het verstikkend aanvoelt. De wachtzaal van het consultatiebureau balanceert een beetje tussen een publieke en een intieme ruimte, het is kwestie van goed aanvoelen wat ouders en kinderen willen.*

Welke ontmoeting we willen bereiken is duidelijk. Rest nog de vraag: **voor wie?** Het consultatiebureau is er voor alle gezinnen met kinderen van 0 tot drie jaar. Door het grote bereik van Kind&Gezin is elk bureau een weerspiegeling van de sociaal-economische en etnisch-culturele mix die de buurt kenmerkt. Tijdens schoolvakanties en op woensdagmiddagen gebeurt het vaak dat oudere broers en zussen of andere familieleden mee naar het consult komen. Kortom, de wachtzaal is representatief voor de waaier aan gezinnen in de wijk, het is vaak een diverse wereld 'in het klein'.

Gezinnen komen in de eerste plaats naar het consultatiebureau voor het consult van hun kind. Ontmoeting is niet de hoofdreden om naar het consultatiebureau te komen. Voor sommigen is dit een aangenaam extraatje, anderen hebben er geen behoefte aan. Ontmoeting faciliteren vraagt om een goed evenwicht tussen ontmoeting stimuleren en ontmoeting vrijwillig houden, tussen mensen uitnodigen en aanspreken en mensen niet afschrikken.

Idealiter bepaal je dit fundament van ontmoeting niet alleen. Als je wil dat het gedragen wordt, betrek je best je vrijwilligers. Ook zij hebben ideeën bij de vraag: wat willen we zijn voor wie op vlak van ontmoeting? Door hierover samen na te denken, kun je op dezelfde golflengte komen. Omdat ontmoeting niet zo'n makkelijk te vatten concept is, kun je werken met concrete oefeningen. Hieronder staan twee oefeningen die je met een groep vrijwilligers kunt doen: ze bevatten zowel talige als beeldende werkvormen.

### **Oefening: Dromen met beelden**

'Wat is jouw droom voor de ontmoetingsfunctie van de consultatiebureaus?' Zeg het met een beeld. Verzamel een aantal foto's / afbeeldingen die niet specifiek verwijzen naar ontmoeting of het consultatiebureau. Bijvoorbeeld foto's van bomen of luchtballonnen, kinderen die spelen in een fontein, oudere mannen die een partijtje schaak spelen in het park, een groep pinguïns die dicht tegen elkaar leunen, grazende koeien in een wei, een zonsopgang aan zee. Het beeld op zich maakt niet zoveel uit, zolang het maar een beeld is waar mensen verschillende betekenissen aan kunnen geven. Leg deze foto's in het midden van de groep en vraag iedereen om een foto te kiezen die de droom voor ontmoeting in het consultatiebureau uitbeeldt. 'Wat zie je voor je als je denkt aan ontmoeten in het consultatiebureau?' Daarna bespreek je deze droombeelden. Welke (aspecten van) droombeelden kunnen jullie realiseren in het consultatiebureau? Wat is eventueel te hoog gegrepen? Deze bespreking kun je ophangen aan bijvoorbeeld de opvallende elementen die uit de dromen tevoorschijn komen, of aan de elementen die bij verschillende deelnemers gelijk lopen.

### **Oefening: Stoplichtspel**

Ideeën over ontmoeting kun je ook uitwisselen via concrete situaties. Dagelijkse situaties uit het consultatiebureau zorgen voor herkenbaarheid, dat kan een laagdrempelige ingang zijn om het over ontmoeting te hebben. Hoe vrijwilligers handelen in bepaalde situaties houdt immers verband met impliciete of expliciete regels die in het consultatiebureau spelen, maar ook met impliciete of expliciete gedachten over wat ontmoeting in het consultatiebureau kan zijn. Bijvoorbeeld: gezinnen mogen na het consult wel / niet in de wachtzaal blijven hangen, oudere broers en zussen kunnen wel / niet spelen in de wachtzaal, ... Dit soort regels kun je in groep bediscussiëren. Vraag elke vrijwilliger om aan elke regel een kleur toe te kennen: rood = deze regel staat vast, oranje = ik twijfel, groen = deze regel kan volgens mij herzien worden / ik ga zelf heel soepel met deze regel om. Vraag door waarom een deelnemer een bepaalde kleur toekent. Door kleur te bekennen kun je met de groep praten over het effect dat bepaalde regels hebben op de sfeer, het welkom gevoel, de kansen op ontmoeting.

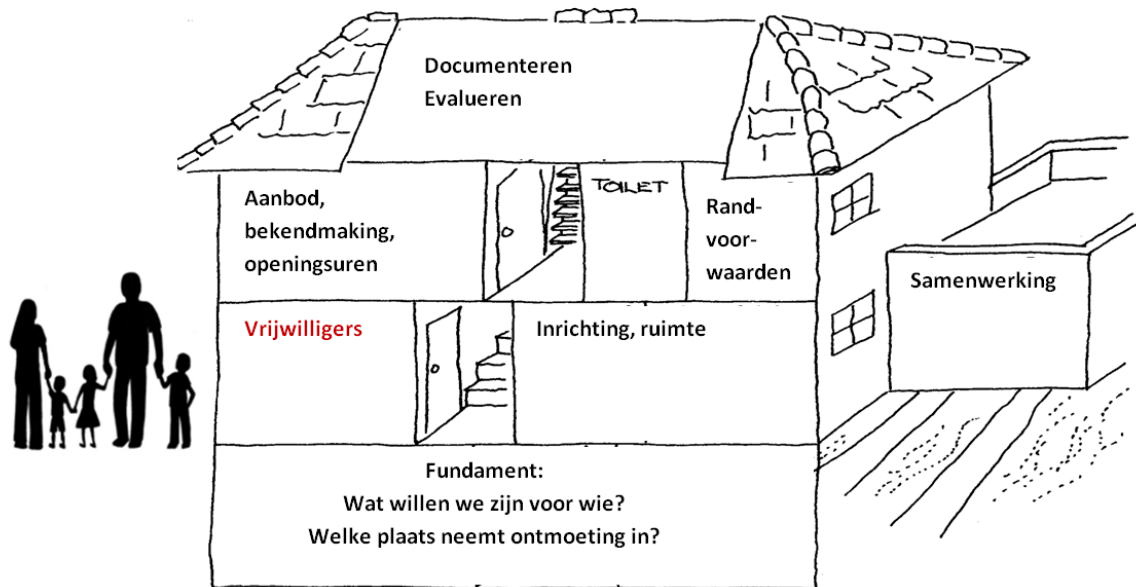
## 2.2 Welke plaats neemt ontmoeting in?

Ontmoeten gebeurt in Huizen van het Kind op verschillende momenten, in verschillende activiteiten. Het kan via de hoofdingang: gezinnen kiezen duidelijk voor het aanbod van ontmoeting, bijvoorbeeld in een spel- en ontmoetingsplaats. Het kan via de zij-ingang: gezinnen komen eigenlijk voor een ander aanbod en ervaren tijdens dat andere aanbod een surplus, het is mooi meegenomen dat ze ook andere gezinnen kunnen ontmoeten.

In dit project gaat het over ontmoeting via de zij-ingang: ouders komen in de eerste plaats naar het consultatiebureau voor gezondheidszorg en de opvolging van de ontwikkeling van hun kind. Terwijl ze in de wachtruimte zitten, kunnen ze ook spelen met hun kind, contact leggen met andere ouders, andere kinderen en een vrijwilliger. Sommige ouders vinden dit een aangenaam extraatje, andere ouders hebben hier geen behoefte aan. Met andere woorden, bovenop de kwaliteitsvolle consultaties en ondersteuning door Kind & Gezin, is de ontmoetingsfunctie van de wachtzaal van het consultatiebureau een bijkomende troef. De wachtruimte is dan tegelijk een plek waar gezinnen zich welkom voelen en nieuwe contacten kunnen groeien.

Dit komt niet vanzelf, het vraagt tijd en energie van de professionals en van de vrijwilligers. In elke bouwsteen moet je investeren. Als je dus beslist om te werken aan ontmoeting, moet je er echt voor gaan: middelen, taken en tijd toewijzen. Binnen de huidige structuur van de organiserende besturen is dit niet altijd vanzelfsprekend.

### 3 Vrijwilligers



Stel je voor: je bent pas verhuisd, je nieuwe buurvrouw nodigt je uit voor een buurtfeest. De ideale kans om je buren beter te leren kennen, denk je. Maar je voelt ook wat vrees om je in die nieuwe groep te bewegen. Nieuwsgierige blikken, groepjes die met elkaar staan te praten. Misschien kun je bij aankomst direct naar het bar iets te drinken te halen? Vanaf de bar kun je dan je dichte buurvrouw proberen spotten. Wat blijkt? Dit nerveus gevoel was nergens voor nodig. Je buurvrouw ontpopt zich namelijk tot een warme gastvrouw. Ze neemt je mee op sleeptouw. Ze toont je de weg naar de bar, biedt jou iets te drinken, neemt je mee naar de verschillende groepjes. Ze stelt jou voor aan de buren die aan de overkant wonen en snijdt een gemeenschappelijk gespreksonderwerp aan. Wanneer je goed op dreef bent en je je helemaal op je gemak voelt, laat ze je doen. Af en toe vraagt ze met de mimiek van haar gezicht of alles goed is.

Deze situatie schetst helemaal hoe de buurvrouw zorgt dat je je als nieuwe buurtbewoner op het feest op je gemak voelt. Wat zij doet, loopt parallel aan de opdracht van vrijwilligers in het consultatiebureau. Het zijn de vrijwilligers waarmee de gezinnen bij aankomst in het consultatiebureau het eerste contact hebben. Ook de vrijwilligers kunnen dus optreden als gastvrouw / gastheer. Vriendelijk onthalen, een kort praatje, toezien op het vlot verloop van het consult voor alle betrokkenen. Dat zijn allemaal zaken die zorgen dat gezinnen zich welkom voelen. Pas als het consultatiebureau een plek is waar kinderen en ouders graag vertoeven, komen er ook kansen voor het kleine ontmoeten.

Het staat reeds in de inleiding: twee aspecten hebben een grote invloed op ontmoeting. Het zijn de bouwstenen mensen en ruimte. 'Mensen' verwijst naar de basishouding van de vrijwilliger. Het bepaalt of elke ouder, elk kind zich welkom en comfortabel voelt in het consultatiebureau.

Ontmoeting is geen mastodont van een opdracht. Een vrijwilliger heeft ook nog andere taken: zorgen voor een vlot verloop van de consultatie, het afsprakenschema opvolgen, kinderen wegen en meten, ... In de regel volstaat het om een warme, vriendelijke houding aan te nemen en aandacht te hebben voor kansen tot ontmoeting.

Een coach die hen daarin ondersteunt is wél van cruciaal belang. Hoe doe je dit? Hoe begeleid je vrijwilligers in die welbepaalde basishouding? Hoe motiveer je hen om in te zetten op een sfeer waarbij ontmoeting kan volgen? Kortom, hoe help je vrijwilligers om tot een gastvrij consultatiebureau te komen?

### 3.1 Verwelkomende basishouding

De basishouding komt hierop neer: zorgen dat iedereen zich welkom voelt en meewerken aan een klimaat waarin diversiteit goed gedijt (zie ook de DECET-principes, 2011).

*Gezinnen vriendelijk onthalen zit in de basishouding die van vrijwilligers verwacht wordt.*

*Het gaat ook om het verbinden van gezinnen. Vrijwilligers moeten dat goed aanvoelen en respecteren.*

*Vrijwilligers hebben voelsprietten nodig, daarmee kunnen ze "lezen" waar gezinnen nood aan hebben.*

*Hoe een vrijwilliger ontmoeting stimuleert, hangt zeer sterk af van de vaardigheden, houding en persoonlijkheid. De één is sociaal gevoeliger dan de ander. Daarnaast hangt het af van de situatie. Als je een vader met baby vraagt hoe het consult was, zal je een kort gesprekje hebben. Als je een vader met kleuter vraagt hoe het was, zal het gesprek langer duren, omdat het kind ondertussen weer begint te spelen.*

*Wat die basishouding betreft zeg ik expliciet tegen kandidaat-vrijwilligers: jouw opdracht is ervoor zorgen dat iedereen zich hier goed voelt. Je moet oog hebben voor wat iedereen nodig heeft, zorgen dat ouders zich welkom voelen. Als het gezin bijvoorbeeld geen afspraak heeft, stuur ze dan niet direct weg. Enzovoort.*

Wanneer de basishouding goed zit, is er achter de schermen doorgaans veel werk verzet. Vrijwilligers met zo'n houding reflecteren namelijk over hun eigen handelen (welk effect heb ik op de gezinnen, bij welke gezinnen sluit mijn stijl wel / niet goed aan?), over de eigen normen en waarden en gaan bewust om met vooroordelen.

#### Voelen vrijwilligers zichzelf welkom?

De gastvrouw die de buurtbewoners aan elkaar voorstelt kan dit enkel doen omdat zij zich op haar gemak voelt tussen de verschillende mensen die zij al kent. Bovendien kan ze ten volle focussen op het onthaal van de nieuwe buurvrouw. Ze hoeft ondertussen niet voor koffie te zorgen of kinderen te entertainen met ballonplooien.

Hetzelfde geldt voor de vrijwilligers in het consultatiebureau. Er moeten heel wat randvoorwaarden vervuld zijn opdat zij de rol van gastvrouw / gastheer goed kunnen opnemen. Een eerste belangrijke voorwaarde is dat vrijwilligers zich zelf op hun gemak voelen in het consultatiebureau. Verschillende dingen hebben daar invloed op: de relatie met de coach, de mogelijkheid om praktische beslommeringen te kunnen delen, een goede samenwerking met de arts, verpleegkundige en gezinsondersteuner, de groeps sfeer in de vrijwilligersploeg. Al deze zaken vragen jouw aandacht.

*Ook wij als coach moeten een vriendelijke basishouding aannemen. Beschikbaar zijn als een vrijwilliger bij ons aanklopt. Elke vraag goed beluisteren en niet afwimpelen. Ook al hoeft dat niet altijd rechtstreeks met de coach te gebeuren. Als de sfeer in het Huis van het Kind goed zit, dan kan die vrijwilliger ook bij iemand anders terecht om even te praten over moeilijkheden tijdens het consult. Ik ben er immers niet altijd.*

### **Kapstukken voor een warme basishouding**

Tijdens dit project kwamen concrete situaties aan bod die – als je ze grondig doorneemt – een goed beeld geven van wat zo'n basishouding voor ontmoeting allemaal inhoudt. Daarom komen enkele van die besprekingen hieronder integraal aan bod. Samen met de kapstukken die we daaruit halen voor een warme, onthallende basishouding van vrijwilligers.

## Casus 1 – “Je moet ouders soms begeleiden naar de speelruimte. Kinderen vinden het daar geweldig, er is voor elk wat wils.”

Hoe leid je ouders nu precies naar de speelruimte? Afhankelijk van de manier waarop een vrijwilliger het aanpakt, kunnen ouders zich verplicht voelen, op hun ongemak of net heel sterk uitgenodigd.

*Meestal zeg ik zelf 'het is nog efkes wachten, je kan even op de mat gaan spelen.' Dat is vrijblijvend en tegelijk uitnodigend. Ik geef dit soort standaardzinnen ook mee aan vrijwilligers. Als de ouders of de vrijwilliger een andere taal spreken, gaat het om drie vaste zinnen (in het Nederlands): 'Goedemorgen / goedemiddag' – 'Mag ik je boekje?' – 'U mag kiezen: u kunt daar plaatsnemen of u kunt spelen met uw kind.' Je moet dat een beetje oefenen, ik moest mij die zinnen zelf ook eigen maken.*

*Sommige vrijwilligers stappen echt naar de gezinnen, anderen vinden dat precies soms wat te opdringerig. 'Het zijn haar kinderen, ik zou het zelf ook niet zo graag hebben als iemand dat bij mij doet,' zeggen ze. Er zijn dus wel verschillende stijlen. Daarom bijvoorbeeld laat ik een mama met een tweeling bewust altijd een afspraak maken in de shift van een vrijwilliger die haar zeker zal helpen met de buggy's, met het aan- en uitkleden. Zo heeft iedere vrijwilliger vaak wel een eigen bijdrage.*

*Het is ook belangrijk dat er connectie is tussen vrijwilliger en verpleegkundige. Als ze op elkaar afgestemd zijn, gaat het beter. Daarom zeg ik de vrijwilligers dat ze bij aankomst op het consultatiebureau even moeten langsgaan bij de dokter en de verpleegkundige. Dan weten zij ook 'aha, de vrijwilliger is er al.'*

### Kapstukken voor de basishouding:

- Een warme sfeer bekom je ondermeer wanneer ouders en kinderen zich op hun gemak voelen, de weg kennen, hun draai vinden, kunnen doen alsof ze thuis zijn. Dat gaat beter als ze weten hoe zich te gedragen. Verbaal en non-verbaal kunnen vrijwilligers hierin een soort handleiding aanreiken. Zij zijn als het ware de levende wegwijzers in het consultatiebureau.
- Reik vrijwilligers enkele basiszinnen aan, waaronder een zin die specifiek verwijst naar wat gezinnen kunnen doen tijdens het wachten (bv. je kan daar spelen met je kind). Deze zinnen ondersteunen een vlot eerste contact.
- Moedig vrijwilligers aan om bij de start van het consult langs te gaan bij de dokter en de verpleegkundige. Dit komt de samenwerking ten goede.
- Vraag vrijwilligers naar hun persoonlijke stijl. Waar voelen ze zich goed bij? Hoe spreken ze ouders aan? Wat werkt voor hen? Als je hun stijl kent, kun je hen ook makkelijker coachen (zie 3.2).



**Casus 2 – “Een kind scheurt een blad uit een tijdschrift. Mama is boos en slaat het kind op de rug. Vrijwilliger gaat bij moeder en kind op haar hurken zitten. Ze vertelt met de glimlach ‘je moet je kindje niet slaan, het is niet zo erg dat dit gebeurt. Het is normaal dat je kind blaadjes wil scheuren.’ daarna geeft ze het kind een kartonnen boekje.”**

Op welke verschillende manieren kun je reageren? Wat is het effect van de verschillende reacties?

*Ik wil de moeder erkennen en niet beoordelen. Daarom probeer ik subtiel en gevoelig te zijn, anders komt het snel over als een terechtwijzing. Met de glimlach, door op mijn hurken te gaan en me klein te maken, door “gewoon” te doen en er niet overdreven veel aandacht aan te besteden. Ik denk dat het gelukt is, dat de moeder niet aangedaan was. Maar ik heb deze reactie dan ook al een paar keer kunnen ‘oefenen’, in het begin lukte het me ook niet zo goed om dit rustig aan te pakken. Nu gaat dat al veel beter.*

*Wij zoeken met onze vrijwilligersploeg naar alternatieve zinnen. Bijvoorbeeld niet ‘je mag je kind niet slaan’ maar wel ‘hier slaan we de kinderen niet’ of zelfs nog eerder ‘hiervoor hoef je je kindje niet te slaan, want het is niet erg’. Met dit soort zinnen zeggen we niet al te veel over het opvoedingsgedrag van een ouder – we proberen niet te veroordelen – maar eerder iets over de concrete situatie in het consultatiebureau. We merken wel dat die focus op hier-en-nu helpt.*

*Dit zijn moeilijke situaties, voor vrijwilligers druipt dit in tegen hun gevoel. Tegelijk moeten ze alert blijven om niet te veroordelen, om de positieve en ongedwongen sfeer voor iedereen in het consultatiebureau te bewaken. Belangrijk is dat vrijwilligers kunnen begrijpen waarom iemand zus of zo reageert. Niet alle ouders hebben het even gemakkelijk, ze hebben uit hun eigen jeugd ook allemaal een andere referentiekader meegekregen – dat speelt mee in hun opvoedingsstijl vandaag. Veel oefenen en dit soort situaties samen met de vrijwilligers bespreken, vind ik het beste.*

#### **Kapstukken voor de basishouding:**

- Soms zijn er in het consultatiebureau conflicten, voelbare spanningen. Er is bestaat niet één juiste manier om te reageren. Bovendien valt eenzelfde reactie de ene keer in goede aarde, dan weer niet. Voor vrijwilligers is dit zoeken. Geef hen daarvoor de nodige tijd en ruimte en ondersteuning. Zorg dat ze met moeilijke situaties bij jou terecht kunnen, het is niet goed als vrijwilligers dit alleen dragen.
- Is het een idee om nieuwe vrijwilligers alvast voorbeelden te geven van moeilijke situaties die kunnen gebeuren? Voordeel is dat ze op voorhand kunnen nadenken hoe ze zullen reageren. Als ze mentaal voorbereid zijn, kunnen ze op het moment zelf misschien minder vanuit de eerste emotie te reageren. Nadeel is dat dit vrijwilligers kan overdonderen. Daarom doe je dit beter niet tijdens het intakegesprek dat al veel andere informatie bevat. Kan het tijdens het onthaaltraject? Bijvoorbeeld wanneer een nieuwe vrijwilliger samenloopt met een ervaren vrijwilliger?

### Casus 3 – "Ik heb de ouders enkele boekjes gegeven. Het is een manier om hen te motiveren om te lezen."

Hoe kunnen vrijwilligers impulsen aanreiken zonder dat ouders zich overdonderd voelen?

*Eén van de tactieken is om erbij te gaan zitten. Als het rustiger is, zie ik bijvoorbeeld dat vrijwilligers meegaan naar de speelhoek. Ze tonen alles, ze reiken speelgoed aan. Dat zet op een heel spontane manier veel in gang.*

*Ik vertel vrijwilligers dat ze op voorhand op de lijst moeten kijken naar leeftijd en taal van de kinderen die komen. Zo kunnen ze alvast het speelgoed afstemmen. Bij oudere kinderen zorgen ze dat de speelhoek helemaal in orde is. Zijn het vooral jongere kinderen dan leggen ze materiaal voor baby's op de tafel. Want we zien dat ouders met baby's meestal aan de tafel dicht bij de aankleedkussens blijven zitten. Vaak komt er vanzelf een gesprek aan die ronde tafel: 'Hoe oud is die van jou?'*

#### **Kapstukken voor de basishouding:**

- In het consultatiebureau kan er een boeiend aanbod zijn van spelmateriaal, kinderboeken, opvoedingsfolders, enzovoort, maar ouders mogen niet het gevoel krijgen dat ze züs of zo moeten doen, of dat ze het op hun manier eigenlijk niet goed doen. Dit vraagt om een subtiele manier van aanbieden: vrijwilligers presenteren zaken als waardevol, zonder het op te dringen. Elke uitnodiging moet tegelijk ook vrijblijvend zijn.
- Vraag vrijwilligers om op voorhand de lijst te bekijken. Als zij de leeftijd zien van de kinderen die op bezoek zullen komen, kunnen ze alvast aangepast speelgoed klaarleggen. Dit is een manier om zinvolle zaken aan te bieden, afgestemd op de gezinnen, zonder dat het voelt als een verplichting.

**Casus 4: "Het is een druk en één kind zet de wachtruimte op stelten. Hij doet de andere kinderen pijn. Mama reageert zeer fel, geeft het kind een harde tik. Nadien is er een zeer gespannen sfeer: iedereen is stil met zijn eigen ding bezig, de mama geeft een eerder gelaten indruk."**

Hoe kun je hierop reageren? Wanneer en hoe kom je als vrijwilliger tussen? Kun je iets over die tik zeggen, zonder dat je de moeder veroordeelt of ondermijnt?

*Zou het bijvoorbeeld kunnen dat de moeder thuis zachter zou reageren, dat ze hier extra streng optreedt omdat ze zich door de anderen in de wachtzaal bekeken voelt? Wil ze extra tonen dat ze het gedrag van haar kind afkeurt? Het helpt om je te verplaatsten in de schoenen van de ander, dan kun je rustiger en minder veroordelend te reageren.*

*Wat kan ervoor zorgen dat de negatieve sfeer nadien doorbroken wordt? Dat vind ik niet gemakkelijk. Als je iets zegt als 'kleine kinderen zijn soms niet gemakkelijk' kan dat wel een beetje lucht geven. Maar het effect blijft toch wat onvoorspelbaar.*

*Kun je ervoor zorgen dat het niet zover komt? Bijvoorbeeld op voorhand het kind afleiden door speelgoed aan te reiken? Soms lukt dat, maar niet altijd.*

*Veel vrijwilligers hebben ook de vraag: 'Als ik dit zie, vertel ik hier dan iets over aan de verpleegkundige?'*

#### **Kapstukken voor de basishouding:**

- Als je casussen bespreekt met vrijwilligers, probeer je dan samen af te vragen wat allemaal kan meespelen. Help vrijwilligers om de bril op te zetten van de ouder, het kind, de verpleegkundige. Ondersteun hen om hun perspectief te verbreden, dat helpt om ook bij moeilijke situaties rustig en met open vizier te reageren.
- Het is niet eenvoudig om in te schatten wat, wanneer en hoe je iets kunt zeggen. Er bestaat geen lijst met toverzinnen die altijd werken, maar het kan wel helpen om met alle betrokkenen in de het consultatiebureau hierover van gedachten te wisselen. Zo kun je met de ploeg of zelfs binnen het hele Huis van het Kind een gemeenschappelijke visie ontwikkelen op thema's die vaak terugkomen: gezinnen die laattijdig zijn voor een afspraak, taalverschillen overbruggen, ... Op die manier maak je vrijwilligers weerbaarder: ze weten welke situaties kunnen voorvallen en welke mogelijke reacties ze kunnen uitproberen. Dat laat toe om minder vanuit de eigen emotie te reageren.
- Is er een beleid over wat vrijwilligers wel en niet doorgeven aan de consultatiebureauverantwoordelijke, aan de verpleegkundige?
- Voor vrijwilligers is het belangrijk te weten dat ze achteraf bij iemand terecht kunnen. Neem ook de druk van de schouders weg door aan te geven dat ze geen superkrachten hebben: ze kunnen mee bouwen aan een positieve sfeer in de wachtruimte, maar ze zijn daar niet als enige verantwoordelijk voor. Er spelen steeds ook nog zo veel andere factoren mee.

## 3.2 Ondersteuning van vrijwilligers

Een warme basishouding is geen competentie die je 'hebt' of 'niet hebt': je kunt er in groeien. Opdat vrijwilligers kunnen groeien in de basishouding van gastvrouw (of -heer), verbinding en vrijblijvende ontmoeting, is ondersteuning en begeleiding nodig.

Om als coach het overzicht te houden, kun je die ondersteuning en begeleiding onderbrengen onder de kernaspecten van elk goed vrijwilligersbeleid. Het gaat om vijf aspecten: rekruteren, onthalen, coachen, evalueren en exit (gebaseerd op Vermeulen<sup>1</sup>). In elk van deze onderdelen liggen kansen om vrijwilligers te ondersteunen. Zo kun je al tijdens het rekruteren inzetten op de basishouding voor ontmoeting, bestaande vrijwilligers motiveren met succeservaringen, enzovoort. Alles hangt samen.

### Tussendoor

Idealiter worden de verschillende aspecten van het vrijwilligersbeleid (dit is visie opbouwen en van daaruit rekruteren, onthalen, coachen, evalueren en exit begeleiden) structureel ingebouwd in de werking. Realiteit is echter dat er geen stroomlijning is en onvoldoende tijd. Momenteel verloopt het vrijwilligersbeleid ad hoc en tussendoor. Het zou beter werken als een of twee vaste personen dit kunnen opnemen, zodat het een duidelijk takenpakket is en de continuïteit gegarandeerd wordt.

*Als ik tijdens een week 3 à 4 nieuwe vrijwilligers doorkrijg, gaat het wel. Als ik er tien tegelijk doorkrijg, is het onmogelijk op te volgen*

*Binnen één functie 230 vrijwilligers opvolgen is onhaalbaar, ook al gebeurt het in overleg met voorzitters van de respectieve bureaus.*

## 1) Rekruteren

Nieuwe vrijwilligers trek je niet zomaar aan. Welke vrijwilliger wil je in de organisatie? Wat verwacht je van de vrijwilliger? Wat is het concrete takenpakket? Wat kun je de vrijwilliger bieden?

### Marktkraam

In de theorie over een goed vrijwilligersbeleid komt een metafoor voor over een marktkraam. Er zijn nog steeds even veel mensen die vrijwillig engagement willen opnemen, maar wel steeds meer organisaties die met vrijwilligers werken. De concurrentie is dus groter. Daarom moet je jouw "product" als een marktkramer op de markt verkopen. Welke taken zet jij in de etalage om zoveel

<sup>1</sup> Vermeulen, K. (2014). Een vrijwilligersvriendelijke organisatie vanuit een degelijk vrijwilligersbeleid. Vormingstweedaagse 2014, Brussel.

mogelijk vrijwilligers aan te trekken? Of ben je eerder op zoek naar een specifiek type vrijwilliger en zet je daarom bepaalde taken meer of minder in de verf? Belicht je vooral taken als wegen en meten of probeer je vrijwilligers te enthousiasmeren door te vertellen over het consultatiebureau als een ontmoeting met de wereld in het klein, een plek waar je kan kennismaken met diversiteit? Misschien probeer je hen wel te lokken als gastheer of gastvrouw?

Het is goed om hierbij stil te staan. Merk je dat de aankondiging van het vrijwilligerswerk niets vermeldt over ontmoeting uitbouwen, dan is dat misschien een mogelijke verklaring voor de weerstand die sommige huidige vrijwilligers voelen bij deze opdracht. Zij zijn bij aanvang nooit aangesproken op die opdracht, hebben zich enkel geëngageerd voor het meten en wegen van de kinderen en het vlot verloop van het consult. Het is dit standaardpakket waarop ze intekenden. Door bewust na te denken over de inhoud van je rekruteringsbericht (of –gesprek), zie je hoe dit mee de toon kan zetten. Het is een eerste belangrijk moment waarop je aangeeft welk belang de organisatie hecht aan ontmoeting in het consultatiebureau en de rol die vrijwilligers hierin kunnen spelen.

### Oefening: m/v gezocht

Als je deze oefening samen met vrijwilligers doet, kan het tegelijk een opstap zijn naar een gesprek: waar willen we naartoe met het consultatiebureau? Opdracht: (her)schrijf het vacaturebericht voor nieuwe vrijwilligers. Start met de titel: roept die de juiste verwachtingen op? Vervolgens begin je het bericht met de win-win voor de vrijwilliger. Bijvoorbeeld: sociaal contact ervaren, werken met een divers publiek, werken in een meertalige context,... Daarna ga je over naar de taken die een vrijwilliger kan doen. Misschien kun je hier het ontmoetingsaspect uitspelen?

*Er staat een vacature op servicepunt (via [www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be)). Daar staat in 'het onthalen van ouders' en 'zorgen dat het verloop in het consultatiebureau vlot gaat', maar verder geen specifiek takenpakket. In een eerste gesprek vertel ik ook dat ze de ruimte mee op orde houden. Het 'onthalen van ouders' staat als eerste element. Ik noem het geen 'ontmoeting' maar eigenlijk gaat dat onthalen wel over de basishouding van een vrijwilliger die kan leiden tot ontmoeting.*

### Verschillende kanalen

Er zijn verschillende communicatiemiddelen en -kanalen, maar mondelinge rekrutering blijkt nog steeds de meest effectieve manier, zeker wanneer je mensen persoonlijk aanspreekt. 'Wil je werken als vrijwilliger in het consultatiebureau? We denken dat dit werk echt iets voor jou is.' Daarnaast worden heel wat kandidaat-vrijwilligers toegevoegd vanuit een activerings- of inburgeringstraject. Dit zijn vaak mensen in een maatschappelijk kwetsbare situatie die zich verplicht kandidaat stellen als vrijwilliger.

*Vrijwilligers die instappen via bijvoorbeeld het OCMW houden het minder lang vol. Deze vrijwilligers vragen ook veel extra begeleiding.*

*Wanneer we nieuwe vrijwilligers zoeken, vragen we het vaak aan mensen die we al kennen. Bijvoorbeeld mama's die de Speelvijver bezoeken, toogvrijwilligers bij Samenlevingsopbouw,... Dit werkt goed. Doordat ze onze organisatie al kennen, voelen ze zich sneller thuis en merken we dat ze langer actief blijven als vrijwilliger.*

## Een goede mix

Veel consultatiebureaus hebben het beleid om bewust vrijwilligers te mengen. In de ploeg zijn er Nederlandstalige en anderstalige vrijwilligers, kernvrijwilligers die dit engagement al jaren opnemen en nieuwe vrijwilligers, vrijwilligers in maatschappelijk kwetsbare situaties die de nodige zorg en ondersteuning nodig hebben, mensen uit kansengroepen die een verplicht of een kort engagement opnemen en mensen die zich langdurig kunnen inzetten. Een goede mix is praktisch: de vrijwilligers die het reilen en zeilen kennen, zijn nodig om de permanente in- en uitstroom van kortblijvende vrijwilligers mee op te vangen. Een goede mix zorgt ook voor herkenbaarheid bij de gezinnen. Een team met een grote diversiteit (gender, etnisch-cultureel, sociaal-economisch) maakt dat mensen met diverse afkomst zich welkom voelen.

De mix zegt weinig over de competenties van vrijwilligers. Iemand die sterk is in organiseren, in technisch meten en wegen en het bijhouden van het afsprakensysteem, lukt het niet altijd om een sfeer voor ontmoeting te helpen creëren. Vrijwilligers met een kwetsbare achtergrond kunnen zeer sterk zijn in het spelen met kinderen en het contact met ouders. Dat de mix een meerwaarde is, staat buiten kijf. Al blijft het wel belangrijk dat je ook rekening houdt met de draagkracht van de organisatie. Hoeveel kortdurende engagementen kan de ploeg aan? Hoeveel tijd en ruimte heb je zelf om vrijwilligers in maatschappelijk kwetsbare situaties te ondersteunen?

*Vanuit het CAW komen vaak geëngageerde mensen die sterk in hun schoenen staan. Vrijwilligers vanuit het inloopteam vragen vaak veel opvolging. Vanuit het servicepunt is het wisselend: als mensen te veel gepusht worden, werkt het vaak niet. Kortom, we hebben niet altijd vat op welke vrijwilliger er zal komen. Vanuit onze eigen werking zijn we het gewoon om te werken met taalverschil en om extra zorg te besteden aan iemands thuissituatie. We vinden dat ook belangrijke taak van onze organisatie. Het belangrijkste is dat de vrijwilliger in kwestie goesting heeft. Ook als ze een band hebben met de organisatie blijven ze doorgaans langer.*

## 2) Onthalen

Als kandidaat-vrijwilligers zin hebben in het vrijwilligerswerk in het consultatiebureau komt de volgende stap: het onthaal. Dit start meestal met een gesprek om kennis te maken en na te gaan wat jullie kunnen betekenen voor elkaar. Bedoeling is dat de kandidaat-vrijwilliger zich een waarheidsgetrouw beeld kan vormen van de organisatie en de taken die van hem/haar verwacht worden. Als coach ga je in dit gesprek na of de kandidaat-vrijwilliger de visie en missie van de organisatie genegen is. Je wil de kandidaat-vrijwilliger zo goed mogelijk leren kennen. 'Hallo! Wie ben jij? Wat wil je? Wat spreekt je aan? Waar gaat je interesse naar uit? Hoeveel tijd kun je vrijmaken? Daarnaast geef je uitleg over de verdere onthaalprocedure: de proefperiode, nog een opvolgesprek, ...

Tijdens het onthaal – het eerste gesprek en de verdere proefperiode – liggen kansen om bij de vrijwilligers een zaadje te planten voor ontmoeting. Laat hem/haar zin krijgen om daaraan te werken. Veel hangt af van wat jij zelf uitstraalt. Wat vertel je over de basishouding die jij verwacht? Bouw je een peter/meter systeem uit, een ervaren vrijwilliger met wie je de nieuwe vrijwilliger laat

samenlopen om expliciet te werken aan ontmoeting? De manier waarop jij ontmoeting in deze fase beklemtoont, heeft een grote invloed op de verdere focus van de vrijwilliger op ontmoeting.

*In de meeste bureaus doe ik als coach de intakes van nieuwe vrijwilligers. In sommige bureaus gebeurt dit door een vrijwilliger die verantwoordelijk is voor het bureau. Ik vertel wat het werk in het consultatiebureau inhoudt, zodat de kandidaat-vrijwilliger zijn verwachtingen kan bijstellen. Daarna volgt hij/zij een consultatiemoment mee waarbij ik alle praktische zaken overloop. Er volgt opnieuw een gesprek en vervolgens voert de nieuwe vrijwilliger samen met een ervaren vrijwilliger een consultatiemoment uit. Nadien heb ik een telefonische nabespreking. Eenmaal gestart is er te weinig tijd om elke nieuwe vrijwilliger op te volgen. Dat lukt niet.*

*Het start met een intakegesprek, daarna volgen er drie proefmomenten in duo met een ervaren vrijwilliger. Dat kan de eerste keer iemand zijn die dezelfde taal spreekt, de tweede keer iemand die sterk is ontmoeten, de derde keer met mij als coach. Ik laat het hen dus eerst grondig ervaren, in de hoop dat de nieuweling zelf kan concluderen of het iets voor hem/haar is. Daarna volgt een tweede gesprek.*

## Onthaalgesprek

Het eerste gesprek is het onthaal – of intakegesprek. Het staat volledig in het teken van kennismaking. Kennismaking met elkaar, met de werking van het consultatiebureau en met het takenpakket van de vrijwilliger. Dit gesprek geeft jou als coach de kans om de visie van de organisatie van bij aanvang duidelijk aan de vrijwilliger meet te geven. In een gesprek over wederzijdse verwachtingen kun je afoetsen in welke mate de kandidaat-vrijwilliger mee is met jullie visie op vriendelijk onthaal, met de opdracht om contact te faciliteren.

*Tijdens de intake overloop ik de belangrijkste zaken. Het gebeurt via een vast stramien dat ook terugkomt in de informatiebundel die vrijwilligers achteraf meekrijgen – als houvast. Ik vertel over hun takenpakket, draai bij wijze van spreken een filmpje af vanaf het onthaal van de ouder. 'Verwelkom hen door goedendag te zeggen. Geef aan: 'Je mag je kindje uitkleden.' Vraag 'Heb je het boekje bij?'' Sommige vrijwilligers vragen dan of ze ook met de kinderen mogen spelen. Ik antwoord dat dit zeker kan als ze dat graag doen. Sommige vrijwilligers schrikt dat spelen net af, dus ik verplicht hen daar niet toe. Ik beklemtoon wel de basishouding van vriendelijk onthaal, het respect voor andere culturen en andere overtuigingen. En het beroepsgeheim.*

Ook al is het vaak een grote investering van de tijd, uit de voorbeelden blijkt dat het loont om van bij het begin grondig te investeren in het onthaal van de vrijwilliger en ook goed af te stemmen. Wat zijn de verwachtingen van het consultatiebureau? Wat zijn de verwachtingen van de vrijwilliger? Waar kan het consultatiebureau wel of niet aan tegemoet komen tegenover de vrijwilliger? Wat houdt de begeleiding van het consultatiebureau wel en niet in?

## Speciaal onthaal

Een goed onthaal is natuurlijk ook belangrijk voor kandidaat-vrijwilligers die via activeringstrajecten worden doorgestuurd. Tegelijk is dit gesprek voor jou vaak een manier om te onderzoeken hoeveel extra ondersteuning de vrijwilliger zal nodig hebben. Dit kan gaan om begeleiding bij de taken, maar ook om begeleiding bij persoonlijke zaken. Soms gebeurt het dat kandidaat-vrijwilligers die te veel begeleiding nodig hebben, niet kunnen starten omwille van de grote werklust bij de organisatie. Dit stelt coaches soms voor een moeilijke keuze: ze willen graag iedereen een kans geven. In hoeverre kun je intensieve ondersteuning aanbieden zonder de begeleiding van de andere vrijwilligers uit het oog te verliezen? In welke mate kun je ondersteunen en tegelijk de kwaliteit van het consultatiebureau blijven waarborgen? Omgekeerd: stel dat consultatiebureaus de vrijwilligers strenger zouden selecteren, blijven dan nog voldoende vrijwilligers over?

*Ik begeleid vrijwilligers in een activeringstraject vaak op alle mogelijke manieren. Bijvoorbeeld door opvang te zoeken voor de kinderen, papieren in orde te brengen, enzovoort. Ook wanneer de begeleiding door het OCMW gestopt wordt, blijf ik verder ondersteunen. Als de vrijwilliger het nadien goed doet, krijgen ze betalend werk. Ik ben natuurlijk blij voor hen, maar tegelijk ben ik ook mijn "investering" weer kwijt.*

## Opdracht versus zorg

Veel coaches ervaren een **spanning tussen de opdracht die het consultatiebureau tegenover gezinnen opneemt enerzijds en de zorg voor vrijwilligers anderzijds**. Een casus ter illustratie:

*Een vrijwilligster zet zich in voor het consultatiebureau, ondermeer omdat ze Nederlands kan oefenen. Wanneer ze merkt dat veel gezinnen in het consultatiebureau geen Nederlands spreken, helpt ze hen verder in haar eigen taal. De communicatie loopt heel vlot, voor de gezinnen is haar bijdrage absoluut een meerwaarde. Maar zelf frustreert het de vrijwilligster dat ze geen Nederlands kan spreken.*

Hoe bespreek je dit met de vrijwilligster? Vanuit het perspectief van de gezinnen is het allerbelangrijkste dat de communicatie vlot loopt. De meertaligheid van de vrijwilliger is dus een absoluut pluspunt: ouders die geen Nederlands kennen, kunnen praten in een andere taal die ze begrijpen. Tegelijk wil je als coach ook tegemoet komen aan de verwachtingen van de vrijwilliger: dat is immers wat hem of haar motiveert. Sommige organisatoren en coaches lossen dit op door op een andere manier te zorgen voor oefenkansen: communicatie op papier, gesprekken met verpleegkundige en arts, gesprekken tussen coach en vrijwilliger en tussen vrijwilligers onderling gebeuren bijvoorbeeld allemaal in het Nederlands.

Dit voorbeeld toont de spanning tussen enerzijds de zorg voor de verwachtingen van vrijwilligers (bijvoorbeeld Nederlands oefenen) en anderzijds de opdracht van een consultatiebureau tegenover gezinnen (bijvoorbeeld hen tegemoet komen op vlak van taal). Dit is een moeilijke



evenwichtsoefening waarbij weinige directe oplossingen voorhanden zijn. Het helpt om met de leidende organisaties duidelijke afspraken te maken over mogelijke verwachtingen en minimum engagement. Wat zijn de wensen van een vrijwilliger die mogelijk in aanmerking komt voor het consultatiebureau? Welke wensen kunnen in het consultatiebureau ingelost worden en welke niet? Wat is het minimum engagement dat het consultatiebureau van de vrijwilliger verlangt? Kan die vrijwilliger daaraan tegemoet komen?

*Ik zeg tegen de trajectbegeleider van het OCMW dat een vrijwilliger die slechts één moment per week beschikbaar is of telkens voor 16u door moet om kinderen op te halen, niet het juiste profiel heeft voor het consultatiebureau. Ook als het om activering gaat, moet het OCMW rekening houden met de organisatie van het consultatiebureau.*

*Er komen ook vrijwilligers uit psychiatrische centra. Soms gaat dat heel goed, soms zijn ze (nog) niet klaar voor vrijwilligerswerk in het consultatiebureau. Dan koppel ik dat terug aan de begeleider. Het is belangrijk dat zij goed zicht hebben op ons werk met gezinnen.*

## Op proef

Na het onthaalgesprek vangt de proefperiode aan. In de praktijk komt dit vaak neer op drie momenten waarop de kandidaat-vrijwilliger meeloopt met een ervaren vrijwilliger. Denk je na over de match tussen kandidaat-vrijwilliger en ervaren vrijwilliger? Het kan positief zijn om een kandidaat te koppelen aan een vaste vrijwilliger die veel aandacht besteedt aan het begroeten van de kinderen en ouders, die makkelijk een praatje aanvangt, die bij zich op vrije momenten actief in de wachtruimte begeeft. Als je een nieuwe vrijwilliger een goed voorbeeld geeft om te volgen, maak je meteen duidelijk wat de organisatie bedoelt met 'inzetten op ontmoeting'.

*Ik probeer nieuwe vrijwilligers altijd te koppelen aan vrijwilligers die het al even doen en die het goed kunnen overbrengen. Of ik koppel anderstalige vrijwilligers aan een vrijwilliger die Nederlands en een andere taal spreekt, zodat ze zien hoe vrijwilligers eerst Nederlands gebruiken maar zich daar niet krampachtig aan vasthouden.*

*Ik weet niet van alle 230 vrijwilligers welke sterkte ze allemaal hebben, dus is het moeilijk om bijvoorbeeld strategisch elke nieuwe vrijwilliger te koppelen aan iemand die goed is in ontmoeting.*

Organisatorisch is het niet altijd even vanzelfsprekend, maar een strategische koppeling heeft wel degelijk effect. In de samenwerking met ervaren vrijwilligers kunnen kandidaat-vrijwilligers 'stelen met hun ogen'. Als er drie zulke momenten zijn, kan de bagage die de ervaren vrijwilligers doorgeven variëren. Bijvoorbeeld iemand die het consult vlot laat verlopen, iemand die goed is sfeerbeheer en ontmoeting, iemand die goed is in de omgang met kinderen.

Na die drie momenten kun je bij de nieuwe vrijwilliger maar ook bij de ervaren vrijwilliger luisteren hoe het verlopen is. Deze informatie kun je terugkoppelen in een afsluitend gesprek met de kandidaat-vrijwilliger: het gesprek waarin beslist wordt of de kandidaat-vrijwilliger het engagement kan opnemen.

*Ik vraag ook altijd feedback van de andere vrijwilliger uit het duo. Het maakt niet uit waarin die andere vrijwilliger sterk is, hoeveel ervaring hij/zij al heeft, een vaste vrijwilliger kan altijd iets vertellen over de nieuwe kandidaat. 'Dat was een keisociale.' Of 'Die was alleen maar met de kinderen bezig. Die wil niet opruimen.' Die informatie koppel ik terug naar de nieuwe vrijwilliger. Bijvoorbeeld 'Zeg ook de ouders goedendag'.*

### 3) Coaching

Een vrijwilliger begeleiden is van belang voor het welbevinden van de vrijwilliger én voor het goed functioneren van de werking. Dit betekent dus aandacht hebben voor de vrijwilliger als persoon én voor het efficiënt en effectief uitvoeren van de opdracht. Deel van die opdracht is in het consultatiebureau een sfeer creëren waarop ontmoeting kan volgen. Hoe kun je vrijwilligers daarin begeleiden? Hoe kun je hen coachen in de basishouding voor ontmoeting, terwijl je weet dat 'basishouding' en 'ontmoeting' weinig concrete begrippen zijn?

#### De rollen van de coach

De coach speelt een zeer belangrijke rol voor vrijwilligers. Of beter gezegd: meerdere rollen. Hij of zij is manusje-van-alles, informatiebron, probleemoplosser voor allerlei (praktische) vragen, luisterend oor, ... Kortom, een coach is iemand die nabij is en betrokkenheid toont op het werk van de vrijwilligers. Dit motiveert vrijwilligers, ze waarderen dit.

*Doordat ons bureau boven de wachtruimte is, zijn we ook fysiek zeer aanwezig. Elke keer dat we naar het toilet gaan of een sigaret roken, passeren we langs de wachtruimte. Omdat we zo zichtbaar aanwezig zijn, spreken vrijwilligers ons ook sneller aan. Zo staan we letterlijk en figuurlijk dicht bij hen.*

*Wij praten tussendoor ook vaak met de vrijwilligers. Als één van ons niet in Huis van het Kind was tijdens het consult, vertellen vrijwilligers dat het "stil" was.*

*"En passant" kun je ook andere dingen bespreken: wat vind jij belangrijk, hoe gaat het, hoe voel je je hier als vrijwilliger?*

#### Randvoorwaarden

Ook al ben je nog zo'n goede coach, je hebt niet alles in de hand. Bepaalde randvoorwaarden moeten vervuld zijn.

- Groeps sfeer onder de vrijwilligers

Vrijwilligers zijn in het consultatiebureau vaak alleen aan het werk. Omdat ze wel graag contact hebben met de andere vrijwilligers organiseren veel coaches – naast de jaarlijkse vergaderingen – zomerdrinks, nieuwjaarsrecepties, enzovoort. Initiatieven waar eten en drinken aan te pas komen, worden het meest gewaardeerd.

*Ik merk nog steeds het effect van het zomerfeest dat we onlangs organiseerden. De vrijwilligers spreken mij tussendoor veel meer aan en het heeft goed gedaan aan de onderlinge sfeer.*

- Samenwerking met de andere partners in het Huis van het Kind

Arts, regioverpleegkundigen en gezinsondersteuners bepalen mee de sfeer in een consultatiebureau. Het is daarom belangrijk dat de rol van de vrijwilliger voor alle betrokken partijen duidelijk is, dat hierover een coherent beeld leeft bij alle betrokkenen. Als alle neuzen in dezelfde richting staan en de samenwerking loopt vlot, lijken vrijwilligers zich veel vrijer en meer zelfzeker te bewegen in de wachtzaal.

*Bijvoorbeeld: als een vrijwilliger die hartelijk aan het spelen is met een kind positief wordt aangesproken, zal hij/zij een volgende keer nog meer geneigd zijn om dat initiatief te nemen.*

*Voor vrijwilligers is de relatie met de gezinsondersteuner soms onduidelijk. Een vrijwilliger wil ouders met elkaar verbinden, maar ook een gezinsondersteuner werkt in de wachtzaal soms groepsgericht. Wie doet wat? Dat loopt soms door elkaar.*

*Vrijwilligers met een vast schema werken soms in dezelfde vaste shiften als arts en verpleegkundige. Die samenwerking loopt meestal wel vlot.*

- Tijd

Om goed te kunnen coachen heb je tijd nodig. In de praktijk is die er niet altijd. Sommige coaches begeleiden verschillende consultatiebureaus, alle vrijwilligers samen vormen een grote groep. Ook per afzonderlijk consultatiebureau is het niet vanzelfsprekend om alle vrijwilligers samen te brengen en als dat lukt, staan er nog andere zaken op de agenda.

*Als de mogelijkheden van de organisatie beperkt zijn om vrijwilligers goed op te volgen, kunnen we dan niet de structuur van het Huis van het Kind mee benutten? Kan ik bijvoorbeeld de opvolging van de vrijwilligers delen met de coördinator van het Huis?*

### **Maximale en minimale variant**

Hieronder staan verschillende vormen van coaching: intervisie, leren op de vloer, rollenspelen,... Het zijn verschillende methodieken die je kunt aanwenden om vrijwilligers te begeleiden in de warme basishouding die nodig is voor ontmoeting. Precies omdat er in praktijk niet altijd tijd is om intensieve coaching op te nemen, kun je uit deze verschillende werkvormen de meest haalbare kiezen. Het belangrijkste is dat deze methodieken (ook in een minimale variant) vrijwilligers laat reflecteren. Door dergelijke momenten in te bouwen, kun je veranderingen in denk- en handelingskaders mogelijk maken.

### **Coaching door intervisie**

Intervisiemomenten waarbij vrijwilligers dagelijkse situaties uit het consult kunnen delen, zijn zeker zinvol. De situaties die zij aandragen zijn 'casussen'. Uit de bespreking van deze situaties, deze

casussen, haalt de groep gegarandeerd elementen die te maken hebben met ontmoeting. Waarom was die moeder op haar ongemak? Wat maakte dat het kind na het doktersbezoek terug naar de speelhoek ging? Als je een situatie met verschillende vrijwilligers vanuit verschillende standpunten bekijkt, komen er nieuwe inzichten, nieuwe vragen. Zo verruim je het perspectief van de ploeg vrijwilligers.

Bovendien zet je het onderwerp 'ontmoeting' in de schijnwerpers. Als je dat blijft doen, komt er ook bij de vrijwilligers een voortdurende alertheid voor dit onderdeel van hun takenpakket. Daarnaast kan deze manier van werken ervoor zorgen dat vrijwilligers zich gewaardeerd voelen. Als vrijwilligers de casussen, de situatie mogen inbrengen, toon je oprechte interesse in hun verhalen en ervaringen. Dergelijke betrokkenheid op wat zij dagelijks doen, werkt zeker motiverend.

Hoe begin je hier nu aan? Er zijn verschillende intervisietechnieken mogelijk. Werkbare methoden voor het consultatiebureau zijn Wanda en de Incidentmethode.<sup>2</sup> Wat deze methodieken overeenkomstig hebben, is een zeer gestructureerd verloop. Gemiddeld duurt het twee uur.

- Alle aanwezigen vertellen (indien gewenst) een situatie. In deze fase is dit slechts een korte schets.
- De groep kiest een situatie om verder uit te spitten: dit is een situatie die voor iedereen herkenbaar is, een situatie die dringend is of een situatie die tijdens de bespreking interessante vragen zal uitlokken. De groep beslist.
- Degene die de situatie meemaakte, is nu de 'casusinbrenger'. De casusinbrenger vertelt nu meer uitgebreid over de situatie. De anderen stellen vragen waardoor de situatie helemaal duidelijk wordt. Wat gebeurde er precies? Wie zei wat? Was er voordien al iets gebeurd? Bedoeling is dat iedereen zich een helder beeld kan vormen van de situatie, dat de deelnemers de situatie als een film in hun hoofd kunnen afspelen.
- De volgende fase is voor de reflectie van de deelnemers de belangrijkste fase. De groep gaat op zoek naar de perspectieven van alle betrokkenen uit de situatie (wat kan er mee gespeeld hebben?). En de groep komt tot mogelijke manieren om in een dergelijke situatie te handelen. Wat is zijn mogelijke effecten van een bepaalde reactie? Om deze fase goed te begeleiden, biedt Wanda bijvoorbeeld concrete tools (brilletjes, opstelling van poppetjes, enzovoort).

### Coaching door rollenspel

Een andere manier om met vrijwilligers te werken aan basishouding is hen zelf 'een warm welkom' of 'een open sfeer' te laten ervaren. Rollenspelen over veel voorkomende situaties zijn hiervoor bijzonder geschikt. Je kunt meer abstracte elementen verwerken in concrete scènes. Denk maar aan het spanningveld tussen het consultatiebureau als een intieme versus een publieke ruimte: laat je gezinnen in hun cocon zitten of spreek je hen actief aan? In een rollenspel kun je hiermee oefenen. Hoe reageert een ouder als ik hem zus of zo benader?

---

<sup>2</sup> Alle info over Wanda vind je op [projecten.arteveldehogeschool.be/wanda](http://projecten.arteveldehogeschool.be/wanda). De stappen van de incidentmethode vind je op [www.softskills.nl/intervisie-de-incidentmethode](http://www.softskills.nl/intervisie-de-incidentmethode).

Voor rollenspelen met jouw vrijwilligersploeg vind je inspiratie in de vorming, uitgewerkt in dit project. Haal scènes uit het draaiboek (in bijlage 3) en organiseer op die manier een vormingsmoment afgestemd op de noden die op dat moment bij jouw vrijwilligers leven.

*Ik neem mee: af en toe tussen de mensen gaan zitten, dat kan helpen. (vrijwilliger in het consultatiebureau)*

*De werkvorm was fijn, omdat het ook als een soort toeschouwer naar mijzelf liet kijken. Dat is goed, dat zet aan het denken. Zo weet ik weer dat het schoon is om in dialoog te gaan en dat ik echt mezelf mag zijn. (vrijwilliger in het consultatiebureau)*

*Ik ben nogal een afwachtend type, ik kom niet zo vaak tussen en misschien hoeft dat ook niet. Maar ik kan wel meer mijn interesse en aandacht tonen, zonder dat ik me effectief ga moeien. Ik heb vandaag ondervonden dat bezoekers het appreciëren als je laat weten dat je hen gezien hebt. (vrijwilliger aan het onthaal van Huis van het Kind)*

*De werkvorm was zeer interessant. Ik heb veel gehad aan de feedback van de acteurs, als zij zeiden hoe het bij hen binnenkwam. Want soms zeg je iets in het consultatiebureau maar eigenlijk weet je nooit hoe dat overkomt bij de ouders. (vrijwilliger in het consultatiebureau)*

*Ik vond de contactoefening tijdens de opwarming heel positief. Ik heb er uit geleerd dat oogcontact iets doet, dat het zo'n groot effect heeft. (vrijwilliger aan het onthaal van Huis van het Kind)*

*Ik ben al veel theoretisch bezig geweest met ontmoeting, vandaag zie ik dat het echt neerkomt op actie. Neem nu de andere opstelling van de tafel voor wegen en meten... Die tafel is een houvast voor vrijwilligers maar ook een barrière om contact te hebben. Een andere opstelling van de tafel, maakt dat we meer in de ruimte bewegen en dat heeft meteen een heel ander effect. Bij het onthaal kunnen we dat misschien ook anders aanpakken. (coördinator Huis van het Kind)*

*Tijdens deze workshop heb ik gemerkt dat ik van jullie heel veel kan leren. Door jullie aanpak te zien, kan ik het beter inschatten wanneer jullie mij bellen om een bepaalde situatie te bespreken. Als ik jullie realiteit ken, kan ik dat beter inschatten. (vrijwilligerscoach in het consultatiebureau)*

*Ik merkte dat het eerste contact, de manier van begroeten cruciaal is voor het verdere verloop van het consult. Als je van goede wil bent om contact te maken met de ouder en kind kunnen er veel mooie zaken ontstaan. (medewerkster)*

*Ik vond het leuk om deze workshop bij te wonen. Het is leuk om samen te zoeken naar oplossingen. (vrijwilliger in het consultatiebureau).*

*Als vrijwilliger is het niet altijd gemakkelijk om je aandacht te verdelen. De ene ouder wil weten wanneer hij aan de beurt is, een kindje moet gewogen en gemeten worden, een andere ouder zie je onrustig worden. Je hebt vaak ogen en oren tekort om alles op te merken als vrijwilliger. Mij helpt het om wat ik zie en doe te benoemen. Ik ben dit en dit aan het doen. Dat geeft rust. Door dit zo te doen, laat je mensen niet vallen. (vrijwilligerscoach in het consultatiebureau).*

*Bedankt voor de vriendelijkheid en om ons tijdens de workshop goed te laten voelen. (vrijwilliger in het consultatiebureau).*

*Ik vond het makkelijk om in te springen op scène, het waren niet de moeilijkste situaties. Als mensen ruzie maken, vind ik het wel lastig. Ik onthou dat het belangrijkste is om rustig te blijven. (vrijwilliger in het consultatiebureau).*

*Deze workshop is super. De manier waarop jullie het brengen is zoals het echt gebeurt. Door daarop in te spelen, zie je dat elk het doet op zijn eigen manier. We kunnen hierdoor zoveel opsteken van elkaar. Leuk! (medewerkster)*

*Ik voelde me volledig op mijn gemak. Het was fijn om de reacties te horen van de acteurs, want als je iets doet bent je daar niet altijd van bewust. Leerrijk om die feedback te horen. (vrijwilliger in het consultatiebureau)*

*De opwarm oefeningen helpen om je op je gemak te voelen. Doordat in de eerste versie van de scènes veel 'fouten' zitten, kun je het bijna niet erger doen. Dat is geruststellend. Het leuke aan deze werkvorm is dat je het zelf mag proberen. (vrijwilliger aan het onthaal van Huis van het Kind)*

## Coaching in rondjes

Rollenspel en een intervisie waarbij je een stappenplan volgt, tillen het 'uitwisselen van ervaringen' op. Deelnemers krijgen nieuwe inzichten over ontmoeting en hun eigen aandeel daarin. Het is dus wel degelijk waardevol om het zo grondig aan te pakken. In praktijk lukt dat echter niet altijd. Het is niet vanzelfsprekend om alle vrijwilligers samen te brengen en als dat lukt, staan er nog andere zaken op de agenda. Kortom, vaak heb je geen twee volle uren, de tijd die nodig is voor een volledige intervisie.

Om samen met de vrijwilligers toch tot degelijke reflectie te komen, kun je het ook kleiner aanpakken. Trek tijdens een bestaande vrijwilligersvergadering een half uur uit voor reflectie en start meteen met een vraag die de tongen losmaakt. Bijvoorbeeld: Welke positieve ervaringen heb je onlangs gehad in je contact met gezinnen in het consultatiebureau? Of: Als je terugkijkt op het voorbije jaar, wat waren dan leuke momenten? Wat maakt dat die momenten leuk waren voor jou? Een vraag vanuit het standpunt van gezinnen: Op welke momenten merkte je dat gezinnen tevreden waren tijdens het wachten? Hoe komt het dat dit leuke momenten waren voor gezinnen?

Als je voor het eerst een rondje doet op een vrijwilligersvergadering, start dan met succeservaringen. Positieve gedachten over ontmoeting geven energie om ermee verder te gaan. Als je deze gewoonte kunt aanhouden, kun je een latere bijeenkomst ook eens polsen naar de moeilijkheden die vrijwilligers ervaren in het contact met gezinnen in het consultatiebureau?

Hoe dan ook, door dit thema te agenderen op het vrijwilligersoverleg, door tijd te maken voor hun ervaringen, toon je als coach dat je ontmoeting belangrijk vindt. Als je meer tijd hebt, kun je op een vrijwilligersvergadering na een rondje ook doorgaan met een casusbespreking die iets vrijer verloopt. Twee voorbeelden.

*Eerste casus: Samen met zijn twee kinderen blijft een ouder na het bezoek bij de dokter en de verpleegkundige in de wachtzaal zitten. Omdat het heel druk is vraag ik aan de ouder om samen met de kinderen door te gaan. Ik voelde dat ik hard aarzelde om die vraag te stellen. → De groep stelt bijkomende vragen. Hoeveel mensen waren er nog aanwezig? Hoe oud waren de kinderen? Was het de eerste keer dat je die mama ontmoette? Hoe kwam het dat je aarzelde om de vraag te stellen? → In een volgende stap bedenkt de groep wat zij zouden doen in dergelijke situatie. Welke andere reacties zijn nog mogelijk? Welk effect zou een andere reactie hebben op het gezin? Op de sfeer? → Vanzelfsprekend kom je op bepaalde topics uit. Mogen gezinnen blijven na het consult? Kunnen oudere broers en zussen ook aanwezig zijn in de wachtruimte? Hoe geven we broers en zussen een plek zodat ze welkom zijn en toch de dynamiek van het consultatiebureau niet storen? De kans bestaat dat je in deze bespreking botst op de spanning tussen enerzijds sfeerbeheer en een welkom gevoel voor iedereen en anderzijds het vlotte verloop van het consult. Begrijpen vrijwilligers van elkaar dat sommigen vanuit*

*een praktische logica bezorgd zijn dat wachtende gezinnen te weinig plaats hebben als de moeder met haar kinderen blijft, terwijl anderen prioriteit geven aan het gezin dat wil nablijven omdat het zich blijkbaar welkom voelt in het consultatiebureau? → Zijn er voor deze situatie richtlijnen waarmee alle vrijwilligers rekening kunnen houden, zodat het team op dezelfde manier kan reageren?*

*Tweede casus: Een ouder komt naar het consultatiebureau om zijn kind te laten meten en wegen. Als ouders dat willen, kan dat inderdaad zonder afspraak bij de dokter of de verpleegkundige. Deze ouder is het kindboekje vergeten, ik kan de lengte en het gewicht daar niet in noteren. Het zorgt voor spanning tussen mij en de ouder. → De groep stelt bijkomende vragen. Is het de eerste keer dat deze ouder dit boekje vergeet of de zoveelste keer? Waardoor zou het komen dat de ouder het boekje vergeten is? Waarom wil de vrijwilliger dat het liefst in het boekje schrijven en niet op een papiertje? → Deze vragen overstijgen het informatieve, ze polsen ook naar onderliggende betekenissen. Dat brengt meteen een soort reflectie op gang. Wat is het perspectief van de vrijwilliger? Hoe kijkt de vrijwilliger naar zijn opdracht? En wat is het perspectief van de ouder? Hoe beleeft die op dat moment de sfeer in het consultatiebureau? Kunnen beide perspectieven elkaar vinden? Hoe?*

## Coaching op de vloer

Niet alle vrijwilligers bespreken graag situaties. Sommigen ervaren het liever zelf. Soms is dus het beter om ontmoeting te tonen in plaats van erover te praten. Samen met jou als coach of in duo met een andere ervaren vrijwilliger, kunnen vrijwilligers zien hoe ontmoeting gebeurt.

*Een vrijwilliger die ontmoeting ziet zitten, zal dat doen. Wie dat niet ziet zitten, kan ondersteund worden in een traject, door bijvoorbeeld in duo te werken. Als je ziet hoe de ander een praatje aanknoopt met een ouder of reageert op een kind dat met speelgoed komt aandraven, weet je hoe jij dat een volgende keer zelf kunt aanpakken.*

*Vrijwilligers leren hun taak het beste op de vloer van het consultatiebureau. In de intake sta ik niet te lang stil bij ontmoeting, ik vertel vooral wat hun concrete taken zijn en dat het niet de bedoeling is om ouders advies te geven. Daarna lopen ze samen met een ervaren vrijwilliger en zien ze hoe een vrijwilliger de gezinnen aanspreekt, wegwijs maakt in de ruimte, speelgoed toont, ... Zien hoe iemand "werkt" aan ontmoeting, is de beste manier.*

*Ervaren vrijwilligers hebben niet altijd graag dat er iemand bij hen in duo komt staan. Soms geef ik daar een twist aan. Dan zeg ik dat een vrijwilliger het moeilijk heeft om de lijst goed op te volgen, de ervaren vrijwilliger wil het dan wel opnemen terwijl ik stiekem hoop dat die zal zien hoe de vrijwilliger die niet zo goed is met de lijst wel heel mooi speelt met de kinderen en contact heeft met de ouders.*

*Als het binnen een duo vrijwilligers niet klikt, dan werkt het niet. Dan fiks ik andere duo's.*

## Coaching tussendoor

Het heeft een niet te onderschatten effect als je als coach af en toe binnenspringt in het consultatiebureau. Ontmoeting vraagt een mentaliteitswijziging bij vrijwilligers. Hoewel je daar zeker de nodige aandacht aan moet besteden, vraagt het niet altijd om grote reorganisatie. Samen met de vrijwilligers kun je elke dag een beetje werken aan de basishouding voor ontmoeting.

Wat zie je gebeuren in het consultatiebureau? Wat vertellen vrijwilligers jou als je even in het consultatiebureau binnenwipt? Op dat moment komen je coachende vaardigheden goed van pas.

*Soms zijn er rustige momenten in een consultatiebureau. Vroeger was het de gewoonte dat vrijwilligers dan een boek of een tijdschrift laten. Als ik dat nu zie, zeg ik – zonder dat ik hen veroordeel – dat ze lege momenten ook kunnen aangrijpen om te spelen met de kinderen, om een praatje te slaan met de wachtende ouders, om zich in de wachtruimte te begeven. Dat straalt veel meer dynamiek en gezelligheid uit.*

*Ik ben als coach meer gefocust dan vroeger. Ik vraag hoe de dingen lopen, ik geef complimentjes. Zo is er bij ons een vrijwilliger die met een handpop de meer angstige kinderen wilde afleiden bij de weeg- en meettafel. Ik heb dit aangemoedigd, vroeg nadien hoe het gegaan was. Werkte het? Hoe reageerden de kinderen? Wat vonden de ouders ervan? De vrijwilliger leefde hier zelf ook van op.*

Als je dergelijke zaken opmerkt en opvolgt, ben je bezig met het bewaken van een warme, welkome sfeer in het consultatiebureau. Wanneer vrijwilligers aanvoelen dat je daar belang aan hecht, zullen ze er zelf ook steeds meer oog voor hebben. Dat zorgt geleidelijk aan voor de mentaliteitswijziging.

### Coaching op papier

Soms laat de organisatiestructuur of de werkdruk het niet toe om op elk bureau meermaals binnen te springen. Wanneer je de vrijwilligers niet fysiek nabij kunt zijn, probeer je best jouw betrokkenheid op andere manieren te tonen. Dat is immers een belangrijk element in de coaching: interesse tonen in het werk van vrijwilligers en in hun persoonlijk welbevinden. Hoe doe je dat vanop afstand?

*Wij werken met een logboek. Daarin schrijven vrijwilligers ervaringen, opmerkingen,... Het werkt als een soort dagboek, maar dan openbaar. Iedereen kan het inkijken, de vrijwilligers onderling en ik als coach ook. Zo ben ik mee met wat in het consultatiebureau gebeurt en wat onder de vrijwilligers leeft.*

*Wij gebruiken sinds kort een heen- en weerschrift. Doel is vrijwilligers te informeren over praktische regelingen. Soms zit er bijvoorbeeld een uitnodiging in voor een vorming of zo. Er is in het schrift ook plaats om problemen mee te delen: geen grote problemen, maar bijvoorbeeld 'de koekjes zijn op'. Op die manier probeer ik meer nabij te zijn.*

Klachten en problemen kunnen hierin aan bod komen. Om te vermijden dat er enkel negatieve dingen in geschreven worden, kun je zo'n boek of schrift voorstructureren. Maak bijvoorbeeld een pagina-indeling met verschillende hokjes en verschillende vragen:

- Rubriek met praktische info
- Kadertje voor praktische vragen en klachten → het antwoord op de andere vragen is dan meer inhoudelijk
- Wat viel jou vandaag op?
- Wat liep vandaag goed?
- Leuke anekdote om met anderen te delen?
- Wat vond je minder leuk?
- ...

Op die manier wordt het niet alleen een logboek, maar ook een communicatiemiddel heen en weer. Bedenk goed wat je met zo'n schrift of logboek wil bereiken. Is het doel communicatie tussen de



vrijwilligers onderling? Communicatie tussen jou als coach en de verschillende vrijwilligers? Zorg dat het doel voor jou en voor de vrijwilligers duidelijk is.

Als je een boek of schrift introduceert, zorg dan dat je het zelf ook regelmatig kunt inkijken. Als je niet regelmatig kunt langsgaan, kun je vragen dat iemand af en toe een foto neemt en doorstuurt.

### Bereikbaar en benaderbaar

Of je de coaching nu groots aanpakt of klein, het belangrijkste is dat vrijwilligers het **als een vorm van ondersteuning** kunnen ervaren, een moment waarop ze vol vertrouwen mogen en kunnen stilstaan bij hun eigen manier van werken. Ook als je weinig tijd hebt om hierin grondig te investeren, lijkt het daarom niet zo'n goed idee om jouw grenzen als coach al te duidelijk tegenover te vrijwilligers aan te geven. (Je kunt wel op organisatieniveau aankloppen.) Als je vrijwilligers keer op keer voorhoudt dat jouw mogelijkheden om te coachen beperkt zijn, werkt dit demotiverend.

*Veel vrijwilligers communiceren via sms. Ook al komt het werk op die manier voortdurend binnen in mijn privé leven (op vrije dagen, tijdens ziekteverlof), het is goed dat ik zo bereikbaar ben. Het verlaagt de drempel voor vrijwilligers ontzettend, als ik dit niet zou doen verlies ik het contact met hen. Dat merk ik bijvoorbeeld bij vrijwilligers die de kostjes van sms'jes niet kunnen betalen: die haken vaak ook sneller af.*

*Vrijwilligers mogen mij altijd op mijn mobiel bellen. Ik probeer op mijn vrije dagen nummers die ik niet ken, door te schakelen naar mijn antwoordapparaat waarop ik het vaste nummer van de organisatie heb ingesproken. Als er echt problemen zijn, kunnen ze daar ook altijd terecht.*

*Als ik van vrijwilligers verwacht dat ze een vriendelijke basishouding aannemen, dan moet ik dat zelf natuurlijk ook doen. Voor mij betekent dat de vrijwilliger bijvoorbeeld niet van het kastje naar de muur sturen. Als hij met een vraag komt, dan zal ik altijd goed luisteren en niet afwimpelen.*

*In ons Huis van het Kind is er altijd wel iemand waarbij de vrijwilliger terecht kan. Ook als ik er niet ben, kunnen vrijwilligers over een moeilijke situatie hun verhaal kwijt bij de verpleegkundige, bij de collega's van het inloopteam, enzovoort.*

*Als er moeilijkheden zijn, worden die meestal door anderen aangekaart (andere vrijwilligers, verpleegkundige, ...). Als ik dan gesprek heb met de vrijwilliger, vraag ik naar concrete voorbeelden en geef ik feedback op concrete situaties. Alleen als de vrijwilliger dan tegenwerpt dat het anders is gelopen, kan ik niet verder praten: ik ben zelden bij de situaties betrokken geweest, ik heb mijn informatie alleen van horen zeggen en ik ken de vrijwilligers niet goed. Dat vind ik niet evident.*

### Product en proces

Wanneer je met coaching aan de slag gaat, zet je in op twee zaken: product en proces. Proces betekent ruimte bieden om ervaringen te delen over het werk als vrijwilliger. Op die manier toon je je betrokken en geïnteresseerd. Het product zijn de inzichten die intervisie bij elke vrijwilliger oplevert. Inzichten bijvoorbeeld over het belang van de basishouding, de sfeer waardoor gezinnen zich op hun gemak voelen en waarin ondersteunende contacten kunnen ontstaan.

*Sommige vrijwilligers zijn enthousiast over het idee van ontmoeting, anderen zijn niet mee of zien het niet zitten. De meeste vrijwilligers van een consultatiebureau zijn het gewoon om duidelijk omliggende*

*taken uit te voeren. Ter illustratie: tijdens de schoolvakantie brengen broers en zussen drukte mee die voor vrijwilligers niet altijd makkelijk te hanteren is. Het is op zulke momenten moeilijker om overzicht te bewaren, de ruimte of het aanwezige speelgoed zijn niet altijd geschikt, enzovoort. Nu ik hen vraag om in te zetten op ontmoeting, denken ze aan dergelijke situaties en zien ze dat toch niet allemaal even goed zitten.*

*Wij doen soms intervisie met de vrijwilligers over situaties die zich afspelen in het consultatiebureau. Terwijl ze concrete voorvallen uitspitten, delen vrijwilligers mogelijke reactiewijzen, dat verruimt het perspectief van iedereen. Bijvoorbeeld 'hoe kun je reageren zonder te oordelen?' Soms zeg je iets goed bedoeld en komt het toch verkeerd aan. Dat is iets waar vrijwilligers graag op oefenen.*

Als je tijdens de coaching situaties bespreekt, kun je abstracte zaken zoals (de basishouding voor) ontmoeting toch concreet maken. Door herkenbare voorvallen te ontleden breng je onbewuste aannames over ontmoeting op tafel. Welke plek geven vrijwilligers aan de gezinnen in de wachtruimte? Hoeveel warmte of flexibiliteit ervaren de gezinnen in het consultatiebureau? Wat vinden vrijwilligers belangrijk om goed te doen? Wat zijn hun prioriteiten? Op welke manier gaan ze om met gezinnen die een andere taal spreken? Hebben sommigen het gevoel te falen als er geen ontmoeting is? Voelen ze zich hier verantwoordelijk voor? Zo ja, op een positieve manier of 'omdat het moet'? Het kan interessant zijn om te weten hoe vrijwilligers hierover denken. Door dit open te bespreken, kun je samen een visie opbouwen zoals omschreven in de oefeningen bij het hoofdstuk over de fundamenteën (zie 2.1).

## 4) Evaluatie

Vrijwilligers evalueren? Veel organisaties koesteren hun vrijwilligers en evaluatie lijkt daar haaks op te staan. Maar evalueren is wel degelijk belangrijk. Wanneer je een bepaalde kwaliteit nastreeft in het consultatiebureau, kun je bijna niet anders. Evalueren van vrijwilligers gebeurt best op taakniveau en niet op persoonsniveau. Het gaat dan om een check-up van de onderlinge verwachtingen, de wederzijdse afspraken, het opgenomen engagement, de opdracht.

*We doen het wel vaak informeel, tussendoor. Maar soms moet je duidelijker maken aan de mensen wat er niet goed gaat en dan is het niet evident om dat zomaar tussendoor te doen.*

*Wij doen geen evaluatiegesprekken omdat daar geen tijd voor is. Als de ploeg aangeeft dat het niet lukt met iemand, dan word ik erbij betrokken. Als ik niets hoor, ga ik ervan uit dat het goed gaat. Ik kom er dus alleen aan te pas als het niet meer goed gaat.*

Op tijd en stond evalueren voordelen voor de organisatie én voor de vrijwilliger. Loopt alles voor de organisatie nog naar wens? Maar evengoed: heeft de vrijwilliger het nog naar de zin?

Dit gesprek hoeft niet alleen doorgaan als er problemen zijn. Als je regelmatig kunt evalueren en op die momenten enkel positieve feedback te geven hebt, kan het ook heel motiverend zijn voor de vrijwilliger.

*Er zijn enkel evaluatiegesprekken na het proefdraaien en als er iets mis loopt. In dat laatste geval bespreek ik soms ook met de collega's: hoe loopt het en hoe brengen we onze boodschap over aan de vrijwilliger? Ook als het serieus is, probeer ik het niet al te formeel te maken. Een lang gesprek over*

*iemand zijn stijl en over de positie in de ploeg kan ook plaatsvinden terwijl ik met de vrijwilliger cadeautjes inpak voor het kinderfeest. We hebben dus geen standaard gesprekken, maar tussendoor geef ik wel vaak positieve feedback.*

*Op de collectieve vergaderingen kom ik de verlangens en verzuchtingen van de vrijwilligers ook wel te weten. Iedereen denkt op voorhand na, bijna elke vrijwilliger komt naar de bijeenkomst met een lijstje van wat goed en minder goed gaat. Dan komt het op tafel om te bespreken.*

## 5) Exit

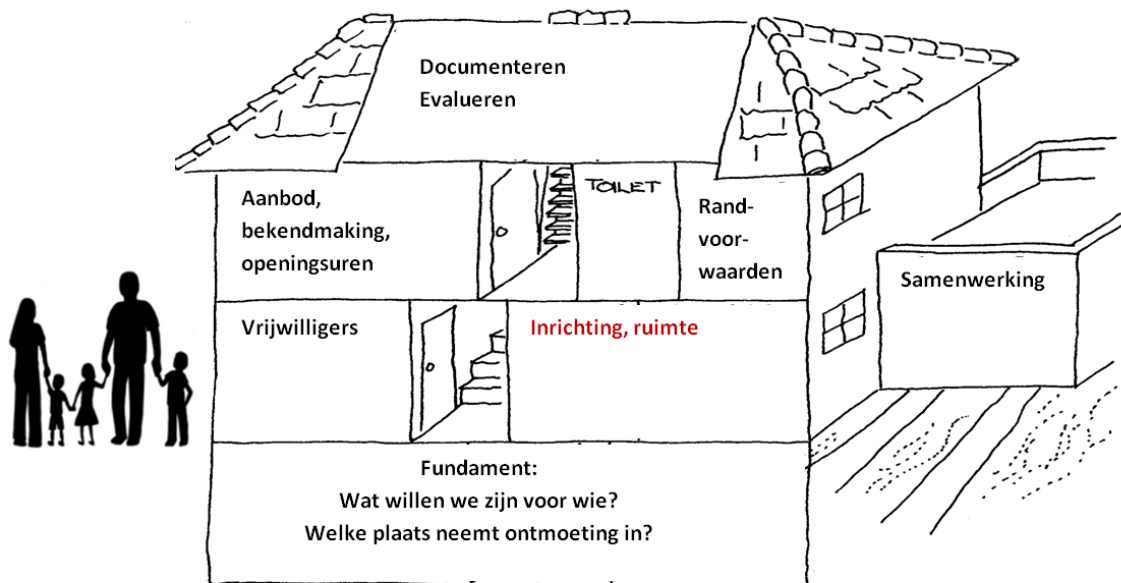
Werken met vrijwilligers houdt ook afscheid in. Soms beslist een vrijwilliger om zijn engagement stop te zetten, soms beëindigt de organisatie de samenwerking. In beide gevallen is het belangrijk om een afrondend gesprek te hebben. Wat is de reden van vertrek? Hoe heeft de vrijwilliger de voorbije periode ervaren? Wat vindt de vrijwilliger goed/minder goed aan de opdracht, de omstandigheden, de ondersteuning, de organisatie? Uit dit gesprek kun je veel nuttige informatie halen, bruikbaar in je toekomstige coaching van vrijwilligers. Tegelijk vertrekt de vrijwilliger met een positief gevoel: er is naar hem/haar geluisterd. Dat is belangrijk, je wil niet dat een ex-vrijwilliger achteraf antireclame maakt.

*Vrijwilligers die stoppen komen dat niet vaak op voorhand vertellen. Soms blijven ze gewoon weg, zonder te verwittigen. Ook al hamer ik daarop: bel me als je niet kan komen. Ik bel hen dan als ze lange tijd wegblijven en ik probeer de reden te achterhalen. Maar soms kan ik hen niet bereiken.*

*Soms vermoed ik dat een vrijwilliger stopt omdat het niet goed gelopen is, terwijl hij als reden "werk" of "opleiding" geeft. Zo was er een nieuwe vrijwilliger die één woensdagvoormiddag kwam proberen. Ze leek enthousiast maar daarna kreeg ik bericht dat het niets voor haar is. Ik wil daar graag meer over weten, maar in praktijk heb ik daar niet genoeg ruimte voor.*

*Als we vanuit de organisatie iemand vertellen dat we niet langer kunnen samenwerken, dan is er wél een exitgesprek met die vrijwilliger. Soms zelfs twee of drie gesprekken. Da's een kwestie van respect. Maar in omgekeerde richting gebeurt het nog te weinig. Ook als het niet goed loopt, we hebben geen systematiek voor de afscheidsgesprekken.*

## 4 Inrichting, ruimte



Als je je ogen sluit en denkt aan een warme, gezellige, aantrekkelijke wachtzaal, dan krijg je daar waarschijnlijk een bepaald beeld bij. De inrichting van een wachtzaal bepaalt inderdaad voor een groot stuk de sfeer. Meer zelfs: inrichting beïnvloedt ook de manier waarop mensen zich gedragen. Sommige ingrepen bevorderen het onderling contact, andere maken dan weer dat mensen elkaar uit de weg gaan. Met andere woorden: dit is een bouwsteen waarop je veel invloed kunt uitoefenen.

Toen we experimenteerden met banken in plaats van stoelen en tafels, merkten we dat er tussen de ouders minder onderling gepraat werd. Als de ouders met hun kind op schoot rond een tafel kunnen zitten, geeft dat misschien een gevoel van veiligheid? Er is dan alleszins meer contact.

Als we de inrichting veranderen, is het altijd een beetje afwachten wat het effect zal zijn. Maar één ding staat vast: een verandering op zich is voor ouders vaak een aanleiding tot gesprek. Bij elke verandering die we doorvoeren, wordt er meteen onderling over gepraat.

Het gaat niet om grote aanpassingen, maar om details. Een andere plek bijvoorbeeld voor de stoel van de vrijwilliger bij de tafel met de meetbak en de weegschaal, heeft wel degelijk invloed.

De ruimte is al verschillende keren aangepast. Er is een specifieke speelhoek, een ronde tafel bij de omkleedtafels waaraan mensen makkelijk praten, enzovoort. Op een bepaald moment besloten we ook om een deel van het binnenplein in te nemen. In de zomer gebruiken we dat nu al verlengstuk van onze wachtzaal. We hebben het veilig en gezellig gemaakt, met valtegels en schaduwboomen. Gezinnen zitten daar graag in de zomer.

*Het is interessant om bijvoorbeeld gedurende een week eens bij te houden waar kinderen spelen, waar ouders komen en waar er het meeste contact is. Zo hebben wij gemerkt dat de meeste interactie in de speelhoek en aan de stoelenrij gebeurt.*

De opstelling van de stoelen, de plek van het speelgoed (centraal of in de hoek?), hoe de verzorgingskussens liggen, ... Dat alles heeft een invloed op de sfeer én op de concrete interactie tussen mensen. Hoe kun je nu met deze elementen zodanig spelen dat het ontmoeting bevordert? Belangrijk is dat je daarbij verschillende brillen opzet. Kijk bijvoorbeeld niet alleen vanuit het perspectief van ouders, maar ook vanuit het perspectief van kinderen. En betrek ook de vrijwilligers: zij hebben vaak een goed zicht op de manier waarop ouders en kinderen de ruimte innemen én een goed zicht op de praktische kant van de zaak: wat werkt en wat werkt niet?

Als je deze bouwsteen aanpakt is het alleszins niet de bedoeling om meteen de inrichting volledig aan te passen. Er zijn niet noodzakelijk grote verbouwingswerken nodig, ook met kleine veranderingen en ingrepen kun je zorgen voor een sfeer waarbij volwassenen elkaar makkelijker kunnen aanspreken en kinderen vrij kunnen spelen. Een sfeer die onderlinge interactie bevordert maar ook – letterlijk – ruimte laat voor mensen die liever op zichzelf zijn.

## Op ooghoogte van de kinderen

Welke elementen zorgen ervoor dat kinderen zich welkom voelen in de wachtzaal van het consultatiebureau? Op welke manier is de wachtzaal een leuk plek voor kinderen? Kunnen ze er iets doen? Wat kunnen ze doen? Zijn er boeken, speelgoed of zelfs grotere speelelementen? Is het aantrekkelijk en uitdagend? Is het veilig? Enzovoort.

Om je ruimte te screenen vanuit de beleving van kinderen, kun je best letterlijk door de knieën zakken. Op die manier kijk je vanuit hun perspectief en kun je bijvoorbeeld beter inschatten welk speelgoed voor hen makkelijk toegankelijk is en welk speelgoed onbereikbaar is. Hieronder **in het rood** vind je een checklist waarmee je het aanbod voor kinderen kunt screenen. Niet alleen wàt je aanbiedt, maar ook hoé je het aanbiedt. Het idee van deze focus op kinderen is: kinderen zijn vaak makelaars van sociaal contact, als zij zich op hun gemak voelen, is de kans groot dat er ook tussen volwassenen verbindingen zullen ontstaan.

## Hoe zit het met het speelgoed?

- Er is speelgoed voor verschillende leeftijden.
- Naast klassiek speelgoed zijn er ook alledaagse, levensechte voorwerpen.
- Naast klassiek speelgoed zijn er ook natuurlijke materialen.
- Speelgoed, boeken, prenten,... weerspiegelen de verschillende contexten thuis (culturele diversiteit, meertaligheid, kinderen met een extra zorgbehoefte, enzovoort).
- Er is open materiaal: materiaal dat op meer dan één manier kan gebruikt worden.
- Sommige speelelementen hangen vast aan de muur en de grond zodat deze kunnen blijven.

- Er is materiaal dat kinderen kunnen meenemen naar waar ze liefst willen spelen.

## Hoe is het speelgoed georganiseerd?

- Het materiaal is overzichtelijke opgeborgen.
- Het materiaal is duidelijk zichtbaar voor kinderen.
- Kinderen kunnen zelf materiaal naar keuze nemen.
- Rustig en druk spel zijn van elkaar gescheiden.
- Jongere en oudere kinderen storen elkaar niet in het spel.
- Ouders kunnen makkelijk met hun kind spelen, ze ervaren hierbij geen drempels.
- Er is een duidelijke speelhoek waar kinderen ongestoord kunnen spelen.
- Er is een rustige speelplek voor baby's.

Het boeiendste is om deze screening samen met vrijwilligers uit te voeren. Om te beginnen omdat zij vaak goed zicht hebben op veel aspecten van veiligheid, op het dagelijks gebruik, enzovoort. Maar ook omdat het leuk is om te doen. Voor vrijwilligers is het prettig om te kunnen zeggen: JA, naast klassiek speelgoed hebben we ook alledaagse, levensechte voorwerpen. JA, ons speelgoed, boeken en prenten weerspiegelen de verschillende contexten van gezinnen thuis. JA, er is open materiaal waarmee kinderen op meer dan één manier kunnen spelen.

*De vrijwilligers hebben vaak een goed oog voor veiligheid. Zij wijzen mij bijvoorbeeld op gevaarlijke stopcontacten en een onveilige trap. Goed dat ze daar op letten.*

*Een flexibele buis door een gaatje in de muur werkt als telefoonlijn. Een kind aan de ene kant van de muur kan bellen met zijn mama of papa aan de andere kant. Tussen kinderen onderling gebeurt het iets minder.*

*Het levensecht speelgoed bestaat bij ons uit de IKEA-poppen in verschillende grote huidskleuren (Lekkamrat-poppen) en uit een doktersset. Dat past perfect in de setting van het consult: kinderen vinden het leuk om met die doktersspulletjes bezig te zijn.*

*Er hangen prenten van kinderen met verschillende huidskleuren. Misschien besteden niet alle gezinnen daar evenveel aandacht aan, maar ook op onbewust niveau is het fijn dat kinderen en ouders op deze plek iets kunnen zien waarin ze hun eigen culturele achtergrond eventueel herkennen. Het geeft impliciet tocht de boodschap dat iedereen hier welkom is.*

*De houten wand met gaten dient niet alleen als afsluiting en zithoekje. Door de gaten gebeuren er ook veel kiekeboespelletjes. De houten plank die op de drie tredes naar de 'speelput' ligt gebruiken kinderen ook voor verschillende soorten spel: als glijbaan naar beneden of als berg om naar boven te klimmen.*

*Wij hebben grote speelkussen en –blokken die kinderen op verschillende manieren kunnen stapelen. Ze kunnen er ook op zitten om bijvoorbeeld een boekje te lezen. Of ze liggen erop met hun buik. Ze verzinnen heel veel manieren.*

*Een plakboek waarin kinderen zelf kunnen krabbelen of iets plakken (en waar ook ouders iets kunnen schrijven of tekenen), een box met kosteloos materiaal, hoekjes,... Dat helpt allemaal.*

### **Wat is een volwaardige speelhoek in een wachttruimte?**

De focus op het welbevinden van kinderen in deze checklijst geeft de indruk dat de ideale ruimte voor kinderen een groot zintuiglijk laboratorium is, met sfeervolle en harmonieuze aankleding, kleurgebruik en lichtinval. Niet te prikkelarm, maar ook niet overweldigend. Met levensechte materialen en open speelgoed, waar de kinderen zelf aan kunnen. Enzovoort. De vraag is hoever een consultatiebureau daarin kan gaan, hoeveel het daarin investeert. Het blijft een speelhoek binnen een wachttruimte, dat is nog steeds iets anders dan het aanbod in bijvoorbeeld kinderopvang of in spel- en ontmoetingsplaatsen. Tegelijk erkennen alle betrokkenen ook dat een goed aanbod in de wachtzaal de interactie tussen kinderen onderling, tussen ouder en kind en tussen ouders onderling bevordert. Dit blijft een spanningsveld.

Een andere reden om het samen met vrijwilligers te doen (zie ook oefeningen in dit hoofdstuk) is natuurlijk omdat je er samen uit kunt leren. De checklist is zo opgesteld dat er vragen rijzen waaruit dan weer nieuwe inzichten voortkomen.

In de wachttruimte is een iets lager gelegen deel dat we de speelput noemen. Daar is de boekenhoek en staat ook het ronde, houten speelcentrum, met kijkgaatjes en spiegels en beweegdingetjes waar verschillende kinderen mee kunnen spelen. Het iets drukker spel dat de houten plank/glijbaan samen met dit activiteitencentrum uitlokt, strookt eigenlijk niet helemaal met de rust die je nodig hebt om samen met je kind in een boekje te kijken. We kunnen die boekenhoek beter een andere plaats geven.

*Onze ouders spelen niet zo vaak met hun kinderen. Daar zijn misschien wel verschillende verklaringen voor. De stoelen staan opgesteld in een L-vorm, ouders die op het korte rijtje van die L plaatsnemen, zitten met hun rug naar de speelhoek die letterlijk in de hoek is. Zij kunnen hun kind dus niet zien spelen en er is geen cultuur om met de stoelen te schuiven. Maar het kan ook te maken hebben met het feit dat de speelhoek te dicht bij de passage ligt. De speelhoek is namelijk in de buurt van de treden tussen onthaal en wachttruimte: er lopen dus de hele tijd mensen langs, dat voelt misschien niet echt rustgevend. We zouden eens kunnen proberen of bijvoorbeeld een kralengordijn wat afscherming biedt. Op die manier sluiten we de speelhoek niet echt af, maar creëren we toch een vorm van geborgenheid waardoor ouders zich misschien veiliger voelen (want minder bekeken) om samen met hun kind te spelen? Een andere oorzaak is misschien de drukte in de speelhoek. Als er veel kinderen zijn, wordt die hoek al gauw te klein. Vraag is of de speelhoek nog groter kan worden? Of meer centraal kan liggen? Of misschien kunnen we ergens anders in de ruimte een klein extra speelhoekje maken?*

*Tijdens schoolvakanties komen er vaker oudere kinderen mee. Die spelen minder in de speelhoek van de kleintjes, ze hebben meer bewegingsvrijheid nodig. Dan palmen ze bijvoorbeeld met loopfietsjes de gang in. Toch blijft het dan vaak een aandachtspunt om ook voldoende plek en rust te geven aan de jongere kinderen die op dat moment in de wachtzaal zijn.*

*De meeste ouders gebruiken de babyboxen om hun kind even in te leggen, niet om het daar te laten spelen. Wanneer ze bijvoorbeeld even hun handen niet vrij hebben of naar het toilet gaan of zo, ligt de baby veilig in de box. Voor de rest van de tijd houden de meeste ouders hun baby op schoot.*



*We hebben vier bakken speelgoed, samen goed voor vier categorieën speelgoed waar de kinderen zelf aan kunnen. Het speelgoed staat dicht bij de stoelen waar ouders zitten, ze blijven dus in elkaars buurt en dat geeft een gevoel van veiligheid.*

*Er is een bak met zintuiglijk materiaal dat vooral voor baby's geschikt is, een bak met speelgoedauto's, enzovoort. Niet alleen het speelgoed is geordend volgens leeftijd, ook de boeken. Voor de jongste kinderen staan de boeken op de onderste plank van de boekenkast, voor de oudere kinderen staan ze iets hoger. Ze zijn bovendien gerangschikt op thema. In realiteit echter raakt het heel vaak door elkaar. Zowel voor het speelgoed als de boeken is er constante alertheid nodig om het geordend te houden.*

### **Vaste spelborden en speeltafels**

Grote vaste speelelementen of spelborden aan de muur hebben enkele voordelen: ze gaan langer mee (hoeven niet zo snel vervangen te worden). Ze zijn vaak groter, waardoor er meerdere kinderen tegelijk mee kunnen spelen.

We hebben in onze wachtzaal enkele zuilen. Daarrond zijn een soort tafels met gaten gemaakt waar kinderen verschillende vormen kunnen inpassen (die vasthangen aan een ketting). Dat werkt goed.

Vrijwilligers vragen naar meer van dit soort materiaal:

- Vaste spelborden aan de muur, gevarieerd voor heel jonge en iets oudere kinderen
- Kleurtafel met in het midden houders voor potloden, stiften,...
- Treintafel

Als het consultatiebureau één grote open ruimte is, kunnen met dergelijke speelelementen meer speelhoeken gecreëerd worden terwijl de vrijwilliger toch nog overzicht heeft. Doel is dat oudere broers en zussen zich ook aangesproken voelen: als zij meer spelen en minder hollen, is het rustiger voor de jonge kinderen. Omdat hangende borden verschillende kinderen ook uitnodigt om samen te spelen, kan dit ook het gesprek tussen ouders op gang brengen.

## **Vanuit het standpunt van de ouders**

Vanuit het standpunt van de ouders (en andere volwassenen die het kind tijdens de consultatie begeleiden) is vooral de sfeer belangrijk. Is het een gezellige en ongedwongen plek? Heeft het een aantrekkelijke inrichting? Hieronder **in het rood** vind je een checklist waarmee je de ruimte kunt screenen op sfeerelementen die mee bepalen of ouders zich welkom en op hun gemak.

### **Welke elementen bevorderen een aangename, positieve sfeer?**

- Er is voldoende licht.
- Het ruikt lekker.
- De kleuren en verschillende materialen zijn niet te druk, er zijn niet te veel prikkels.

- De ruimte is niet te clean/prikkelarm.
- In de ruimte kunnen kinderen zelfstandig zijn (ze kunnen zelf speelgoed nemen, er is een lavabo op kindhoogte, er hangen foto's op kindhoogte, enzovoort).
- De affiches en prenten aan de muur zijn uitnodigend, aantrekkelijk,...
- Kinderen en ouders vinden elementen van zichzelf terug in de ruimte (bv. tekeningen, knutselwerk, briefjes,...).
- Er hangen foto's die duidelijk maken wat er kan gebeuren in de ruimte (bv. een foto van ouder en kind die samen lezen in de boekenhoek,...).

Idealiter nodigt de inrichting uit om elkaar aan te spreken maar ook om je afzijdig te houden. Bekijk je de wachtruimte met deze gedachte in het achterhoofd, dan zie je met de checklist wat al goed zit en waar je nog meer op kunt inzetten.

*We hebben eerder al geëxperimenteerd met verschillende vormen van licht. Het mag niet te fel maar ook niet te donker zijn. Nu hangen er verschillende halogeenlampjes die gezellig zijn en toch ook genoeg licht geven.*

*De meeste affiches die hier hangen geven positieve boodschappen: het zijn bijna allemaal uitnodigingen, weinig "vermaningen". Dat zit goed.*

*Kinderen en ouders vinden hier ook elementen van zichzelf terug. Bijvoorbeeld de borstvoedingshoek met het vliegengordijn dat ze zelf bedacht hebben. Of de lampionnen die ze zelf met lapjes stof gemaakt hebben. Dat zorgt ervoor dat kinderen en ouders het consultatiebureau voor een stuk "van zichzelf" beschouwen. Als ze op die manier voelen dat ze mee deel uitmaken van onze organisatie, hopen wij dat ze zich hier meer thuis voelen.*

*In ons consultatiebureau kunnen ouders aan het onthaal een glaasje water nemen. Daar staat altijd een waterkan klaar. Hiermee willen we de boodschap geven "doe alsof je thuis bent".*

*De stoelen voor de ouders staan tussen de weeg- en meettafel en de speelhoek. Ze schuiven de stoel meestal niet naar de speelhoek. Stoelen in een L-opstelling zou het onderlinge contact tussen ouders misschien kunnen bevorderen, maar dan mag ene kant van de L niet met rug naar speelhoek zitten.*

Als je met vrijwilligers doorwerkt op de inrichting van de wachtzaal, komen vaak nieuwe ideeën bovendrijven. Vaak gaat het niet om grote veranderingen, maar om kleine ingrepen die qua sfeerbeheer wel degelijk verschil kunnen maken. Het is goed om dit door te spreken met de vrijwilligers, zij zullen meteen een goede inschatting kunnen maken van de effecten maar ook van eventuele moeilijkheden of randvoorwaarden die vervuld moeten zijn.

*De vrijwilligers vragen of er op rustige momenten achtergrondmuziek kan zijn? Dit kan ongemakkelijke stiltes helpen voorkomen, wanneer het rustig is en de gesprekken stilvallen. Sommige ouders hebben geen behoefte aan gesprek en dat hoeft ook niet. We willen vermijden dat mensen zich op zulke momenten oncomfortabel voelen.*

*Soms hangt er in de wachtruimte een geur van "het putje". Geur bepaalt veel en deze geur roept negatieve associaties op. Misschien werkt een geurdispenser wel? Iets wat regelmatig een aangename geur verspreidt – bijvoorbeeld van gebakken brood en koekjes, of iets fris?*

*Vrijwilligers bedenken dat ze ouders koffie en thee zouden kunnen aanbieden, als teken van gastvrijheid. Ze hebben dan ook meteen een makkelijke openingszin: 'wil je thee of koffie?' wat kan leiden tot gesprek. Vrijwilligers voelen behoefte aan zo'n gespreksopener. Tegelijk hebben ze ook praktische bedenkingen: zijn warme dranken wel veilig tussen spelende kinderen, wat met vuile kopjes tussen de stoelen, wie zorgt voor thee en koffie, enzovoort. Misschien kan een waterkan hetzelfde effect hebben? Dan is het toch veilig.*

*Er is een keukenhoek nodig. Een soort kast met afschermluik zodat het ook veilig blijft voor kinderen. Daar zou een kleine microgolfoven kunnen staan, een flessenwarmer, waterkoker, kopjes, bekers,... Ouders kunnen daar voor hun kind een fles of potje voeding opwarmen. Vrijwilligers kunnen zich bedienen van koffie en thee, misschien de ouders ook iets aanbieden? Bedoeling is dat het een frisse, nette en aangename keukenkast is en blijft. Daarvoor zullen natuurlijk afspraken nodig zijn: wie kuist, wie vult de voorraden aan?*

### **Hoever loopt de inrichting van de wachtzaal door? Tot in het consult?**

De bewegingsruimte om nog meer te experimenteren is niet oneindig. Sommige elementen in de inrichting worden beslist in samenspraak met andere partners van Huis van het Kind, in overleg met Kind & Gezin, enzovoort.

Aan het prikbord hangen posters met ongezonde voedingswaren met een groot rood kruis overheen. Zou het kunnen dat ouders die hierdoor het gevoel krijgen dat ze het niet goed doen en de positieve sfeer in de wachtruimte onmiddellijk vergeten?

## Op het niveau van interactie

Een goede inrichting van de wachtzaal draait om meer dan sfeerbeheer. Bedoeling is dat je met ruimtelijke elementen ook echt inzet op kansen tot ontmoeting. Wat kan de interactie bevorderen?

De interactie **tussen kinderen onderling** kwam reeds aan bod in de paragraaf “ooghoogte van kinderen”: de checklist focust zo sterk op de beleving van kinderen en de speelmogelijkheden die zij ervaren, omdat precies het spel van kinderen en hun onderling contact maakt dat volwassenen ook in interactie gaan.

Vaders en moeders die – ook door de inrichting! – aanvoelen dat ze samen met hun kind mogen spelen, hebben contact met hun kind. Dat bevordert de interactie **tussen ouder en kind**. Maar ook **tussen ouders onderling** is het samenspel van kinderen vaak een aanknopingspunt voor een contact of een gesprek. Twee moeders kunnen elkaar bijvoorbeeld aankijken en even glimlachen omdat hun kinderen samen in een boekje zitten te kijken. Een andere moeder trekt verontschuldigend haar schouders op omdat haar kind een blokje inpikt waar een ander kind net nog mee aan het spelen was (maar nu niet meer naar omkijkt), de vader van het andere kind gebaart dat dit geen probleem is. Twee vaders beginnen met elkaar te praten: ‘jouw baby probeert precies al van het kussen te rollen, die van mij doet dat nog niet.’ Kinderen zetten vaak interactie van volwassenen in gang. We noemen ze daarom ook wel eens “makelaars” van ontmoeting.

Vandaar de grote focus op het spel en het initiatief van kinderen: zij kunnen immers heel veel ontmoeting in gang zetten. **Maar er zijn nog meer mogelijkheden**. Vrijwilligers ervaren vaak onmiddellijk effect wanneer ze stoelen verschuiven, een andere opstelling zoeken voor de weeg- en meettafel, de verzorgingskussens een andere plek geven of de speelhoek ergens anders onderbrengen.

*Er staan bewust ook enkele stoelen in de speelhoek. Zo maken we ouders duidelijk dat ze gerust bij hun spelende kind mogen zitten. Ze kunnen natuurlijk ook meedoen, zonder stoel, maar sommige ouders zitten er graag dicht bij zonder mee te spelen. Op die stoelen zitten ouders ook vrij dicht bij de vrijwilliger, sommige ouders gebruiken dat moment om met de vrijwilliger een praatje te slaan. We merken wel: hoe meer kinderen samen aan het spelen zijn, hoe minder ouders zich tussen de spelende kinderen zetten. Al gebeurt het dan wel vaak op de stoelen vlakbij.*

*Achter de weeg- en meettafel staat een stoel voor de vrijwilliger. Misschien creëert dat wel een bepaalde afstand tot de ouders: alsof de vrijwilliger achter een soort balie staat, een zeker barrière. Het is waarschijnlijk wel interessant om te kijken wat er gebeurt als de stoel in plaats van achter ook eens naast de weeg- en meettafel staat, dicht bij de stoelenrij waar de ouders doorgaans zitten. Zou de vrijwilliger dan meer contact hebben met de ouders?*

*Volgens de vrijwilligers hebben ouders onderling veel contact wanneer ze met hun kind aan de verzorgingstafels bezig zijn. Het gebeurt dan vooral vanuit elkaar helpen. ‘Ik kan er niet aan, geef je me dat even?’ Zeker voor ouders die elkaar nog niet kennen, is dat een veilige vorm van interactie. Misschien kunnen we dat eerste contact wat verlengen door daar ook een stoel of twee te zetten? Zodat de ouders even met hun baby op schoot kunnen zitten en misschien toch wat langer met elkaar blijven praten? De ouders die elkaar al kennen – bijvoorbeeld vanuit de buurt, vanuit hun eigen*

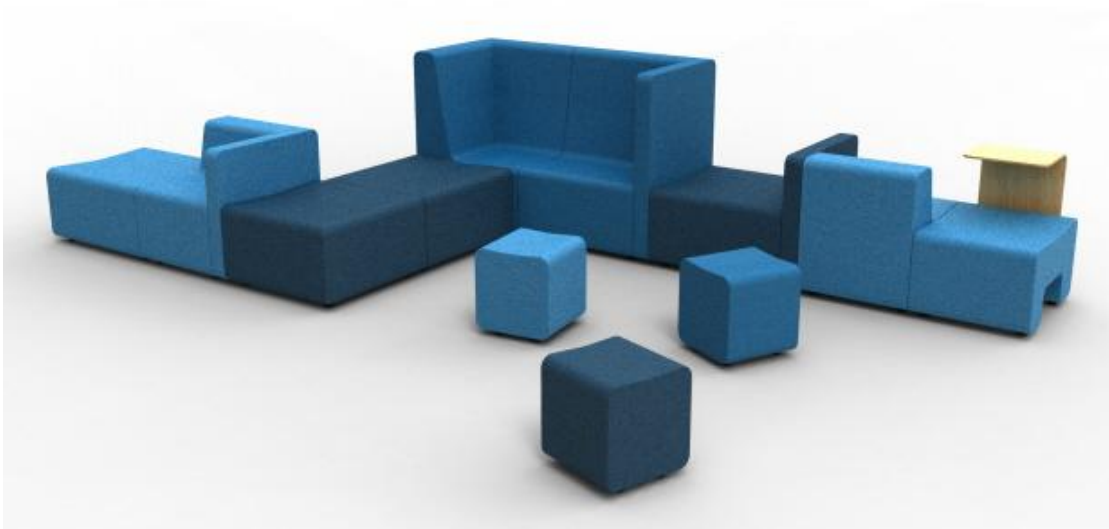
*netwerk–praten makkelijk op de stoelenrij, de eigenlijke wachtplek. Als dat gebeurt, komt er tussen andere ouders die elkaar niet kennen vaak ook een gesprek op gang. De toon lijkt dan gezet.*

Hieronder **in het rood** vind je een checklist waarmee je de ruimte kunt screenen op elementen die ontmoeting bevorderen, zonder dat ontmoeten een verplichting wordt.

## Welke elementen bevorderen ontmoeting?

- De verzorgingskussens zijn zo opgesteld dat ouders makkelijk oogcontact kunnen maken.
- De stoelen waar ouders wachten staan dicht bij de speelplek van de kinderen.
- Kinderen kunnen ook spelen waar de ouders zijn, dus buiten de speelhoek.
- Ouders kunnen ook gaan zitten midden in de speelplek van de kinderen.
- Er is een plek waar moeders ongestoord borstvoeding kunnen geven.
- Ouders kunnen tijdens het wachten naar een boek grijpen, in een tijdschrift bladeren,... Er is voldoende materiaal voorhanden om even te ontspannen.
- Ouders kunnen een beetje afgezonderd gaan zitten als ze dat willen.
- De opstelling van de zitplek is niet lineair: ouders zitten op zo'n manier naast en tegenover elkaar dat ze naar elkaar kunnen kijken als ze willen, maar ook contact kunnen vermijden als ze dat willen.
- De weeg- en meettafel van de vrijwilliger staat op een centrale plaats, dicht bij alles.
- De vrijwilliger kan zich makkelijk en vrij bewegen van de weeg- en meettafel naar de andere belangrijke plekken in de wachtzaal.

Het zoeken naar manieren om onderling contact (en dus ontmoeting) te bevorderen, zet vrijwilligers aan het dromen. Sommige meubels zijn expliciet ontworpen voor interactieve doeleinden. Denk aan een modulaire zetel waarvan de verschillende onderdelen in allerlei combinaties opgesteld kunnen worden.



**Figuur 1: Loungescape, Ahrend**

Dergelijke zitsystemen worden wel vaker in publieke ruimtes gebruikt en staan op het verlanglijstje van de vrijwilligers. Het biedt om te beginnen voldoende zitplaatsen, het materiaal is onderhoudsvriendelijk en veilig voor spelende kinderen. Er zijn oneindig veel opstellingen mogelijk en het dient tegelijk als akoestische afscheiding. Het leent zich zowel voor kleine ruimtes als grote oppervlaktes. Vrijwilligers willen met dit meubel de wachtplek van ouders mee integreren in de speelzone waar de kinderen zijn. Voor ouders is het comfortabel om dicht bij hun spelend kind te kunnen zitten en tegelijk ook te kunnen praten met elkaar. Tegelijk is het zitmeubel ook uitnodigend voor kinderen: ze kunnen met een speeltje of boekje naast hun vader of moeder komen zitten terwijl die verder kan praten met een andere ouder, ze kunnen de losse zitelementen gebruiken om een pop te verzorgen of er gewoon met hun buik op liggen. Enzovoort.

Doordat het zitsysteem modulair werkt, kan de opstelling veranderen naargelang het aantal aanwezige kinderen en de leeftijd van de kinderen. Wanneer vrijwilligers met verschillende opstellingen experimenteren, kunnen ze 'aan den lijve' het effect daarvan ondervinden. Welke opstellingen bevorderen ontmoeting?

Een ander element dat het de vrijwilliger gemakkelijker maakt om contact te leggen, is het aanbieden van een drankje. Koffie, thee of water aanbieden toont de bezoekers dat ze welkom zijn, voor veel vrijwilligers is het tegelijk een goede gespreksopener. Zie hierboven.

## Rekening houden met vrijwilligers

De bouwsteen “inrichting” is één waarmee je veel kunt bereiken, maar enkel op voorwaarde dat je de vrijwilligers betreft. Elke verandering in de ruimte betekent voor hen immers ook een verandering in de manier van werken. Maar het is niet alleen omdat je de vrijwilligers wil meekrijgen, dat je hen betreft. Vrijwilligers hebben zeer goed zicht op wat in het consultatiebureau gebeurt, waar de kinderen spelen, hoe de ouders zich in de ruimte bewegen: die inzichten leiden tot goede ideeën. Vaak zien vrijwilligers ook meteen de praktische consequenties van voorgestelde veranderingen. Als je daar meteen rekening mee houdt, is de slaagkans groter.

*Ik kan wel kleine experimenten opzetten, bijvoorbeeld om eens te proberen of de stoel achter de weeg- en meettafel ook op een andere plek kan, maar ik hou ook rekening met het houvast dat vrijwilligers aan die weeg- en meettafel vinden. Bepaalde meubels hebben ze zich volledig eigen gemaakt. Als ik dat zomaar openbreek, raak ik aan de kern van hun werk. Dus probeer ik samen met hen na te denken over kleine stappen.*

*In het kader van een project hadden we het speelgoed geordend volgens verschillende leeftijdscategorieën en verschillende ontwikkelingsdomeinen. Die indeling van die “Groeitoren” was goed doordacht, maar complex. We verwachtten niet dat ouders het speelgoed juist zouden ordenen, maar ook voor vrijwilligers was het eigenlijk niet haalbaar om dit opbergsysteem op te volgen. Nu hebben we de Groeitoren vereenvoudigd: er is enkel nog een opdeling op basis van ontwikkelingsdomeinen.*

*Vrijwilligers hebben vaak goed zicht op de veiligheid. Ze zien bijvoorbeeld de stopcontacten die afgedekt moeten worden. Het hout aan de rand van de glijbaan dat schilfert: risico op splinters. De trap die te toegankelijk is en dus gevaarlijk voor heel jonge kinderen. Enzovoort.*

*De ordening en opvolging van het speelgoed vraagt wel wat van vrijwilligers. Het is voor hen dan ook het makkelijkste als de opdracht duidelijk is: worden ze verondersteld om na hun shift het speelgoed op te ruimen? En zo ja, moet dan volgens een bepaalde indeling? Is het de bedoeling dat ze ook doorgeven welk speelgoed stuk of versleten is, wat er vervangen moet worden? Wie houdt dit bij? Zowel voor mij als begeleider maar ook voor de vrijwilligers zelf is dit niet altijd even duidelijk. Sommige vrijwilligers doen dit spontaan tijdens een rustig moment, maar dat lukt niet altijd. Er zijn beter afspraken nodig. Het speelgoed – wat in goede staat is, wat er ontbreekt, de ordening – vraagt eigenlijk constante opvolging.*

*Je kunt niet zomaar meubels gaan verhuizen van het Kind. Vrijwilligers kennen de vaste plek van elk meubel, het aantal stoelen, welke handdoeken van het consultatiebureau zijn, ... Door de veranderingen binnen het Huis van het Kind van het Kind willen de CONSULTATIEBUREAU-vrijwilligers heel graag “hun plekje” beschermen. Dat is begrijpelijk. Elke nieuwigheid overloop ik dus samen met hen. Tegelijk is het zoeken naar een goed evenwicht met de doelen die ik voor ogen heb. Ik wil natuurlijk ook zorgen voor een goede kwaliteit, soms zie ik bepaalde verbeteringen die ik graag wil doorvoeren. Maar ik probeer het wel zoveel mogelijk met hen samen te doen.*

*Vrijwilligers hebben hun manier van werken. Hoewel ze in praktijk veel door de ruimte bewegen, vertellen ze me dan bijvoorbeeld dat ze in de buurt van de weeg- en meettafel het beste overzicht hebben op de speelhoek, de gang, de deur waar gezinnen binnen komen, de ouders aan de ronde tafel bij de aankleedkussens, enzovoort. Die plek is dus de kern van hun functioneren.*

## Spelen met inrichting en ruimte

Er zijn verschillende oefeningen waarmee je samen met de vrijwilligers kunt denken en werken aan de inrichting en ruimte van de wachtzaal. Het is goed om vrijwilligers hierbij te betrekken: het gaat immers om de plek waar zij werken, zonder hun inbreng kun je geen veranderingen doorvoeren. Het is ook leuk om vrijwilligers hierbij te betrekken: inrichting is een toegankelijk en relatief "veilig" thema om te bespreken. Omdat het niet gaat om wat vrijwilligers doen (zoals bijvoorbeeld bij de basishouding) en het dus niet zo dicht op hun vel komt, kan inrichting zelfs een goede ingangspoort zijn om met een groep vrijwilligers aan ontmoeting te beginnen. Door te praten over inrichting, installeer je een cultuur van openheid en reflectie waarmee je later kunt doorgaan naar bijvoorbeeld basishouding. Bovendien, omdat onderstaande oefeningen veel doe-dingen bevatten, kunnen vrijwilligers het effect van inrichting als het ware aan den lijve ondervinden. Het effect daarvan is vaak groter.

De oefeningen hieronder staan in chronologische volgorde. Je kunt uiteraard met eender welke oefening beginnen of er slechts eentje uit pikken. Als je echter met je groep vrijwilligers wil opbouwen naar een voortschrijdend inzicht, dan begin je best bij de opwarmer "op restaurant" (waarbij de conclusie niet meer is dan: inrichting maakt wel degelijk verschil). Vervolgens vraag je de groep om met een kritisch oog naar de eigen inrichting te kijken. Pas op het einde werk je met de groep aan concrete veranderingen, met de laatste oefening "architect voor een dag".

Als je de bouwsteen "inrichting" aanpakt, is het niet de bedoeling om het interieur volledig aan te passen. De idee achter alle voorgestelde oefeningen is om te kijken welke kleine veranderingen kunnen leiden tot een sfeer waarbij volwassen elkaar makkelijker kunnen aanspreken en kinderen vrij kunnen spelen.

### Oefening: Op restaurant

Zoek op internet naar verschillende foto's van restaurants. Selecteer een groezelig bruin café, een fastfoodketen, een chique eetgelegenheid, een kantine,... Kortom, restaurants van heel verschillende allure, met een andere sfeersetting. Voorbeelden vind je in bijlage 2.

Leg deze foto's op tafel tussen de vrijwilligers en bespreek in groep de uitstraling van deze restaurants. Focus op de vraag: **Waar zou jij met kinderen willen eten?** Vrijwilligers zullen sfeerelementen aanhalen die je kunt oplist in twee kolommen: hierdoor voel ik me welkom / niet welkom met kinderen.

*Er is een speeltafel, dus er wordt rekening gehouden met kinderen. Maar toch hier ook de angst om andere eters te storen. Anderzijds: dat is een proces dat kinderen moeten leren, eerst rustig of netjes eten en dan spelen. Maar in sommige zaken waar iets is voor kinderen, word je toch buitengekeken. Kinderen bewegen nu eenmaal graag.*

*Ik ga met de kinderen liever naar de McDonald's dan naar IKEA. IKEA is vaak **te druk, met te veel prikkels**. Bij McDonalds kunnen de kinderen eerst eten en dan spelen terwijl jij nog verder eet. De*



*speelhoek (soms buiten) is veilig en afgebakend, je kunt je kinderen dus met een gerust hart even daar laten spelen terwijl je zelf op je gemak bent. Het is echt gemaakt voor kinderen, dus het mag. De bedoeling bij McDonald's is heel duidelijk, dat is makkelijk.*

*In het bruine café krijg ik het gevoel dat er minder streng gekeken zal worden als de kinderen iets uisteken. De sfeer is nonchalanter, dus "er mag hier wel wat". Anderzijds, als kinderen hier echt willen spelen en rondlopen, is de ruimte druk. Misschien zullen ze uiteindelijk toch scheve blikken krijgen?*

Bedoeling is dat de groep op het einde van deze oefening concludeert: **uit meubels en inrichting kan echt een boodschap spreken**. Kleur, licht, inrichting,... bepalen mee hoe mensen zich gedragen. Door toelen zus of zo te zetten, lok je gesprekken bijvoorbeeld net wel of net niet uit. Ook in het consultatiebureau is dat zo: de inrichting bepaalt mee de manier waarop kinderen, ouders, vrijwilligers zich gedragen. Dit is een beperkte maar kernachtige conclusie die je nodig hebt om met de vrijwilligers verder te gaan in het denken over de effecten van inrichting in de wachtruimte.

### Oefening: Foto opdracht

Laat onder de vrijwilligers in het consultatiebureau een fototoestel circuleren of vraag hen om met hun telefoon foto's te trekken. Dit kan gerust wanneer er geen ouders en kinderen aanwezig zijn, anders heb je omwille van de bescherming van de privacy hun toestemming nodig. Vraag de vrijwilligers om foto's te nemen met deze vragen in het achterhoofd:

- Over welke meubels heb je iets te vertellen?
- Welke meubels zijn voor jou goed / slecht? Waarom?
- Aan welk meubel stoor je je? Waarom?
- Welk meubel moet er voor jou zeker blijven staan? Welk meubel is nodig om je werk te kunnen doen?
- Op welke plekken hebben de ouders volgens jou het meeste contact met elkaar? Wanneer ze aan de verzorgingskussens staan? Tijdens het wegen en meten? Terwijl ze naast elkaar op een stoel zitten? In de speelhoek? Aan het rek met folders? ...
- Waar hebben de kinderen contact met elkaar?
- Waar hebben ouder en kind contact met elkaar? Als het kind aan het spelen is, kan de ouder er dan makkelijk bij of niet?
- Heb je suggesties om sommige meubels op een andere manier te plaatsen? Welk effect zou dit kunnen hebben op het contact tussen ouders? Welk effect zou er zijn op het contact tussen kinderen? Op het contact tussen ouders en kinderen? Op het contact tussen jou en de bezoekers (ouders en kinderen)?

Onze vrijwilligers vonden dit leuk om te doen. Op een rustig moment tijdens enkele consultaties vertelde ik over het project ontmoeting en dat ik graag wil weten hoe zij de inrichting van de wachtruimte ervaren. Vrijwilligers zijn heel blij met die inspraak en betrokkenheid.

Op een moment zonder consultatie nam een stagiaire allerlei verschillende foto's. Elke hoek, elk onderdeel van de wachtzaal kwam in beeld. Daarna drukten we die foto's af en toonden we ze in individuele gesprekjes aan de vrijwilligers, telkens op momenten dat ze in het consultatiebureau tijdens hun shift even tijd hadden. Daar kwamen veel ideeën uit. Vrijwilligers praten graag over inrichting.

Met deze oefening krijg je zicht op de gedragscode die in een consultatiebureau ontstaat door de inrichting. Het gaat dus om het in kaart brengen van bewegingen, gesprekken, gedragingen van de bezoekers – apart en onderling. Waar gaan de ouders blijkbaar het liefste zitten? Zitten ze op zo'n manier dat ze contact kunnen hebben met elkaar en tegelijk ook dat contact kunnen vermijden als ze dat willen? Waar spelen de kinderen? Kunnen de kinderen rustig en ongestoord spelen? Is het voor ouders makkelijk om bij de spelende kinderen te zijn? Welke mogelijke drempels ervaren ze om bij de spelende kinderen te komen? Heeft de vrijwilliger een goed overzicht? Kan de vrijwilliger zich makkelijk tussen ouders en kinderen bewegen? Is de vrijwilliger bij de weeg- en meettafel makkelijk bereikbaar, aanspreekbaar? (Soms is de afstand tot de weeg- en meettafel fysiek zo groot dat het ook een psychologische barrière vormt.) Enzovoort. Er is in deze oefening nog geen sprake van mogelijke verbeteringen en suggesties. Samen met de vrijwilligers maak je enkel de balans op: wat zien we gebeuren, wat loopt goed en wat loopt minder goed? Waar in de ruimte wordt contact mogelijk gemaakt, waar wordt het net bemoeilijkt?

### Oefening: Kritische rondleiding

Deze oefening heeft dezelfde bedoeling als de foto opdracht: je maakt met de vrijwilligers een stand van zaken op. Wat zien we gebeuren? Waar in de ruimte kan ontmoeting ontstaan? Waar wordt ontmoeting bemoeilijkt?

Organiseer met een groepje vrijwilligers een rondleiding in de wachtzaal. Jijzelf of een vrijwilliger geeft bij elk meubel, bij elke plek een woordje uitleg. Hou dit zo neutraal mogelijk, zonder oordeel over mogelijke voor- en nadelen van de inrichting. Bijvoorbeeld: 'Dit is de speelhoek, hier kunnen de kinderen spelen. Daar staan de bakken met speelgoed. Er zijn ook boekjes en verschillende soorten kussens.' Terwijl de vrijwilligers luisteren en rondkijken, noteren ze hun observaties en bedenkingen op de checklijsten in bijlage 1. In de tekst hierboven staan ze al her en der verspreid: vier lijsten met aandachtspunten om de ruimte te screenen. Als je deze oefening met meerdere vrijwilligers doet, dan kun je hen ook in groepjes verdelen en per groep laten focussen op één aspect.

Tijdens de rondleiding mag iedereen vragen stellen. Wordt hier veel gespeeld? Gebruiken de kinderen de verschillende soorten speelgoed? Hoe wordt er opgeruimd? Enzovoort. Op basis van deze uitwisseling, hun eigen ervaring en de rondleiding, vult iedereen zijn fiche in. Naast vakjes om aan te kruisen is er ook ruimte voor notities: vrijwilligers kunnen persoonlijke bedenkingen en aanvullingen noteren.

Nadien bespreek je de fiches. Wat valt op? Zien vrijwilligers nieuwe dingen tijdens de rondleiding? Wat zit goed en moet behouden blijven? Welke veranderingen zijn er nodig? Uit deze bespreking komen gegarandeerd veel suggesties, kritische kanttekeningen, verrassende nieuwe informatie en goede ideeën. Veel citaten uit dit hoofdstuk werden uitgesproken tijdens zo'n kritische rondleiding.

*Kinderen mogen hier zelf nemen waar ze mee willen spelen. Maar nu ik jullie al het speelgoed toon, merk ik zelf dat niet alles zo toegankelijk is. Kinderen kunnen er niet altijd even goed bij.*

## Oefening: Architect voor een dag


Met deze oefening laat je de vrijwilligersploeg dromen. 'Stel dat je een dag architect bent, met onbeperkte mogelijkheden en een onbeperkt budget, wat zou dan jouw verlanglijstje zijn voor de herinrichting van de wachtruimte?'

De zaken die vrijwilligers in deze oefening suggereren zijn meestal niet zo ingrijpend. Zelden stellen ze voor om een muur af te breken of naar een nieuwe locatie te gaan. Veel vaker gaat het om kleine veranderingen zoals een nieuwe zetel (een modulair zitsysteem), een verplaatsbare wand, een betere koffiethermos, een andere indeling van het speelgoed. Maar ook al zijn de verlangens relatief klein, het is goed om vooraf even na te gaan welk budget beschikbaar is voor eventuele veranderingen. Zo'n oefening waarin je vrijwilligers laat dromen is bevredigender als je nadien ook echt iets (kleins) kunt realiseren.

Als de vrijwilligers – samen of apart – hun verlanglijstje hebben opgesteld, is het tijd voor een (gezamenlijke) bespreking. 'Beeld jullie in dat we dit lijstje gaan presenteren aan de Raad van Bestuur, het regieteam Huizen van het Kind van het Kind of dergelijke. Hoe bekomen we dat we onze ideeën kunnen realiseren? Wat zijn onze argumenten? Welke effect zal dit volgens ons hebben op ontmoeting?' Dit onderdeel van de oefening vraagt om de nodige reflectie. Per element geven vrijwilligers aan wat het effect volgens hen zal zijn. Op die manier brengen ze hun ideeën over ontmoeting onder woorden: welke dynamieken zien ze tussen vaders, moeders en hun kinderen, tussen de ouders die samen zitten te wachten, tussen de kinderen terwijl ze aan het spelen zijn? Hoe zal een bepaald meubel, nieuw speelgoed, een andere inrichting die dynamieken ondersteunen?

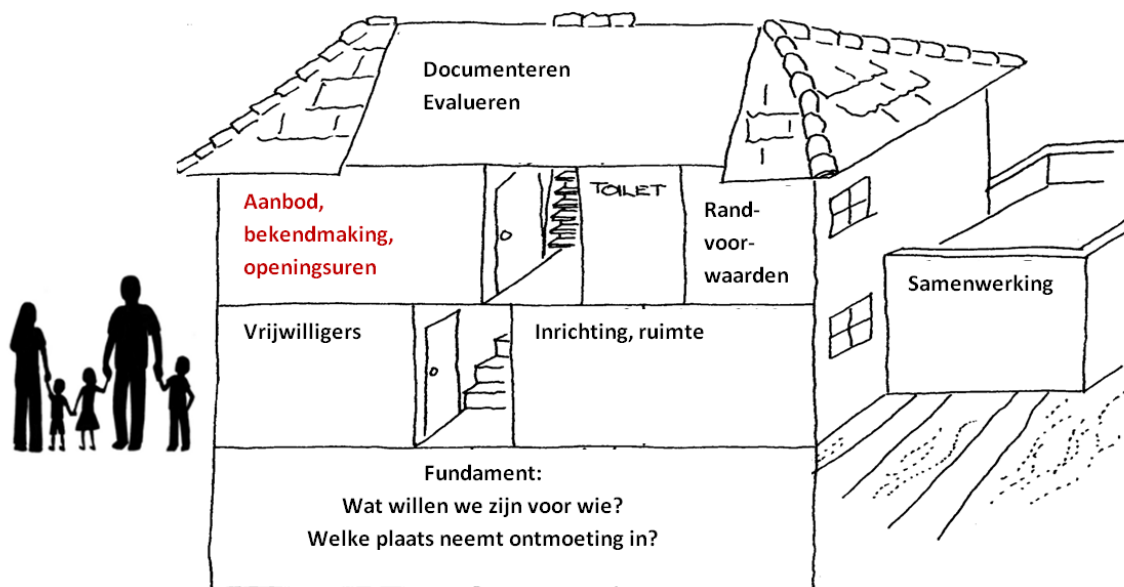
*De vrijwilligers vragen een geurdispenser, een waterkan waarvan ouders zichzelf een glas kunnen uitschenken, een beter zitmeubel ter vervanging van de losse stoelen op een rij. We denken ook over een afscherming van de speelhoek zodat kinderen daar ongestoord, geconcentreerd kunnen bezig zijn en ouders zich minder bekeken voelen als ze bij hun kind in de speelhoek gaan. Tegelijk mag die afscherming niet te hermetisch zijn: het mag geen "opgesloten" gevoel geven, er moet nog wat contact en uitwisseling mogelijk zijn tussen de speelhoek van de kinderen, de zitplek van de ouders en de plek van de vrijwilliger. Omdat de wachtzaal van het consultatiebureau ook gedeeld wordt met de andere bezoekers van Huis van het Kind, denken we aan een scheidingswand waar ouders hun kinderen kunnen ontkleden vlak voor ze naar de dokter of verpleegkundige gaan. Concreet betekent het dat ze zich eerst kunnen aanmelden bij de vrijwilliger. Daarna kunnen ze wachten, zitten, spelen in de ruimte waar ook al het materiaal voorzien is. Pas wanneer hun afspraak nadert, schuiven ze door naar de verzorgingskussens achter de scheidingswand. Daar zitten ze vlak bij de deur van het dokterskabinet en de verlegruimte.*

*Op ons verlanglijstje staan enerzijds **structurele ingrepen om de ruimte open te breken**. Als we echt all the way mogen gaan, willen we de muur tussen de speelput en de wachtgang slopen. Zo wordt het consultatiebureau een grote open ruimte. Als we ook nog eens de muur naar de babyhoek konden wit schilderen, een lichtgekleurde epoxy-achtige vloer met vloerverwarming bekomen en meer lichtpunten met warm gelig licht – vooral boven de weeg- en meettafel en de aankleedkussens – dan zou het helemaal in orde zijn. Misschien is dat niet allemaal haalbaar, maar alleszins is duidelijk dat we de muur tussen de speel- en wachthoek als een grote barrière ervaren. Door dat open te breken, hopen ze dat mensen makkelijk contact hebben met elkaar. Anderzijds leeft ook de vraag naar **modulaire***



**ingrepen om intieme plekken te creëren.** Bijvoorbeeld een houten speelbox waar kinderen kunnen in- en uitkruipen, lage muurtjes met kijkgaten, een zachte babyhoek waar de allerjongsten veilig kunnen liggen en spelen. Daarom ook expliciet de vraag om de borstvoedingshoek te behouden en de muur naar de ronde tafel met aankleedkussens: sommige ouders, vaak met jonge kinderen, blijven daar graag in alle rust zitten. Zorgen voor geborgenheid zodat kinderen ook rustig kunnen spelen of lezen, zodat ouders op zichzelf kunnen zijn, is even belangrijk als de elementen die contact stimuleren. Het is tenslotte de bedoeling dat iedereen zich hier welkom, veilig en goed voelt.

## 5 Aanbod, bekendmaking, openingsuren



### Aanbod

Op zich is er voor het faciliteren van ontmoeting geen extra aanbod nodig. Als het consultatiebureau een plek is waar kinderen en ouders graag vertoeven, komen er vanzelf ook kansen voor het kleine ontmoeten.

Toch werken vrijwilligers soms graag met extra's. Denk aan een knutselnamiddag op woensdag, het project boekbaby's, de Groeitoren, ... Dit kun je zien als een "aanbod" dat het consultatiebureau voor haar bezoekers opzet. Dergelijk aanbod kan inderdaad zorgen dat ouders en kinderen nog meer kansen ervaren om te komen tot ontmoeting.

*Vrijwilligers willen iets direct bruikbaar. Aanknopingspunten. Iets waarmee ze in het contact met ouders en kinderen concreet verder kunnen.*

De vraag naar dergelijke aanknopingspunten is zeer begrijpelijk, maar niet zo vanzelfsprekend. Het risico bestaat immers dat ontmoeting op die manier **een dwingend karakter** krijgt. Een lijstje met mogelijke gespreksonderwerpen bijvoorbeeld kan vrijwilligers zo goed helpen om contact te leggen dat ouders zich verplicht voelen om met (onderling of met de vrijwilliger) in gesprek te gaan. Een andere valkuil is de onderliggende boodschap die bij verschillende vormen van extra aanbod vaak meespeelt. Een aanbod dat inzet op voorlezen is natuurlijk schitterend, maar kan ook beklemmend

werken: sommige ouders kunnen het gevoel krijgen dat ze het thuis niet goed doen, dat ze met hun kind meer met boekjes moeten bezig zijn. Aanknopingspunten voor vrijwilligers bestaan vaak uit informatie geven aan ouders, ontwikkelingsgerichte activiteiten voor kinderen. Dat is leuk en goedbedoeld, maar krijgt al snel **een remmend karakter**. Gezinnen voelen zich soms niet meer op hun gemak en ontmoeting wordt verengd tot iets instrumenteels, iets dat in functie staat van “goed opvoeden”.

Kortom, ontmoeting als een vrijwillig, vrijblijvend en tegensprekelijk moment van interactie komt via “aanbod” wel eens onder druk te staan. Kun je ontmoeting dan helemaal niet meer faciliteren? Natuurlijk wel. Met de basishouding van vrijwilligers en de inrichting van de ruimte kom je vaak al een heel eind. Doorverwijzen naar ander aanbod (zie ook hoofdstuk 6: samenwerking) kan ook.

*Het belangrijkste zijn de inrichting en de gastvrije houding van de vrijwilliger. Als er al sprake is van bijkomend aanbod, dan appreciëren gezinnen vooral de koppeling van het consultatiebureau met de ‘fysieke permanentie’ (waar ouders terecht kunnen voor praktische zaken zoals bijvoorbeeld een voorschrift voor poedermelk), de koppeling met het algemene onthaal van het Huis van het Kind van het Kind en de koppeling met speltheek. Dit laatste vooral tijdens schoolvakanties wanneer ook oudere broers en zussen mee komen naar de consultatie.*

En wat de vraag naar concrete aanknopingspunten betreft, zijn er wel degelijk concrete zaken die vrijwilligers houvast kunnen bieden. Zie de basishouding (3.1): bepaalde zinnen, concrete reacties die de sfeer mee bepalen en de ruimte (hoofdstuk 4): alleen al het speelgoed dat kinderen met elkaar in contact brengt, vergemakkelijkt ook interactie tussen volwassenen. Kinderen zijn de beste makelaars van sociaal contact.

## Bekendmaking

Ontmoeting in de wachtzaal van het consultatiebureau is niet het hoofddoel. Niet voor het consultatiebureau zelf, maar ook niet voor de Huizen van het Kind van het Kind. Daar is het consultatiebureau slechts één aspect – naast het warm en breed onthaal bijvoorbeeld, de bestaande spel- en ontmoetingsruimtes en de geplande spel- en ontmoetingsmomenten.

Daarom is geen extra bekendmaking nodig. Alle aandacht gaat naar de contacten tussen kinderen en ouders die een afspraak hebben en wachten in de wachtzaal van het consultatiebureau. Voor hen is het natuurlijk wel handig dat we weten wat de mogelijkheden zijn. Mag mijn kind hier spelen? Kan ik na het consult nog even blijven? Mag ik eventueel een beetje vroeger komen? Kan ik een oudere broer of zus die anders alleen thuis is, naar het consult meebrengen? Gezinnen voelen zich veiliger als ze weten waar ze aan toe zijn en ook voor andere partners in het Huis van het Kind is het handig om de expliciete en impliciete Huis van het Kindregels te kennen (zie 2.1 oefening: stoplichtspel).

## Openingsuren

De openingsuren zijn ruim. Het consult gaat door overdag en buiten de doorsnee werkuren: zowel ouders die thuis zijn als ouders die uit werken, kunnen terecht. Wat de consultatiebureau's voor een

uitdaging plaatst, is het nieuwe consultschema. Elk regioteam kan een eigen afsprakensysteem opstellen. In de meeste gevallen gaat het om een aparte lijn voor doktersconsult en consult bij de verpleegkundige. Kinderen die bijvoorbeeld een inenting of andere medische opvolging, krijgen een afspraak bij de arts zonder ook naar de verpleegkundige te gaan. En omgekeerd: het consult bij de verpleegkundige gaat niet automatisch gepaard met een doktersconsult. Dat betekent in praktijk dat de afspraken korter zullen duren en dat er dubbel zoveel gezinnen tegelijk in de wachtruimte zullen zijn: gezinnen met een afspraak bij de arts, gezinnen met een afspraak bij de verpleegkundige. De timing zal allicht strakker verlopen, misschien worden de wachttijden minder lang. In de wachtruimte zal het waarschijnlijk drukker zijn. Daar staat tegenover dat de doorstroming waarschijnlijk vlotter zal kunnen verlopen.

Praktisch-organisatorische aspecten spelen een grote rol. Dat was voordien het geval en zal in de toekomst blijven. Een vlotte en efficiënte werking van het consultatiebureau is voor alle betrokkenen belangrijk. Dat hoeft een open sfeer niet noodzakelijk tegen te werken. Je kunt vlot en efficiënt werken en tegelijk flexibel zijn, waardoor ouders het gevoel krijgen altijd welkom te zijn.

*Wie te laat komt, moet in principe terug naar huis en telefonisch een nieuwe afspraak maken. Dat is de regel. In praktijk vraag ik vrijwilligers om dat niet al te strikt toe te passen. Als de ouder niet overdreven laat is of een goede reden heeft om te laat te zijn – bijvoorbeeld bepaalde omstandigheden... Ik vraag vrijwilligers of ze eerst op de lijst kunnen kijken of er verderop in het consultschema niet toch ergens een gaatje vrij is.*

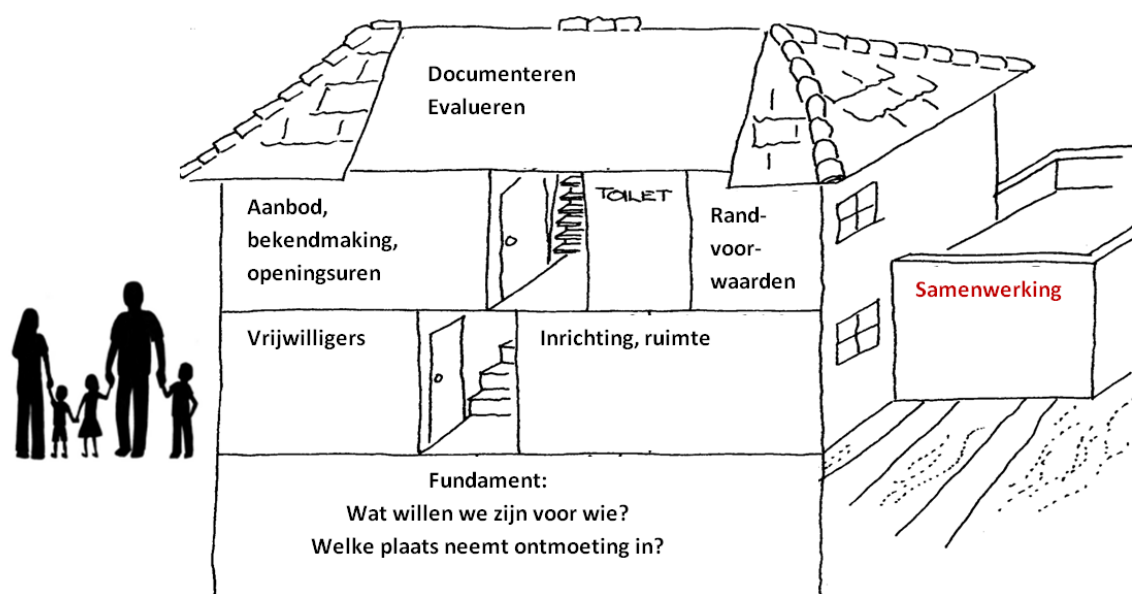
*Gezinnen die zonder afspraak in het Huis van het Kind van het Kind komen en ontdekken dat de medewerkers van Kind&Gezin aanwezig zijn, begrijpen niet altijd dat ze hun – vaak acute – vraag op dat moment (zonder afspraak) niet kunnen voorleggen. De combinatie met de fysieke permanentie is een gedeeltelijke oplossing. Een andere oplossing kan zijn dat ouders hun kind kunnen laten meten en wegen, zonder verdere afspraak. Er wordt hierover ook overlegd met Stad Antwerpen.*

### **Binnen en buiten? Of blijven plakken?**

Onderzoek (Vandenbroeck, Bradt, & Bouverne-De Bie, 2010) toont dat ouders in het consultatiebureau heel verschillende verwachtingen hebben. Sommige ouders appreciëren een efficiënt systeem: zij willen zo snel mogelijk binnen en buiten. Andere ouders vinden het ontmoetingsaspect belangrijk. Het afsprakensysteem mag voor hen natuurlijk ook vlot verlopen, daarnaast krijgen zij graag de kans om bijvoorbeeld iets vroeger te komen of nog een beetje na te blijven.

*Als een kind geconcentreerd aan het spelen is op het moment dat het naar de dokter over verpleegster moet, geeft dat soms een klein drama. Vrijwilligers kunnen dan toch aan de ouder aangeven: 'je kind mag nadien nog een beetje verder spelen, hoor.' Het is niet de bedoeling dat elk gezin na het consult ik-weet-niet-hoe-lang blijft plakken, maar af en toe een ouder en kind die een paar minuutjes nablijven? Ik zie daar geen graten in.*

## 6 Samenwerking



In dit project is elk consultatiebureau ingebed in een Huis van het Kind. De samenwerking met de partners in dit Huis van het Kind bestaat vaak uit verschillende aspecten:

- Toeleiding van gezinnen naar ander aanbod van het Huis van het Kind;
- Soms: tweede onthaal in het consultatiebureau, nadat het gezin afspraak met arts of verpleegkundige heeft voorgelegd aan het algemene onthaal in het Huis van het Kind;
- Soms: overkoepelend vrijwilligersbeleid, bijvoorbeeld samen nieuwe vrijwilligers werven.

*Ons Huis van het Kind werkt samen met het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk, Kraamvogel, Opvoedingswinkel, Vrijtijdsbemiddelaar, Inloopteam, werkbegeleiding, Kind&Gezin... Dat zijn best veel partners. Het warm onthaal gebeurt door een vrijwilliger van het Huis van het Kind, in combinatie met een professional die breed onthaal verzorgt. De gastvrije houding in het consultatiebureau wordt verzorgd door een andere vrijwilliger. Dat vraagt wel wat afstemming, ja.*

*De samenwerking met Samenlevingsopbouw – onder meer voor het generalistisch onthaal – loopt goed. De interne samenwerking tussen onze eigen vrijwilligers van het consultatiebureau, de spel- en ontmoetingsruimte en het onthaal loopt ook goed.*

*Het is handig als de vrijwilligers van het consultatiebureau het hele plaatje van het Huis van het Kind kennen. Maar het belangrijkste blijft de samenwerking met de fysieke permanentie (momenten waarop gezinnen zonder afspraak concrete dingen kunnen vragen), het generalistisch onthaal van het Huis van het Kind en de speltheek. Dat moet vlot lopen.*



Hoewel het voor vrijwilligers een verrijking kan zijn, maakt samenwerking hen soms ook onzeker. Zeker in een overgangsfase – bijvoorbeeld als consultatiebureau opgenomen worden in het breder geheel van Huis van het Kind – voelen vrijwilligers zich soms onveilig. Ze weten niet precies wat er allemaal gaat veranderen, en dat maakt hen onzeker. Zal mijn taakinvulling veranderen? Op welke manier? Als er nieuwe dingen van mij verwacht worden, zal ik het dan nog goed/graaag doen? Enzovoort. Omdat het ook voor de coaches niet altijd duidelijk is wat de veranderingen precies zullen betekenen, is zo'n overgang nooit een makkelijke periode. Luisteren naar de vragen en bezorgdheden van de vrijwilligers is op zulke momenten zeer belangrijk.

*Ik organiseer informatiesessies. Voor de vrijwilligers (maar ook voor de andere betrokkenen) is het bijzonder belangrijk dat ze zicht hebben op wie wat doet in het Huis van het Kind. Zo blijft de grond onder hun voeten stevig.*

*Hoe zal het warme en brede onthaal van het Huis van het Kind zich verhouden tot de onthaal/de basishouding in de wachtruimte van het consultatiebureau? Dat is een vraag die sterk leeft bij de vrijwilligers waar we zelf ook nog geen duidelijk antwoord op hebben. Ik probeer dat eerlijk te communiceren en vertel het hen van zodra ik er zelf goed zicht op heb.*

Een ander gevolg van doorgedreven samenwerking is vaak een scherpstelling van de eigen identiteit. 'Als die partner zus of zo doet, wat is onze kern dan?' Samenwerking zet aan het denken. Dat heeft ook positieve effecten: als vrijwilligers duidelijk weten dat ze **niet dit en dat** doen, is het soms helderder **wat dan wel** hun kern is.

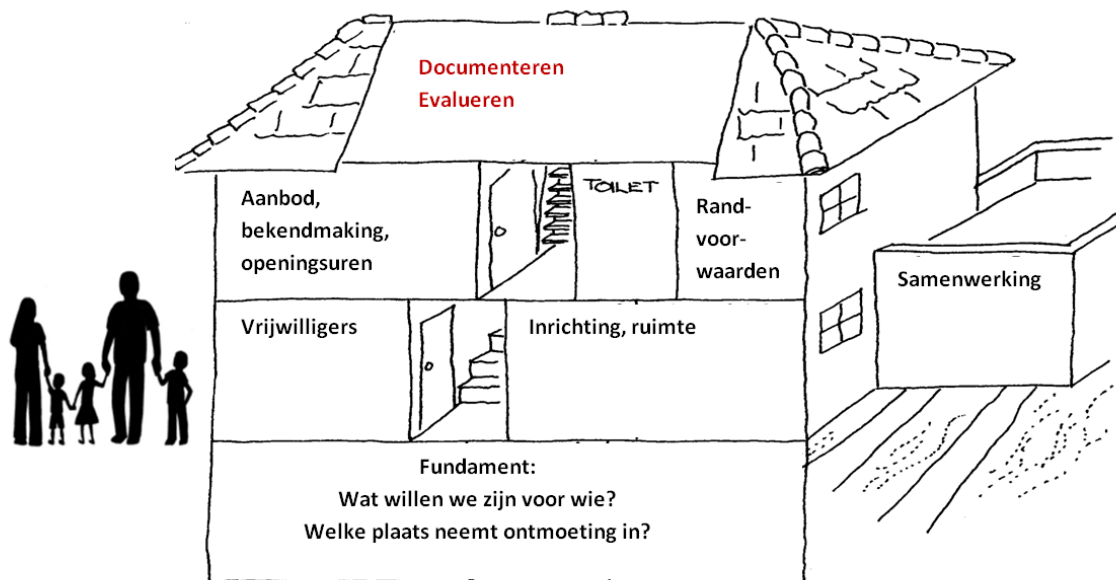
*Al dat focussen op contact en interactie leidt tot de vraag: willen we van het consultatiebureau een spel- en ontmoetingsplaats maken? Neen, het consultatiebureau is een plek waar gezinnen in eerste instantie komen voor gezondheidszorg en opvolging van de ontwikkeling van hun kind. Waar het voor de vrijwilligers om draait is dat zij kunnen helpen om van de wachtzaal een plek te maken waar gezinnen zich welkom en comfortabel voelen. Van daaruit kunnen nieuwe contacten ontstaan, maar dat is geen verplichting: niet voor de ouders, niet voor de vrijwilliger. Wat een vrijwilliger wel kan doen, als hij/zij merkt dat sommige gezinnen meer willen, is doorverwijzen naar de feitelijke spel- en ontmoetingsruimte.*

Alleszins, ook op vlak van samenwerking geldt: als je dit van vrijwilligers verwacht, kun je hen hierin best ondersteunen. Zo is het niet eenvoudig om mensen gepast aan te spreken en door te verwijzen: het is een kunst om dit correct en tegelijk spontaan te doen, zodat gezinnen zich niet oncomfortabel voelen. Je kunt dit oefenen met vrijwilligers, bijvoorbeeld in een rollenspel. En je kunt vragen naar mogelijke drempels, zoals taalverschillen of te weinig kennis over de partner naar wie ze doorverwijzen.

*Vrijwilligers van het consultatiebureau vertellen aan gezinnen wel aan dat ze voor die specifieke vraag op een ander moment kunnen terugkomen. Soms vergeten ze dat er ook een onthaalvrijwilliger is die de vraag van dat gezin meteen kan beantwoorden met de juiste informatie, met een concrete afspraak of een doorverwijzing. Daar is nog werk aan de winkel: als vrijwilligers van het consultatiebureau en van het onthaal elkaar beter kunnen leren kennen, zal dit vlotter lopen*

*Sommige vrijwilligers verwijzen gezinnen door naar bijvoorbeeld de spel- en ontmoetingswerking. Maar ik verwacht dat niet van alle vrijwilligers. Sommigen voelen zich daar niet zo goed bij, bij anderen gaat dat automatisch.*

## 7 Documenteren en evalueren



### Documenteren of evalueren?

Als je gaat evalueren of documenteren vertrek je altijd **vanuit het doel** dat je voor ogen hebt. In dit geval: de sfeer in de wachtzaal van een consultatiebureau zodanig verbeteren dat bezoekers zich welkom voelen en anderen kunnen ontmoeten als ze daar zin in hebben. Je weet ook al **de manier waarop** je dit doel wil bereiken. Namelijk het coachen van vrijwilligers in hun basishouding, sfeerbeheer in de inrichting en ruimte, samenwerken met andere partners, enzovoort. Hierbij spelen alle bouwstenen van ontmoeting een rol.

*Ik probeer dat door zoveel mogelijk nabij te zijn: binnenspringen tijdens het consult, luisteren of alles goed gaat bij de vrijwilligers, ... Zo doe ik indrukken op over de algemene sfeer, daaruit kan ik vaak goed afleiden hoe het gaat met ontmoeting.*

*Als er stagiairs zijn, is het vaak hun expliciete opdracht om in het consultatiebureau te observeren.*

Evaluëren en documenteren<sup>3</sup> hangen nauw samen, maar hebben een andere focus.

| <b>Evaluëren</b>   | <b>Documenteren</b>   |
|--|---|
| <b>Waarom?</b> Zicht op succes en falen, geeft input voor toekomstige strategische beslissingen (zoals deelwerking stopzetten, nieuw project starten,...). Soms dient dit ook ter verantwoording, bijvoorbeeld tegenover beleid.   | <b>Waarom?</b> Vinger aan de pols houden, goed kunnen bijsturen.  |
| <b>Wanneer?</b> Op belangrijke momenten, tussentijds of aan het einde van een project.   | <b>Wanneer?</b> Doorlopend.   |
| <b>Wat?</b> Gericht op het project: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hebben we de relevante dingen gedaan?</li> <li>• Hebben we het efficiënt aangepakt?</li> <li>• Hebben we de resultaten behaald? Is de verandering gerealiseerd?</li> <li>• Zullen die veranderingen blijven?</li> </ul>   | <b>Wat?</b> Gericht op operationele werking / praktijk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zijn we aan het doen wat we gezegd hadden te zullen doen?</li> <li>• Loopt het proces goed?</li> <li>• Zullen we de resultaten halen?</li> <li>• Als de context verandert: hoe kunnen we daarop inspelen?</li> </ul>   |
| <b>Randvoorwaarden?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatiebreed</li> <li>• Heldere projectomschrijving</li> <li>• Opgenomen in planning van project</li> <li>• Ruimte voor dialoog en discussie</li> <li>• Zoekt goed evenwicht tussen (externe) verantwoording en leren binnen de organisatie</li> <li>• Participatief karakter: gebeurt vaak met andere betrokkenen</li> </ul> | <b>Randvoorwaarden?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatiebreed (niet per project)</li> <li>• Vertrekt vanuit helder doel</li> <li>• Tijd en middelen: vaste momenten, expliciete taaktoewijzing</li> <li>• Op basis van relevante gegevens</li> <li>• Bespreking van deze verzamelde informatie gebeurt op vastgestelde tijdstippen</li> </ul> |

Om te weten of je voor documenteren dan wel evalueren gaat, is kun je onderstaande **rode lijst** gebruiken. Op welke vragen wil je een antwoord krijgen? Hebben die vragen te maken met het proces, de dagelijkse werking, het duurzaam ondersteunen van vrijwilligers – dan ga je voor documenteren. Hebben je vragen te maken met verantwoording tegenover bijvoorbeeld beleid, of zijn het vragen die tijdelijk aan de orde zijn omdat je bijvoorbeeld beslissingen wil voorbereiden of bijsturen – dan zet je in op evalueren.

<sup>3</sup> Documenteren wordt ook wel eens monitoring genoemd.

## Op welke vragen wil je een antwoord krijgen?

- Zijn we nog trouw aan ons doel en onze visie?
- Bereiken we wie we willen bereiken?
- Hoe ervaren onze bezoekers ontmoeting in de wachtzaal? Wat betekent dat voor hen?
- Zijn we goed bezig? Doen we de goede dingen? Doen we de dingen goed?
- Zit er evolutie in? Als we inzetten op ontmoeting, merken we dan verschil na een tijdje?
- Vervullen de medewerkers hun rol? (Zie hoofdstuk 3.)
- Krijgen de medewerkers voldoende ondersteuning? (Zie hoofdstuk 3.2.)
- Is de ruimte aantrekkelijk? Werkt de inrichting? (Zie hoofdstuk 4.)
- Bieden we het juist aanbod? (Zie hoofdstuk 5.)
- Gebeurt onze bekendmaking op de juiste manier? Via de juiste kanalen? (Zie hoofdstuk 5.)
- Zijn onze openingsuren goed gekozen? (Zie hoofdstuk 5.)
- Werken we (nog steeds) samen met de relevante partners? (Zie hoofdstuk 6.)
- ...

## Technieken

Of het nu om een logboek gaat, beeldmateriaal of cijfergegevens: in functie van documenteren en evalueren kun je informatie op allerlei manieren verzamelen. De technische aanpak staat los van het doel waarmee je evalueert of documenteert. (Maar het is dus wel belangrijk om dat doel te kennen.)

Belangrijk is te kijken welke techniek haalbaar is voor jou, de vrijwilligers en de organisatie. En of je met de gekozen techniek de gegevens zal krijgen die je nodig hebt voor de vraag waarop je een antwoord wil.

## Oefening: mix and match

Een leuke brainstorm over mogelijke technieken is volgende combinatieoefening. Schrijf de woorden uit de tabel over op wie-, wat- en hoe-kaarten die elke een andere kleur hebben (dus drie kleuren in totaal). Leg ze op tafel en maak in groep (met de vrijwilligers of het professioneel team) zoveel mogelijk combinaties.

| door / voor <b>Wie?</b>                      | <b>Wat?</b>   | <b>Hoe?</b>   |
|--|---|---|
| kinderen<br>ouders<br>vrijwilligers<br>coach | verhalen<br>bewegingen<br>looptlijnen<br>posities<br>oogcontact<br>gesprek<br>effect<br>betekenis(verlening)<br>behoeften<br>gevoel<br>kwaliteit<br>proces<br>product<br>buikgevoel<br>onderwerpen<br>spel<br>speelgoed<br>taal<br>duur(tijd)<br>bezoek<br>moment<br>ander aanbod in Huis van het Kind<br>koffie/thee/water | vragen<br>interviewen<br>tekenen<br>observeren<br>fotograferen<br>verzamelen<br>tellen<br>turven<br>meten<br>rapporteren<br>opvolgen<br>plannen<br>registreren<br>filmen<br>noteren |

Bijvoorbeeld:

- ouders – betekenis(verlening) – interviewen → wat waarderen ouders in het consultatiebureau?
- ouders – oogcontact – turven → hoe vaak hebben ouders non-verbaal contact met elkaar?
- kinderen – spel – fotograferen → mits toestemming van de ouders
- kinderen – posities – registreren →
- ouders – onderwerpen – noteren → waarover praten de ouders met elkaar?
- vrijwilligers – looptlijnen – tekenen → vrijwilligers houden op een plannetje van de wachtzaal bij op welke plekken ze komen, hoeveel bewegen ze?
- kinderen – speelgoed & duur(tijd) – observeren → met welk speelgoed spelen de kinderen, en hoe lang?
- ouders – koffie/thee/water – tellen → hoe vaak schenken ouders zich iets in? doen alle ouders dat?
- ouders – effect – vragen → samen met ouders een enquête opstellen over de veranderingen die het voorbije jaar gebeurd zijn, daarna door vrijwilligers bij nieuwe ouders afnemen en kijken of die veranderingen effect hebben

*Vrijwilligers kunnen nagaan welk gevoel ze zelf hadden tijdens een bepaald consultatiemoment. Maar vrijwilligers kunnen ook observeren met welk gevoel ze ouders en kinderen naar buiten zien gaan (met een lichte op hun gezicht, bedrukt, in stress...). De gevoelens die je opmerkt bij je zelf of bij anders zeggen je iets over de sfeer in het CONSULTATIEBUREAU. Evalueren hoeft je dus niet altijd groots te zien.*

*Documenteren met een logboek of beeldmateriaal of zo kan zeker helpen om over ontmoeting te reflecteren. Dat maakt deel uit van de ondersteuning die ik vrijwilligers wil bieden in hun rol. Maar dit vraagt natuurlijk wel tijdsinvestering, van de vrijwilligers en mij.*

## Randvoorwaarden

Evalueren of documenteren is geen verplichting. Maar wanneer er tijd is en de omstandigheden zitten goed, dan helpt evalueren/documenteren wel om samen met de vrijwilligers nog meer in te zetten op ontmoeting. Want door gegevens te verzamelen, wordt de hele ploeg zich opnieuw bewust van de focus: de kleine dingen waarmee we kansen op ontmoeten kunnen waarmaken.

**Structureel inbouwen, anders lukt het niet.** – Het coachen van vrijwilligers blijft voor de organisaties de eerste prioriteit. Dit vraagt doorgaans al veel tijd en een systematische aanpak. Tegelijk vinden de organisaties dit documenteren en evalueren ook zinvol en belangrijk. De beste manier lijkt om dit te doen samen met de vrijwilligers: zij denken mee tijdens de voorbereiding (hoe pakken we het aan?), krijgen de nodige ondersteuning en begeleiding tijdens het verzamelen van de gegevens, bespreken de resultaten, denken mee over mogelijke stappen in de toekomst. Als coach volg je de besluiten ook nog eens op. Met andere woorden: om dit goed te doen, is er voldoende tijd en ruimte nodig.

*Dergelijke evaluatie oefeningen gebeuren regelmatig in het kader van een stageopdracht. Concreet betekent dat meestal dat een student de gegevens verzamelt, de vrijwilligers zijn wel op de hoogte maar worden er verder niet zo intens bij betrokken. Als het coachen van vrijwilligers meer structureel zou ingebed zijn, dan zou ik ook monitoringprocessen kunnen opnemen.*

**Haalbaarheid: iets kleins kan ook werken.** – Vrijwilligers betrekken in de voorbereiding, tijdens het verzamelen van gegevens, de bespreking van de resultaten en besluitvorming: dat klinkt groots. In praktijk zoek je best naar iets haalbaars. Denk aan een document waarop een thermometer staat getekend: elke vrijwilliger kleurt welk gevoel hij/zij had na het consult – van koud tot warm bijvoorbeeld. Op een van jullie reguliere bijeenkomsten bespreek je dit. Waarom had iemand een slecht/goed gevoel? Welke negatieve/positieve dingen heeft de vrijwilliger zien gebeuren? Speelden sommige kinderen samen? Heb je interactie gezien tussen ouders die goed liepen? Wanneer heb je zelf gepraat?

**Ondersteuning is een must.** – Voor sommige vrijwilligers kan documenteren en evalueren een extra opdracht zijn die ze met plezier willen opnemen. Een welgekomen nieuwe invulling van hun taak in het consultatiebureau. Als coach kun je hen hierin best ondersteunen. Hoe willen ze bijvoorbeeld het

observeren aanpakken? Wat zullen ze observeren? Hoe gaan ze noteren? Enzovoort. Overloop met hen alle aandachtspunten die bij jullie manier van evalueren/documenteren komen kijken.

**Ruimte voor vragen werkt motiverend.** – Als je hierin vrijwilligers betreft, is het ook logisch dat je ruimte laat voor hun inbreng. Hou al tijdens de voorbereiding rekening met de invalshoek van vrijwilligers. Op welke vragen willen zij graag een antwoord? Waar krijgen ze graag meer zicht op? Misschien willen ze wel te weten komen wat de impact is van het nieuwe consultschema. Als je dat thema opneemt, zullen vrijwilligers allicht graag mee de nodige gegevens verzamelen (bijvoorbeeld door voor de invoering alle interacties te turven en drie maand later opnieuw: zit daar evolutie in?). Idem voor de nabespreking: hou rekening met de conclusies die vrijwilligers aanbrengen en de nieuwe vragen die bij hen naar boven kunnen komen. Voorzie tijd om dit op te volgen. Hoe meer je het perspectief van vrijwilligers inbrengt, hoe vlotter je hen bij het hele proces van evalueren en documenteren zult kunnen betrekken.

*Het zou interessant zijn om het effect van het nieuwe consultschema op één of andere manier te "meten". Een strakker schema hoeft niet noodzakelijk negatief te zijn: niet de tijd die mensen in de wachtzaal doorbrengen telt, maar de kwaliteit. Misschien ontstaat er net meer contact doordat er meer mensen tegelijk aanwezig zijn? Vindt de vrijwilliger een manier om nog steeds tussendoor te spelen met de kinderen? Blijft de sfeer ondanks het hoger tempo toch nog zo gemoedelijk dat mensen een babbeltje kunnen slaan? Als ik vrijwilligers vraag om daar gedurende een tijdje op te letten, zou ik dat allemaal met hen kunnen bespreken en dat zou hen inderdaad sterk interesseren.*



## 8 Bibliografie

DECET (2011). *Diversiteit en sociale inclusie. Een verkenning van competenties voor beroepen voor jonge kinderen*. DECET & ISSA.

Kind en Gezin (2002). *Syllabus preventieve zorg 2001*. Brussel: Kind en Gezin.

Soenen, R. (2006). *Het kleine ontmoeten. Over het sociale karakter van de stad*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

Vandenbroeck, M. Bradt, L., & Bouverne-De Bie, M. (2010). *Onderzoek naar de noden en preferenties inzake preventieve zorg bij gezinnen met jonge kinderen*. Onderzoek in opdracht van Kind en Gezin. Gent-Brussel: Vakgroep Sociale Agogiek, UGent – Kind en Gezin.

Vermeulen, K. (2014). *Een vrijwilligersvriendelijke organisatie vanuit een degelijk vrijwilligersbeleid*. Vormingstweedaagse 2014, Brussel.

## 9 Bijlagen

### Bijlage 1: checklijsten voor screening van ruimte & inrichting

#### Hoe zit het met het speelgoed?

- Er is speelgoed voor verschillende leeftijden.
- Naast klassiek speelgoed zijn er ook alledaagse, levensechte voorwerpen.
- Naast klassiek speelgoed zijn er ook natuurlijke materialen.
- Speelgoed, boeken, prenten,... weerspiegelen de verschillende contexten thuis (culturele diversiteit, meertaligheid, kinderen met een extra zorgbehoefte, enzovoort).
- Er is open materiaal: materiaal dat op meer dan één manier kan gebruikt worden.
- Sommige speelelementen hangen vast aan de muur en de grond zodat deze kunnen blijven.
- Er is materiaal dat kinderen kunnen meenemen naar waar ze liefst willen spelen.

Persoonlijke notities:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### Hoe is het speelgoed georganiseerd?

- Het materiaal is overzichtelijke opgeborgen.
- Het materiaal is duidelijk zichtbaar voor kinderen.
- Kinderen kunnen zelf materiaal naar keuze nemen.
- Rustig en druk spel zijn van elkaar gescheiden.
- Jongere en oudere kinderen storen elkaar niet in het spel.
- Ouders kunnen makkelijk met hun kind spelen, ze ervaren hierbij geen drempels.
- Er is een duidelijke speelhoek waar kinderen ongestoord kunnen spelen.
- Er is een rustige speelplek voor baby's.

Persoonlijke notities:

.....

.....

.....  
.....  
.....  
.....

## Welke elementen bevorderen een aangename, positieve sfeer?

- Er is voldoende licht.
- Het ruikt lekker.
- De kleuren en verschillende materialen zijn niet te druk, er zijn niet te veel prikkels.
- De ruimte is niet te clean / prikkelarm.
- In de ruimte kunnen kinderen zelfstandig zijn (ze kunnen zelf speelgoed nemen, er is een lavabo op kindhoogte, er hangen foto's op kindhoogte, enzovoort).
- De affiches en prenten aan de muur zijn uitnodigend, aantrekkelijk,...
- Kinderen en ouders vinden elementen van zichzelf terug in de ruimte (bv. tekeningen, knutselwerk, briefjes,...).
- Er hangen foto's die duidelijk maken wat er kan gebeuren in de ruimte (bv. een foto van ouder en kind die samen lezen in de boekenhoek,...).

Persoonlijke notities:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## Welke elementen bevorderen ontmoeting?

- De verzorgingskussens zijn zo opgesteld dat ouders makkelijk oogcontact kunnen maken.
- De stoelen waar ouders wachten staan dicht bij de speelplek van de kinderen.
- Kinderen kunnen ook spelen waar de ouders zijn, dus buiten de speelhoek.
- Ouders kunnen ook gaan zitten midden in de speelplek van de kinderen.
- Er is een plek waar moeders ongestoord borstvoeding kunnen geven.
- Ouders kunnen tijdens het wachten naar een boek grijpen, in een tijdschrift bladeren,... Er is voldoende materiaal voorhanden om even te ontspannen.
- Ouders kunnen een beetje afgezonderd gaan zitten als ze dat willen.

- De opstelling van de zitplek is niet lineair: ouders zitten op zo'n manier naast en tegenover elkaar dat ze elkaar kunnen kijken als ze willen, maar ook contact kunnen vermijden als ze willen.
- De weeg- en meettafel van de vrijwilliger staat op een centrale plaats, dicht bij alles.
- De vrijwilliger kan zich makkelijk en vrij bewegen van de weeg- en meettafel naar de andere belangrijke plekken in de wachtzaal.

Persoonlijke notities:

.....

.....

.....

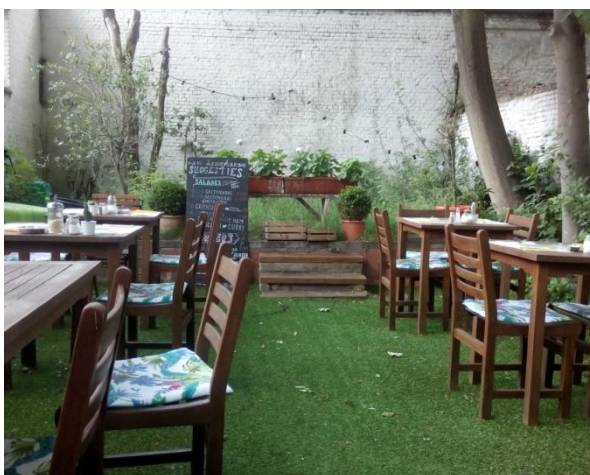
.....

.....

.....

.....

## Bijlage 2: foto's bij oefening "op restaurant"





## Bijlage 3: draaiboek rollenspel

**Doelstelling:** Zicht krijgen op ontmoeting in consultatiebureau.

Waarom zetten we daarop in? Hoe doe je dat?

- Vrijwilligers zien dat er meerdere handelingsmogelijkheden zijn
- Vrijwilligers kunnen deze mogelijkheden oefenen en bespreken in een veilig kader.
- Vrijwilligers merken het effect van hun handelen.
- Vrijwilligers weten duidelijk wat ontmoeting is en hoe ze zich hiertoe verhouden.

**Groep:** Idealiter 8 personen, meer vrijwilligers dan beroepskrachten

**Duur:** 3 uren

**Attributen voor rollenspelen:** 2 babypoppen in dekens gewikkeld, huilband, rammelaar, maxi-cosi, rugzak en babyzak, kindboekje van het consultatiebureau, paperassen, dossiers en pennen, folders uit de consultatieruimte

**Materiaal voor bespreking:** flappen, stiften, plakband → flappen als rode draad door workshop

### Opwarming

**Kring: namenrondje met schoenen** – Vertel je naam en iets over je schoenen

**Oogcontactkring:** Iedereen staat recht in een kring en kijkt rond. Naar wie kijk ik? Wie kijkt naar mij? Als twee mensen elkaar aankijken, stappen ze tot in het midden van de kring waar ze elkaar een hand geven. Ze blijven elkaar in de ogen kijken, draaien en gaan staan in de plaats van de andere persoon. Dit alles zonder oogcontact te verliezen.

**Handshake chain:** Iedereen geeft elkaar een hand, altijd twee handen tegelijk (dus met twee personen verbonden).

**Nabespreking:** Wat is ontmoeting? Start met concrete voorbeelden: hoe voelt het om elkaar in de ogen te kijken? Wat gebeurt er met jou als je iemand een hand geeft, als je van iemand een hand krijgt? (Oogcontact, glimlachen zijn allicht al twee kernwoorden die op dat moment op de flap kunnen komen.) Twee mensen die elkaar een hand geven: da's een mooi beeld van ontmoeting. Zie je nog andere beelden voor jou die ook kunnen tonen wat ontmoeting is?

**Tableau vivant:** Deelnemers maken een levend schilderij. Zet bijvoorbeeld drie vrijwilligers op een rij die aanschuiven bij de bakker, die staan te wachten bij de bus, die naar het toilet moeten. De laatste wil graag voorgaan (bijvoorbeeld: dringend plassen). → Bespreking: Hoe staan deze mensen bij elkaar? Kijken mensen elkaar aan? Wanneer wel? Wanneer niet? Wat wordt er gezegd? Wanneer

groeit het contact? Wat gebeurt er zodat mensen met elkaar spreken? Wat vergemakkelijkt contact? Hoe komen mensen tot ontmoeting?

## Rollenspelen

Elke scène wordt een eerste keer gespeeld. Daarin wordt de scène hernomen en krijgen deelnemers kans om in te springen. Samen met nabespreking (wordt genoteerd op flappen) duurt elke scène 35 minuten.

Intro: "We hebben gesprekken gehad met medewerkers en vrijwilligers van het consultatiebureau. Van daaruit bedachten we een aantal situaties waarin jullie zich kunnen herkennen. We spelen eerst een scène, daarna doen we die opnieuw zodat je kunt inspringen. Op die manier kun je je als vrijwilliger oefenen met de basishouding die nodig is voor ontmoeting. Er is niet één manier. En we willen ook jullie expertise zien: misschien tonen jullie ook reacties die wij nog niet bedacht hadden."

### 1<sup>e</sup> scène: huilbaby

Onthaal, meten en wegen zijn gebeurd. Twee moeders zitten elk met hun baby bij zich in de wachtzaal, één vrije stoel tussen hen in.

**Moeder 1** probeert haar onbedaarlijk huilende baby tevergeefs te troosten. Ze is heel moe, vol hormonen. Ze heeft last van borstvoeding – het doet veel pijn en is lastig. Ze voelt zich sowieso een slechte moeder in de ogen van anderen. Terwijl haar baby het consultatiebureau bij elkaar krijgt, is de rest van het consultatiebureau stil. Niemand zegt iets. De moeder wordt hierdoor onrustig. Ze voelt dit als een stil verwijt, het maakt haar extra onzeker. Haar gedachten gaan als volgt: 'Ik ben ten einde raad. Ik wil dat mijn kind stopt met huilen. Ik wil slapen/ rust. Ik kan het niet meer... Ik doe iets fout... Ik wil weten wat ik fout doe.'

**Moeder 2** houdt een kleine slapende baby op schoot. Zij kijkt in het begin vol begrip en (h)erkenning. Maar het huilen blijft maar duren, na een tijdje kijkt ze steeds bedenkelijker. Haar gedachten zijn: 'Ik heb niet veel tijd, ik wil dat dit consult vlot verloopt. Mijn kind is rustig, ik wil dat mijn kind blijft slapen. Er is te veel lawaai van die huilende baby, straks wordt mijn kind ook wakker. Ik wil hier weg.'

**CONSULTATIEBUREAU-vrijwilliger** pakt het helemaal fout aan.

- **Moeder 2** heeft sympathie in haar blik. Is het een jongen of meisje? Heb je een tuutje? Amai, 't is een felle. 't Is jouw eerste, zeker?
- **Moeder 1** probeert alles, is zelf onrustig en emotioneel, probeert borstvoeding maar dat gaat moeilijk. Ik heb zijn pampers verversen en eten gegeven. Ik heb echt alles gedaan.
- **Moeder 2** stapt op en verzet zich om weg te zijn van het lawaai, gaat naar vrijwilliger. Hoeveel mensen zijn er voor mij?
- **Moeder 1** staat recht en probeert de baby te sussen.
- **Moeder 2:** Je schudt hem helemaal door elkaar, geen wonder dat hij weent.



- **Moeder 1** *begint te wandelen*
- **Moeder 2:** Zo maak je de mijne wakker.
- **Moeder 1** *reageert emotioneel, staat op het punt om te huilen.* Ik kan er niets aan doen, ze heeft krampen.
- **Moeder 2** *zucht*
- **Vrijwilliger** *is al die tijd achter weeg- en meettafel blijven zitten. Keek af en toe wel op, maar was ook bezig me eigen paperassen. Komt nu af met een rammelaar en folder. Ze beweegt de rammelaar voor de baby.* Oh, sssjtt. Hier, kijk hier! Kijk mevrouw, dit is een folder over huilen.
- **Moeder 2** *komt met vraag naar vrijwilliger.* Excuseer, het is al kwart over drie. Ik moet mijn andere kind gaan ophalen op school? Wanneer ben ik aan de beurt? Mag ik eerst gaan?
- **Moeder 1:** Maar ik was eerst.
- **Vrijwilliger:** Wie was nu eerst? *Tegen moeder 1:* Oké, ga maar naar de dokter. Misschien stopt ze dan met bleiten.
- **Moeder 2:** *tegen vrijwilliger* Ja, als ze zo blijft schudden, geen wonder dat die huilt.

### **Einde scène: Wat liep niet goed? Wat zou jij als vrijwilliger anders doen?**

Scène opnieuw spelen met telkens een andere deelnemer in de rol van vrijwilliger.

Moeders / acteurs variëren ondertussen hun spel een beetje.

- **Variatie:** Moeder 1 is heel beschermend en kwaad, moeder 2 heel geïrriteerd. Ze krijgen ruzie.
- **Variatie:** Allebei de baby's beginnen te huilen.
- **Variatie:** Vrijwilliger pakt baby af. *Kom, geef die baby aan mij. Ja, kom maar. Wiegt de baby een beetje, baby stopt niet met huilen en vrijwilliger geeft baby terug aan moeder.*

### **Elk stukje scène wordt besproken:**

- Hoe doe je aan sfeerbeheer?
- Hoe stel je alle ouders op hun gemak?
- Hoe geef je het gevoel dat ouder en kind welkom zijn?
- Hoe kun je bij spanningen ook verbindend werken?
- Kan "kind als makelaar" ook vanuit negatieve situatie starten? (zoals deze situatie met huilbaby)
- Wanneer kom je tussen als vrijwilliger, wanneer niet?
- Ben je verantwoordelijk om de sfeer per se te keren? Wordt het dan artificieel?
- Je kunt je best doen, maar wat als het niet lukt?
- Wat als twee moeders met elkaar in gesprek brengt, maar ene moeder wil dit eigenlijk niet?
- Wat wil de moeder met huilbaby op zo'n moment? (Empathie, geen commentaar en suggesties,

- geen verwijt of 'humor', vragen hoe kan ik je helpen? / kan ik iets voor je doen? (zo geef je keuze aan de moeder), normaliseren en relativeren (ze is niet de enige, het hoort erbij, dit is normaal)

## 2<sup>e</sup> scène: verloren in het consultatiebureau

**Oma** komt met peuter in draagzak in de wachtzaal, ze ook nog een kleuter bij zich. Het is haar eerste keer in een consultatiebureau, ze weet niet waar ze precies moet zijn en hoe het gaat. Ze is verlegen en vindt het moeilijk om mensen aan te spreken. Ze is op zoek naar de juiste informatie, wil geholpen worden. De oma wil niemand storen of niet lastig zijn, maar ook niet genegeerd worden. Ze is bovendien bang om iets fout te doen voor haar kleinkind. Haar dochter is nogal specifiek in haar wensen en ideeën over opvoeding, inentingen, enzovoort. Dat is natuurlijk haar recht, maar voor de oma is het toch allemaal heel anders dan vroeger.

Er zit op de stoelen al een **moeder** met een baby die slaapt. Ze is moe en wacht al heel lang. Dat maakt haar een beetje ongeduldig. De moeder kijkt even op maar maakt geen contact met de oma of met de vrijwilliger. Ze wil gerust gelaten worden. Ze wil weten wanneer het haar beurt is, dan kan ze naar Huis van het Kind.

De **vrijwilliger** zit aan de tafel bij het meettoestel en de weegschaal. Ze is bezig een lijst te overlopen, ze lijkt verzonken in administratief werk. Ze kijkt niet op wanneer de oma binnenkomt en haar weg zoekt. Als iets haar in haar concentratie verstoort, kijkt ze zelfs licht geïrriteerd op.

- **Moeder zit ongeduldig te wachten, vraagt af en toe iets.** Moet ik straks bij de verpleegster een hoortest doen? Wanneer is het aan mij? Dat duurt precies wel lang.
- **Oma komt binnen, een beetje in de war. Ze denkt: Ben ik juist? Is dit de goede plek? Vraagt aan moeder:** Is dit Kind en Gezin?
- **Moeder wacht tot vrijwilliger opkijkt.**
- **Vrijwilliger:** Ja?
- **Oma begint aan een lange uitleg, zoekt ondertussen van alles in haar tas. Het kind is onrustig en wil niet stilzitten in de draagzak.** Mijn naam is XXX. Mijn dochter kon onverwacht niet komen. Ik ben dan ingesproken en ik moest van Merkssem komen. Dus zijn we te laat. Het is voor een vaccin. Wacht ik heb dat briefje mee. Het is voor polio. Ik moest zeker vragen aan de verpleegster of het de juiste was.
- **Vrijwilliger:** Ik heb niet jouw naam nodig maar die van de moeder.
- **Oma:** De naam van het kind is xxx.
- **Vrijwilliger:** Neen, de naam van de moeder.
- **Oma:** Mijn dochter heet Elise Van Marcke.
- **Vrijwilliger:** Zet u mevrouw, ik zal straks alles komen uitleggen. *Vrijwilliger gaat terug naar het papierwerk.*
- **Oma zet zich neer en begint aan andere moeder vragen te stellen over wat ze moet doen.** *Kind in draagzak beweegt ondertussen onrustig.* En hoe gaat dat hier? Wat moet ik doen? Oeioei, ik denk dat ze net kaka heeft gedaan. Waar kan ik... Ik moet haar verversen. Waar kan ik haar pamber verversen?

- **Vrijwilliger:** Daar is de luiertafel. *Zegt niets over kind uitkleden voor het consult.*
- **Oma:** Heb je misschien doekjes om af te vegen? Of een zak waarin ik die vuile luiers kan doen?
- **Vrijwilliger** zoekt deze spullen, *duidelijk tegen haar goesting.*
- **Oma** krijgt baby niet uit draagzak en vraagt hulp.

De scène gaat op deze onhandige manier verder. Oma verluiert haar kleinkind, ze kleedt het ook terug helemaal aan. Net als oma terug neerzit met aangekleed kind, kijkt vrijwilliger terug op en zegt dat ze het kind mag uitkleden daar en dan wachten op de dokter. De oma is nog steeds verward. De moeder ergert zich en vertelt de oma nu met steeds meer ongeduld wat ze moet doen, hoe het straks zal gaan. De vrijwilliger is de hele tijd bezig met administratie.

**Einde scène: Wat was hier aan de hand? Wat liep goed? Wat liep niet goed? Wat zou jij als vrijwilliger anders doen?**

Scène opnieuw spelen met telkens een andere deelnemer in de rol van vrijwilliger. **Elk stukje scène wordt besproken:**

- Hoe kun je als vrijwilliger (groot)ouder en kind meer op het gemak stellen?
- Hebben nieuwe bezoekers instructie nodig? Op welke manier kan dit: verbaal en non-verbaal?
- Hoe geef je volwassene en kind het gevoel dat ze welkom zijn?
- Wat verwacht een nieuwe bezoeker?
  - Welkom en wegwijs. Hoe zit het hier in elkaar? Als ik mijn kind moet uitkleden, mag hij dan luiers aanhouden? Wanneer ga ik naar de dokter? Welke vragen stel ik aan de dokter en welke naar de verpleger?
  - Info over de timing. Hoe lang zal ik moeten wachten? Ga ik eerst naar de dokter of eerst naar de verpleegkundige? Hoe lang duurt elk stukje? Wat gebeurt er tussentussen?
  - Dat vrijwilliger contact maakt met de volwassene en ook rechtstreeks met het kind.
- Is het soms zoeken naar een evenwicht tussen de opdracht (lijst, afsprakenplan, meten en wegen) en het sfeerbeheer? Hoe doe je dat?

### 3<sup>de</sup> scène: taalverschillen

**Moeder 1** is Portugees, ze begrijpt weinig Nederlands. Ze voelt zich onzeker omdat ze de taal niet spreekt, ze is bang om fouten te maken of verkeerd over te komen. Wanneer ze aankomt is het tijdstip van haar afspraak al voorbij. Ze weet niet of ze nu nog aan de beurt kan komen, of ze een nieuwe afspraak moet maken. Ze vraagt zich ook af waarvoor het babyboekje precies dient. Is dat om alle info over de baby op te schrijven of ook informatie over opvoeding?

Als je deze scène wil uitbreiden kun je moeder 1 ook nog laten vragen naar het wat en hoe van oog- en oortesten. Hoe gebeurt dat precies? Doet het pijn? Wat als mijn kind tegenwerkt? Wat als het resultaat niet goed is? Enzovoort.

**Moeder 2** heeft haar peuter bij zich. Ze eist van de vrijwilliger veel aandacht, praat de hele tijd over haar peuterzoon. Ze praat ook over haar oudste dochter (kleuter die op school is): die is ziek en slaapt niet goed, dus ook zichzelf heeft weinig nachtrust. Ze is moe en in overdrive. Een vriendelijk maar dominant type dat alles beter weet, deze moeder beschouwt zichzelf als ervaringsdeskundige in de opvoeding. Ze heeft graag alles in handen en moet zich met alles. Ze heeft ook vooroordelen tegenover andere culturen: dat is niet per se slecht bedoelt, maar vanuit haar idee over "dit en enkel dit is goede opvoeding" vindt ze andere manieren soms minderwaardig (of tenminste exotisch).

**Vrijwilliger** ondergaat het gebabbel van moeder 2 en merkt moeder 1 niet op. Als ze moeder 1 in het oog krijgt, doet ze weinig moeite om haar te begrijpen.

- **Moeder 2** is volop aan het uitleggen hoe bepaalde nieuwe babytechnieken ervoor kunnen zorgen dat ze stoppen met huilen. Door ze anders vast te houden, door ze te dragen, ...
- **Vrijwilliger** luistert vanaf de weeg- en meettafel naar moeder 2, zegt niet zoveel.
- **Moeder 1** komt binnen, spreekt bijna geen Nederlands, probeer aandacht van de vrijwilliger te trekken.
- **Moeder 2** knikt vriendelijk naar moeder 1, praat verder met praten tegen de vrijwilliger.
- **Vrijwilliger** laat moeder 2 praten, doet verder met administratie, eerder bedeesd
- **Moeder 1** in gebrekkig Nederlands. Juiste plaats? Kind en Gezin? Afspraak? Koorts. Vertelt met handgebaren dat haar kind warm had – pffff! Gebaart daarna over vaccinaties en oortest. Aiaiai? Ze wil weten of dat pijn zal doen.
- **Moeder 2** wil Portugese moeder graag helpen. Blijf vriendelijk babbelen, zoekt naar Spaans, Frans en Engels. Wil allerlei tips geven, gaat – indien dit past in deze scène op dat moment – zelfs met deze moeder mee om alles te tonen. Ze ratelt maar door, gaat niet echt na of de Portugese moeder haar wel verstaat. Mijn ouders hadden een vakantiehuis van het Kind in Spanje en daarom kan ik veel Spaans. Espagnol? Si? Ik heb zelf vijf kinderen, ik ben specialist. Toont op haar eigen lichaam dat ze de kleren van de baby moet uitdoen. Portugese moeder doet haar trui uit. Ga jij nu jouw kleren uitdoen? Nee, nee. Niet jij maar de baby. Alstublieft, het is hier geen Rio De Janeiro, hé. Ze geeft tussendoor commentaar tegen de vrijwilliger. Die zou hier al haar kleren uitdoen, zeg. Ik ben ooit eens naar Portugal geweest. Twee keer geweest, twee keer bestolen. Tegen Portugese moeder: Pickpockets in Algarve! Weer tegen vrijwilliger: In Portugal kennen ze geen Kind en Gezin, ze doen dat daar anders. En kinderen mogen daar rondlopen tot een kot in de nacht, die gaan niet slapen zoals hier.

**Einde scène: Wat was hier aan de hand? Wat liep goed? Wat liep niet goed? Wat zou jij als vrijwilliger anders doen?**

Scène opnieuw spelen met telkens een andere deelnemer in de rol van vrijwilliger. **Elk stukje scène wordt besproken:**

- Hoe communiceer je met mensen die weinig Nederlands spreken, met mensen die Nederlands aan het leren zijn?
- Hoe overbrug je taalverschillen om ouders en kinderen toch op hun gemak te stellen, welkom te laten voelen?
- Hoe kun je spanningen over taalverschillen / andere culturen overbruggen? Wat betekent het om verbindend te werken als er taalverschillen zijn?
- Wat doe je als iemand – onbewust of wel bewust maar niet openlijk – racistisch is tegen een andere ouder?
- Je kunt je best doen, maar wat als het niet lukt?

**Input vanuit Huis van het Kind van het Nederlands:** check of de boodschap begrepen is, praat traag en duidelijk maar wel in volzinnen, blijf praten, gebruik gebaren of foto's, toon dingen voor met een pop, zoek samen naar een gemeenschappelijke taal (bijvoorbeeld Frans, Engels, Spaans, Arabisch) die jullie allebei een beetje kennen, zoek vertaling bij andere ouders, andere vrijwilligers en medewerkers.

Sfeer, contact en communicatie primeren op strakke taalregels. Nederlands stimuleren is oké (soms oefenen ouders graag Nederlands, je kunt elkaar ook begroeten in het Nederlands of in elkaars taal). Maar Nederlands mag niet verplicht worden: elkaar begrijpen, zich goed en veilig voelen en emotioneel geladen thema's kunnen bespreken zijn belangrijker.

### Inhoudelijke afronding

**Collectieve afronding:** Welke kernwoorden haalt de groep uit de notities op de flappen? Wat zijn voor hen belangrijke elementen in de basishouding die ontmoeting kan bevorderen? Deze elementen niet presenteren als dé norm voor een supervrijwilliger, het is geen af te vinken checklist maar kan wel een reminder zijn om te blijven werken aan basishouding.

**Collectief of individueel:** Welke definitie van ontmoeting formuleren de deelnemers aan het eind van deze workshop voor zichzelf? Wat nemen de vrijwilligers op vlak van basishouding mee uit deze workshop?

**Individueel:** Welke aandachtspunten vind de deelnemers voor zichzelf belangrijk? Iedere vrijwilliger krijgt tijd om enkele persoonlijke werkpunten op een leuke postkaart te noteren. Dit zijn "goede voornemens". Steek die per deelnemer in een persoonlijke envelop met de eigen naam erop. Ofwel kunnen vrijwilligers dit meteen meenemen naar Huis van het Kind, ofwel krijgen ze dit binnen een maand overhandigd of toegestuurd – als een herinnering.

### Einde workshop

**Rondje:** Wat vond je van de werkvorm? Wat was goed? Wat wil je een volgende keer graag anders?

Dank aan iedereen voor de deelname en toewijding.



Vernieuwing in de  
Basisvoorzieningen  
voor Jonge Kinderen  
Centre for Innovation  
in the Early Years  
Centre d'Innovation de  
la Petite Enfance

a Raas Van Gaverestraat 67A  
9000 Gent, Belgium/Belgique  
t +32 (0)9 232 47 35  
f +32 (0)9 232 47 50  
e [info@vbjk.be](mailto:info@vbjk.be) w [www.vbjk.be](http://www.vbjk.be)

