

# EVALUATIE VAN DE AANPAK VAN “THUISCOMPAGNIE” BIJ GEZINNEN IN ARMOEDE MET MINDERJARIGE KINDEREN

Dr. Kristien Nys

Onderzoek in opdracht van Minister Lieten (Vlaams minister van  
Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding) en  
het Vlaams ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)

(Bestek GBO-GC044/2011/03)

2012

# Evaluatie van de aanpak van “Thuiscompagnie” bij gezinnen in armoede met minderjarige kinderen

Onderzoek in opdracht van Minister Lieten (Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding) en het Vlaams ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)

(Bestek GBO-GC044/2011/03)

Dr. Kristien Nys

2012



## Voorwoord

Voor u ligt de neerslag van de evaluatie van de aanpak van het project Thuiscompagnie, een project in volle ontwikkeling en waarbij vele partners betrokken waren. We richten dan ook een bijzonder woord van dank aan:

- de opdrachtgever, minister Lieten (Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding) en het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, die door deze onderzoeksopdracht gezinnen in armoede niet alleen sterker vertegenwoordigd wil zien in onderzoek, maar daaraan ook conclusies voor het werkveld en het beleid willen verbonden zien,
- de voorzitter van de stuurgroep, Koen Devroey (WVG, afdeling Welzijn en Samenleving) en de stuurgroepleden Joost Bronselaer (Kenniscentrum WVG), Magda de Meyer (kabinet minister Ingrid Lieten), Hilde Dewilde (kabinet gedeputeerde welzijn Mieke Ramaekers, Provincie Limburg), Mieja Engelen (projectmanager Thuiscompagnie), Gaby Jennes (Directrice Kenniscentrum Gezinswetenschappen, HUBrussel), Tinne Mertens (Steunpunt sociale planning, provincie Limburg), Frank Van den Branden (WVG, afdeling Welzijn en Samenleving), Miet Vanderspickken (ocmw Diepenbeek, Limburgs Steunpunt ocmw's), Frederic Vanhauwaert (Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen) en Rob Vanhemel (Familiehulp vzw) die de kwaliteit van het onderzoek mee bewaakten,
- de projectcoördinator van Thuiscompagnie, Mieja Engelen, de verzorgenden, de coachen, de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg, de Bind-Krachtrainers Koen Vansevenant en Yola Thienpont, Odette Geelen (opgeleide ervaringsdeskundige) en Guy Hoeven en Klara van de Vorst (beiden vormingswerkers) van TAO, danken we uitdrukkelijk voor hun openheid en actieve betrokkenheid, hetzij om de implementatie van het project Thuiscompagnie in zijn sterkte en hindernissen voor ons open te stellen, hetzij om een kritische blik te werpen op de onderzoeksopzet en het onderzoeksinstrumentarium, hetzij om gezinnen over het onderzoek aan te spreken en hen naar een onderzoeksdeelname toe te leiden,
- de moeders, de vaders en de jongeren die niet alleen bereid waren om tijd voor deelname aan dit onderzoek vrij te maken, maar vooral ook om ons inzicht te geven in hun kijk en beleving van hun leefsituatie en de ondersteuning door Thuiscompagnie.

We hopen dat dit onderzoeksrapport de lezer inzichten en inspiratie biedt om met gezinnen in armoede aan de slag te gaan.

Kristien Nys, november 2012  
Kenniscentrum Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen  
Hogeschool-Universiteit Brussel

## Lijst van afkortingen

CAW	Centrum voor Algemeen Welzijnswerk
CBJ	Comité Bijzondere Jeugdzorg
CKG	Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning
INT	Intervisie coachen
KBG	Klankbordgroep Thuiscompagnie
K&G	Kind en Gezin
LCO	Lokaal Cliëntoverleg
LSM	Limburg Sterk Merk
MANSA	Manchester Short Assessment of Quality of Life
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OW	Opvoedingswinkel
OTC	Ontwikkelingsgroep Thuiscompagnie
SV	Supervisie coachen
TAO	Team Advies en Ondersteuning Ervaringsdeskundigen in de Armoede
TC	Thuiscompagnie
TDS	Terugkoppelingseminarie diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg
TO	Trainersoverleg
TVZ	Training verzorgenden
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling
WBS	Werkbespreking van de regiocoachen

# Inhoud

---

1	Inleiding.....	9
2	Beknopte beschrijving van het project Thuiscompagnie.....	11
2.1	Gezinnen in armoede, hulpverlening en samenleving, ontwikkelingskansen van kinderen .	11
2.2	Doelgroepafbakening.....	13
2.3	Drie pijlers.....	13
2.4	Doelstellingen.....	13
2.5	Partners en hun betrokkenheid .....	14
2.5.1	Actoren die instaan voor de uitvoering van Thuiscompagnie .....	14
2.5.2	Ondersteunende actoren .....	16
2.6	Een ondersteuningstraject in de praktijk.....	17
2.6.1	Intakefase .....	17
2.6.2	Opstartfase .....	18
2.6.3	Groeifase.....	19
2.6.4	Afsluitfase: afbouw en nazorg.....	19
3	Onderzoeksopzet.....	20
3.1	Drie aspecten van evaluatieonderzoek.....	20
3.2	Meervoudige dataverzameling en -analyse.....	21
3.3	Bevraging van de gezinsleden .....	22
3.3.1	De opstart, de uitvoering en betekenis van de ondersteuning.....	23
3.3.2	Ervaring van effectiviteit van de ondersteuning.....	24
3.3.3	Levenskwaliteit .....	25
3.3.4	Persoonlijk functioneren: empowerment in termen van competentiebeleving en -benutting .....	26
3.3.5	Gezondheid .....	27
3.3.6	Achtergrondkenmerken .....	28
3.4	Bevraging van de uitvoerende en ondersteunende actoren van Thuiscompagnie .....	28
3.5	Respondenten .....	28
3.5.1	Informatiekanalen en –rondes voor de projectbetrokkenen .....	28
3.5.2	De gezinnen .....	30
	Rekrutering van gezinnen.....	30
	Respons .....	31
	Gezins- en andere achtergrondkenmerken van de respondentengroep.....	34
	Ondersteuningskenmerken bij de respondentengroep.....	41
	Een grote variatie en weerspiegeling van gezinnen in Thuiscompagnie .....	42
3.5.3	Professionele betrokkenen bij het project Thuiscompagnie.....	43
	De verzorgenden .....	43

De (regio)coachen .....	43
Vertegenwoordigers van de diensten en sectoren.....	43
Coördinatoren Lokaal Cliëntoverleg (LCO).....	44
4 Onderzoeksbevindingen: verderzetting van het theoretisch onderbouwingsstraject en de betekenis van Thuiscompagnie voor een breed palet aan betrokkenen .....	45
4.1 Armoede en ontwikkelingskansen van kinderen: een samenspel van vele factoren .....	45
4.1.1 Sociaal-ecologische modellen .....	45
4.1.2 Vanuit meerdere domeinen en niveaus krachtgericht en verbindend werken.....	47
4.1.3 Krachten van (praktische) ondersteuning of hulp aan huis.....	48
4.2 Toeleiding en doelgroepbereik.....	50
4.2.1 Gezinnen in armoede met minderjarige kinderen.....	51
4.2.2 Gezinnen in armoede die beroep doen op meerdere diensten .....	52
4.2.3 Gezinnen met schrijnende praktische problemen die de gezinsleden of hun netwerk niet zelf kunnen oplossen .....	53
4.2.4 Gezinnen met een leerwens (motivatie is proces) en leermogelijkheden.....	55
(Zelf een) vraag naar ondersteuning (?) .....	56
De ouderlijke beeldvorming over de komst en aanwezigheid van de verzorgende in evolutie	58
Overwegend positieve beeldvorming bij de kinderen.....	62
Een verschillend tempo en mate van betrokkenheid bij de gezinsleden .....	65
4.2.5 Gezinnen bij wie het ondersteuningstraject voortijdig wordt stop gezet en financiële drempels om ondersteuning (op maat) te kunnen krijgen .....	67
4.3 Innovatieve doelstellingen en aanpak van Thuiscompagnie.....	68
4.4 De ondersteuning in het dagelijks gezinsgebeuren.....	71
4.4.1 Een breed palet aan ondersteuningstaken .....	71
4.4.2 Ingeloste en overtroffen verwachtingen.....	73
4.4.3 Een grote tevredenheid over de ondersteuning door de verzorgende .....	74
4.4.4 Meer dan 'gewone' verzorgenden waar gezinsleden bij terecht kunnen.....	76
4.4.5 Aanbevelenswaardig voor andere gezinnen .....	78
4.5 Directe en/of indirecte ondersteuningsrol van de coach, de trainingen en de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg .....	80
4.5.1 Veelal betekenisvolle contacten van de coach met het gezin .....	80
4.5.2 Meervoudige afstemmingstaken voor de coach .....	82
4.5.3 Meervoudige betekenis van de trainingen: ervaringsuitwisseling, (continue) opvolging van ondersteuningstrajecten, inhoudelijke verbreding en verdieping.....	84
4.5.4 Versterkend en verbindend werken: eerste tekenen van uitdeining in de diensten, maar verderzetting en uitdeining ook onder druk.....	86
4.6 Verschillende dimensies van levenskwaliteit, van het functioneren van de gezinnen en van de gezinsleden.....	88
4.6.1 Een positieve blik op psychosociale aspecten van levenskwaliteit, vooral financiële en gezondheidsaspecten roepen ontevredenheid op.....	89

4.6.2	Een combinatie van psychische klachten blijft legio, maar ook tekenen van een 'persoonlijke, mentale' vooruitgang.....	92
4.6.3	Ouders voelen zich competent en weten hun competenties ook veelal te benutten.	96
4.6.4	Een verbetering van (verschillende deelaspecten van) het gezinsfunctioneren.....	97
4.6.5	Betekenisvolle veranderingen op opvoedingsvlak en kindgedrag zijn mogelijk.....	99
4.7	Een hulpverleningsnetwerk dat gezinnen in armoede effectief ondersteunt?.....	101
4.7.1	Veranderingen die nog verdere ondersteuning van Thuiscompagnie vragen .....	101
4.7.2	Vragen naar bijkomende ondersteuning: vooral gericht naar andere diensten.....	103
4.7.3	Gezinnen die meer opvolging, een bijgestuurd of een ander ondersteuningstraject vragen? .....	103
4.7.4	Verhouding Thuiscompagnie en andere hulpverlening(svormen).....	106
	De betekenis van een pedagogisch thuisbegeleidingstraject naast Thuiscompagnie.....	107
	De mogelijke inzet en kracht van Thuiscompagnie op pedagogisch vlak.....	109
4.7.5	Een vraag naar langlopende ondersteuning?.....	111
4.8	Het verloop en de betekenis van een ondersteuningstraject van Thuiscompagnie: een casus als illustratie .....	113
4.8.1	De intakefase: de aanmelding en het eerste contact.....	113
4.8.2	De opstartfase .....	114
4.8.3	De groeifase.....	115
4.8.4	De afsluitfase .....	117
4.8.5	Tot slot .....	118
5	Conclusies en aanbevelingen.....	119
5.1	Onderzoek.....	119
5.2	Betekenisvolle veranderingen op verschillende gezins- en levenskwaliteit domeinen.....	120
5.3	De veelzijdige ondersteunende betekenis van een verzorgende.....	121
5.4	De contouren waarbinnen ondersteunend gewerkt kan worden .....	122
6	Literatuur .....	126
7	Bijlagen.....	133





# 1 Inleiding

---

Dit onderzoek vindt zijn oorsprong in de aandacht van de overheid voor het bestrijden van (kinder)armoede en de initiatiefnemers van Thuiscompagnie die hun werking met gezinnen in armoede wilden evalueren. Zowel een beleids- als praktijkinteresse lagen m.a.w. aan de basis voor dit onderzoek.

De aandacht van de overheid voor deze thematiek vertaalt zich onder meer in het decreet Armoedebestrijding (21 maart 2003, gewijzigd bij decreet van 18 juli 2008), waarin het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2010-2014 zijn ontstaansreden kende, en de Beleidsnota Armoede 2009-2014 van Minister Lieten (Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding). In deze beleidsteksten wordt het belang van onderzoek en de verspreiding van kennis en inzichten inzake armoede(bestrijding) onderschreven. Zowel het verzamelen en verspreiden van wetenschappelijke kennis als van ervaringskennis worden daarbij voorop gesteld. Het is ook deze piste die we in dit onderzoek volgen. Te meer omdat we met dit onderzoek voor de opdracht stonden om de aanpak van Thuiscompagnie kritisch te bevragen en beleidsaanbevelingen inzake deze aanpak te formuleren (Bestek GBO-GC044/2011/03). In dit onderzoek beogen we dan ook op een wetenschappelijk verantwoorde manier bij verschillende betrokkenen kennis en inzicht te verzamelen over de ervaringen, de werking en de betekenis van Thuiscompagnie.

Dit sluit ook naadloos aan bij de vraag van de initiatiefnemers van Thuiscompagnie. Zij wilden in een projectperiode van 3 jaar hun werking ontwikkeld en in Limburg geïmplementeerd zien. Met het oog op de mogelijke verdere implementatie van hun aanpak was het aangewezen om hun aanpak te evalueren. Thuiscompagnie startte in 2010, op initiatief van de Provincie Limburg (Beleidscel Welzijn en onderwijs) en met financiering van Limburg Sterk Merk (LSM). De doelstellingen van het project situeren zich op drie niveaus. Op microniveau beoogt het project de levenskwaliteit van mensen in armoede met minderjarige kinderen te verhogen. Op mesoniveau streven ze naar een hulpverleningsnetwerk dat gezinnen in armoede effectief ondersteunt om hun dromen waar te maken. Op macroniveau willen ze een blauwdruk zijn voor een versterkend en verbindend armoede- en welzijnsbeleid (Engelen, 2011a). Deze resultaatverbintenissen vertalen zich in de drie kernopdrachten van het project:

- meer afstemming van de hulpverlening aan mensen in armoede: afstemming tussen hulpverleners onderling én afstemming op de levensdoelen van het gezin (cf. LCO),
- praktische ondersteuning van gezinnen in armoede bij het runnen van het gezin en bij karweien en klussen: met inzet van verzorgenden (van de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg) samen met de gezinsleden praktische problemen inzake het huishouden aanpakken, maar ook andere krachten zoals nabijheid, vertrouwen, creativiteit enz. in het gezin binnenbrengen,
- sociale ondersteuning voor gezinnen in armoede: vrijwilligers (cf. DOMO vzw) worden ingezet om een steunbron te zijn voor het gezin

In de looptijd van het onderzoek (november 2011-oktober 2012) waren twee luiken van dit project nog in volle ontwikkeling: de praktische ondersteuning bij karweien en klussen en de sociale ondersteuning. Gelet op de voorbereidingsstatus van beide opdrachten, konden we de implementatie niet in dit evaluatieonderzoek opnemen.

In dit onderzoeksrapport geven we eerst een beknopte beschrijving van Thuiscompagnie. Zowel de partners worden toegelicht, alsook de wijze waarop Thuiscompagnie ingezet wordt. Vervolgens staan we stil bij de onderzoeksopzet. We lichten de verschillende aspecten van het evaluatieonderzoek toe en de daaraan gekoppelde dataverzameling en –analyse. We ronden deze bespreking af met de beschrijving van de respondenten in het onderzoek. Daarna richten we ons op de uitkomsten van de drieledige onderzoeksopdracht. We geven daarbij een geïntegreerd overzicht van de uitkomsten, de

bevorderende en belemmerende factoren en de aanbevelingen die op basis van de onderzoeksbevindingen en de verdere literatuurverkenning geformuleerd kunnen worden. We ronden dit onderzoeksrapport af met een overzicht van de conclusies en aanbevelingen.

Ten geleide bij het lezen van dit onderzoeksrapport geven we mee dat we doorheen het hele onderzoeksrapport fictieve namen gebruiken. De bevroegde ouders en jongeren, de verzorgenden en coachen vroegen we om zelf een fictieve naam op te geven. Om de anonimiteit zo goed als mogelijk te bewaken, lieten we bij de citaten soms herkenbare details weg.

## 2 Beknopte beschrijving van het project Thuiscompagnie<sup>1</sup>

---

*Werken aan armoede en sociale uitsluiting betekent in de eerste plaats open staan en tijd geven: niet zelf opnieuw kwetsen en veroordelen. Het betekent waardering geven aan mensen (een positieve hulpverlening) en open staan voor hun manier van kijken en leven. Als men mensen wil brengen bij hun eigen kracht, moet men focussen op wat wel goed gaat, ook al zijn dat maar kleine dingen en niet voortdurend de schijnwerpers richten op wat slecht gaat, want daar zal de eigen kracht niet liggen. Thuiscompagnie, het project dat met LSM-middelen in 2011 werd gestart om de levenskwaliteit van gezinnen in armoede te verhogen, wordt hiermee geconfronteerd. Verscheidene verzorgenden, die de gezinnen ondersteunen bij huishoudelijke activiteiten en daardoor dicht bij hen staan, verbazen zich over de negatieve focus die sommige hulpverleners, blind voor alle inspanningen die de gezinsleden doen, blijven leggen. Terwijl de gezinnen juist waardering nodig hebben om hun eigen kracht te vinden en te ontwikkelen. Gelukkig zijn er ook hulpverleners die vanuit een open houding mensen in armoede willen ondersteunen, die plaats geven aan onmacht en zich niet laten meeslepen in een negatieve, neerwaartse spiraal.*  
(Reynders, 2011).

### 2.1 Gezinnen in armoede, hulpverlening en samenleving, ontwikkelingskansen van kinderen

Zoals in de inleiding en in het bovenstaande citaat vermeld, wil Thuiscompagnie de levenskwaliteit van gezinnen in armoede met minderjarige kinderen verhogen. Als gezinnen tot rust komen, verhogen de ontwikkelingskansen van de kinderen in die gezinnen. Daarom motiveert, vormt en stimuleert Thuiscompagnie vrijwilligers, hulpverleners en beleidsmensen om mensen in armoede te ondersteunen vanuit een versterkend en verbindend kader. De keuze voor deze aanpak is gebaseerd op gesprekken met hulpverleners uit verschillende sectoren en op wetenschappelijk onderzoek naar hoe hulpverlening aan arme mensen er moet uitzien om effectief te zijn.

Mensen in armoede hebben doorgaans meer negatieve ervaringen met maatschappelijke voorzieningen dan positieve. Daardoor staan ze wantrouwig tegenover de samenleving en verliezen ze ook vertrouwen in de hulpverlening. Ze ervaren de bestaande hulpverlening eerder als controlerend en sanctionerend dan als ondersteunend. Thuiscompagnie stelt ook vast dat de gangbare hulpverlening veronderstelt dat cliënten zelf de transfer kunnen maken van goede raad naar concreet toepassen in de thuissituatie. Dat werkt niet bij gezinnen in armoede. Enerzijds omdat ze een aantal basisvaardigheden missen, anderzijds omdat de sociaal economische omstandigheden waarin ze leven niet optimaal zijn. Vaak zijn de praktische problemen onoverkomelijk zonder hulp van buitenaf. Dan slaat de 'hulpverlening' om in het tegendeel: als de cliënt niet doet wat hem gezegd wordt, dan neemt de hulpverlener het over, althans voor de budgettaire en administratieve problemen. Zo blijft de cliënt afhankelijk, blijft hij met zijn praktische problemen zitten en verliest hij volledig de greep op zijn leven. Zo'n hulp werkt niet omdat ze gericht is op het moduleren van mensen zodat ze aan maatschappelijk gestelde normen voldoen terwijl ze die samenleving zelf ongemoeid laat. Hulp moet aansluiting vinden bij het leven van mensen in armoede. Dat leven is onvoorspelbaar en chaotisch.

---

<sup>1</sup> Dit stuk is een compilatie van onder meer de informatie op de website van Thuiscompagnie, in interne documenten van Thuiscompagnie en in het bestek van deze studieopdracht [Bestek GBO-GC044/2011/03].

Evidentie<sup>2</sup> bestaat dat hulp als effectief wordt ervaren indien er:

- afstemming is tussen de hulpverleners (gecoördineerde hulpverlening)
- de doelstelling van de hulpverlening betekenis heeft voor de cliënt(participatie)
- systematische hulp wordt geboden (gestructureerde hulpverlening)
- het principe van positieve hulpverlening wordt toegepast (relationele gelijkwaardigheid)
- sprake is van integrale hulpverlening (vanuit een brede bril)

Effectief voor het gezin betekent niet noodzakelijk dat de armoede ook verdwijnt, wel dat de levenskwaliteit verhoogt.

Tevens werd via onderzoek vastgesteld dat leven in armoede veel stress met zich meebrengt (Vanhee, 2007; Geenen & Corveleyn, 2010). Wanneer gezinnen voldoende ondersteund worden vermindert de stress en slagen ze er beter in de maatschappelijke taken die van hen verwacht worden, behoorlijk op te nemen. Het verhogen van de levenskwaliteit in een gezin heeft een positief effect op de ontwikkelingskansen van de kinderen in het gezin.

Ander onderzoek focust dan weer op de kwaliteit van bestaan en leert ons dat de kwaliteit van bestaan wordt vergroot als mensen zelf participeren in beslissingen m.b.t. hun eigen leven en zij in hun eigen lokale omgeving worden geaccepteerd (van Loon, Van Hove, Schallock & Claes, 2008).

De doelstelling die Thuiscompagnie op langere termijn beoogt is die ondersteuning geven die het gezin nodig heeft om zoals ieder ander toegang te hebben tot de mogelijkheden die de samenleving biedt. Thuiscompagnie speelt in op de bescherming die door de samenleving en de directe gemeenschap wordt geboden. Stress en gebrek aan steun bij gezinnen in armoede is een signaal dat de gemeenschap zijn beschermende rol voor arme gezinnen onvoldoende vervult. Het project wil ervoor zorgen dat gezinnen in armoede de toewijding van de gemeenschap aan den lijve ondervinden. Concrete ondersteuning bij praktische problemen en het beschikbaar maken van informele steunende relaties maken die solidariteit zichtbaar. Het zorgen voor toegankelijke lokale diensten en een hulpverlening die echt helpt (en niet alleen zegt wat zou moeten) kan de contextuele stress in arme gezinnen aanzienlijk verminderen. De lokale gemeenschap die dit realiseert kan dan worden ervaren als een solidaire en toegewijde gemeenschap waarin deze gezinnen ook terug een plek voor zichzelf kunnen zien.

De focus van Thuiscompagnie ligt op het verhogen van de levenskwaliteit van gezinnen in armoede eerder dan op kwaliteit van de hulpverlening. Men streeft veranderingen in de hulpverlening na, maar die veranderingen moeten resulteren in betere levensomstandigheden voor de gezinnen.

---

<sup>2</sup> Thuiscompagnie verwijst daarbij naar Degeeter, Van Cauwenbergh & Lauwers (2001), Driessens & Van Regenmortel (2006), Ghesquière (2001), Vandenbempt (2001), Van Regenmortel (2002), Schutte & van Limpt (2010), Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel (2008).

## 2.2 Doelgroepafbakening

Thuiscompagnie richt zich tot gezinnen in armoede met minderjarige kinderen en vermeldt daarbij 4 aanvullende voorwaarden (Engelen, 2011):

- waar een hulpverlener aan huis komt,
- waar schrijnende praktische problemen zijn die de gezinsleden of hun netwerk niet zelf kunnen oplossen,
- waar een leerwens (motivatie is proces) en leermogelijkheden aanwezig zijn,
- waar 3 diensten betrokken zijn.

## 2.3 Drie pijlers

Thuiscompagnie wil mensen en bestaande organisaties motiveren, vormen en stimuleren om mensen in armoede te ondersteunen vanuit een versterkend en verbindend kader en steunt op drie pijlers: verbinden, versterken en vergezellen. Deze 3 pijlers worden verder ingevuld bij de beschrijving van de doelstellingen.

## 2.4 Doelstellingen

Armoede uitbannen vraagt structurele maatregelen binnen alle beleidsdomeinen en kan niet via een welzijnsbeleid alleen worden verholpen. Zoals in de inleiding vermeld, situeren de doelstellingen van het project zich op drie niveaus. Op microniveau beoogt het project de levenskwaliteit van mensen in armoede met minderjarige kinderen te verhogen. Op mesoniveau streven ze naar een hulpverleningsnetwerk dat gezinnen in armoede effectief ondersteunt om hun dromen waar te maken. Op macroniveau willen ze een blauwdruk zijn voor een versterkend en verbindend armoede- en welzijnsbeleid (Engelen, 2011a). Deze resultaatverbintenissen vertalen zich in drie kernopdrachten of tussendoelen<sup>3</sup> van het project:

- Er moet meer afstemming komen van de hulpverlening aan mensen in armoede. Hulpverlening is immers nog vaak te versnipperd, te weinig praktisch, te weinig betekenisvol voor de mensen in armoede. Afstemming betreft niet alleen de afstemming tussen hulpverleners onderling, maar vooral ook de afstemming op de levensdoelen van het gezin. Op die manier gaat de bestaande hulpverlening beter werken voor mensen in armoede. Het Lokaal Cliëntoverleg (LCO) neemt daarin een voortrekkersrol.  
  
⇒ *Verbinden: Thuiscompagnie stemt hulpverlening af op wat gezinnen als belangrijk ervaren. Het gezin krijgt meer greep op de eigen situatie. Dat herstelt het vertrouwen in zichzelf, in de toekomst en in de samenleving.*
- Er moeten meer mogelijkheden komen voor praktische hulpverlening. Op dit moment blijft hulpverlening vooral verbaal. Er wordt gesproken over hoe problemen kunnen aangepakt worden. Maar gezinnen zitten met een hoop praktische problemen die ze niet opgelost krijgen. Thuiscompagnie wil gezinnen ondersteunen om hun huishouden op orde te krijgen. Niet door het voor hen te doen maar door het samen met hen te doen. Zo kunnen ze al doende en met kleine stappen dingen leren en meer grip op hun eigen leven krijgen. Hiervoor werkt Thuiscompagnie samen met diensten voor gezinszorg en aanvullende

---

<sup>3</sup> Thuiscompagnie gebruikt hier de omschrijving 'doelstellingen'. Aangezien deze doelstellingen verondersteld worden een bijdrage te leveren aan het hoger gelegen doel (einddoel) 'verhogen van de levenskwaliteit', opteren we voor de term tussendoelen (of kerntaken).

thuiszorg. Verzorgenden kunnen, naast praktische vaardigheden, ook andere krachten zoals nabijheid, vertrouwen, creativiteit, ... in het gezin binnenbrengen.

⇒ *Versterken: Thuiscompagnie vergroot de mogelijkheden om gezinnen praktisch te ondersteunen. Door samen met hen concrete dingen te doen en te leren, worden de families sterker en weerbaarder.*

- Thuiscompagnie wil ook meer mogelijkheden voor sociale ondersteuning van deze gezinnen. Daartoe worden vrijwilligers gerekruteerd en gevormd om een steun te zijn voor arme gezinnen.

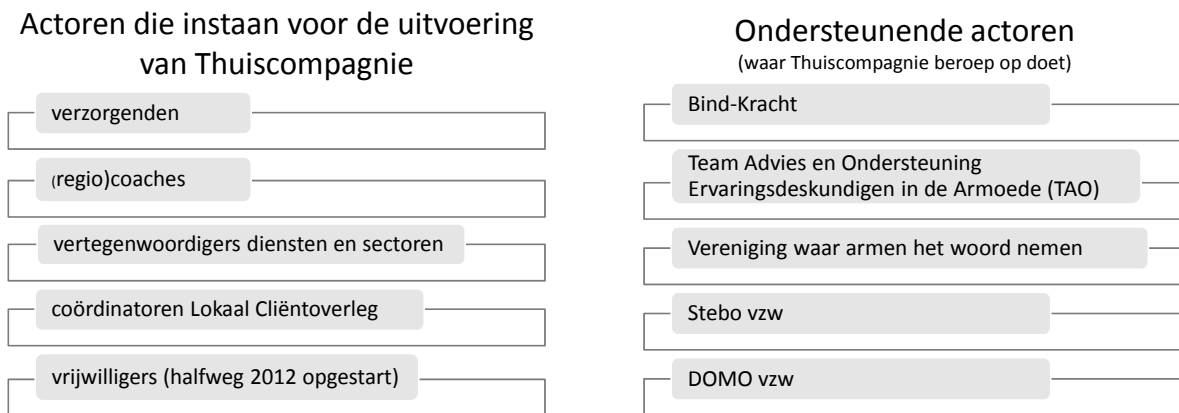
⇒ *Vergezellen: Thuiscompagnie motiveert hulpverleners en vrijwilligers om samen met de gezinnen op pad te gaan*

Om al deze kernopdrachten van het project te realiseren werkt Thuiscompagnie met verschillende partners samen.

## 2.5 Partners en hun betrokkenheid

De partners die in het project Thuiscompagnie betrokken zijn, leveren op verschillende manieren een bijdrage aan het project. Sommige partners staan in voor de uitvoering van de aanpak van Thuiscompagnie (bv. verzorgenden, coachen van de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg), andere partners vervullen een ondersteunende rol (bv. Bind-Kracht, TAO, Stebo vzw) (zie *Schema 1*).

*Schema 1: Partners en betrokken actoren in het project Thuiscompagnie*



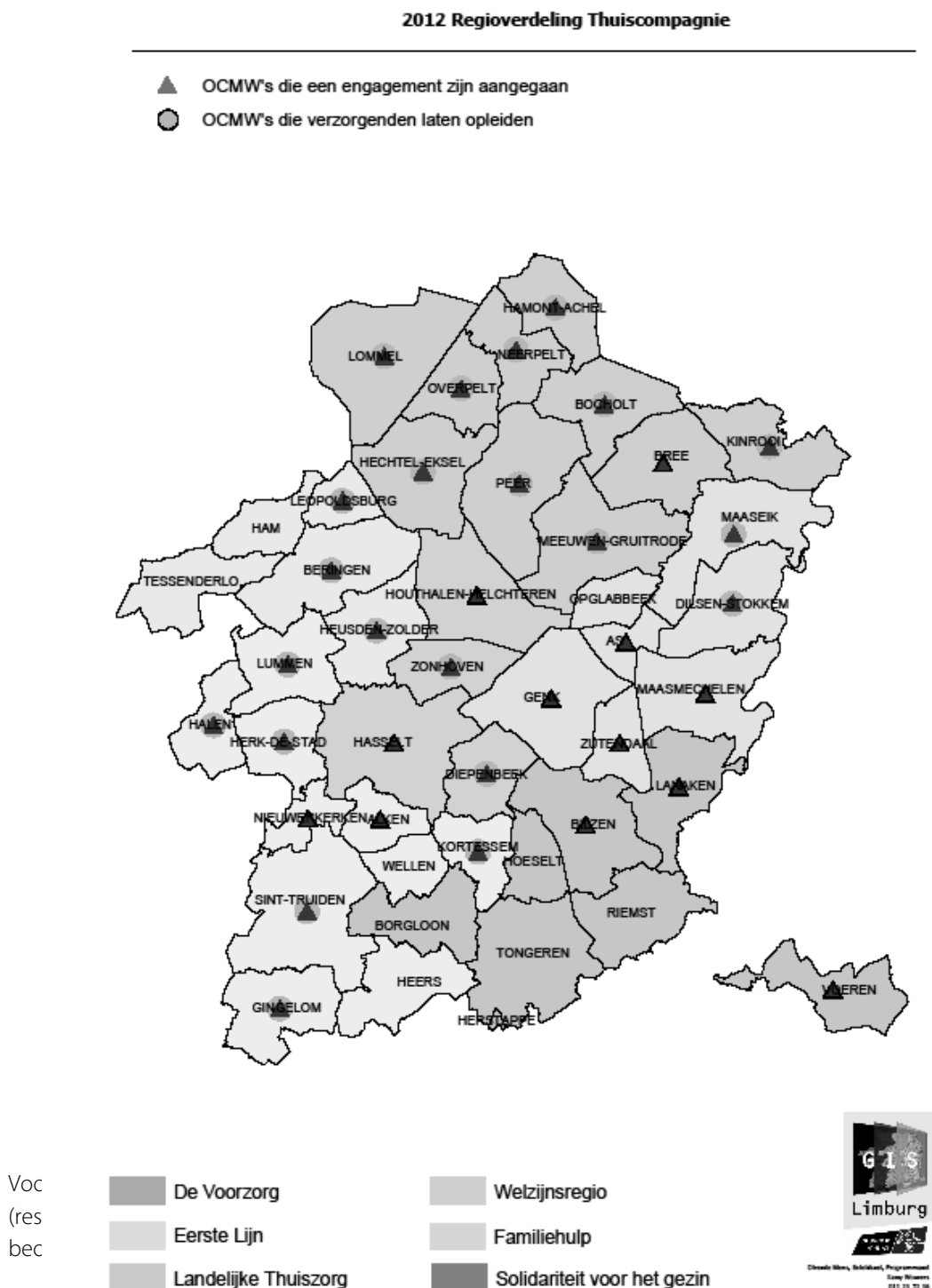
### 2.5.1 Actoren die instaan voor de uitvoering van Thuiscompagnie

Een eerste belangrijke groep actoren zijn de **diensten Gezinszorg en aanvullende Thuiszorg** die actief zijn in Limburg. De werking van deze diensten is vastgelegd in het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers. De vastgestelde behoeften, de beperking op het vlak van zelfzorg én beschikbaarheid en draagkracht van de mantelzorg bepalen de prioriteitenstelling binnen deze diensten (Besluit artikel 4, A, 3°).

Zowel de private diensten, de Welzijnsregio als diensten van de ocmw's nemen een engagement in het project Thuiscompagnie. In de onderzoeksperiode waren er 19 geëngageerde diensten: 13 ocmw's, 5 private diensten en Welzijnsregio Noord-Limburg (zie *Figuur 1*). Concreet bestaat dit

engagement erin dat ze verzorgenden een training laten volgen om versterkend en verbindend te werken in kansarme gezinnen en dat ze die verzorgenden ook effectief inzetten in kansarme gezinnen. Afhankelijk van het instapmoment omvat de training van de verzorgenden (TVZ) 6 tot 8 bijeenkomsten per jaar. Daarnaast vraagt Thuiscompagnie ook dat een coach vanuit de dienst of de regio het ondersteuningstraject, de gezinnen en de verzorgende opvolgt en coacht. Het project Thuiscompagnie financiert voor elke private dienst en Welzijnsregio Noord-Limburg 1 halftijds equivalent voor de functie van regiocoach. Zij zijn elk aan een regio toegewezen en ondersteunen daarbinnen bijvoorbeeld ook verzorgenden die vanuit hun eigen dienst niet bij een coach terecht kunnen.

Figuur 1: Regioverdeling Thuiscompagnie





praktisch opgevolgd in respectievelijk de ontwikkelingsgroep (OTC) en de werkbespreking (WBS). In de ontwikkelingsgroep zijn de projectcoördinator, de regiocoachen en medewerkers van TAO vertegenwoordigd. Zij komen maandelijks samen om de principes van Thuiscompagnie en de implementatie in de praktijk in kaart te brengen en verder op punt te stellen. Deze besprekingen vormen een belangrijke input voor het draaiboek over de werking van Thuiscompagnie. In de maandelijks werkbespreking nemen de projectcoördinator en de regiocoachen vooral praktische aspecten van Thuiscompagnie op, bijvoorbeeld s.v.z. van de nieuwe aanmeldingen, de inzet van verzorgenden, bekendmaking- en vormingsinitiatieven enz.

In de onderzoeksperiode had niet elke dienst een gezin waar ze een opgeleide verzorgende inzetten en deden zich een aantal verschuivingen voor (bv. een ocmw-dienst die stopte en waarvan de verzorgenden door een regiocoach opgevolgd werden). In 2011 was er in 46 gezinnen een verzorgende actief, in 2012 in zeker 74-tal<sup>4</sup> gezinnen.

Thuiscompagnie ziet de toeleiding van gezinnen in eerste instantie via het Lokaal cliëntoverleg (LCO) te realiseren. Daarenboven ziet Thuiscompagnie het LCO als een hefboom om de doelstelling *'komen tot meer afstemming van de hulpverlening aan mensen in armoede'* te realiseren. Daarbij staat die afstemming niet alleen staat voor de afstemming tussen hulpverleners onderling, maar ook voor de afstemming tussen de hulpverlening en de (levensdoelen van de) cliënt. Een selecte groep van **coördinatoren van het LCO** komen op jaarbasis een 5 à 6-tal keer samen in de ontwikkelingsgroep. Zij werken o.a. de visie en implementatievoorwaarden van het LCO verder uit. Daarnaast zijn er op jaarbasis een 3-tal bijeenkomsten voor alle LCO-coördinatoren en werden in 2012, met medewerking van een Bind-Krachttrainer, ook 2 vormingssessies georganiseerd.

De **vrijwilligers** staan in voor de sociale ondersteuning. Ze volgen de algemene principes van DOMO vzw en komen bij gezinnen in armoede als 'vriend aan huis'. Ze maken deel uit van de vrijwilligerswerking van DOMO Hasselt. De werking startte half juni 2012 op en omvat het grondgebied Hasselt, Zonhoven en Diepenbeek. Bij de opstart waren een 6-tal vrijwilligers inzetbaar. De vrijwilligers engageren zich ook om 5 keer een intervisie en 5 keer een vorming te volgen. Elke vrijwilliger wordt ondersteund door een peter of meter.

## 2.5.2 Ondersteunende actoren

**Bind-Kracht** is de ondersteunende partner die instaat voor de trainingen en de vormingen. Zij hebben expertise opgebouwd over de ontwikkeling van krachtgerichte hulpverleningsrelaties, het omgaan met afhankelijkheid in de hulpverlening, het werken aan duurzame resultaten inzake autonomieverhoging en integratie, het werken aan inspraak, participatie en empowerment ([www.bindkracht.be](http://www.bindkracht.be)). Concreet staan twee trainers ter beschikking voor de trainingen en supervisies voor de verzorgden en coachen die ondersteuningstrajecten uitvoeren en voor de terugkoppelingsmomenten voor de geëngageerde diensten (seminarie van 5 juni 2012 en van 18 oktober 2012). Daarnaast staan zij ook in voor de vormingen voor verzorgenden die (nog) niet in het project instapten, voor diensthoofden, sectorverantwoordelijken en maatschappelijk werkers van de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg (bv. een basisvorming Versterkend en Verbind werken, en de vorming Versterkend en Verbindend werken in voorwaardelijke hulpverlening) en voor de vormingen van LCO-coördinatoren. Deze vormingen beogen een verdere doorstroming van de aandacht voor kansarme gezinnen én van het versterkend en verbindend werken op organisatieniveau.

---

<sup>4</sup> We kunnen niet rapporteren voor heel het jaar 2012.

Een andere belangrijke ondersteunende partner van Thuiscompagnie is het **Team Advies en Ondersteuning Ervaringsdeskundigen in de Armoede (TAO)**. TAO werkt met opgeleide ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting en met vormingswerkers (website TAO). Zij verlenen op individuele vraag advies voor (regio)coachen, verzorgenden, coördinatoren LCO. Zij zijn ook beschikbaar voor vormingen en advies in de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

Andere ondersteunende partners zijn: **Vereniging waar armen het woord nemen, STEBO vzw** (klussendiensten, buurtopbouwwerk), **DOMO vzw** en tal van andere actoren uit verschillende sectoren en domeinen (K&G, CKG, OW, CAW, ocmw, mutualiteit, VDAB enz.). Al deze actoren maken, naast een aantal provinciale en Vlaamse vertegenwoordigers van het beleid, deel uit van de klankbordgroep (KBG), die een 34-tal leden telt en die op jaarbasis twee keer bijeenkomt. STEBO vzw staat mee in voor de uitvoering van de opdracht *'praktische ondersteuning van gezinnen in armoede bij karweien en klussen'* en DOMO vzw werd zoals eerder al vermeld ingeschakeld voor de ontwikkeling van de sociale ondersteuning voor gezinnen in armoede.

## 2.6 Een ondersteuningstraject in de praktijk

Thuiscompagnie onderscheidt vier fasen bij de inzet van verzorgenden (zie *Bijlage 1*): de intakefase, de opstartfase, de groeifase en de afsluitfase (afbouw en nazorg).

Deze fasen lopen in elkaar over. Soms dient een stap terug gezet te worden naar de vorige fase, om van daaruit terug te kijken, naar wat er kan komen in de toekomst. Stappen die niet gezet worden, geven informatie over wat te veel, te kort, te weinig gecommuniceerd of verkeerd ingeschat is geweest. De rol van de coach en de verzorgende is afhankelijk van de fase waarin het gezin zit. Naast het trainingsmateriaal waarin specifiek ingezoomd wordt op (de binnen en buitenkant) van armoede, het versterkend en verbindend werken en andere thema's die zich vanuit de ervaring van de verzorgende en coachen aandienen, beschikt de coach ook over een participatief stappenplan (zie bijlage 2). Dit plan bevat richtvragen om het standpunt van de hulpverlener en van de cliënt in het vizier te krijgen en om tot een gedeelde kijk te komen.

### 2.6.1 Intakefase

De aanmeldingsfase (toeleiding) gaat aan het eigenlijke intakegesprek vooraf. Een gezin kan aangemeld worden via het LCO of een andere hulpverlener. Gezinnen kunnen ook zelf contact opnemen met een coach van Thuiscompagnie, al gebeurt dat slechts uitzonderlijk. De aanmelder maakt gebruik van een toeleidingsformulier (zie *Bijlage 3*). Voor Thuiscompagnie is het een voorwaarde dat de **vraag voor die ondersteuning uitgaat van (iemand in) het gezin**. Het is de bedoeling dat de aanmelder, voor het doorgeven van de aanvraag aan een coach van Thuiscompagnie, de volgende elementen met het gezin bespreekt:

- Hulp via Thuiscompagnie betekent **samen** dingen doen met de verzorgende om iets aan **te leren**.
- **Iedereen** van het gezin wordt betrokken bij de taken (op eigen maat en tempo).
- Men moet **thuis zijn** als de hulp komt.
- Gezinszorg is **niet gratis**; de prijs is afhankelijk het gezinsinkomen en het aantal personen ten laste.

Wanneer de coach de aanvraag ontvangt, dan probeert hij/zij een eerste zicht te krijgen op de vraag van het gezin:

- Wat is de aanleiding voor de aanmelding?
- Wie stelt de vraag naar Thuiscompagnie?
- Over welk gezin gaat het?

Het toeleidingsformulier kan gebruikt worden als leidraad. Op basis daarvan beoordeelt de coach een eerste keer:

- of het gezin valt onder de doelgroep van Thuiscompagnie,
- of die vraag goed is doorgesproken met het gezin,
- of de vraag door de inzet van Thuiscompagnie kan beantwoord worden.

Als het antwoord op die drie vragen positief is, wordt het gezin opgenomen in Thuiscompagnie en volgt een **eerste contact**. Tijdens dat eerste contact wordt aan het gezin zo goed mogelijk uitgelegd wat het doel van Thuiscompagnie is. De coach be vraagt bij het gezin wat hun drijfveer is om in Thuiscompagnie te stappen. Het kan zijn dat er een aantal vragen bij zijn die niet via Thuiscompagnie kunnen ingelost worden. De verzorgende is in eerste instantie iemand die praktische ondersteuning biedt. De coach zal eruit filteren wat de verzorgende kan opnemen. Voor andere zaken kan de coach doorverwijzen.

Er zijn doorgaans **meerdere contacten** nodig om de hulpvraag verder te verhelderen en een beter zicht te krijgen op de situatie van de cliënt. Ook de praktische kant van gezinszorg moet bijvoorbeeld geregeld worden. Dat kan betekenen dat ook de sectorverantwoordelijke<sup>5</sup> een keer meegaat.

## 2.6.2 Opstartfase

De opstartfase is nodig om een goede basis te leggen zodat de verzorgende later mag 'blijven komen', ook als het soms wat minder gaat. In deze fase wordt ook de basis gelegd voor het versterkend en verbindend werken, door samen – de verzorgende en het gezin - dingen te doen. De eerste bekommernis is rust en stabiliteit brengen. Het samen dingen doen kan heel stapsgewijs worden uitgebreid.

In de opstartfase (14 dagen à 1 maand) volgt de coach kort op hoe de relatie tussen gezin en verzorgende verloopt. Hoe lang die fase duurt hangt af van gezin tot gezin. De coach is hier intensief met het gezin aan de slag. Zoals hiervoor aangegeven, ligt de nadruk op het toelaten van de hulp.

Het is ook en vooral een fase van invoegen: de situatie van het gezin vanuit een positieve bril bekijken, respect hebben voor de eigenheid van het gezin, interesse tonen, gemeenschappelijkheden zoeken en aftasten waar de krachten liggen. De verzorgende en de coach<sup>6</sup> proberen zicht te krijgen op de leefwereld van het gezin, de thema's waar het gezin belang aan hecht en het tempo van de cliënt. Dit vormt de basis om na te denken over wat er eventueel toegevoegd kan worden en op welke manier dat aangepakt kan worden. *Bijlage 4* geeft een schematisch overzicht van de basiselementen van invoegen en toevoegen, die in een coachingsgesprek ingebracht kunnen worden.

---

<sup>5</sup> Sectorverantwoordelijken maken deel uit van de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Afhankelijk van de dienst staat de sectorverantwoordelijke in voor het volgen en begeleiden van de basiswerkers (in dit geval de verzorgenden), de coördinatie van de hulp, het verwerken van hulpaanvragen, het opmaken van uurroosters enz.

<sup>6</sup> In de documenten van Thuiscompagnie staat niet specifiek omschreven of dit voor coach en/of de verzorgende een opdracht is. Vooruit lopend op de onderzoeksbevindingen, kunnen we op basis van de informatie uit de trainingen en de gesprekken stellen dat dit voor beiden geldt.

### 2.6.3 Groeifase

Werken aan groei, aan ontwikkelingen op basis van de krachten die te vinden zijn, vormt de kern van deze fase. Via de evolutiebesprekingen volgt de coach het gezin en de verzorgende op. Idealiter is er maandelijks een evolutiebespreking met gezin en verzorgende samen. In de praktijk is dat tempo niet altijd haalbaar. Toch is het belangrijk om als coach ook contact te hebben met het gezin op momenten dat het goed gaat. Het aantal evolutiebesprekingen is maatwerk. Soms geven gezinnen aan 'laat ons gerust'. Zowel de verzorgende als het gezin kunnen een evolutiebespreking vragen; een evolutiebespreking kan ook gebeuren om een LCO voor te bereiden. Een evolutiebespreking kan ook een moment zijn om samen met een andere hulpverlener die ook in het gezin komt, een babbel te hebben.

### 2.6.4 Afsluitfase: afbouw en nazorg

Als de cliënt beslist om te stoppen is de **afbouwfase** doorgaans korter, dan als het initiatief om te stoppen uitgaat van de dienst. In het laatste geval is het aangewezen stapsgewijs af te bouwen en het gezin niet in één keer los te laten.

**Nazorg** binnen de diensten gezinszorg bestaat eigenlijk niet. Dus op terrein is het ook zoeken naar mogelijkheden om daar toch ruimte voor te creëren. Die nazorg moet niet intensief zijn; maar af en toe eens binnenspringen om te kijken hoe het gaat, kan voor de mensen ook een geruststelling zijn.

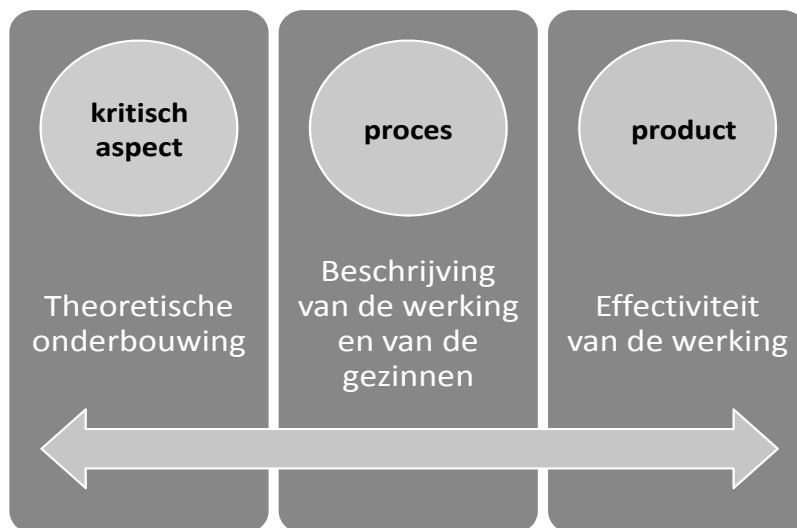
## 3 Onderzoeksopzet

### 3.1 Drie aspecten van evaluatieonderzoek

Van evaluatieonderzoek wordt verwacht dat het bijdraagt tot de kwaliteitsbewaking van de dienst-, zorg- en/of hulpverlening. Wanneer niet alleen de resultaten het voorwerp van de evaluatie uitmaken, maar ook de achterliggende processen, dan kan evaluatieonderzoek leiden tot kwaliteitsverbetering en/of zelfs verdere implementatie van succesvolle initiatieven (van Yperen, Bijl & Veerman, 2008a). Dit sluit aan bij de vraag die vanuit het beleid (cf. de opdrachtgever van dit onderzoek) als vanuit de praktijk (de initiatiefnemers van het project Thuiscompagnie) gesteld werd. Thuiscompagnie is in die zin een lerende organisatie. Hun waardencultuur stimuleert leren, hun (organisatie)structuur maakt de integratie van nieuwe informatie en verandering mogelijk. Kortom, een lerende organisatie stelt doelen, innoveert en staat open voor onderzoek. Schalock et al. (2007, in van Loon, 2007) ziet dit als wezenlijke aspecten om vanuit een organisatie aan de verbetering van de kwaliteit van bestaan te kunnen werken. Werken aan de kwaliteit van bestaan 'overstemt' in die zin ook het werken aan de kwaliteit van zorg (De Waele et al., 2005, in van Loon, 2007).

Meer concreet werd gevraagd om de effectiviteit van de werking van Thuiscompagnie na te gaan en dat in termen van levenskwaliteit (= productevaluatie of 'technisch' aspect van evaluatieonderzoek). Anderzijds werd gevraagd om de werking, met bijzondere aandacht voor het zorginnovatieve aspect, én om de gezinnen in al zijn aspecten te beschrijven (= procesevaluatie of 'situationele' aspect van evaluatieonderzoek) (zie *Schema 2*). Laatst vermelde laat toe om zicht te krijgen op wat voor bepaalde gezinnen al dan niet werkt, welke kenmerken van de hulp, hulpverlener en/of cliënt een impact hebben op het bekomen resultaat (Moran & Ghate, 2005; Zeedyk, Werritty & Riach, 2002). Het verwijst naar de 'unpacking the black box' strategie (o.a. Matthews & Hudson, 2001). Dergelijke werkwijze biedt ook aanknopingspunten om het programma, in dit geval het project Thuiscompagnie, te optimaliseren.

*Schema 2: Onderzoeksschema evaluatie van de aanpak van Thuiscompagnie (1 november 2011 – 31 oktober 2012)*



De proces- en productevaluatie zijn chronologisch niet na elkaar te plaatsen (zie de continu doorlopende pijl in *Schema 2*). Verschillende deelaspecten van beide luiken zullen door elkaar heen vloeien. Daarnaast nemen we ook een derde aspect van evaluatieonderzoek op: het kritisch aspect dat verwijst naar de theoretische onderbouwing (zie Thomas e.a., 1993) en onlosmakelijk met de procesevaluatie verbonden is. Het laatst vermelde aspect nam Thuiscompagnie reeds voor de start van

het onderzoek op. Hun project is immers gestoeld op een welbepaalde visie en dat zowel naar inhoud of aard van de ondersteuning als naar de vormgeving of wijze waarop die ondersteuning vorm krijgt (Engelen, 2011b). Inhoudelijk of naar 'aanbod' werkt Thuiscompagnie aan de afstemming van de hulpverlening (cf. Lokaal Cliëntoverleg en maatzorgprincipes) en aan praktische en sociale ondersteuning. Naar vorm of werkingsprincipes zijn participatie en gelijkwaardigheid sleutelbegrippen die ook weerspiegeld worden in de drie pijlers van de werking van de Thuiscompagnie: verbinden, versterken en vergezellen, die vanuit de Bind-Krachtvisie gestalte krijgen (Driessens & Van Regenmortel, 2006; Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel, 2008).

Een theory based evaluatie vereist dat de context, de basisveronderstellingen en de uitgangspunten van de aanpak beschreven staan (Matthews & Hudson, 2001; Thomas, Schvaneveldt & Young, 1993). Bij de start van het onderzoek stonden deze aspecten beknopt beschreven in de onderzoeksoprop (Bestek GBO-GC044/2011/03) en in een informatiedocument en presentatie van Thuiscompagnie (zie Engelen, 2011a; Engelen, 2011b). In de loop van het onderzoeksproject werd het trainings-, vormings- en supervisiemateriaal waarin de principes, aandachtspunten en wijze van aanpak beschreven staan, verder ontwikkeld. Ook de opmaak van een draaiboek kreeg verder vorm. Thuiscompagnie beoogt in een draaiboek de basisassumpties en de wijze waarop die een vertaling krijgen naar de praktijk of naar de praktische uitvoering van de ondersteuning, op een systematische manier te beschrijven. Thuiscompagnie is ook in dat opzicht een 'lerende organisatie'. Bij de opmaak van dit draaiboek worden immers zowel uitvoerende (o.a. coachen van de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg) als ondersteunende (o.a. medewerker en ervaringsdeskundige in de armoede van TAO, Bind-Krachtrainers) betrokken. Ook vanuit het onderzoek gebeurt een terugkoppeling naar deze ontwikkelingsgroep waarbij we oog hebben voor verfijnings- en/of versterkingsmogelijkheden van de theoretische onderbouwing en vertaling naar de praktijk. De onderzoeksresultaten krijgen daardoor reeds in de loop van het onderzoeksproces een generatief karakter. Zij creëren m.a.w. nieuwe betekenissen (leerprocessen) en dat niet alleen bij de projectmanager, maar - gelet op de intensiteit en indringendheid van de dataverzameling - ook bij de andere betrokkenen. We voorzien m.a.w. een interferentie tussen de praktijk en het onderzoek (Wardekker, 1998). In het kader van de methodologische disciplineren registreren we dan ook elke actie en onderzoeksactiviteit.

## 3.2 Meervoudige dataverzameling en -analyse

De drieledige onderzoeksopdracht (supra, 3.1) vraagt een dataverzameling en analyse op verschillende niveaus. De betekenis van Thuiscompagnie kan immers niet alleen in kaart gebracht worden op het niveau van de gezinnen (micro-niveau), maar ook op het niveau van de diensten (meso-niveau) en op samenlevingsniveau (macro-niveau). Deze 3 niveaus zijn ook terug te vinden in de resultaatverbintenissen van Thuiscompagnie (zie punt 0).

Daarenboven volgen we in dit onderzoek de aanbeveling dat de verschillende projectbetrokkenen ook volwaardige participanten zijn bij de verschillende onderzoeksactiviteiten (Driessens, 2003b; van Yperen, Bijl & Veerman, 2008a). Dit geldt niet alleen voor de professionals, waaronder de projectcoördinator, de verzorgenden, de coachen enz., maar ook én vooral voor de gezinnen in armoede. Dit wordt ook onderschreven vanuit het empowermentgedachtengoed, een bottom up benadering die we via de Bind-Krachtvisie (ontwikkeld binnen de Karel de Grote-Hogeschool in Antwerpen) terug vinden in de werking van thuiscompagnie. Empowerment stelt dat de hulpvrager/cliënt actief en effectief in het programma betrokken moet zijn: hij/zij moet eigen doelen en gewenste resultaten bepalen, zelfevaluatie en reflectie moet personen helpen om zichzelf te helpen (cf. zelfbepaling en verwerven van controle) en om het programma waaraan ze deelnemen te verbeteren (Fetterman, 1996; Zimmerman, 1999). We volgen daarmee ook één van de doelstellingen van het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding (Vlaamse Regering, 2010) om wetenschappelijke kennis en ervaringskennis over armoede te verzamelen.

Het triangulatieprincipe indachtig en de betrouwbaarheid ten goede komend (zie o.a. Dieussaert, Smits & Goubin, 2011; Patterson, Mockford & Stewart-Brown, 2005), bevragen we niet alleen verschillende betrokkenen, we maken ook van verschillende onderzoeksmethoden en -technieken gebruik. De dataverzameling gebeurt zowel aan de hand van interviews, observaties als groepsgesprekken. Daarnaast maken we ook gebruik van documentanalyse. Ook binnen één onderzoeksmethode, in het bijzonder bij de interviewleidraad voor de gezinsleden, pasten we het triangulatieprincipe toe: via verschillende vraagformuleringen werd dezelfde thematiek (bv. betekenis van de ondersteuning door Thuiscompagnie) verkend.

### 3.3 Bevraging van de gezinsleden

Voor de bevraging van de gezinnen volgen we de filosofie (visie en basisprincipes) van thuiscompagnie. Net zoals het voor de professionelen in het project belangrijk is om *samen* met het gezin de mogelijkheid van tijdelijke praktische hulp bij het huishouden te bespreken en daarbij, ook samen met de kinderen, de balans op te maken van wat goed en minder goed loopt, nemen de gezinnen ook in het onderzoek een belangrijke plaats in. Zij vormen niet alleen een belangrijke informatiebron om de resultaten, de processen en de versterkende en de belemmerende factoren in het vizier te krijgen, we creëren ook de mogelijkheid om dat vanuit hun eigen leefwereldperspectief te verwoorden. Een semi-gestructureerd interview met open vragen laat toe om het perspectief van ouders en kinderen aan bod te laten komen en de garantie in te bouwen dat de minstens op te nemen onderzoeksthema's ook effectief bevraagd worden.

We wensten echter niet voorbij te gaan aan de verschillende methodologische voordelen die gestandaardiseerde vragenlijsten bieden zoals bijvoorbeeld op het vlak van validiteit en betrouwbaarheid, de beschikbaarheid van vergelijkings- en/of normgegevens, de snelle en gestandaardiseerde verwerkingsmogelijkheid (zie o.a. van Loon & van der Meulen, 2004). Bij de selectie en het gebruik van dergelijke instrumenten, zullen we toezien op de 'armoede- en gezinsvorm gevoeligheid' (zie McGuire & Earls, 1993; Stewart-Brown et al., 2004). Daarnaast voorzien we om de gestandaardiseerde vragenlijsten mondeling, aansluitend bij het semi-gestructureerd interview af te nemen. Door de mondelinge afname hopen we de mogelijke drempel om schriftelijk een vragenlijst te moeten beantwoorden weg te werken. We bouwen deze afname als laatste onderdeel van het interview in om zo de ruimte voor een open gesprek niet in te perken. Het merendeel van de vragen in gestandaardiseerde vragenlijsten zijn immers gesloten vragen en de respondenten zouden geneigd kunnen zijn om het 'gesloten antwoordpatroon' ook bij de open vragen te blijven volgen.

Het spreekt voor zich dat we in de open vraagrubrieken eerst de vragen voorleggen die voor de respondent gemakkelijk te beantwoorden zijn (bv. vragen die peilen naar de feitelijke situatie over Thuiscompagnie). Daarnaast beogen we bij de gesloten vragen, de respondent eerst een 'open antwoord' te laten geven. Bijvoorbeeld: Als we de vraag 'Is er sinds de verzorgende komt iets veranderd in het functioneren van het gezin?' voorleggen, dan geven we niet onmiddellijk de antwoordcategorieën (eerder slechter dan beter geworden, niets veranderd, wel wat verbeterd, goed vooruit gegaan, niet te beoordelen), maar laten we de respondent eerst in eigen woorden hierop een antwoord formuleren en bieden we ook ruimte om hun antwoord te duiden.

Waar mogelijk bevragen we face to face verschillende leden van het gezin waar de verzorgende thuishoort. De ouderfiguren kunnen zowel biologische als niet-biologische moeders en vaders zijn. Voor de kinderen werken we met de leeftijdsafbakening 'minstens 12 jaar op het moment van de bevraging'. Dit betekent dat er in de gezinnen waar geen kinderen van 12 jaar of ouder zijn, geen kinderen bevraagd worden. In de gezinnen waar meerdere kinderen tot deze leeftijdscategorie behoren, wordt het kind gevraagd die het eerst zijn/haar verjaardag viert vanaf het moment van de bevraging.

De bevraging van de verschillende gezinsleden verliep grotendeels parallel. Ze werden allemaal face to face bij hen thuis geïnterviewd en de meeste interviewrubrieken werden aan elk van de respondenten voorgelegd. Het spreekt voor zich dat een aantal aspecten, zoals bijvoorbeeld de achtergrondkenmerken van het gezin/de gezinsleden, de opstart en de omvang van het ondersteuningstraject slechts aan één gezinslid werden voorgelegd.

Voor al de gezinnen is er ook een indirecte bevraging van het perspectief van de verschillende gezinsleden. Zo wordt bijvoorbeeld gepeild naar de houding tegenover de komst/aanwezigheid van de verzorgende/de ondersteuning en naar de betekenis/impact van de ondersteuning voor de andere gezinsleden, in het bijzonder voor de partner en de kinderen (zie verder).

### 3.3.1 De opstart, de uitvoering en betekenis van de ondersteuning

Het in kaart brengen van de betekenis en impact van het ondersteuningstraject is geen sinecure. Het omvat niet alleen veel deelaspecten, een goede evaluatie vraagt bijzondere aandacht. Het spreekt voor zich dat we zicht moeten krijgen op de contouren waarbinnen de ondersteuning opgestart werd. Na de kennismaking en toelichting bij de opzet en het verloop van het interview, vormde dit een eerste rubriek van het interview met de ouders. Voor verschillende deelaspecten konden we ook terugvallen op de registratiegegevens van Thuiscompagnie (zie ook verder, 3.5.2) en/of informatie van de coaches. Zij worden voorzien van een \*.

- al dan niet eerste keer ondersteuning/hulp van een verzorgende
- aanmelding: hoe, wie\* en waarom
- omvang van de ondersteuning\*
- looptijd van de ondersteuning\*
- aantal\* en al dan niet wisseling van verzorgende(n)
- houding tegenover de ondersteuning bij de aanvang van de ondersteuning en op het moment van de bevraging

De laatst vermelde vraag peilt reeds naar de betekenis die aan de ondersteuning toegekend wordt. Ook de open vraag naar een omschrijving van de ondersteuning en de vraag naar de betekenis van de ondersteuning in het algemeen (voor de respondent en de andere gezinsleden) sluiten daarbij aan.

In het vervolg van het interview werd meer specifiek ingezoomd op de uitvoering en beoordeling van de opgenomen taken. Een tevredenheidmeting of een subjectieve evaluatie van de uitvoering van de zorgtaken stelt ons voor een validiteits- en accuraatheidsprobleem (Vermeulen en Declercq, 2011). Enerzijds valt sociale wenselijkheid niet uit te sluiten en anderzijds kunnen ook vragen gesteld worden bij de psychologische betekenis van tevredenheid. Uit dankbaarheid voor de geleverde zorg kunnen de cliënten immers berusten in de zorgsituatie, die aanvaarden en zich daar 'eerder tevreden' over uitlaten.

Om deze problemen te ondervangen, werkten we met een getrapte bevraging waarvan het takenpalet, de betrokkenen, de mogelijke veranderingen in de uitvoering van de taken en mogelijke leemtes deel uitmaakten. We legden hen eerst een lijst van taken voor met daarbij een overzicht van mogelijke uitvoerders of mensen die hulp bieden bij de uitvoering van die taken: de respondent zelf, partner, kind(eren), familieleden, andere personen (geen hulpverleners), hulpverleners, verzorgende Thuiscompagnie. Daarbij aansluitend vroegen we:

- Wie neemt deze taken op?
- Is er iets veranderd in de uitvoering van taken?
- Zijn er taken bij wie u meer hulp/steun wilt? (zo ja, bij welke en van wie)?
- Wat heeft u tot nu toe het meest geholpen of ondersteund?



Daarna volgden een aantal 'tevredenheidsvragen', die peilden naar:

- de algemene tevredenheid over de ondersteuning
- waarover ze het meest tevreden waren
- waarover ze het minst tevreden waren
- al dan niet overeenstemming van de ondersteuning met de verwachtingen

Daarnaast vroegen we ook specifiek naar:

- de betekenis van de verzorgende
- de betekenis van de coach
- het al dan niet stop zetten van de ondersteuning

Na de vraag of voor hen/de andere gezinsleden de ondersteuning zou mogen stoppen, volgde een reeks van 'gesloten' vragen waarbij hen de ruimte geboden werd om 'vrij', los van de gegeven antwoordmogelijkheden, een antwoord op te geven en hun antwoorden te duiden (cf. supra). Deze vraagrubrieken omvatte de volgende gevalideerde onderzoeksinstrumenten: een aantal items van de Beoordelingsschaal voor Tevredenheid en Effect (BESTE), de verkorte versie van de MANSA (levenskwaliteit), de EMPO 2.0 (verkorte versie van een empowermentgerelateerde uitkomstenschaal) en de psychische klachtenschaal (CES-D8). In de volgende punten geven we toelichting bij elk van deze onderzoeksinstrumenten.

### 3.3.2 Ervaring van effectiviteit van de ondersteuning

De Beoordelingslijst voor Tevredenheid en Effect (BESTE) is een vragenlijst die de cliënttevredenheid meet aan de hand van twee componenten: de ervaring van effectiviteit en het gevoel van tevredenheid (De Meyer, Janssen & Veerman, 2004). Het is een korte vragenlijst: de ouderversie BESTou bestaat uit 7 vragen. De 4 'effectiviteitsitems' die peilen naar veranderingen in gedrag van de kinderen, het functioneren van het gezin, de opvoeding van de kinderen en het zicht op het gedrag van het kind, moeten beoordeeld worden op de meerpuntenschaal 'eerder slechter dan beter geworden – niets veranderd – wel wat verbeterd – goed vooruit gegaan – niet te beoordelen'. Daarna volgen 2 'tevredenheidsitems'. De antwoordcategorieën van het item over het al dan niet aanraden van de behandeling voor andere gezinnen zijn 'beslist niet – waarschijnlijk niet – waarschijnlijk wel – beslist wel – weet het niet'. De gesloten vraag over de looptijd van de behandeling omvatte de volgende antwoordmogelijkheden: 'te kort – precies lang genoeg – te lang – geen mening'. De resterende vraag was een open vraag waarin de respondenten een omschrijving moeten geven van de behandelingsvorm.

De validiteit en betrouwbaarheid van dit instrument is goed. De door ouders ervaren (veranderingen in) problemen worden ook door hulpverleners en aanmelders opgemerkt. Afhankelijk van de setting overschrijdt de Chronbach's alpha van de 4 effectiviteitsvragen, op 1 uitzondering na, de waarde van .74.

Sommige formuleringen (bv. gezinsbehandeling/gezinshulpverlener) zijn echter niet afgestemd op de context van ons onderzoek. Daarnaast vonden we het aangewezen om het gevoel van tevredenheid op meerdere aspecten van de ondersteuning specifiek te bevragen (cf. supra 3.3.1) en om de 2 tevredenheidsitems van dit instrument in de desbetreffende voorafgaande open vraagrubriek op te nemen. We hebben onze suggesties voor herformulering (bv. ondersteuning i.p.v. gezinsbehandeling) en herschikking van de items voorgelegd aan de ontwikkelaars, J.W. Veerman en R. De Meyer. Zij gaven ons toestemming om de voorgestelde wijzigingen op te nemen en bevestigden ons dat dit geen afbreuk zou doen aan de betekenis en waarde van dit instrument (persoonlijk correspondentie, 08/02/2012).

We beslisten om de 4 effectiviteitsvragen niet als 'een geheel' in de analyse op te nemen. In tegenstelling tot de groep waarvoor dit onderzoeksinstrument ontwikkeld werd, een gezinsbehandeling in het kader van opvoedingsgerelateerde problemen, treedt immers in niet alle Thuiscompagniegezinnen deze thematiek op de voorgrond en/of wordt daaraan systematisch gewerkt. Dit sluit niet uit dat de omgang met de kinderen in heel wat gezinnen aan bod komt in de ondersteuning. Het is immers een wezenlijk onderdeel van het runnen van een huishouden. We zien dat ook bevestigd in de gesprekken met de gezinnen en in de observaties van de trainingen en de supervisies. Vanuit die optiek vonden we het aangewezen om deze vragen wel op te nemen, maar ze in de analyse te relateren aan de mate waarin deze aspecten deel uitmaakten van de ondersteuning. Bij de afname van het item '*een beter zicht op het gedrag van de kinderen*' werden we meermaals geconfronteerd met de moeilijkheidsgraad van dit item. Herformulering en/of bijkomende uitleg was nodig alvorens de respondenten deze vraag konden beantwoorden. Veelal bleek dat 'duiding' bij het gedrag van kinderen wel eens spontaan, in de omgang van de verzorgende met de kinderen of bij het praten over de kinderen en de wijze waarop ouders en verzorgende met hen omgaan, in het gezin werd ingebracht, maar dat het – zoals hiervoor reeds gesuggereerd – geen systematisch onderdeel van de ondersteuning is. In die zin was dit voor veel ouders een 'nieuw' thema.

### 3.3.3 Levenskwaliteit

In de onderzoeksliteratuur inzake (het meten van) levenskwaliteit, zetten vooral verwijzingen naar personen met een handicap, personen met gezondheidsproblemen en ouderen de toon. Dit betekent niet dat levenskwaliteit onbesproken blijft bij de thematiek armoede. Vooral in beleids- en praktijkteksten worden deze thema's aan elkaar gelieerd. Levensdomeinen die daarbij frequent aangehaald worden zijn: gezondheid, arbeid, inkomen, wonen, onderwijs en samenleven. Het aantal gerelateerde levensdomeinen verschilt sterk van bron tot bron. Naar aantal en verscheidenheid neemt de OESO (2011) de bovenhand: 8 domeinen, met elk 1 tot 3 indicatoren zijn richtinggevend voor de bepaling van de levenskwaliteit. Deze 8 domeinen vormen samen met de 3 gebieden die de materiële leefomstandigheden in kaart brengen (inkomen, tewerkstelling en huisvesting) een lijst van 11 welzijnsindicatoren. Levenskwaliteit is vanuit die optiek een meerdimensionaal begrip. Dit sluit naadloos aan bij de opvatting dat verschillende factoren, waaronder zowel microfactoren (bv. werk, gezin) als macrofactoren (bv. sociaal-economische factoren, kwaliteit van de dienstverlening) op de (gepercipieerde) levenskwaliteit kunnen inwerken (Van Geel, 2003).

Het meerdimensionale karakter van levenskwaliteit is niet alleen gelegen in de verschillende domeinen en inwerkende factoren, het verwijst ook naar de twee dimensies van waaruit levenskwaliteit in kaart gebracht kan worden: de objectieve levensomstandigheden en de subjectieve beleving van deze omstandigheden. Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de ervaren levenskwaliteit nemen we in het onderzoeksinstrument zowel items op die **de objectieve levensomstandigheden** in kaart brengen, als items die peilen naar de subjectieve beleving. De eerst vermelde groep items, formuleerden we al dan niet aansluitend bij ander onderzoek, en omvatte items over het sociale netwerk (contacten met familie, vrienden, burens), de financiële situatie (bv. beschikbare middelen), de dagbesteding, de lichamelijke en psychische gezondheid en klachten.

Voor de **subjectieve beleving** opteerden we voor de verkorte versie van de Manchester Assessment of Quality of Life, de Manchester Short Assessment of Quality of Life (vanaf hier afgekort als: MANSa). Het is een korte vragenlijst waarbij elk levensdomein op een 7-puntenschaal beoordeeld moet worden. Verschillende elementen ondersteunen de keuze voor deze korte vragenlijst. De MANSa is gebaseerd op de Lancaster Quality of Life Scale en hun totaalscores correleren sterk. Deze vragenlijst scoort goed op verschillende validiteitsmetingen (convergente/divergente validiteit en discriminerende validiteit) en heeft een goede interne consistentie (zie o.a. Baert, 2008; Eklund & Sandqvist, 2006). Ook voor onze respondentengroep kent de MANSa een goede interne consistentiewaarde: de Chronbach's Alpha bedraagt .82.

Daarnaast is het van belang dat dit instrument niet alleen peilt naar de tevredenheid met 'het leven als geheel', maar ook naar de tevredenheid over de verschillende levensdomeinen. Jansma en Klugkist (1997, p.6) stellen in dat verband dat *'de verschillende contexten waarbinnen mensen functioneren, niet voor ieder mens even belangrijk hoeven te zijn.'*

Bijzondere aandacht vraagt de mate waarin dit instrument ook gevoelig is voor veranderingen in de levenskwaliteit. De literatuur spreekt immers over een zogenaamd 'quality of life equilibrium' (zie Slade, Leese, Cahill, Thornicroft & Kuipers, 2005). Over verschillende studies heen, blijkt dat de scores variëren tussen 72,5% en 77,5% van het gemeten schaalmaximum. De 'standard drift fallacy' wordt daarbij als een mogelijk verklaringsmechanisme geopperd. Deze hypothese stelt dat personen met chronische problemen hun 'standaard' benedenwaarts aanpassen om de kloof tussen hun verwachtingen en wat ze bereikt hebben te verkleinen. Dit leidt tot een hogere beoordeling van hun levenskwaliteit die een waarde bereikt die overeenstemt met de waarde van een algemeen bevolkingsstaal. Uit de review van Evans en Huxley (2002) blijkt evenwel dat subjectieve levenskwaliteitmetingen wel degelijk gevoelig zijn voor verandering en dat zowel bij algemene populaties als bij steekproefgroepen uit de geestelijke gezondheidszorg. Uit deze studie blijkt ook dat *'domain specific indicators are more sensitive than 'general' measures, to objective circumstances, events and changes over time'* (p.210).

In de internationale literatuur wordt de verkorte versie omschreven als één van de meest gebruikte lijsten om de kwaliteit van leven te meten (Mulder e.a., 2010, p.173) en wordt bijvoorbeeld ook omschreven als 'een geschikte uitkomstmaat voor routinematige registratie door eerstelijnspsychologen' (van Beljouw & Verhaak, 2010). Vooral in het gezondheidsdomein (lichamelijke ziekten, psychiatrische aandoeningen enz.) treedt deze vragenlijst op de voorgrond, al zien we ook een verdere verspreiding over andere domeinen. Zo wordt bijvoorbeeld in het nog lopend onderzoek van Raes en Van der Gucht bij mensen met armoede-ervaring, de MANSA afgenomen (persoonlijke correspondentie, 07/02/2012).

Interessant voor dit onderzoek is de relatie tussen een lagere levenskwaliteit en een hoger aantal onvervulde zorgbehoeften of noden bij cliënten in de geestelijke gezondheidszorg (voor een overzicht, zie Slade, Leese, Cahill, Thornicroft, & Kuipers, 2005). De bevindingen wijzen zelfs op een causale relatie. Zo komt een afname van het aantal onvervulde noden de levenskwaliteit ten goede. Dit significant effect is zelfs iets sterker bij controle voor klinische en socio-demografische factoren. *'Clinically, this implies that meeting all unmet needs will on average move half the patients into the next quality of life band, for example from mixed satisfaction to being mostly satisfied with life'* (p.258).

### 3.3.4 Persoonlijk functioneren: empowerment in termen van competentiebeleving en -benutting

Thuiscompagnie stelt zich uitdrukkelijk tot doel om gezinnen in armoede te ondersteunen vanuit een versterkend en verbindend kader ([http://www.limburg.be/49272/Algemene\\_info.html](http://www.limburg.be/49272/Algemene_info.html)). Dit kader is terug te vinden in de Bind-Krachtvisie, die op haar beurt gebaseerd is op het empowermentgedachtegoed. In deze krachtenbenadering vormen de krachten die bij mensen of groepen (bv. gezinnen) aanwezig zijn het vertrekpunt van de ondersteuning of begeleiding. Deze krachten moeten niet alleen aangesproken worden, de betrokkenen moeten ook de gelegenheid krijgen om deze krachten te ontwikkelen en/of te versterken. Thuiscompagnie vertaalt dit concreet als volgt *'Niet door het voor hen te doen maar door het samen met hen te doen. Zo kunnen ze al doende en met kleine stappen dingen leren en meer grip op hun eigen leven krijgen.'*

De Vragenlijst Empowerment (Damen & Veerman, 2005) laat toe om de invloed van de geboden hulp op de empowermentgerichte uitkomsten in kaart te brengen. Het is een zelfevalutie-instrument (58 items) dat zowel voor de ouders als de kinderen in een verkorte versie bestaat: de EMPO Ouders 2.0 (27 items) en de EMPO Jongeren 2.0. (16 items). In deze verkorte versies wordt empowerment opgevat als de mate waarin een individu (1) het gevoel heeft als persoon/opvoeder competent te zijn en (2)

invloed uitoefent op haar/zijn omgeving om een gewenste situatie te creëren of in stand te houden (Damen & Veerman, 2011). De respondenten moeten de uitspraken op een 5-punts Likertschaal beoordelen gaande van 'zeer mee oneens' tot 'zeer mee eens'.

De betrouwbaarheid van de schalen is goed: de Chronbach's alpha variëren van 0.71 tot 0.82 naargelang de versie (moeders, vaders, jongeren) en naargelang de schaal (competentiebeleving als persoon, competentiebeleving als opvoeder, competentiebenutting). Waar het onderscheidend vermogen (tussen respondenten en tussen meetmomenten) van de oorspronkelijke versie beperkt was, is die in de verkorte versies wel voldoende. Momenteel verzamelen de ontwikkelaars data voor het opstellen van normgegevens. De data van de EMPO 2.0 kunnen niet alleen manueel verwerkt worden, ze kunnen ook (tegen betaling) ingebracht worden in een registratieprogramma (BergOp) dat de schaalcores berekent en weergeeft in rapportcijfers.

Ook in ons onderzoek is de betrouwbaarheid goed. Ze varieert van .73 tot .83 naargelang de versie en de schaal. Bovendien blijkt de vrees, van één van de ondersteunende actoren van Thuiscompagnie, dat onze respondentengroep '*geneigd zou zijn*' om sociaal wenselijk te antwoorden en vooral de meest uitgesproken antwoordcategorieën te benutten, niet bevestigd te worden. De categorieën 'zeer mee oneens' en 'zeer mee eens' die elk op het uiteinde van het antwoordcontinuüm liggen, maakten respectievelijk 5,99% en 22,06% van de antwoorden uit. Volledigheidshalve vermelden we dat de meest uitgesproken bevestiging van de items (= score zeer mee eens) het meest frequent voorkwam bij de schaal Competentiebenutting (27,68%). In de schalen Competentiebeleving als opvoeder en Competentiebeleving als persoon bedroegen die percentages respectievelijk 23,33% en 12,5%.

### 3.3.5 Gezondheid

Om zicht te krijgen op de frequentie en intensiteit van psychische klachten, legden we de CES-D8 voor (Melchior, Huba, Brown, & Reback, 1993). Deze schaal brengt depressieve klachten in kaart en niet bedoeld is om klinische depressie vast te stellen. Het is een korte, internationaal gevalideerde schaal die bestaat uit 6 negatief en 2 positief\* geformuleerde items waarvoor ze moeten aangeven of zich dat de voorbije week 'zelden of nooit' (score 0), 'soms' (score 1), 'vaak' (score 2) en 'altijd of bijna altijd' (score 3) voordeed:

- ... zich gedeprimeerd voelde
- ... voelde dat alles wat u deed met moeite ging
- ... slecht geslapen heeft
- ... gelukkig was\*
- ... zich eenzaam voelde
- ... van het leven genoot\*
- ... zich droevig (verdrietig) voelde
- ... niet op gang kon komen

De positief geformuleerde items\* worden omgescoord zodat de optelsom van al de scores resulteren in een totaalscore die varieert van 0 (geen klachten) tot 24 (veel klachten).

Deze schaal werd recent zowel in Vlaams als in internationaal onderzoek gebruikt en heeft een goede interne consistentie en dat zowel in de totale populatie als bij moeders en vaders afzonderlijk (zie o.a. Bronselaer, Vandezande & Verreth, 2012; Mortelmans, Pasteels, Bracke, Matthijs, Van Bavel, & Van Peer, 2011; Van de Velde, Bracke & Levecque, 2008, Van de Velde, Levecque & Bracke, 2011). Veelal wordt een waarde van .80 overschreden. In onze respondentengroep bedraagt de Chronbach's alpha .75, een waarde die in de literatuur als goed wordt omschreven. De vraag of bijvoorbeeld sociale klasse de psychometrische eigenschappen van dit instrument verstoren (zie Van de Velde, Levecque en Bracke, 2011), kunnen we op basis van de beperkte data moeilijk beantwoorden. We kunnen enkel stellen dat voor onze specifieke respondentengroep de interne consistentie van dit instrument goed is.

### 3.3.6 Achtergrondkenmerken

In de interviewleidraad werden, naast de eerder vermelde levenskwaliteititems over de financiële situatie en de woonsituatie, verschillende andere items opgenomen die de achtergrond- en gezinskenmerken in kaart brengen. Deze vragen werden, tenzij ze reeds spontaan in de loop van het interview aan bod kwamen, op het einde van het interview aan de respondent voorgelegd. We bevroegen:

- de gezinssamenstelling
- ouderkenmerken:
  - o leeftijd
  - o opleidingsniveau
  - o tewerkstelling/dagbesteding: aard (al dan niet regulier), omvang en looptijd
- kindkenmerken:
  - o leeftijd
  - o geslacht
  - o dagbesteding: al dan niet opvang, al dan niet schoolgaand, schoolloopbaan (al dan niet reguliere onderwijs, richting, jaar m.i.v. al dan niet zittenblijven)

## 3.4 Bevraging van de uitvoerende en ondersteunende actoren van Thuiscompagnie

Zoals in 3.2 vermeld, beoogden we ook het perspectief van de verschillende professionele betrokkenen in het project Thuiscompagnie in beeld te brengen. Zowel de visie van de projectcoördinator, als de visie van uitvoerende (verzorgenden, coachen, diensten) en ondersteunende actoren (Bind-Krachtrainers, TAO) werd in het onderzoek opgenomen. Gelet op de omvang en verscheidenheid van de in beeld te brengen perspectieven, besloten we om aan te sluiten bij de verschillende overleg- en informatiekanaal van het project Thuiscompagnie en bij de voorziene trainingsreeksen, supervisie- en intervisiemomenten. Daarnaast konden we ook beschikken over de algemene registratiegegevens van Thuiscompagnie en de verslaggeving van de eerder vermelde overleg en vormingsmomenten en het evaluatiemateriaal van de basistraining van de verzorgenden.

## 3.5 Respondenten

In het project Thuiscompagnie is, zoals reeds meermaals vermeld, een grote verscheidenheid aan actoren betrokken. Dit impliceert dat als we het perspectief van deze variatie aan betrokkenen in het onderzoek weerspiegeld willen zien, we in eerste instantie op zoek moesten gaan naar strategieën om al deze betrokkenen over het onderzoek te informeren. In het volgende punt geven we een overzicht van de informatiekanaal en –rondes die we in het onderzoek aanwendden. Daarna geven we achtereenvolgens een overzicht van de mate waarin de gezinnen en de professionelen uit het project Thuiscompagnie direct dan wel indirect in het onderzoek betrokken konden worden.

### 3.5.1 Informatiekanaal en –rondes voor de projectbetrokkenen

Het project Thuiscompagnie kent een groot en verscheiden aantal actoren: gezinnen in armoede, verzorgenden, (regio)coachen, diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg, andere professionele actoren vanuit verschillende sectoren (o.a. onderwijs, welzijn, tewerkstelling) en Bind-Krachtrainers. Al deze betrokkenen werden over het onderzoek geïnformeerd. *Tabel 1* geeft een overzicht van de **informatiekanaal en –rondes**. De informatie werd door ons opgemaakt, in brief en/of e-mailvorm verspreid en voor het merendeel van de betrokken actoren ook mondeling toegelicht.

Tabel 1: Overzicht van betrokken actoren in het project Thuiscompagnie en de informatiekanalen en -rondes

Betrokken actoren TC	Correspondentie	Datum
Directies diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg	1. brief via e-mail 2. mondelinge toelichting	1. 6 december 2011 2. 14 december 2011: ad hoc overleg TC en private diensten
Coördinatoren Lokaal Cliëntoverleg (LCO)	1. brief 2. mondelinge toelichting 3. brief via e-mail	1. 19 december 2011 2. 19 december 2011: overleg TC en LCO-regio-coördinatoren 3. 22 december 2011
Andere betrokken actoren (o.a. directies diensten en voorzieningen, VDAB, CLB, vereniging waar armen het woord nemen, CAW, K&G)	1. brief 2. mondelinge toelichting	1. 12 december 2011: klankbordgroep TC 2. idem voorgaande
Coaches	1. brief via e-mail 2. mondelinge toelichting	1. 7 december 2011 2. * 12 december 2011: ontwikkelingsgroep TC (regio-coaches), * 15 en 20 december 2011 (training verzorgenden) * 16 december 2011 (supervisie)
Bind-Krachtrainers	1. e-mail 2. brief via e-mail 3. mondelinge toelichting	1. 2 december 2011 2. 9 december 2011 3. 15 en 20 december 2011 (training verzorgenden) en 21 december 2011 (overleg TC-trainers)
Verzorgenden: reeds 2 <sup>e</sup> jaar in opleiding (4 groepen)	1. brief 2. mondelinge toelichting	1. 15 en 20 december 2011 2. idem voorgaande
Verzorgenden: nieuw op te leiden (2 groepen)	1. brief 2. mondelinge toelichting	1. 20 maart 2012 2. idem voorgaande
Gezinnen	1. brief verspreid via de verzorgenden/coach 2. mondelinge toelichting	1. februari 2012 – april 2012 2. *door coach/verzorgende *door onderzoeker: bij contact voor interviewafspraken en bij het interview

Voor de toelichting over het onderzoek maakten we gebruik van **bestaande informatie- en overlegorganen** van Thuiscompagnie. Dit had als voordeel dat deze informatieronde geen bijkomende inspanningen van de betrokken actoren vroeg. Het ontnam hen wel ongeveer 20 minuten van hun overleg- en/of trainingstijd. Dit werd vooraf met de projectmanager en trainers besproken. Voor verschillende overlegorganen werden de leden vooraf, via de verspreiding van de agenda, over het onderzoeksinformatiemoment op de hoogte gebracht.

De professionele betrokkenen kregen naast een informatiebrief ook een mondelinge toelichting die ondersteund werd door een schematisch overzicht, de handouts van de powerpointpresentatie.

De **reacties op het onderzoek** waren gemengd. Verschillende actoren lieten zich uitdrukkelijk positief uit over het onderzoek. Ze vonden dit een uitdaging, een vorm van waardering voor het project en/of voor hun eigen bijdrage daarin, een vorm van kwaliteitsbewaking (bv. een aanzet om de voortgang van de ondersteuning - nog meer/beter – op te volgen en in kaart te brengen) of mogelijk bevorderend voor de verdere implementatie van dit project. Dit neemt niet weg dat verschillende betrokkenen, in het bijzonder de verzorgenden en coaches, hun bekommernis uitten over het feit dat de gezinnen geïnterviewd zouden worden (bv. *'Nog iemand die bij hen langskomt, die ze in hun gezin*

*moeten toelaten. Er komen al zoveel professionelen' 'Nog iemand nieuw in het gezin introduceren? Is dat niet tegen de principes van Thuiscompagnie?').* Voor sommigen vormde deze vrees voor overbelasting van de gezinnen, ook een drempel om aan de gezinnen de vraag naar medewerking aan het onderzoek voor te leggen, zeker wanneer de ondersteuning zich nog in de opstartfase bevond.

Daarnaast vroegen ook de voorziene audio-opnames van de trainingssessies van de verzorgenden bijzondere aandacht. In elke trainingsgroep gaven verschillende verzorgenden spontaan en uitdrukkelijk te kennen dat ze geen probleem met de voorziene audio-opnames hadden. Anderen stelden daar uitdrukkelijk vragen bij. Deze werden vooral ingegeven vanuit een vertrouwensbekommernis. Naast een toelichting bij de wijze waarop we met al het materiaal omgaan (cf. anonimiteit naar verwerking en rapportering), heeft ook het feit dat de trainers de vraag naar audio-opnames ondersteunden, gemaakt dat de betrokkenen hiervoor toestemming verleenden. De trainers stelden ook vast dat de aanwezigheid van de onderzoeker de interacties en dynamiek niet verstoorde. Zij zagen geen verschil met voorgaande sessies.

Op de wijze waarop de gezinnen over het onderzoek geïnformeerd werden en in het onderzoek betrokken werden, gaan we in het volgende punt gedetailleerd in.

### 3.5.2 De gezinnen

#### *Rekrutering van gezinnen*

Gelet op het korte tijdsbestek van dit onderzoek (1 jaar) en de drievoudige opdracht die we in dit wilden realiseren (supra, 3.1), beoogden we een 10-tal gezinnen in dit onderzoek te betrekken. Aangezien op project- of coördinatieniveau van Thuiscompagnie geen contactgegevens van de gezinnen geregistreerd worden, konden we de gezinnen niet rechtstreeks over het onderzoek aanspreken. Bovendien leek het niet opportuun om, nog voor dat de gezinnen hun toestemming gaven, hun contactgegevens bij de betrokken diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg, of indien aan de orde, bij het LCO op te vragen.

Voor de rekrutering van de gezinnen vertrokken we van een dataset van Thuiscompagnie waarin het gezinsnummer, de betrokken dienst en het aantal uren dat de verzorgende in het gezin actief is. Op basis van deze dataset vroegen we gericht aan de (regio)coachen van 13 diensten<sup>7</sup> om het ene, dan wel het andere gezin om medewerking aan het onderzoek te vragen. Daarbij werd zowel gevraagd naar gezinnen bij wie de ondersteuning nog liep, als naar gezinnen bij wie de ondersteuning ondertussen was stop gezet. Bij de selectie van de gezinnen, beoogden we ook een weerspiegeling te krijgen van de diversiteit aan gezinnen (cf. gezinsvorm, gezinssamenstelling, afkomst) die op Thuiscompagnie een beroep doet én een weerspiegeling van de ingezette verzorgende: 1 of 2 verzorgenden in het gezin, al dan niet verandering van verzorgende, verzorgenden die recent dan wel langere tijd deel uitmaken van het project Thuiscompagnie en trainingen volgden, dienst en regio van hun aanstelling.

Tussen het moment dat we de vraag naar het aanspreken van gezinnen formuleerden en de al dan niet bevestiging van de medewerking van de gezinnen, verliep een behoorlijke tijdspanne. Soms kregen we binnen de week een antwoord, soms vroeg dat 5 tot 6 weken. Op organisatieniveau (coachen en verzorgenden die de gezinnen over het onderzoek aanspreken) verlengden vooral praktische hindernissen het tijdsbestek. Bijvoorbeeld: (verhoogde) taakbelasting van de coach, al dan als gevolg van de afwezigheid van een collega, tijdelijke afwezigheid van de verzorgende (ziekte, vakantie) en/of de coach. Op gezinsniveau werd het voorleggen van de vraag naar medewerking aan het onderzoek bijvoorbeeld uitgesteld o.w.v. de crisissituatie waarin het gezin verkeerde, de verhuis

---

<sup>7</sup> Het aantal betrokken diensten schommelde in de onderzoeksperiode rond de 19. Niet al de diensten hadden op het moment van de rekrutering gezinnen en/of coachen in dienst.

waardoor het gezin volledig in beslag genomen werd. Dit alles betekende ook dat in verschillende gezinnen de meting verder in het ondersteuningstraject plaats vond dan aanvankelijk voorzien.

Voor elk gezin een reservegezin aanspreken om zo op korte termijn de beoogde respons te realiseren, was geen optie en wel om drie redenen: (1) er was geen garantie dat van deze gezinnen sneller 'medewerking' verkregen zou kunnen worden, (2) eens een vraag naar medewerking aan een gezin voorgelegd, kan die niet opgeheven worden, met daarbij aansluitend (3) een bevraging van al de aanvankelijk voorziene gezinnen en de reservegezinnen – uitgaande van de mogelijkheid dat ze allemaal zouden kunnen toezeggen – was in het beperkte tijdsbestek van dit onderzoek (1 jaar) niet mogelijk.

### Respons

Zoals hiervoor aangegeven rekruteerden we de gezinnen via de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg, meer concreet via de coachen van de verschillende diensten. In totaal vroegen we voor **38<sup>8</sup> vooraf geselecteerde gezinnen** (cf. supra) of hen gevraagd kon worden om mee te werken aan het onderzoek (zie Tabel 2).

Van deze 38 gezinnen, werden er 6 reserve gehouden. Als we het vooropgestelde 10-tal respondentengezinnen niet zouden halen, dan zouden ook zij gevraagd worden om mee te werken aan het onderzoek.

Tabel 2: Rekrutering en respons volgens het type dienst

	niet gevraagd	weigering	deelname	reserve	Totaal
Private diensten	2	3	4 <sup>a</sup>	4	<b>13</b>
Welzijnsregio Noord-Limburg	1	1	3	0	<b>5</b>
ocmw	8	5	5 <sup>b</sup>	2	<b>20</b>
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>38</b>

<sup>a</sup> aangeleverd door 3 private diensten

<sup>b</sup> aangeleverd door 4 ocmw's

Aan **11 gezinnen** werd de **vraag naar medewerking aan het onderzoek niet voorgelegd** en dit omwille van de volgende redenen:

- er zijn geen minderjarige kinderen in het gezin aanwezig (4 gezinnen),
- er werd geen ondersteuningstraject opgestart, tijdens de toeleidingsfase bleek het gezin niet zozeer een praktische ondersteuningsvraag te hebben, maar veeleer een vraag naar opvoedingsondersteuning (1 gezin),
- heel beperkte ondersteuning en dat zowel naar intensiteit (minder dan 4u) als naar opdracht in het gezin (1 gezin),
- de ondersteuning loopt bijzonder moeizaam, de coach ziet de vraag naar medewerking aan het onderzoek als een extra bedreiging / belasting voor het gezin die het ondersteuningstraject nog meer onder druk kan zetten (3 gezinnen),

<sup>8</sup> We selecteerden 40 gezinnen, maar omdat één van de betrokken diensten ondertussen zijn engagement in het project Thuiscompagnie opgaf en ook de desbetreffende gezinnen niet meer opvolgden (cf. geen coach meer ter beschikking), konden 2 geselecteerde gezinnen niet in de onderzoekspool opgenomen worden. Bij de afname van de interviews bleek evenwel dat één van deze gezinnen toch van de onderzoeksgroep deel uitmaakte. Zij stonden onder een nieuw nummer, verbonden aan de andere dienst waarop ze nu een beroep deden, in de data van Thuiscompagnie geregistreerd.



- het contact tussen het gezin en de dienst werd volledig doorbroken (2 gezinnen):
  - stopzetting van de steun op initiatief van de dienst omdat de verzorgende meermaals voor een gesloten deur stond en ook de coach geen contact kon maken met het gezin,
  - het gezin was uitgeprocedeerd waardoor de dienst de hulp moest stop zetten.

Op basis van de voorgaande gegevens kunnen we stellen dat 6 van deze 11 gezinnen (zie de eerste 3 groepen) niet of minder representatief waren voor het project Thuiscompagnie. Thuiscompagnie richt zich immers tot gezinnen met minderjarige kinderen met een vraag naar praktische ondersteuning. In de gezinnen waar er geen minderjarige kinderen zijn, wordt het ondersteuningstraject ingezet in de betekenis van preventie (bv. bij jongvolwassenen met perspectief op het stichten van een gezin) of als nazorg of verdere opvolging (bv. meerderjarige kinderen wonen nog thuis en zijn beperkt in hun mogelijkheden om zelfstandig het huishouden te doen).

Voor de 3 gezinnen waarin het ondersteuningstraject moeizaam verloopt, stelt zich onderzoeksmatig een probleem. Vooral omdat een analyse van deze trajecten mogelijke hindernissen of belemmerende factoren voor de werking van Thuiscompagnie scherper in beeld zou kunnen brengen. Deze beperking wordt ten dele opgevangen door de analyse van het trainings-, supervisie- en interviemateriaal, waarin dergelijke trajecten of ervaren moeilijkheden zowel vanuit het perspectief van de gezinsleden (ouders, kinderen, andere al dan niet inwonende betrokkenen), van de verzorgende, de coach, de dienst en/of andere betrokken hulpverleners of professionelen besproken worden.

Naast de 11 gezinnen die niet gecontacteerd konden worden of niet in aanmerking kwamen voor deelname aan het onderzoek, **weigerden 9 gezinnen om mee te werken aan het onderzoek** en dat omdat één of meerdere gezinsleden bezwaren uitten tegenover een interview. Redenen waren:

- het gezin heeft geen tijd of het is te druk door de recente tewerkstelling of verhuis,
- er is weerstand tegenover een vreemde bezoeker, ze vinden een interview/bezoek van een buitenstaander te bedreigend,
- *'er komen al genoeg vrouwen over de vloer'.*

De coachen verwezen naar verschillende aanvullende aspecten die de deelname aan het onderzoek verhinderden:

- *'het is een gezin waar ondanks de fierheid die in het gezin aanwezig is, momenteel weinig draagkracht is',*
- *'het gezin zit momenteel in een crisis en de hulp verloopt dan ook moeizaam',*
- *'moeder heeft psychische problemen en is eerder afstandelijk in contact',*
- *'het gezin voelt zich niet geroepen om aan de bevraging mee te werken, er zijn nog heel wat andere betrokken diensten die de nodige medewerking vragen, zo moet het gezin regelmatig op gesprek in de ver afgelegen voorziening waar verschillende van hun kinderen geplaatst zijn, maar ze hebben zelf geen wagen), daardoor voelen de ouders zich dikwijls overvraagd',*
- *'het is te bedreigend voor dit gezin, te indringend in hun privacy, er komt al een verzorgende, een coach en een sectorverantwoordelijke in het gezin'.*

In de groep gezinnen die weigerden om mee te werken aan het onderzoek (9 gezinnen), zijn er 3 gezinnen, waarvan de coach rapporteert dat het ondersteuningstraject (momenteel) moeizaam verloopt. Voor de 6 andere gezinnen die weigerden om mee te werken, was dat niet het geval.

Verder inzoomend op de groep gezinnen bij wie de ondersteuning was stop gezet, hebben we geen enkel gezin rechtstreeks (door de afname van een interview) in het onderzoek kunnen betrekken: 2 gezinnen konden niet gevraagd worden door het ontbreken van enig contact tussen de dienst en het gezin (cf. supra) en 2 gezinnen weigerden hun medewerking. Zoals hiervoor aangegeven zijn we voor

informatie over deze groep aangewezen op onderzoeksmateriaal van de trainingen, de supervisies en interviews (verder, 3.5.3). Daarnaast kunnen we ook terugvallen op een beperkt aantal registratiegegevens van Thuiscompagnie. Uit deze gegevens blijkt dat het aantal ondersteuningstrajecten dat werd stop gezet klein is. In 2011-2012 stopte in 9 gezinnen de ondersteuning. De ondersteuning werd voor één van deze gezinnen echter terug opgestart, zij het in een andere gemeente en vanuit een andere dienst. De redenen voor het stop zetten van de ondersteuning worden verder in punt 4.2.5 toegelicht.

Zoals uit *Tabel 1* reeds bleek, gaven **12 gezinnen toestemming om mee te werken aan het onderzoek**. Afgezet tegenover het aantal effectief aangesproken gezinnen, betekent dit dat iets meer dan de helft van deze gezinnen (12/21) meewerkten.

In de groep van meewerkende gezinnen was **elk type dienst**, de private diensten, de ocmw diensten en de Welzijnsregio, vertegenwoordigd (zie *Tabel 1*, p.29). De 5 gecontacteerde private diensten leverden 4 gezinnen, de 7 gecontacteerde ocmw's 5 gezinnen en de Welzijnsregio 3 gezinnen. De verdeling van de meewerkende gezinnen over die diensten (respectievelijk 33,33%, 25% en 41,67%), volgt de verdeling in de totaalregistratie van TC 2011-2012 (36,84%, 21,92% en 41,23%).

In de respondentengroep zijn **5 van de 6 regio's** vertegenwoordigd (zie *Tabel 3*). Uit de regio Hasselt en omgeving kon geen enkel gezin bereid gevonden worden om mee te werken aan het onderzoek. Als we de verdeling van de respons afzetten tegenover de registratiegegevens van Thuiscompagnie, dan blijkt dat de non-respons in deze regio gecompenseerd wordt door een iets grotere vertegenwoordiging van gezinnen in de andere regio's.

*Tabel 3: Rekrutering en respons volgens de regio*

Regio	Respondentengroep		Registratie TC
	Aantal	%	%
Genk en Maasland	2	16,67	13,16
Hasselt en omgeving	0	-	15,79
West-Limburg	3	25	18,42
Noord-Limburg en Kinrooi	3	25	21,93
Zuid-West-Limburg	3	25	21,05
Zuid-Oost-Limburg	1	8,33	9,65
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Van de 12 meewerkende gezinnen, zijn er 7 tweeoudergezinnen, 2 nieuw samengestelde gezinnen en 3 alleenstaande moeders (zie *Tabel 4*).

*Tabel 4: Rekrutering en respons volgens de gezinsamenstelling*

	niet gevraagd	weigering	deelname	reserve	<b>Totaal</b>
tweeoudergezin	5	2	7	3	<b>17</b>
nieuw samengesteld gezin	0	1	2	1	<b>4</b>
meergeneratiegezin	0	2	0	0	<b>2</b>
alleenstaande moeder	0	3	3	0	<b>6</b>
alleenstaande man/vader	2	0	0	0	<b>2</b>
broer/zus	1	0	0	0	<b>1</b>
onbekend	3	1	0	2	<b>6</b>
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>38</b>

Zoals eerder vermeld beoogden we het perspectief van verschillende gezinsleden direct en indirect in kaart te brengen. Van al de gezinnen werd de moeder geïnterviewd. Daarnaast werden ook 4 vaders en 2 jongeren bereid gevonden voor een interview. Dit betekent dat in het totaal **18 mensen geïnterviewd** werden.

De kleinere vertegenwoordiging van vaders in de onderzoeksgroep (4/9 gezinnen waar een moeder en een vader samenwoont) is vooral toe te schrijven aan het feit dat niet alle vaders thuis zijn op het moment dat de verzorgende komt en slechts in beperkte mate betrokken zijn/kunnen worden in het ondersteuningstraject en/of zich ook liever afzijdig houden wanneer de verzorgende aanwezig is (bv. moeder Lisa over haar partner: *'Hij zegt, ja met 2 vrouwen, dat kan ik mij niet aandoen.'*). Moeders geven daarbij te kennen dat hun partner het huishouden aan moeder overlaten en mede daardoor ook weinig zicht heeft op de werkwijze van Thuiscompagnie. Om ook het perspectief van deze vaders in beeld te krijgen, zijn we aangewezen op de bevraging van de moeders die ons, zij het indirect, informeren over de houding van de vader tegenover de ondersteuning van Thuiscompagnie.

Het aantal jongeren dat gevraagd kon worden om mee te werken aan het onderzoek was beperkt (zie verder, *Tabel 6*). Het aantal 12 jarigen en ouder is niet alleen beperkt in aantal, ze waren ook over een beperkt aantal gezinnen verspreid. Eén moeder wou de vraag naar onderzoeksdeelname niet aan haar kinderen voorleggen omdat 'ze er zo niet mee bezig zijn'. Ook voor deze groep leveren de bevroegde moeders indirecte informatie over hun betekenisgeving aan Thuiscompagnie.

#### *Gezins- en andere achtergrondkenmerken van de respondentengroep*

De leeftijd van de **moeders** varieert van 24 jaar tot en met 46 jaar en de gemiddelde leeftijd bedraagt 35 jaar. Geen enkele moeder heeft een hogere opleiding genoten. Eén moeder volgde het Technisch Secundair Onderwijs maar behaalde geen diploma, de anderen maakten al dan niet het Beroeps Secundair onderwijs af. Zeven van de 12 moeders hebben geen werk. De 5 resterende moeders werken minder dan halftijds (1), halftijds (2), meer dan halftijds (1) of voltijds (1). Zowel de moeder die voltijds werkt als zij die minder dan halftijds werkt, hebben een aanstelling in een beschutte werkplaats.

De leeftijd van de **vaders** in de bevroegde gezinnen varieert van 26 jaar tot en met 43 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 36 jaar. Het opleidingsniveau van de vaders is heel verscheiden, gaande van het Buitengewoon Secundair Onderwijs, over het Beroeps Secundair Onderwijs tot het Hoger onderwijs. De vaders die werken (7/9), doen dat ook allemaal voltijds en, uitgezonderd 1 vader die in een beschutte werkplaats werkt, in het reguliere arbeidscircuit. Voor 2 van de 7 werkende vaders is hun aanstelling onzeker en dat door het tijdelijk karakter van de aanstelling (interimwerk) of problemen bij de werkgever.

Op gezinsniveau betekent dit dat er in 4 van de 12 gezinnen geen inkomen is op basis van tewerkstelling. Dit is het geval bij de 3 alleenstaande moeders en bij 1 nieuw samengesteld gezin. Verder ingaand op de **financiële situatie**, valt op te merken dat 9 van de 12 gezinnen door een dienst begeleid of opgevolgd worden voor het beheer van hun financiën: 8 gezinnen doen een beroep op het ocmw en 1 gezin op het CAW. In drie van deze 9 gezinnen staat ook de verzorgende mee in voor de opvolging van financiële zaken (bv. klasseren van facturen). Zes respondenten, die 6 verschillende gezinnen vertegenwoordigen, rapporteren dat ze onvoldoende middelen hebben om te voorzien in de basisbehoeften van het gezin en twee respondenten zijn het daar niet mee eens en niet mee oneens. De overige respondenten vinden dat ze wel genoeg geld hebben om de basisbehoeften te betalen. In de lijn van de verwachtingen zegt, op 1 respondent na, geen enkele respondent geld te kunnen sparen.

Inzake de **huisvesting** zijn er bij 5 gezinnen uitgesproken tekorten: de omvang is te klein voor het aantal gezinsleden, de nutsvoorzieningen zijn beperkt (bv. één kachel voor het hele huis) en/of andere structurele tekorten vormen een risico voor de gezondheid (bv. vochtproblemen in slaapkamers, woonkamer enz.).

*Ik zou willen dat TV Limburg eens komt kijken. Het is te klein voor met 5 kinderen. Er is vocht in de badkamer. (moeder Banu)*

*Er is geen centrale verwarming en van de 2 mazoutkachels in de woonkamer is er slechts één die werkt. De tweede mogen ze niet meer gebruiken omdat bij controle van de schouw is gebleken dat die te veel CO2 vrijgeeft. Er zijn ook vochtproblemen. Vooral boven op de slaapkamer van de ouders. Er staat schimmel op de muur. Waarschijnlijk is er een lek door dakpannen die verschoven zijn. Ze gaan de huisbaas vragen om te komen kijken. .... Door de vochtproblemen zijn ze vaak ziek. ... Moeder vindt dat ze veel betalen voor dit huis, 900 euro. Ook de verantwoordelijke van de dienst gezinszorg beaamt dit. Dit was echter hun enige mogelijkheid. Een andere huisbaas wou aan hen niet verhuren omdat ze 5 kinderen hebben. Dat was een woning die wel in orde was en die 4 slaapkamers met een afgewerkte zolder had. (moeder Wendy gaat na het interview verder in op haar ontevredenheid over de woning)*

*[Er zijn 4 kinderen. Ze beschikken over 2 slaapkamers. Ze hebben nu beneden een slaapkamertje gemaakt voor de zoon]. De kinderen die kunnen niet buiten, die zitten altijd binnen. [Er is enkel een stuk kiezel en oprit langs het huis. Ze wonen aan een grote, drukke weg.] Ja, zij [jongste dochter] kan nooit buiten. De andere kinderen wel, maar dat is maar voor even. Ja, ja, ik moet hier weg, ik zeg altijd tegen haar [verzorgende], ik moet hier weg. (moeder Amani)*

De 7 andere gezinnen signaleren zelf geen noemenswaardige tekorten. Niettemin viel ons bij 3 van deze 7 gezinnen de kleine leefruimte op. Daarbij is het relevant om mee te geven dat 4 van deze 7 gezinnen vrij recent verhuisd zijn. Ze getuigen hierover veelal in termen van een vooruitgang.

*Als ik dat vergelijk met waar ik vroeger woonde tegenover nu. Vroeger was ik heel ontevreden, nu is het ja, het kan nog beter, maar gezien de situatie waarin dat ik nu zit is dat 100%. (vader Robert)*

Zowel de moeders (10/12) als de vaders (2/4) signaleren een brede waaieren aan **gezondheids**problemen. Dit ligt in de lijn van de literatuurbevindingen, waar gewezen wordt op significante verbanden tussen leven in armoede en fysisch en psychisch onwelzijn (zie Vanhee, 2007). In de onderzoeksgroep komen zowel lichamelijke, psychosomatische als psychische klachten al dan niet gecombineerd voor (Handboek ICD-9-cm-codering 2011-2012). Lichamelijke klachten zijn vooral te situeren in het beweging- en bindweefselsysteem (bv. knie, rug, arm- en/of handproblemen), maar ook in het circulatoir systeem (hartproblemen).

*Ik heb last van mijn knoken, soms stekende pijnen en ik heb last van een hoge bloeddruk. (moeder Banu)*

*Mijn knie, dat is al 4 of 5 jaar geleden dat ik geopereerd ben. (moeder Carla)*

*Ik heb een goede gezondheid, buiten mijn 3 hernia's en mijn slechte knieën. (moeder Lisa)*

Eenmalig gerapporteerde problemen zijn zwangerschapscomplicaties, congenitale afwijkingen en neoplasmata (kanker). In de twee andere klachtengroepen komen respectievelijk hoge bloeddruk en depressie voor. Opmerkelijk is dat 2 van de 3 moeders met een depressie op eigen initiatief, in de loop van het ondersteuningstraject van de verzorgende, gestopt zijn met de inname van de voorgeschreven medicatie. Daarnaast is ook een lichte vorm van de pervasieve ontwikkelingsstoornis autisme vastgesteld en werd de diagnose ADHD gesteld.

Naast de open bevraging van mogelijke gezondheidsproblemen, legden we ook een psychische klachtenschaal voor (CES-D8-schaal). De ouders scoren hoog op deze schaal waarvoor de minimumscore 0 bedraagt (= weinig klachten) en de maximumscore 24 (= veel klachten). De gemiddelde ouderscore is 10,8 (sd=4,71) en de individuele scores variëren van 2 tot en met 20. Slechts 3 respondenten (2 moeders en 1 vader) scoren op deze 8-itemschaal lager dan 7. Een score van 7 of meer *'suggests a clinically significant level of psychological distress'*, maar weerspiegelt niet noodzakelijk een klinische depressiediagnose (Melchior, Huba, Brown & Reback, 1993).

Daarbij aansluitend merken we op dat het voorkomen van (ernstige) klachten niet noodzakelijk gepaard gaat met een negatieve beoordeling van hun gezondheidstoestand. Verschillende van deze moeders en vaders hebben daarin a.h.w. een *modus vivendi* gevonden of drukken dat zo uit. Zeven ouders vinden immers dat ze globaal genomen een goede gezondheid hebben. Drie ouders zijn het daar 'niet mee eens, niet mee oneens' en de overigen zijn het (zeer mee) oneens. Uitgesplitst naar de lichamelijke en de mentale gezondheid blijkt dat vooral de lichamelijke gezondheid met ontevredenheid en gemengde gevoelens gepaard gaat. Bij de beoordeling van de levenskwaliteitschaal 'lichamelijke gezondheid' en 'mentale gezondheid', bedraagt het gemiddelde respectievelijk 3,87 (sd= 1,30) en 4,67 (sd= 2,23). Waar geen enkele respondent zich 'erg tevreden' (= max. score 7) uitdrukt over de lichamelijke gezondheid<sup>9</sup>, doen 4 respondenten dat wel op het item dat peilt naar de mentale gezondheid. Dit alles illustreert ook hoe de tevredenheid, die mogelijks een weerspiegeling is van de ervaren stress dan wel steun, per levensdomein sterk kan verschillen (Jansma & Klugkist, 1997).

Om zicht te krijgen op het **informele netwerk** van de respondenten, vroegen we onder meer naar de contacten met familie, vrienden en burens. Vijf van de 16 ouders hebben slechts met één mogelijke informele steunbron contact, hetzij met familieleden, hetzij met vrienden, hetzij met burens. De andere ouders hebben soms tot dikwijls contact met 2 verschillende type informele steunbronnen. Slechts 2 respondenten (2 moeders) rapporteren contacten met al deze steunbronnen.

Inzoomend op het type steunbron, blijkt dat in 6 gezinnen één of beide ouders regelmatig (dikwijls tot vaak) contact hebben met **familieleden**, in 2 gezinnen soms en in 4 gezinnen is dat contact er weinig tot nooit. Volledigheidshalve merken we op dat frequent contact niet altijd positief beoordeeld wordt.

Zo geeft één moeder aan de categorie 'vaak' spontaan de omschrijving *'soms te vaak'*.

*[over contacten met familie] Weinig ja, dat mis ik echt. Als je 12 jaar weg bent van je land en je kan ze maar 2 keer in de maand bereiken via de telefoon of skype. ... Het is lang geleden dat ik mijn familie nog gezien heb. Ja, ik mis hen en die missen mij ook. Ik zou graag snel mijn moeder willen zien. (moeder Amani)*

*Steun heb ik sowieso van de verzorgende. Zeker toen mijn vader overleden was. Ik heb hem toen niet meer gezien. Ik heb geen afscheid kunnen nemen. Hij was in het buitenland en mijn moeder heeft hem daar laten cremieren. ... Ik heb nog een zus en een moeder. Ze hebben het moeilijk dat wij wel veel hulp krijgen. Ze aanvaardden dat niet. (moeder Lien)*

<sup>9</sup> Dit item heeft in ons onderzoek een zwakke (cf. interitemcorrelatiescore van .058) en negatieve samenhang met het merendeel van de andere levenskwaliteititems.

*Ik heb hier niemand. Mijn familie die woont hier niet. Ik begin dan wel eens mijn eigen familie te missen. Zo heel goed ben ik niet met mijn schoonfamilie. Die zijn een beetje, die zijn heel erg van 'ik hoor in huis een soort van poetsvrouw te zijn. Ze zijn nog heel ouderwets. Ik mag hier niets zeggen. Ik ben een soort voetenveeg eigenlijk voor hen. (moeder Christina)*

De contacten met de **buren** zijn veelal beperkt of zelfs onbestaande, slechts 3 gezinnen hebben vaak tot dikwijls contact met hun buren en in 2 van deze 3 gezinnen wordt gemeld dat buurtbewoners ook dingen voor hen doen (bv. op bezoek komen).

Negen van de 16 moeders en vaders hebben goede **vrienden**, maar 2 daarvan (een moeder en een vader) hebben echter weinig contact met die vrienden. Er zijn 4 moeders en 1 vader die weinig tot nooit contacten hebben met vrienden.

*Ik kom niet in contact met buren. (vader Robert)*

*Ik heb dat [contacten met buurtbewoners] afgeschaft. Ja door negatieve ervaringen en ook door, hoe zeggen ze dat weeral. Ik ben daar eigenlijk niet mee opgezet, dat buurtgedoe. Af en toe een keer contact daar is niets mis mee, ieder huisje heeft zijn kruisje.*

*Maar je hoort dan daar verhalen en dan daar verhalen, en dan zeg je maar dat heb ik helemaal niet verteld. Ja dan stop ik daarmee. Ik heb daar helemaal geen ruzie mee. Ik zeg goeie dag en hoe is het? Uwen dag goed geweest? Maar ik ga niet meer buurten. (moeder Lelie)*

*De vrienden die ik nu heb, die zijn echt geselecteerd [lacht] (moeder Lelie)*

Het merendeel van de ouders beaamt dat er mensen in hun omgeving zijn waar ze raad of steun aan kunnen vragen. Slechts 2 ouders zijn het daar niet mee eens en 3 zijn het daar noch mee eens, noch mee oneens. Het aantal ouders vindt dat ze op mensen uit hun informele netwerk kunnen rekenen als ze hulp nodig hebben is gelijklopend: 11 van de 16 ouders bevestigen dat. Drie van hen kunnen zowel op familieleden als op andere mensen uit hun informele netwerk rekenen als ze hulp nodig hebben. Vijf van hen kunnen enkel op hun familie rekenen en 3 enkel op vrienden, kennissen of buren.

*Dat is meestal toch bij familie of bij vrienden. (moeder Carla)*

*Bij mijn ouders, ja bij mijn vrienden nu niet, want die zijn nog dommer soms. Het is vooral bij mijn ouders. (vader Robert)*

Al de ouders, uitgezonderd één vader, rapporteren dat mensen uit hun omgeving hen raad en steun vragen. Om en bij de helft van de ouders helpt ook anderen dikwijls of vaak wanneer zij hun hulp nodig hebben. Dit geldt voor 6 moeders en voor 1 vader. De overige 6 moeders doen dat weinig tot soms. Van de 4 vaders zijn er twee die dat nooit te doen. Het zijn twee vaders met beperkte contacten met vrienden en/of familie. Niet alleen de mate van contact bepaalt (= sociale realiteit) de mate waarin hulp aangeboden kan worden, mogelijks speelt hier ook een zekere sociale wenselijkheid in termen van 'iedereen doet wel eens iets voor iemand anders.' Tegelijkertijd signaleren verschillende coachen en verzorgenden dat ze er soms van verstedd staan wat sommige gezinnen, ondanks hun eigen problemen, toch nog voor andere mensen dingen doen (bv. een vriend of familielid al dan niet tijdelijk laten inwonen, de inzet in een vrijwilligersorganisatie).

Minder dan de helft van de ouders (6/16) beamen dat ze de mensen om hen heen kunnen vertrouwen. De overige ouders doen dat niet of drukken hun twijfel of ambivalentie daarover uit ('niet mee eens, niet mee oneens'). Bij verschillende respondenten sluit dat naadloos aan bij negatieve ervaringen in de omgang met buren, vrienden of familieleden.

*Wat zijn goede vrienden? Ik heb al heel wat levenservaring. Misschien 1 of 2. Op dat gebied maak ik niet rap vrienden. Heb je geld dan zien ze u staan, heb je geen geld, dan laten ze u vallen. Dan weet je wel wie dat uw vrienden zijn. (moeder Kimberly)*

*Het zijn die buurtbewoners ... die heb ik de deur gewezen. Die kwamen hetzelfde doen als dat de verzorgende kwam doen, maar op een andere manier. Die zaten hier ook van 8u tot 13u, maar dan was ik meer gestresseerd en ambetant ... Dan heb ik gezegd, moeien en de les komen spellen: daar [wijst naar deur] ... Ja en toen heeft mijne man gezegd, 'zij [moeder] is niet kinds. Als zij zegt, dat blijft staan, dan blijft dat staan.' Die ene is hier nog welkom, de andere is ook nog terug welkom als ze hare mond hield, maar die is niet meer gekomen. Het is goed zei die, dan zeg ik het tegen uwe man. Maar zo moeten ze niet bij mijne man komen. (moeder Lisa)*

Verder ingaand op het netwerk waarop ouders kunnen terugvallen (cf. supra), blijkt dat globaal genomen alle ouders, uitgezonderd een moeder, weten bij wie ze terecht kunnen als zich een probleem of een moeilijke situatie voordoet. Voor de totale groep ouders, vertegenwoordigen het **informele netwerk** en het **professionele netwerk** een belangrijk aandeel (zie Tabel 5). 7 ouders verwijzen immers naar één of meerdere personen uit hun informele netwerk (bv. familie en/of vrienden), al dan niet in combinatie met andere steunbronnen en 10 ouders verwijzen naar één of meerdere professionelen, al dan niet in combinatie met andere steunbronnen.

Tabel 5: Personen of diensten waar ouders terecht kunnen als zich een probleem of een moeilijke situatie voordoet

<b>Persoon of dienst</b>	<b>Aantal</b>
zelf aanpakken	1
internet	1
professionelen (10)	
- niet specifiek omschreven	1
- ocmw	3
- verzorgende	8
informele netwerk (7)	
- familie	5
- vrienden	4

Volledigheidshalve vermelden we dat de ene moeder die niet weet bij wie ze terecht kan ingeval van problemen of moeilijkheden, zegt dat ze wel bij haar verzorgende terecht kan. Ook voor 2 andere moeders is de verzorgende de enige aanspreekfiguur als ze met een probleem of een moeilijke situatie geconfronteerd worden. Daarnaast zijn er nog 4 andere moeders en 1 vader die de verzorgende, naast een informele steunbron (bv. familie of vrienden) en/of andere professional aanspreken. Dit maakt dat voor de helft van de ouders (8/16) de verzorgende een aanspreekfiguur is wanneer ze met een probleem of een moeilijke situatie geconfronteerd worden. Verder, in 4.4, gaan we uitgebreider in op de betekenis van de verzorgende voor de gezinnen. We beperken ons hier tot een aantal korte getuigenissen.

*Nee, dan begin ik mij op te jagen, te wenen, dan heb ik stress. Ik kan dan wel bij verzorgende terecht. (moeder Banu)*

*Ja, bij mijn schoonouders, daar vraag ik dat altijd aan. Of bij de verzorgende, die vraag ik dat ook als ik iets moet weten. (vader Filip)*

*Ik heb een vriend die ik altijd kan spreken en ook in het ocmw, als ik een probleem heb, dan kan ik daar ook altijd met iemand spreken en de verzorgende, die geeft mij ook soms raad. (moeder Amani)*

*De verzorgende soms of het ocmw. (moeder Lien)*

*Meestal bij de verzorgende. (moeder Jessy)*

Voor 2 van de 12 gezinnen is Nederlands niet de **spreektaal** thuis. Ter vergelijking: in 2011 was dat voor 6 gezinnen (8,96%) die een beroep deden op Thuiscompagnie het geval, in 2012 voor 4 gezinnen (11,43%), zo blijkt uit de totaalregistratie van Thuiscompagnie. Daarnaast is voor één moeder face to face contact met haar gezin van oorsprong beperkt omdat dit gezin ver weg woont. Eerder bleek reeds dat ook bij andere gezinnen het contact met familieleden niet altijd optimaal verloopt.

Zoals eerder vermeld, zijn tweeoudergezinnen de sterkst vertegenwoordigde **gezinsvorm** (7/12). Daarnaast werkten ook 2 nieuw samengestelde gezinnen en 3 alleenstaande moeders mee. Van deze 3 alleenstaande moeders hadden er 2 een LAT-relatie op het moment van het interview. Ze omschreven deze relatie als pril en hun nieuwe partner werd niet actief betrokken in het gezinsgebeuren (bv. de opvoeding, de dagelijkse gezinsorganisatorische aspecten). Mede omdat deze partners niet inwoonden, vonden we het aangewezen om deze moeders in de groep 'alleenstaande moeders' onder te brengen. In 4 van 12 gezinnen hebben de kinderen geen contact met hun biologische vader. Daarnaast verloopt in 2 gezinnen het contact met de biologische vader(s) niet altijd volgens de afspraak (bv. te laat ophalen van de kinderen of onverwachts het contactmoment afzeggen).

Inzoomend op de groep van 9 gezinnen met een inwonende partner, reageren de moeders verdeeld op de vraag of ze op hun partner kunnen rekenen als ze hulp nodig hebben. Vier moeders beamen dat, 1 moeder is het er 'niet mee eens, niet mee oneens' en 4 moeders zijn het daar niet mee eens. De bevraagde vaders zeggen daarentegen allemaal dat ze op hun partner kunnen rekenen als ze hulp nodig hebben. Dit kan er op wijzen dat vaders hun relatie met moeder positiever beoordelen dan de moeders. Verder, in punt 4.6.1, zullen we dit bevestigd zien. In tegenstelling tot wat onderzoek bij groepswerkingen met gezinnen in armoede veelal laat uitschijnen (zie bv. Vanhee, Laporte & Corveleyn, 2001), illustreren deze bevindingen tegelijkertijd dat partnerrelaties niet altijd negatief geladen zijn. Er zijn immers in de onderzoeksgroep wel degelijk moeders en vaders voor wie de partner als een steunbron fungeert.

Het **kinderaantal** varieert van 1 tot 5 in de onderzoeksgroep. In totaal zijn er 35 kinderen, waarvan 21 meisjes en 14 jongens, in de bevraagde gezinnen aanwezig. Dit brengt het gemiddelde kinderaantal per gezin op 2,91. Dit ligt dicht bij het gemiddelde kinderaantal in de registratie van Thuiscompagnie (2,86), maar is behoorlijk groter dan het gemiddeld aantal kinderen per vrouw in België, dat in 2008 1,85 bedroeg (Van Hove, Reymenants, Bailly & Decuyper, 2011).

Ook de verdeling van de **leeftijd van de kinderen** in de onderzoeksgroep weerspiegelt in grote lijnen de verdeling in de registratie van Thuiscompagnie. Al de leeftijdscategorieën zijn in het onderzoek vertegenwoordigd. Aansluitend bij de doelgroep van Thuiscompagnie en de focus van de onderzoeksopdracht, is het merendeel van de kinderen minderjarig (32/35).



Tabel 6: Verdeling van de kinderen over de verschillende leeftijdscategorieën

	Respondentengroep		Registratie TC	
	aantal	%	%	aantal
<3j	5	14,29	24,32	71
3 tot 6	12	34,29	26,37	77
7 tot 12	10	28,57	26,71	78
13 tot 15	3	8,57	9,25	27
16 tot 18	2	5,71	7,88	23
19 en ouder	3	8,57	5,48	16
<b>Totaal</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>292</b>

Volledigheidshalve merken we op dat door een verschillende registratie (Thuiscompagnie registreert de leeftijdscategorie, in het onderzoek registreerden we op basis van de geboortedatum), de data in de tabel slechts een indicatie zijn. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat kinderen op het moment van de Thuiscompagnieregistratie nog geen 3 jaar waren, maar op het moment van de bevraging wel. Dit is zeker voor 2 kinderen uit de respondentengroep het geval. Een dergelijke 'verschuiving' van leeftijdscategorieën zou betekenen dat de percentages van de respondentengroep nog dichter bij deze van de Thuiscompagnieregistratie komen te liggen. Verder ingaand op het eerder vermelde voorbeeld van de < 3 jarigen, zou het aandeel kinderen in deze kinderen toenemen tot 20% (cf. 7 i.p.v. 5 <3 jarigen in onze respondentengroep).

Van de 35 kinderen, zijn er 5 die nog niet naar **school** gaan. Eén van deze kinderen gaat, om de moeder met medische problemen te ontlasten, wel 2 dagen per week naar de opvang. 26 kinderen volg(d)en het reguliere onderwijs en 4 van deze kinderen hebben minstens 1 jaar moeten zittenblijven. Drie kinderen volg(d)en het buitengewoon onderwijs. Eén kind volgde tot vorig jaar het Buitengewoon Lager Onderwijs, maar volgt nu het Beroeps Secundair Onderwijs. Deze tiener, een meisje van net geen 14 jaar, werd geïnterviewd. Het ander bevroegde 'kind', volgde het reguliere onderwijs, is momenteel deeltijds zorgkundige en was 23 jaar op het interviewmoment. Beiden melden geen lichamelijke klachten, maar één van hen scoort wel vrij hoog (12) op de psychische klachtenschaal (CES-D8). Zij kon de voorbije week 'zelden of nooit' van het leven genieten, voelde zich maar 'soms' gelukkig en ze had vaak het gevoel dat alles wat ze deed met moeite ging, alsook dat ze niet op gang kon komen. Het is net deze jongere die slechts beperkte contacten heeft met familie, vrienden of burens (minder dan 1 keer per maand tot meer keren per maand maar niet wekelijks). De andere jongere heeft met de eerder vermelde personen 1 keer per week tot meer keren per week contact.

In 6 van de 12 gezinnen werden bij één of twee kinderen uitgesproken **moeilijkheden** vastgesteld. In totaal gaat het over 8 kinderen. De moeilijkheden variëren van medische problemen, al dan niet gepaard gaande met herhaaldelijke en/of lange ziekenhuisopname (bv. vroeggeboorte) en/of ontwikkelingsvertraging of -achterstand, tot ontwikkelingsstoornissen en leerproblemen. Al deze gezinnen hebben in het verleden een beroep gedaan op (2) of doen nog altijd een beroep op (4) opvoedingsondersteunende of hulpverlenende instanties. Voor 2 andere gezinnen werd ondersteuning of hulp bij de opvoeding aanbevolen. Bij één gezin zal deze ondersteuning nog opgestart worden, een ander gezin zal niet op deze aanbeveling ingaan. Daarnaast is er één vader voor wie een individueel begeleidingstraject opgestart zal worden om aan zijn omgang met zijn kinderen en anderen te werken.

### Ondersteuningskenmerken bij de respondentengroep

De ondersteuningstrajecten binnen Thuiscompagnie zijn zowel naar **looptijd** als naar **intensiteit** heel verscheiden, zo ook in de respondentengroep (zie *Tabel 7*). De looptijd varieert van 1 maand tot 3 jaar en de intensiteit van 4u tot 12u per week. De intensiteit van de ondersteuning kan doorheen het ondersteuningstraject wijzigen. Zo is in één van de bevraagde gezinnen het aantal uren uitgebreid van 4u tot 8u.

*Tabel 7: Looptijd en intensiteit van het ondersteuningstraject*

Looptijd van het ondersteuningstraject	Intensiteit van het ondersteuningstraject (uren/week) <sup>a</sup>					
	4u	6u	7u	8u	12u	Totaal
1m	1					<b>1</b>
2m				1		<b>1</b>
7m				1		<b>1</b>
8m	1			2		<b>3</b>
11m		1				<b>1</b>
1j				1		<b>1</b>
1j en 4m			1			<b>1</b>
1jen 9m					1	<b>1</b>
3j				2		<b>2</b>
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

<sup>a</sup> Aantal uren per week op het moment van het interview

Voor 11 van de 12 gezinnen was het de eerste keer dat ze op een verzorgende een beroep deden. Eén gezin deed vroeger reeds een beroep op een 'reguliere' verzorgende, maar heeft nu een andere verzorgende. In de groep van 11 gezinnen zijn er 2 waar de verzorgende wel reeds voor de opstart van het project Thuiscompagnie in het gezin kwam. Het betreft de 2 ondersteuningstrajecten van 3 jaar. Hun verzorgende heeft, van zodra Thuiscompagnie van start ging en trainingen organiseerde, zich in het project ingeschreven. Bij 2 andere gezinnen is tijdens het ondersteuningstraject een wisseling van verzorgenden gebeurd: in het ene gezin kon een andere binnen Thuiscompagnie opgeleide verzorgende ingezet worden, in het andere werd een verzorgende ingeschakeld die de opleiding van Thuiscompagnie niet volgde.

Van de 12 gezinnen is er 1 gezin waarvan de verzorgende recent, in 2012, startte met de training van Thuiscompagnie. De overige 11 gezinnen hebben een of 2 verzorgenden die in 2011 de opleiding startten. Deze verzorgenden zijn over de 4 'gevorderde' trainingsgroepen verdeeld. Dit betekent dat uit 5 van de 6 trainingsgroepen minstens 1 gezin in het onderzoek betrokken werd.

Belangrijk om mee te geven is dat de verzorgenden met verschillende gezinsleden aan de slag kunnen gaan. Voor de 9 gezinnen waar vader en moeder inwonend zijn, worden de taken meestal enkel met de moeder opgenomen. Dit geldt voor 5 gezinnen, waar meestal ook enkel de moeder aanwezig is. Dit neemt niet weg dat, bijvoorbeeld bij occasionele aanwezigheid van de vader (bv. vakantiedag), ook de vader betrokken wordt (bv. bij de opruim van een kleerkast, voor het wegbrengen van afval). In vier gezinnen zijn de vaders op regelmatige basis thuis als de verzorgende er is (bv. wekelijks, tweewekelijks). Hier is een duidelijke gradatie in de mate waarin de vader actief betrokken is en/of wordt bij de activiteiten en in de beoordeling van die betrokkenheid. In één gezin neemt de verzorgende een half dagdeel, in afwezigheid van de moeder, met de vader taken op. Zowel vader, moeder als de verzorgende zijn hierover tevreden. In een ander gezin is de intensiteit van samenwerken kleiner en lukt het voor een aantal vooropgestelde taken niet. Vader is geen vragende partij om dit op te drijven. In het derde gezin wordt vader ingeschakeld, zij het dat vader niet onverdeeld tevreden is over de wijze waarop zijn partner en/of de verzorgende dat doet. In het vierde gezin houdt vader zich bewust afzijdig als de verzorgende aanwezig is. Hij is bereid om taken op te nemen, maar doet dat liever als hij alleen is.

Het aantal niet schoolgaande kinderen is klein (supra, Tabel 6). In de praktijk betekent dit dat de mogelijkheden om de kinderen direct en actief in het ondersteuningstraject te betrekken beperkt zijn. Veelal zien de verzorgenden de kinderen enkel bij aankomst of vertrek in het gezin of in vakantieperiodes. In de onderzoeksgroep is er één gezin waar de verzorgende (ook) op woensdag komt en de kinderen dan ook thuis zijn.

Zoals in 2.6.3 vermeld, beveelt Thuiscompagnie aan dat de coachen maandelijks een evolutiebespreking met het gezin voeren. In de onderzoeksgroep is dat, op twee gezinnen na, niet het geval. Eén dienst gaat, naast de vooraf geplande evolutiebesprekingen, wel (maandelijks tot driemaandelijks) onaangekondigd op huisbezoek.

### *Een grote variatie en weerspiegeling van gezinnen in Thuiscompagnie*

Uit het voorgaande kunnen we besluiten dat we er in geslaagd zijn om een grote variatie aan gezinnen in het onderzoek op te nemen. Zowel op het vlak van de ondersteuningskarakteristieken diensten, regio, intensiteit traject, ingezette verzorgende(n) is er een grote verscheidenheid, alsook op het vlak van gezinskenmerken zoals de gezinssamenstelling, de thuistaal, het aantal en de leeftijd van de kinderen. Aansluitend bij de laatst vermelde kenmerken, is het een spijtige vaststelling dat we er niet in geslaagd zijn om ook een alleenstaande vader en een meergeneratiegezin in de onderzoeksgroep op te nemen. Het feit dat we 4 vaders en 2 jongeren konden bevragen maakt daarentegen dat we niet alleen indirect (bv. via de moeders, via de verzorgenden of coachen) vanuit verschillende perspectieven zicht krijgen op de betekenis van Thuiscompagnie.

De gezinnen uit de respondentengroep worden op verschillende levensdomeinen voor extra uitdagingen gesteld. Vooral tekorten op financieel vlak en gezondheidsproblemen tekenen zich af. Op andere domeinen zoals bijvoorbeeld huisvesting, het beschikbaar en/of ondersteunend netwerk, is het palet heel verscheiden gekleurd. Dit illustreert dat gezinnen in armoede geen homogene groep zijn (Vanhee, 2007).

In het bijzonder inzake het netwerk van de gezinnen, kunnen we samenvattend stellen dat een meerderheid weliswaar kan rekenen op/terecht kan bij informele én professionele steunbronnen (9/16 ouders). Het feit dat 5 ouders enkel naar informele aanspreekpunten verwijzen, kan zowel positief als negatief geladen zijn. Positief, omdat dit wijst naar een mogelijke sterkte: ze kunnen terugvallen op hun eigen informele netwerk. Bij de beschrijving van de onderzoeksbevindingen (zie hoofdstuk 4) gaan we verder in op deze thematiek: Is het aangewezen en zo ja hoe kan men daar vanuit een professionele setting van Thuiscompagnie (verder) mee aan de slag. Hetzelfde geldt voor gezinnen die vinden dat ze enkel terecht kunnen bij professionelen (in onze onderzoeksgroep geldt dat weliswaar maar voor 1 ouder). Enkel verwijzen naar informele aanspreekpunten krijgt een negatieve lading, wanneer dit betekent dat de professionelen of diensten waar ze reeds een beroep op doen niet (spontaan als een mogelijkheid) gezien worden als aanspreekpunten bij problemen of moeilijke situaties. Dit kan wijzen op drempels, weerstanden en afstemmingsproblemen tussen professionele ondersteunings- en hulpverleningsbronnen en de gezinnen. Ook het feit dat 3 van deze 5 ouders slechts naar één informeel aanspreekfiguur verwijst, kan wijzen op een zekere kwetsbaarheid. Bijvoorbeeld bij een verminderende beschikbaarheid en/of betrokkenheid van deze aanspreekfiguur.

### 3.5.3 Professionele betrokkenen bij het project Thuiscompagnie

Van de 5 actorengroepen die instaan voor de uitvoering van Thuiscompagnie (supra, 2.5) werden er 4 in het onderzoek betrokken. De vrijwilligerswerking was in de looptijd van het onderzoek nog in volle ontwikkeling en werd pas half juni 2012 gelanceerd. Over de stand van zaken werd gerapporteerd in de klankbordgroep van 31 mei 2012. In wat volgt geven we een overzicht van de betrokkenheid van de 4 andere actorengroepen. Omdat de ondersteunende actoren ook vertegenwoordigd zijn in één of meerdere overlegorganen voor de uitvoerende actoren, geven we hiervan een geïntegreerd overzicht.

#### *De verzorgenden*

In 2011 startten 4 groepen verzorgenden met een basistraining en in 2012 startten er 2 nieuwe. We observeerden 2 groepen die in 2011 opstartten en in 2012 verder gezet werden. We konden voor elke groep 1 trainingssessie in 2011 observeren en 4 van de 6 voorziene sessies in 2012. Elke sessie nam een half dagdeel in beslag (bv. 8u30-12u of van 13u-16u30). Daarnaast maakten we ook gebruik van de verslagen van deze bijeenkomsten, alsook van de verslagen van de groepen die we niet observeerden. In elke geobserveerde groep werd een evaluatie groepsgebesprek geïntegreerd waarbij de verzorgenden bevroegd werden over hun ondersteuningstrajecten en in het bijzonder over hun eigen rol en de positie van het gezin. Daarnaast voerden we met 6 verzorgenden een gesprek. Zij stonden in voor de ondersteuning van 6 van de 12 bevroegde gezinnen (supra, 3.5.2). Thema's die in deze gesprekken aan bod kwamen waren: de aanleiding en opstart van het ondersteuningstraject, de (beoordeling) van het ondersteuningspakket en mogelijke evoluties en bevorderende en belemmerende factoren.

Voor de 6 andere gezinnen, konden we het perspectief van de verzorgende aan het desbetreffende gezin koppelen via de observatie en/of verslaggeving van de trainingen, de intervisie- en supervisiemomenten en/of de ontwikkelingsgroep. Volledigheidshalve vermelden we dat de verzorgenden die in de bevroegde gezinnen actief zijn, verdeeld zijn over 5 van de 6 trainingsreeksen: 11 gezinnen hebben een verzorgende in één van de trainingsreeksen die startten in 2011 en 1 gezin heeft een verzorgende in een trainingsreeks die in 2012 startte.

Het programma voor de trainingen (en andere vormingsmomenten) wordt in een overleg tussen de projectverantwoordelijke en de Bind-Krachttrainers samengesteld. Ook deze bijeenkomsten werden in het onderzoek opgenomen.

#### *De (regio)coachen*

Voor de regiocoachen zijn er op jaarbasis 10 halve dagen 'ontwikkelingsgroep' en daarbij aansluitend 10 halve dagen 'werkbespreking' voorzien. We observeerden, op 1 na, al de bijeenkomsten die in de looptijd van het onderzoek plaats vonden. Daarnaast deden we een beroep van de verslaggeving van de bijeenkomsten die in het bestek van dit onderzoek bijgewoond konden worden. Tijdens de ontwikkelingsbesprekingen zijn ook een ervaringsdeskundige in de armoede en een medewerker van de ondersteunende dienst TAO aanwezig. Dit maakte het mogelijk om ook hun perspectief op de werking van Thuiscompagnie in het vizier te krijgen.

Door het bijwonen van een intervisiemoment en 3 supervisiemomenten, bereikten we zowel de coachen als de regiocoachen. Ook hier konden we voor de niet te observeren bijeenkomsten terugvallen op de verslaggeving.

Aansluitend bij de rekruteringsronde voor de gezinnen, werd met de 13 gecontacteerde (regio)coachen ook de opstart en het verloop van hun ondersteuningstrajecten besproken.

#### *Vertegenwoordigers van de diensten en sectoren*

Thuiscompagnie doet in eerste instantie een beroep op de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg. De beleidsverantwoordelijken voor de private diensten komen samen in een ad hoc groep,

waarvan de bijeenkomst in het onderzoek werd opgenomen. Vertegenwoordigers van al de betrokken diensten gezinszorg konden deelnemen aan twee seminaries (5 juni 2012 en 18 oktober 2012) waarin niet alleen vanuit het project Thuiscompagnie de betekenis en aandachtspunten van dit project werden geschetst, maar de aanwezigen ook gevraagd werd naar de mate waarin Thuiscompagnie in hun dienst ingebed is en hoe hun medewerkers door hun dienst ondersteund kunnen worden om verbindend en versterkend te werken. Daarnaast werden ook de twee halfjaarlijkse klankbordgroepbijeenkomsten bijgewoond waarin een grote diversiteit aan sectoren vertegenwoordigd is (o.a. CAW, CKG, Kind en Gezin, mutualiteiten, ocmw, de opvoedingswinkel, Stebo vzw, Vereniging waar armen het woord nemen, VDAB enz.).

#### *Coördinatoren Lokaal Cliëntoverleg (LCO)*

De LCO-coördinatoren komen op jaarbasis een 5 à 6-tal keren samen in de ontwikkelingsgroep. We beperkten ons de observatie van 1 bijeenkomst. We zagen immers in de andere door ons bijgewoonde overlegorganen van Thuiscompagnie mogelijkheden om de ontwikkelingen inzake het LCO in beeld te krijgen. Daarenboven was de werking van het LCO en de afstemming van de hulp meer in het algemeen, één van de centrale thematieken van de peer review van 21/02/2012 over outreachende werkmethoden. Zowel de voorbereidende vergadering, waarin verschillende LCO-coördinatoren vertegenwoordigd waren, als de peer review zelf, werden bijgewoond. Daarnaast konden we ook terugvallen op informatie en documenten over het LCO die al dan niet via de klankbordgroep van Thuiscompagnie verspreid werden.

## 4 Onderzoeksbevindingen: verderzetting van het theoretisch onderbouwingstraject en de betekenis van Thuiscompagnie voor een breed palet aan betrokkenen

---

*'Je krijgt iemand die met haar hart dingen voor jou doet.'* (moeder Amani)  
*'Die laten u zelf ook nadenken over de dingen.'* (moeder Lelie)

Zoals in de inleiding vermeld, volgen we in dit hoofdstuk de doelstellingen, principes en werkwijze zoals die in het project Thuiscompagnie beschreven staan. We geven daarbij een geïntegreerd overzicht van de uitkomsten, de bevorderende en belemmerende factoren en de aanbevelingen die op basis van de onderzoeksbevindingen en literatuurverkenning geformuleerd kunnen worden. In een eerste punt gaan we verder in op argumenten in de literatuur die de aandacht en de uitwerking van Thuiscompagnie ondersteunen (supra, 2.1). We gaan m.a.w. verder in op de theoretische onderbouwing van Thuiscompagnie.

### 4.1 Armoede en ontwikkelingskansen van kinderen: een samenspel van vele factoren

Thuiscompagnie baseert zich enerzijds op onderzoek naar de relatie tussen armoede, het voorkomen van stress en de impact daarvan op de ontwikkelingskansen van kinderen en anderzijds op onderzoek naar de voorwaarden van ondersteuning die de levenskwaliteit van gezinnen in armoede ten goede komen.

#### 4.1.1 Sociaal-ecologische modellen

In de literatuur bestaat er geen twijfel over dat ontwikkelingsuitkomsten, gezondheid, welzijn, welbevinden enz. onderhevig is aan de invloed van een grote diversiteit aan factoren op micro-, meso- en macroniveau. Sociaal-ecologische modellen brengen die diversiteit aan factoren en de beïnvloedende relaties en processen in kaart. Ze gaan er van uit dat het functioneren van mensen niet los staat van de sociale context waarin ze leven of m.a.w. van de ruimere omgevingsinvloeden (zie o.a. Jansma & Klugkist, 1997; Van Crombrugge, 2009). De sociale context is een complex systeem waarbij er sprake is van een voortdurende wisselwerking tussen de verschillende omgevingsfactoren. Deze voortdurende wisselwerking of transacties doen zich niet alleen tussen de omgevingsfactoren onderling voor, maar ook tussen omgevingsfactoren en persoonsgebonden factoren.

Sociaal-ecologische modellen, krijgen afhankelijk van de onderzoeksinteresse, een bredere dan wel een meer specifieke invulling. Zo ontwikkelde bijvoorbeeld Moos (1984, in Jansma & Klugkist, 1997, p.2-3) een model van de relatie tussen persoonlijke en omgevingsfactoren én gezondheid en welbevinden (zie *Bijlage 5*). Dit model gaat ervan uit dat gezondheid en welbevinden beïnvloed worden door stressvolle omstandigheden waaraan een persoon (al dan niet vanuit zijn omgeving) wordt bloot gesteld, door de betekenis die hij geeft aan die omstandigheden (cf. cognitieve waardering) en door de persoonlijke en sociale bronnen van steun die beschikbaar zijn om met deze stressoren om te gaan (cf. copingstrategieën). In de armoedeliteratuur wordt daarbij gewezen op de kwetsbaarheid van gezinnen in armoede voor de impact van (chronische) stressoren zoals een beperkte toegang tot sociaal kapitaal, een gebrek aan maatschappelijke participatie, een belemmerende individuele ontwikkeling, een tekort aan positieve ervaringen enz. (zie Van Regenmortel, 2002; Vanhee, 2007). Meer

concreet kan een verhoogde sociale controle en de ervaring dat ze zelf weinig invloed op hun situatie hebben, hun individuele gevoelens van onmacht en hulpeloosheid versterken. Dit komt ook tot uitdrukking in de verbintenisproblematiek. Gezinnen in armoede ervaren een gebrek aan verbinding met zichzelf (bv. 'wat ik ook doe, het doet er niet toe') of een verstoring<sup>10</sup> van de verbinding met anderen, met de maatschappij en met de toekomst (zie o.a. Van Regenmortel, 2002). Schamhart en Colijn (2012, p.11) omschrijven dat in termen van 'een fundamentele ontregeling van het bestaan als de gemeenschappelijke basis van de verschillende problemen'. We zien dit ook weerspiegeld in de omschrijving van armoede als 'een netwerk is van sociale uitsluitingen op verschillende levensdomeinen die intens met elkaar verweven zijn' (zie bv. Vranken, Geldof, Van Menxel, Van Ouytsel, 2001).

Een ander voorbeeld van een sociaal-ecologisch model is dat van Bronfenbrenner (in Van Crombrugge, 2009; Verhofstadt-Denève, van Geert & Vyt, 2003). Hij ontwikkelde een ecologisch model van menselijke ontwikkeling en ouderschap dat ook onder de benamingen 'bio-ecologische systeemtheorie' en 'proces-persoon-context-tijdmodel' gangbaar is (zie *Bijlage 6*). Het laatst vermelde model ligt ook aan de basis van andere modellen die focussen op ouderschap en ontwikkeling, zoals bijvoorbeeld het Balansmodel van Bakker e.a. (1998, zie *Bijlage 7*).

In dit model wordt de wisselwerking tussen de individuele ontwikkeling en de sociale omgeving en tussen de verschillende contextsystemen onderling, uitgedrukt in termen van draaglast en draagkracht. Draaglast staat voor een verscheidenheid aan risicofactoren die het functioneren van ouders en de ontwikkeling en de opvoeding onder druk kunnen zetten. Draagkracht wordt gevormd door beschermende factoren, competenties en vaardigheden van kinderen, ouders en gezinnen (microniveau), maar die net zoals de risicofactoren ook op meso- en macroniveau gesitueerd kunnen zijn (Bakker, Bakker, Van Dijke & Terpstra, 1998; Van Crombrugge, 2009). Een verhoogde aanwezigheid van risicofactoren kan het evenwicht tussen de draagkracht en de draaglast verstoren en zoals eerder vermeld het functioneren van ouders, de opvoeding en de ontwikkeling onder druk zetten. Dit brengt ons bij cumulatief risicomodel: de opeenstapeling van risicofactoren is verantwoordelijk voor een verhoogd risico op socio-emotionele ontwikkelings- en gezinsproblemen. Bij arme gezinnen komen risicofactoren vaak samen voor en versterken deze risicofactoren zich ook doorheen de tijd. Het is als het ware een cyclisch proces waarin risicofactoren en de daaruit voortvloeiende negatieve ervaringen, ook andere negatieve uitkomsten in de hand werken (zie Vanhee, 2007). Dit alles neemt niet weg dat ook in gezinnen in armoede krachten aanwezig zijn. Het vraagt veeleer bijzondere aandacht om die krachten in het vizier te krijgen én een gezamenlijke inzet (bv. creëren van mogelijkhedenvoorwaarden) om die krachten (verder) in te zetten en (verder) te ontplooiën (Vanhee, 2007; Van Regenmortel, 2008; [www.bindkracht.be](http://www.bindkracht.be)).

Inzoomend op de ontwikkelingskansen van kinderen, gaat armoede, vooral wanneer zich dat in de vroege kindertijd voordoet, gepaard 'met een belaste ontwikkeling bij kinderen en jongeren op de domeinen van fysieke gezondheid, intellectuele en schoolse ontwikkeling, en met een verhoogde kans op het ontstaan van sociale, emotionele en gedragsproblemen. ... De negatieve impact van een armoedecontext op vele ontwikkelingsdomeinen maakt dat armoede met begrepen worden als een pervasieve, niet specifieke stressor. ... Het maakt gezinnen kwetsbaarder voor de impact van stressoren.' (Vanhee, 2007, p.3-4). Armoede wordt daarbij begrepen als een distale risicofactor voor de ontwikkeling van kinderen. De impact ervan wordt gemedieerd door een samenspel van nabije (proximale) factoren en (adaptieve) processen zoals het gezinsfunctioneren, psychische stress en/of psychische moeilijkheden, de opvoeding, de moeder-kindrelatie (bv. al dan sensitieve relatie, veilige gehechtheid, maternale

---

<sup>10</sup> In de literatuur wordt veelvuldig de terminologie 'een beperkt hier en nu perspectief' en 'een beperkte verbinding' gebruikt. We verkiezen de omschrijving 'verstoring van verbinding met de toekomst'. Wanneer gezinnen in armoede praten over (hun) kinderen, dan blijkt immers dat het perspectief op de toekomst heel sterk aanwezig is (zie bv. Vanhee, Laporte & Corveleyn, 2001). Dit wijst o.i. op de mogelijke gelaagdheid van het denken en handelen: een handelen dat zich (meer) in het hier en nu situeert en het denken (reflecties) over kinderen die ook vanuit/met een toekomstperspectief bedacht worden.

vijandigheid), de partnerrelatie, het sociale netwerk enz. Zij kunnen de negatieve invloed versterken, maar ook bufferen en een positief ontwikkelingstraject in de hand werken. Dit effect komt ook uitgesproken naar voren in 'resilience-onderzoek' waarbinnen de term veerkracht een centrale dimensie vormt. Veerkracht staat daarbij voor het '*vermogen van een persoon of een systeem om zich positief te ontwikkelen ondanks moeilijke levensomstandigheden*', en neemt binnen de krachtgericht benadering van Bind-Kracht een sleutelrol op ([www.bindkracht.be](http://www.bindkracht.be)).

De eerder vermelde nabije factoren kunnen voor de ene persoon en in een bepaalde context een buffer zijn of bescherming bieden, maar voor een andere persoon of situatie niet. Precies de tweeledigheid van de uitwerking maakt dat ook de gezinnen in armoede en in het bijzonder de ontwikkelingsprofielen van kinderen die in een arm gezin opgroeï(d)en, een grote heterogeniteit kennen. Deze heterogeniteit is ook uitgesproken in onze onderzoeksgroep aanwezig (supra, 3.5.2).

De vaststelling dat armoede de kans vergroot op psychische problemen of stress en net daardoor de opvoeding onder druk kan komen te staan, illustreert hoe de bovenstaande sociaal-ecologische verklaringsmodellen in verbinding met elkaar kunnen worden gebracht. De leefsituatie, in het bijzonder het hoge aantal negatieve levensgebeurtenissen<sup>11</sup>, oncontroleerbare chronische levensomstandigheden en gebrek aan steun in de partnerrelatie werken psychische problemen en stress in de hand. Psychische problemen, waaronder in het bijzonder depressie en stress, bemoeilijken de ouder-kindinteractie (voor een overzicht, zie Vanhee, 2007).

**4.1.2 Vanuit meerdere domeinen en niveaus krachtgericht en verbindend werken**  
Dit alles betekent dat om de ontwikkelingskansen van kinderen te bevorderen op veel domeinen en niveaus gewerkt moet worden. Het belang om op meerdere niveaus te werken wordt niet alleen vanuit een ontwikkelingspsychologisch en pedagogische (opvoedingsondersteunende of hulpverlenende context) invalshoek onderschreven (zie bv. Moran & Ghatge, 2005; Stewart-Brown e.a., 2004). Ook binnen de armoede(bestrijding)literatuur is dat het geval. Zo stelt Van Regenmortel (2002, 2008) dat de samenleving niet alleen een appel moet doen op het psychologisch kapitaal van personen in armoede en van hun omgeving, maar dat de samenleving ook het economisch, sociaal en cultureel kapitaal voor hen toegankelijk moet maken. We zien deze opdracht grotendeels vertaald in de driedelige kernopdracht van Thuiscompagnie: (1) werken aan afstemming van de hulpverlening aan mensen in armoede, (2) praktische hulpverlening en ondersteuning aanbieden en (3) sociale ondersteuning voor deze gezinnen uitbouwen.

Het spreekt voor zich dat de laatst vermelde kernopdracht aansluit bij de vraag om het sociaal kapitaal toegankelijk te maken. Daarnaast zien we ook mogelijkheden om daaraan doorheen de praktische ondersteuning (bv. verkennen van de inzetbaarheid van potentiële steunbronnen uit het eigen netwerk) en/of de afstemmingskanalen voor de hulpverlening (bv. LCO of EKC) aan te werken. Dat laatste is, gelet op de vaststelling dat gezinnen met problemen op 4 of meer levensgebieden een groter risico hebben om de regie over het leven kwijt te raken (zie Hermanns, in Schamhart & Colijn, 2012) niet onbelangrijk. Het aanspreken van het psychologisch kapitaal is in die zin maar mogelijk als ook hulpverleningsinstanties beogen dat gezinnen terug greep krijgen op hun leven en zodoende komen tot een 'herstel van zelfregulatie of van het gewone leven'. Het belang van zelfregulatie zien we ook vertaald in de eerder vermelde bevinding (supra, 2.1) dat de kwaliteit van bestaan wordt vergroot als mensen zelf participeren in beslissingen m.b.t. hun eigen leven en zij in hun eigen lokale omgeving worden geaccepteerd (van Loon, Van Hove, Schalock & Claes, 2008).

Vraag is hoe gezinnen de regie kunnen herwinnen of verwerven over hun eigen leven. Het wraparound care-model, dat vanuit de Verenigde Staten ook in Nederland geïntroduceerd werd,

---

<sup>11</sup> In onderzoek bij 'doorsneegezinnen' maakte 94% het voorbije jaar geen of slechts 1 negatieve gebeurtenis mee (Groenendaal e.a., 1996). Bij gezinnen in armoede bedroeg dat percentage 3,33% en werd 36,67% met 6 of meer negatieve gebeurtenissen geconfronteerd (Nys, 2009).



tekent hiervoor krijtlijnen uit die geënt zijn op 10 principes (Schamhart & Colijn, 2012): 'het gezin spreekt zich uit en kiest', 'gebaseerd op team(werk)', 'netwerkondersteuning', 'samenwerking', 'in de wijk', 'cultureel bekwaam', 'op maat', 'eigen kracht als basis', 'doorzettingsvermogen' en 'resultaatgericht'. In dit model is er sprake van één geïntegreerde aanpak die door het gezin en de gezinswerker wordt georganiseerd. Zij sturen m.a.w. de uitvoering en de inzet van andere hulpverleners aan. In Nederland blijkt vooral de methodiek 'Gezinscoaching' er in te slagen om het merendeel van deze basisprincipes in de praktijk te implementeren. Verschillende principes van het wraparound care-model zien we echter ook in methodieken en programma's die in Vlaanderen werden ontwikkeld naar voren komen. Denk bijvoorbeeld aan de maatzorgmethodiek (Vandenbempt, 2001; Van Regenmortel, 2002) en de Bind-Krachtmethodiek (Driessens & Van Regenmortel, 2006; Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel, 2008), die zoals eerder al vermeld de basis vormt voor de werking van Thuiscompagnie. Bind-Kracht onderscheidt 6 krachtlijnen van een krachtgerichte hulpverlening ([www.bindkracht.be](http://www.bindkracht.be)):

- Empowerment centraal
  - actief op zoek gaan naar kracht- en steunbronnen bij maatschappelijk kwetsbare personen, groepen of gemeenschappen
  - kracht- en steunbronnen verbinden met hulpbronnen in de bredere sociaal- en politieke omgeving
- Werken aan autonomie in verbondenheid
  - een krachtenperspectief
  - een hulpverleningsrelatie gekenmerkt door betrokkenheid, gelijkwaardigheid en wederkerigheid
  - een ondersteunende en schakelende hulpverlener
  - een competente en empowerende organisatiecontext
  - vraaggestuurd cliëntoverleg
- Relationele gelijkwaardigheid als basis van de kracht van de hulpverleningsrelatie
  - een nabije, warme en gepersonaliseerde relatie met een emancipatorische dynamiek (cf. de expressieve dimensie)
  - hand in hand gaan van interventie én presentie
- zich verbinden met de leefwereld en zo ruimte scheppen voor de kracht van het verschil
  - open staan voor "anders-zijn"
  - het durven bevragen en leren begrijpen
  - het confronteren met de eigen waarden en normen
    - ⇒ van elkaar leren (cf. wederkerigheid in de hulpverleningsrelatie)
- oog voor psychologische processen en hun invloed op structureel vlak
  - appel doen op veerkracht
  - kansen bieden op positieve identiteitsvorming en rolverwerving: warme plekken, groepen en steunfiguren creëren, mogelijkheden scheppen tot 'geven'
  - belang erkennen van de context en ervaringen bij de ontwikkeling van stoornissen
- gepaste rolcombinaties tussen hulpvragers en hulpverleners, gericht op duurzame resultaten (bv. hen terug op de sporen zetten, rust en stabiliteit)

#### 4.1.3 Krachten van (praktische) ondersteuning of hulp aan huis

De kernopdrachten van Thuiscompagnie 'werken aan afstemming van de hulpverlening aan mensen in armoede' en 'sociale ondersteuning voor deze gezinnen uitbouwen' zijn direct en ook expliciet terug te vinden in de beschreven krachtlijnen. Het belang om ook praktische hulpverlening aan huis te bieden is daar veeleer indirect uit af te leiden. Praktische ondersteuning aan huis leent zich in het bijzonder tot het creëren van nabijheid, tot het interveniëren én present zijn, tot verbondenheid met

de leefwereld van de betrokkenen enz. De ondersteuner is immers in het gezin aanwezig en neemt in die specifieke gezinssituatie en context dagelijkse taken mee op.

De voordelen van het aan huis hulp verlenen en het 'samen doen' werden, zij het vooral vanuit een pedagogische insteek (cf. opvoedingshulp), reeds uitvoerig beschreven (zie o.a. Vandenbempt, 2001, p. 83 e.v.). We lijsten deze voordelen kort op en hertalen die, waar nodig, meer specifiek naar wat zich in Thuiscompagnie aandient:

- de fysieke toegankelijkheid en bereikbaarheid van de hulp (cf. de hulp vraagt geen verplaatsing, alsook geen motivatie om buitenshuis hulp te zoeken),
- de mogelijkheid om de inzet en bereidheid om te helpen direct te tonen
  - het gezin ervaart dat ze de inspanningen waard zijn en voelen zich meer au sérieux genomen
  - het illustreert respect voor de concrete leefsituatie van het gezin en bezorgdheid van de hulpverlener (hij/zij kan zo écht weten waarover het gaat en begrijpen wat er speelt)
  - het gezin houdt de controle op de situatie en de hulp of behandeling, het gezin bepaalt 'hoever men kan gaan en wat gedaan kan worden' (komt de opbouw van een werkrelatie en het doorbreken van weerstanden ten goede)
  - de hulpverlener geeft blijk van doorzetting en verbondenheid met het gezin (cf. loskomen van het vertrouwde werkterrein)
- het thuismilieu als informatie- en observatiebron
  - vollediger en breder beeld van het gezin (bv. fysieke ruimte en positieve aspecten of momenten) en de leefomgeving (bv. buurt)
  - sneller en directer inspelen op problemen
  - contact met andere gezinsleden maakt het gemakkelijker en sneller om significante anderen (bv. gezinsleden) bij de hulp/ondersteuning te betrekken
- aansluiten, invoegen en afstemmen
  - betere aansluiting bij de leefsituatie, de vragen en de problemen van het gezin (cf. meedenken en meedoen met het gewone gezinsleven)
  - werken met de draaglast (bv. materiële e.a. problemen) om te kunnen werken aan het vergroten van draagkracht
- geen transfer- en 'vertaal'problemen
  - praten kan tijdens het samen doen (cf. verlaging van het abstractieniveau)
  - problemen komen tot uiting in de vertrouwelijke omgeving (versus erover moeten praten in een onbekende omgeving)
- gezinsgericht werken
  - realisatie van het subsidiariteitsbeginsel
- handelingsgerichtheid en participatie
  - doen, oefenen, praktisch bezig zijn in de dagelijkse situatie als katalysator van verandering

Voor het laatst vermelde item vraagt een belangrijke aanvulling. Participatie wordt veeleer 'eng' ingevuld: de hulpverlener voert samen met het gezinslid (de gezinsleden) taken uit. De vermelding dat daarbij *'concreet geformuleerde doelen noodzakelijk zijn opdat de betrokkenen precies weten wat er in het dagdagelijkse doen en laten veranderd moet worden'* (p. 87) laat in het ongewisse of de betrokkenen ook een stem hebben in het vastleggen van die concrete doelen. Het empowermentgedachtengoed, de Bind-Krachtvisie en zo ook Thuiscompagnie ziet 'participatie' veel breder: van meet af aan, van bij de aanmelding en intake, staan de verwachtingen van de betrokkenen, hun perspectief op vooruitgang, mogelijke hulpbronnen enz. centraal (zie *Bijlage 1*). Zij vormen het vertrekpunt om werkdoelen op te stellen. In dat opzicht sluit Thuiscompagnie heel sterk aan bij de werkwijze die in het wraparound care-model beoogd wordt: *'Het verschil met vroeger is subtiel. We pakken nog steeds praktische problemen aan,*

en helpen bijvoorbeeld het huis op te ruimen, maar alleen als de gezinsleden dat nadrukkelijk willen en altijd samen met hen, zodat ze het de volgende keer zelf kunnen.’ (een gezinswerker in Schamhart & Colijn, 2012, p. 19). Het aspect ‘handelingsgerichtheid en participatie’ in combinatie met het ‘praten tijdens het samen doen’ brengt ons bij de in de literatuur onderschreven kracht van het ervaringsleren.

## 4.2 Toeleiding en doelgroepbereik

Thuiscompagnie richt zich tot gezinnen in armoede met minderjarige kinderen en formuleert daarbij, zoals eerder al vermeld (supra, 2.2), 4 aanvullende voorwaarden: een hulpverlener komt aan huis, er zijn schrijnende praktische problemen die de gezinsleden of hun netwerk zelf niet kunnen oplossen, er is een leerwens (motivatie is proces) en er zijn leermogelijkheden, en er zijn 3 diensten betrokken. De toeleiding van gezinnen ziet Thuiscompagnie in eerste instantie via het lokaal cliëntoverleg te realiseren.

We kunnen deze toeleidingsvoorwaarden tegen verschillende achtergronden zien. In eerste instantie is er aansluiting bij de veelzijdige wijze waarop armoede zich voordoet. Zowel beleid als de praktijk onderschrijft in dat verband dat armoede *een netwerk is van sociale uitsluitingen op verschillende levensdomeinen die intens met elkaar verweven zijn* (zie bv. Vranken, Geldof, Van Menxel, Van Ouytsel, 2001). Het feit dat verschillende levensdomeinen daarin betrokken zijn, betekent in de praktijk ook veelal dat verschillende sectoren en ondersteunende, hulpverlenende en/of sanctionerende diensten ingeschakeld worden. Daarbij aansluitend zien we dat vanuit de Provincie Limburg (Beleidscel Welzijn en Onderwijs) en het Limburgs Steunpunt OCMW's (LSO) verschillende initiatieven genomen werden om het Lokaal cliëntoverleg (LCO) op de kaart te zetten en de uitvoering van het LCO te optimaliseren. Niet alleen het draaiboek (Engelen, 2003), maar ook de geüpdate folder, de opmaak van fiches met spelregels en de vormingsmomenten getuigen daarvan. De werking van het LCO en van Thuiscompagnie werd ook (ter discussie) voorgesteld op de peer review van outreachende werkmethoden die op verzoek van Minister Lieten plaats vond (21/02/2012). Zoals eerder vermeld (supra, 2.5), ziet Thuiscompagnie het LCO als een hefboom om de doelstelling *'komen tot meer afstemming van de hulpverlening aan mensen in armoede'* te realiseren. Daarbij staat die afstemming niet alleen staat voor de afstemming tussen hulpverleners onderling, maar ook voor de afstemming tussen de hulpverlening en de (levensdoelen) van de cliënt. Afstemming, in termen van een goede samenwerking tussen diensten, wordt ook in het Vlaams actieplan armoedebestrijding als een belangrijk kenmerk van de begeleiding van gezinnen in armoede beschreven (Vlaamse Regering, 2010, p.49). Daarbij moet de hulp het resultaat zijn van een empowerende dialoog tussen hulpverlener en hulpvrager. Een nog verdergaande vorm van afstemming, die bijzonder werkzaam is, vinden we bij Berg-le Clercq, Zoon, & Kalsbeek (2012): één hulpverlener is verantwoordelijk voor het gezin en er is één plan per gezin. Een goede samenwerking vertaalt zich in deze benadering in een individuele regie. Dit sluit aan bij de benadering van Eigen Kracht Conferenties waarin 'hulpvragers', samen met mensen die hen goed kennen een plan ontwikkelen om moeilijkheden aan te pakken (van Pagée, 2003).

Uit de data van de onderzoeksgroep, blijkt dat er naast het LCO ook verschillende andere **aanmelders** zijn. Het LCO is goed voor 3 aanmeldingen, het ocmw voor 4 (waarvan 1 in combinatie met Kind en Gezin), een CAW, een thuisbegeleidingsdienst, een CKG, het CBJ en de sociale dienst van de politie melden elk 1 gezin aan. Deze variatie aan anmeldende diensten loopt grotendeels parallel met deze in de algemene registratie van Thuiscompagnie en kan begrepen worden vanuit de variatie aan bekendmakingstrategieën van Thuiscompagnie: via het LCO, via hulpverleners buiten het LCO, via de halfjaarlijkse klankbordgroep waarin verschillende diensten en sectoren vertegenwoordigd zijn, via informatierondes van de projectcoördinator en coachen bij verschillende diensten die het brede welzijnsveld omvatten (bv. ocmw's, CLB's, opvoedingswinkels, Kind & Gezin, regionaal welzijnsoverleg).

Inzoomend op de **capaciteit** of de inzetbaarheid van opgeleide verzorgenden, blijkt dat de vraag en het aanbod aan ondersteuning sinds de opstart van Thuiscompagnie in 2011 sterk fluctueert en dat

niet alleen over het hele werkgebied, maar ook binnen bepaalde regio's. In de onderzoeksgroep signaleren 3 ouders (2 heropstarters en 1 nieuw gezin) de lange wachttijd als een probleem. Het zijn 3 gezinnen waar de ondersteuning al meer dan een half jaar loopt (opgestart in 2011). Uitgaande van de registratiegegevens van Thuiscompagnie voor de periode januari 2012 – april 2012, blijkt dat 5 van de 35 nieuw aangemelde gezinnen op de wachtlijst staan. Er werd met hen een intakegesprek gevoerd, maar er is nog geen verzorgende gestart. Op dienstniveau onmiddellijk een verzorgende inzetten is m.a.w. niet altijd realiseerbaar. Dit kan toe te schrijven zijn aan het feit dat voor de opstart nog een of meerdere drempels overwonnen moeten worden (bv. financieel) en/of aan een capaciteitsprobleem. Verschillende diensten (konden) kunnen niet (onmiddellijk) de ondersteuning opstarten door een tekort aan inzetbare opgeleide verzorgenden, omdat de verzorgden niet door een coach ondersteund konden worden (bv. door personeelwissels), de toegekende uren aan de dienst ontoereikend waren en/of door de overschrijding van het werkingsgebied van de dienst. De uitbreiding van het aantal verzorgenden in 2012 komt ten dele aan die leemte tegemoet. In tegenstelling tot de verzorgenden die in 2011 hun opleiding startten, zijn er in de nieuwe trainingsgroep (instap in 2012) meer verzorgenden die vrij snel in een gezin ingezet konden worden. In één regio is er zelfs ruimte om meer gezinnen op te nemen (Klankbordgroep, 31/05/2012). Dit verwijst naar een mogelijke wachttijd die zich ook vanuit het perspectief van de opgeleide verzorgenden kan voordoen en ook in de training van de verzorgenden op de voorgrond kan treden. Zij ervaren dit, gelet hun sterke motivatie om in gezinnen in armoede aan de slag te kunnen gaan, als een gemis.

Momenteel varieert het aantal opgeleide verzorgenden van 2 tot 8 per dienst per regio, met uitzondering van de Welzijnsregio waar er 16 verzorgende in opleiding zijn. Vergeleken met de totale capaciteit van de diensten is het aantal opgeleide verzorgenden per organisatie klein (KBG, 31/05/2012). Dit heeft niet alleen een weerslag op de capaciteit binnen Thuiscompagnie, maar in sommige geëngageerde diensten ook op de mate waarin het olievlekprincipe binnen die diensten waargemaakt kan worden. Verder, in punt 4.5.4, zal blijken dat het niet altijd evident is om naast de vele andere prioritaire thema's of groepen (bv. ouderen), het verbindend en versterkend werken met gezinnen in armoede, in te bedden.

Naast de uitbreiding van het aantal op te leiden/opgeleide verzorgenden, zet Thuiscompagnie ook in op dienstoverschrijdend werken. Dit betekent in de praktijk dat een verzorgende niet binnen haar eigen dienst gecoacht wordt, maar door een (regio)coach van een andere dienst. Uitgezonderd één dienst die vragen heeft bij de kwaliteit van een externe coaching (tegenover een structureel ingebedde coaching), zijn de eerste signalen over het dienstoverschrijdend werken positief. Zo getuigt bijvoorbeeld coach Marleen: *'het contact met de verzorgenden en de dienst verloopt goed'*.

Deze maatregelen nemen niet weg dat de capaciteitsproblematiek een aandachtspunt blijft. Op basis van het huidige registratiesysteem kan dat reeds opgevolgd worden. Een koppeling van de datum van het intakegesprek (ervan uitgaande dat dat snel na de aanmelding plaats vindt), aan de datum van de opstart van de ondersteuning, geeft inzicht in de termijn waarbinnen ondersteuningstrajecten opgestart kunnen worden. Accurater zou zijn, wanneer laatst vermelde gekoppeld kan worden aan de datum dat de aanmelding binnen komt.

#### 4.2.1 Gezinnen in armoede met minderjarige kinderen

Op basis van de beschrijving van de respondentengroep (supra, 3.5.2) en de informatie van de trainingsreeksen kunnen we stellen dat Thuiscompagnie wel degelijk **gezinnen in armoede** bereikt. Veelal is er immers sprake van een combinatie van hindernissen of moeilijkheden op financieel vlak, op gezondheidsvlak, huisvestings-, dagbestedings- (m.i.v. het runnen van het huishouden) en sociaal vlak.

Bij de omschrijving van de doelgroepgezinnen die Thuiscompagnie wil bereiken, staat geen specificatie van enige culturele of etnische achtergrond. Het feit dat in het registratiesysteem de thuistaal opgenomen wordt, getuigt dat Thuiscompagnie wel degelijk aandacht heeft voor de

mogelijke diversiteit van de instroom. Het is vanuit deze registratie, in het bijzonder vanuit de lage vertegenwoordiging van gezinnen die thuis geen Nederlands spreken (2011: 6 gezinnen of 8,96% van het aantal ondersteunde gezinnen; 2012: 4 gezinnen of 11,43%, maar onvolledig jaar), dat Thuiscompagnie in 2012 zoekend is naar verklaringen en naar mogelijkheden om deze gezinnen te bereiken. Daartoe werden deskundigen inzake deze thematiek in de ontwikkelingsgroep uitgenodigd en gingen de projectcoördinator en de verschillende coaches bij al dan niet aan hun dienst gerelateerde experts ten rade. De houding van de individuele hulpverlener en de houding van de organisatie blijken cruciaal te zijn. De 'teneur' die in de literatuur steeds terugkomt is dat allochtone families de zorg nog vooral in eigen kring oplossen. Professionele of vrijwillige vormen van ondersteuning zijn in principe voor iedereen toegankelijk, maar allochtone families maken er weinig gebruik van (<http://www.expertisecentrummantelzorg.nl>). In het kader van de toeleiding blijkt er vooral voor vertrouwde sleutelfiguren of professionelen zoals de huisarts een rol weggelegd te zijn. Een analyse van de aanbevelingen voor een toegankelijkheidsbeleid (zie o.a. Wilbrink, 2008), leert ons dat Thuiscompagnie reeds verschillende aanbevelingen in de werking opneemt. Samenwerken met de klant, geen blauwdruk of een vooraf concreet uitgestippeld traject, klein beginnen en inspelen op kansen zijn daar voorbeelden van. Voor andere aanbevelingen zoals het aanspreken van sleutelfiguren (bv. een huisarts) en investeren in samenwerkingspartners werd een eerste aanzet gegeven, maar tekenden zich in dit prille ontwikkelingsstadium en binnen de onderzoeksperiode nog geen zichtbare uitkomsten af.

Bij de rekrutering van de gezinnen voor het onderzoek stelden we vast dat niet alle gezinnen die een beroep doen op Thuiscompagnie, gezinnen met **minderjarige kinderen** zijn. In de totale registratie van Thuiscompagnie (s.v.z. in juni 2012) zijn er 18 gezinnen (van de 130 aangemelde) waar er geen minderjarige kinderen zijn. In 3 van deze 18 gezinnen werd Thuiscompagnie niet opgestart en in 4 gezinnen is er geen ouder(paar) en betreft het 'alleenstaande' jongeren in armoede. In zeker 1 gezin was de moeder zwanger van een eerste kind. Voor de overige 10 gezinnen is het onduidelijk of er effectief geen minderjarige kinderen zijn, dan wel dat de registratie onvolledig is.

Laat duidelijk zijn dat het eerder uitzonderlijk is dat een ondersteuningstraject van Thuiscompagnie opstart in een gezin zonder minderjarige kinderen. Wanneer dat toch het geval is, dan is dat veelal vanuit preventieoogpunt te verantwoorden. Denk bijvoorbeeld aan een ondersteuningstraject bij jongvolwassenen met perspectief op het stichten van een gezin (supra, 3.5.2). Vanuit die optiek is een rigide hantering van de doelgroepomschrijving niet aangewezen. Ook Schamhart & Colijn (2012) wijzen op de gevaren van het werken met een afgebakende doelgroepomschrijving: *'het versterkt verkokering en vergroot de kans dat gezinnen tussen wal en schip vallen'* (p.12). Anderzijds dringt zich de vraag op hoe de ondersteuning van Thuiscompagnie zich tot andere ondersteunings-, begeleidings- of hulpverlenende diensten 'aan huis' verhoudt. Dit brengt ons bij de aanvullende doelgroepvoorwaarden *'waar een hulpverlener aan huis komt'* en *'van zodra er 3 diensten betrokken zijn'*. In het volgende punt geven we een overzicht van de mate waarin gezinnen ook op andere diensten een beroep doen. Later, in punt 4.7, zoomen we specifiek in op de mate waarin dat hulpverleningsnetwerk de gezinnen ook effectief ondersteunt.

#### 4.2.2 Gezinnen in armoede die beroep doen op meerdere diensten

Aansluitend bij de doelstelling om meer afstemming van de hulpverlening te realiseren, wil Thuiscompagnie gezinnen bereiken waar al een hulpverlener aan huis komt en waar 3 diensten bij betrokken zijn. De bevraagde gezinnen doen voor de opstart van Thuiscompagnie op 1 of meerdere diensten een beroep. De brede waaier aan algemeen maatschappelijke en/of welzijnsgeoriënteerde diensten, alsook opvoedingsgerichte en medische diensten is daarin vertegenwoordigd. Het ocmw komt het meest frequent voor, gevolgd door huisartsen, thuisbegeleidingsdiensten, Kind en Gezin en het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg. De andere diensten (bv. sociaal verhuurkantoor, CAW, Kind in

nood<sup>12</sup>) of (para)medici (bv. diëtist, kinesist) zijn elk in 1 tot 2 gezinnen actief. Uit de algemene registratiegegevens van Thuiscompagnie van 2011, blijkt dat in 38,46% van de opgestarte ondersteuningstrajecten er een LCO is geweest. Bij inclusie van de registratiegegevens van het voorjaar 2012, bedraagt het percentage gezinnen met een LCO 33,33%. In de onderzoeksgroep ligt de verhouding wel of geen LCO omgekeerd: in 8 van de 12 gezinnen is er een LCO geweest (66,67%), in 4 gezinnen niet (33,33%). Bij deze 4 gezinnen is naast Thuiscompagnie nog 1 tot maximum 2 andere diensten ingeschakeld<sup>13</sup>. Het lijkt ons relevant om ook voor deze gezinnen open te staan. De vraag naar praktische ondersteuning kan/mag o.i. primeren op de andere hulpverleningsgerichte randvoorwaarden en dat niet alleen omdat anders deze gezinnen 'tussen wal en schip' zouden kunnen vallen (supra, 4.2.1), maar ook omdat de verzorgende net op verschillende domeinen ondersteuning kan bieden en van betekenis kan zijn (verder, 4.4 en 4.4.3). In die zin is het aanbevelenswaardig om naar een meer open criterium toe te werken en dat in het draaiboek op te nemen.

#### 4.2.3 Gezinnen met schrijnende praktische problemen die de gezinsleden of hun netwerk niet zelf kunnen oplossen

Voor al de gezinnen in de onderzoeksgroep was er een uitgesproken vraag naar praktische ondersteuning. Deze vraag kan zowel van de gezinnen zelf komen, van een betrokken hulpverlener of in een LCO ter sprake zijn gebracht. Vooral de combinatie van huishoudelijke taken met de aanwezigheid van kinderen en/of het uitvoeren van een job is moeilijk en wordt door 10 van de 12 gezinnen als reden voor de opstart van de ondersteuning gegeven. In de helft van deze 10 gezinnen bemoelijken ook gezondheidsproblemen (fysiek en/of mentaal) de uitvoering van huishoudelijke taken in combinatie met andere taken en in een gezin verwijst de moeder naar relatiemoelijkheden. Bij de 2 resterende gezinnen vormen in hoofdzaak gezondheidsproblemen een hindernis om het huishouden te runnen en voeden die hun vraag naar ondersteuning.

*Er was een vergadering, ja een LCO, en daar werd dan gezegd voor meer hulp. ... Ik was toen ziek, ik kon niets doen, ik durfde niet naar buiten te gaan, ik had het moeilijk om mensen te zien. (moeder Banu)*

*Eigenlijk is dat begonnen via het ocmw en Kind en Gezin. Ik had het hier toch wel moeilijk. In de relatie en ook met de kindjes. Ik had er toen vier. Ik had heel weinig tijd voor de oudste. Die heeft veel hulp nodig, ook met het huiswerk en aandacht. En ja die 3 kleinste die vragen heel veel aandacht. ... Zo begonnen het ocmw en Kind en Gezin te zeggen, wij kennen iets dat nieuw begonnen is. En ja die komen mij dan helpen met hoe ik met de kinderen kan omgaan en ja een beetje meehelpen met het huishouden. En ja ervoor zorgen dat alles in orde komt toch. ... Ja ik moest ook heel vaak met de kleintjes naar de dokter. Voor mij was het heel moeilijk om daar te komen. Ik heb zelf geen vervoer, dus dan kon ze me daar ook wel bij helpen. (moeder Christina)*

*Ik had nood aan gesprekken, aan iemand die luisterde ook, omdat mijn ex, ja, die hielp mij niks. Die kwam thuis en die ging op de zetel liggen ofwel was die altijd op de weg. Dan heb je zelf ook geen moed niet meer om nog iets te doen en alles liep in het honderd. Met de kinderen, en ja ik kropte alles op. ... dat was via het ocmw, ik ben in budgetbeheer bij het ocmw. ... Ja, alles liep gewoon in het honderd. Ik was er zelf volledig onder door aan het gaan en ik moest toen omhoog gekrikt worden bij manier van spreken. (moeder Femke)*

*Via het CKG, ja dat is zo voor kinderen die niet willen luisteren of zo. Maar toen dat stopte vroeg ik voor een andere dienst. Toen heeft zij, ja de verzorgende van Thuiscompagnie, dat*

<sup>12</sup> Vertrouwenscentrum Kindermishandeling.

<sup>13</sup> Volgens de provinciale LCO-registratie varieert het aantal aanwezige hulpverleners op een LCO van 2 tot 16, met een gemiddelde van 6 (Engelen & Vandenbempt, 2011).

*allemaal [financiële begeleiding door ocmw] in gang gezet. ... Bij mij is dat ook omdat ja, met mijn hartproblemen, dat het allemaal te moeilijk werd. ... Ik werd zwanger van onze oudste. We zijn samen gaan wonen, alles is in een keer gekomen. ... Ik ben heel snel van de andere zwanger geworden. (moeder Jessie).*

De eerder aangehaalde bevinding (supra, 3.5.2) dat meer dan de helft van de ouders in de respondentengroep (11/16) vindt dat ze op mensen uit hun informele netwerk kunnen rekenen als ze hulp nodig hebben, betekent niet dat deze personen ook effectief ingezet worden voor al de praktische en/of andere ondersteuning die nodig is. In de helft van de gezinnen (6/12) helpen familieleden en/of andere mensen uit het informele netwerk bij de uitvoering van 1 of meerdere taken (maximum 3). Boodschappen doen (4 gezinnen), instaan voor (occasionele op regelmatige) opvang van de kinderen (3 gezinnen) en brengen en afhalen van de kinderen op school (2 gezinnen) worden meermaals vermeld. Eenmalig wordt ook hulp bij de was, het tuinonderhoud en bij ziekenhuisverplaatsingen gerapporteerd. Het aantal verschillende praktische taken waar de verzorgenden in de onderzoeksgroep ondersteuning bij bieden overschrijdt in grote mate het aantal dat door het informele netwerk opgenomen wordt: 28 taken worden door één of meerdere verzorgenden opgenomen. Gelet op het feit dat geen enkele respondent rapporteert dat de verzorgende 'onnodige' taken opneemt (bv. taken waarvan ze vinden dat de verzorgende die niet moet/mag opnemen), laat ons toe om voor de respondentengroep te stellen dat de praktische ondersteuningsnood veel groter is dan wat het informele netwerk kan bieden.

Verskillende respondenten geven daarbij te kennen dat niet alleen zichzelf, maar ook hun informele netwerkleden bij de uitvoering van praktische taken gehinderd kunnen worden door gezondheidsproblemen. Daarnaast kan er ook sprake zijn van een beperkte beschikbaarheid en dat zowel op het vlak van tijd als op het vlak van fysieke afstand. Ook zij moeten hun eigen huishouden runnen en/of moeten ook bij andere gezinnen inspringen. Of de afstand tussen de woonplaatsen van familieleden laat niet toe dat zij praktische taken opnemen. Tot slot betekent 'de mogelijkheid dat ze op mensen uit het informele netwerk kunnen rekenen als ze hulp nodig hebben', niet dat de betrokken gezinnen dat ook voor alles effectief willen doen. Dit komt uitgesproken naar voren bij respondenten die hun waardering voor de praktische en/of emotionele ondersteuning door de verzorgende afzetten tegenover mogelijke steunbronnen uit hun informele netwerk. Ze verwijzen daarbij vooral naar een gebrek aan begrip, respect of vertrouwen, of naar een te veel aan bemoeienis.

*Als ge dan al slechte ervaringen hebt gehad, van wat komt die nu hier doen? Komt die mijn leven hier nu overhoop halen? Ja, ik heb dat een paar maanden geleden nog maar pas gehad, voor dat zij [verzorgende] kwam. Daarom heb ik gezegd dat ik nog altijd de baas ben in eigen huis. Maar toen niet. ... Ik zeg ook tegen de verzorgende, als zij goed is voor mij en ze is vriendelijke en alles he, dan krijgt ze veel van mij gedaan. Maar beginnen ze mij af te blaffen en juist gelijk als een klein kind, dan zeg ik nee. ... [moeder heeft haar buurvrouwen de deur gewezen] die kwamen hetzelfde doen als de verzorgende kwam doen, maar op een andere manier. (moeder Lisa)*

*Dat het iemand van buiten uit is, waar ge gesprekken mee kunt voeren. Dat het niet iemand van familie is, maar echt iemand van buiten uit. Ge weet dat die persoon dat voor haar eigen houdt. Ge weet dat dat niet verder gaat. Want als ge iemand anders in vertrouwen neemt, dan kan dat altijd rondgaan. En nu weet ge van ah, dat blijft bij die persoon. ... Ik heb heel veel meegemaakt, ook vroeger op familiaal gebied. Ik heb serieus wat meegemaakt en ik heb behoefte om erover te praten. Soms komt dat terug omhoog. Dan weet ik dat er bij de verzorgende over kan praten. Mijn ouders die geloven dat dus niet, maar ik weet dat ik met de verzorgende erover kan praten. (moeder Femke)*

*De verzorgende, die kan ik vertrouwen, dat is 5 [zeer mee eens], maar andere minder, dat is 3 [niet mee eens, niet mee oneens] (moeder Lien)*

*Wat zij doen dat is zo een waaier dat ik zelf niet weet hoe of wat. Dat is echt persoonlijke begeleiding tot op het bot. Aan de ene kant, op sociaal vlak vind ik dat goed. Meestal krijgt ge mij moeilijk buiten, zelfs om boodschappen te doen, daar heb ik een hekel aan. Ik ga niet graag buiten, ik wil met geen enkele mens niet meer te maken hebben, niks. En dat is dan iemand [verzorgende] die zegt, kom we gaan boodschappen doen, zonder continu kritiek op mij te geven. Ja of als ik iets vergeten ben te doen, dat ze niet beginnen van gij stomme, dit en dat, maar dat op een heel andere manier aanpakken, dat is een extra geheugensteun... Ook de maatschappelijk werkster van het ocmw kent veel over mijn problemen. Die zijn er voor opgeleid, voor mensen met die problemen. Maar gewoon familie, die weten niet altijd hoe dat ze daar mee moeten omgaan. Dat is ook een heel zware belasting. (moeder Kimberly)*

Vooruitlopende op de mogelijke uitkomsten van de ondersteuning, merken we op dat zich bij gezinnen met een beperkt inzetbaar informeel netwerk, die door de ondersteuning van de verzorgende en/of andere diensten (terug) in staat zijn om hun huishouden te runnen, geen probleem stelt op praktisch vlak. Wanneer de betrokkenen daar echter door bijvoorbeeld (chronische) – psychische en/of fysieke - gezondheidsproblemen niet toe (kunnen) komen, dan stelt zich de vraag in hoeverre dat Thuiscompagnie in deze gezinnen ook langdurig ingezet kan worden. Op deze vraag gaan we in 4.7.5 verder in. Deze vraag brengt ons ook bij de draagwijdte van de 3<sup>e</sup> toelidingsvoorwaarde: gezinnen met een leerwens (motivatie is proces) en leermogelijkheden.

#### 4.2.4 Gezinnen met een leerwens (motivatie is proces) en leermogelijkheden

De derde toelidingsvoorwaarde biedt veel ruimte om gezinnen op te nemen binnen Thuiscompagnie. Inzoomend op de term leermogelijkheden en de verbinding makend met het empowermentgedachtegoed, kunnen we stellen dat elk individu en elke groep over leermogelijkheden beschikt. Dit is ingesloten in twee van de drie basisprincipes van empowerment (zie Rappaport en Kieffer in de Ree, 1998; Dunst et al., 1995; Gerris et al., 1998):

- Mensen beschikken over krachten, bekwaamheden en groeimogelijkheden.
- Personen kunnen op basis van een leerproces, dat berust op persoonlijke ervaringen, inzicht verkrijgen in eigen mogelijkheden om belangrijke levensgebeurtenissen te beïnvloeden. Ze kunnen er (opnieuw) in slagen om zelfbeschikking over de alledaagse bestaansvoorwaarden te verwerven en afstand te nemen van de maatschappelijk geconstrueerde onmacht.

De mogelijkheden tot veranderingen en groei worden ook in de Bind-Krachtvisie, die empowerment centraal stelt, onderschreven ([www.bindkracht.be](http://www.bindkracht.be)).

Ook de toevoeging dat motivatie een proces is, creëert veel ruimte om gezinnen op te nemen. Dit blijkt ook duidelijk in de wijze waarop in het draaiboek van Thuiscompagnie, bij de toelichting over de intakefase, de leerwens beschreven staat:

Het is niet omdat een hulpverlener vindt dat gezinszorg de oplossing is, dat het gezin dit ook zo ziet. We verwachten dat minstens één gezinslid toch ergens een vage wens heeft om te leren hoe bepaalde dingen kunnen gebeuren. We richten ons tot gezinnen die ondersteuning wensen. Maar we verwachten niet dat dat gezinslid haarfijn kan verwoorden wat dat nu precies is of wat zij willen veranderd zien. Bij de start zullen er altijd wel elementen van externe motivatie meespelen, ook al is er geen sprake van expliciete dwang. Een gezin durft niet weigeren wat hulpverlener X of Y voorstelt om hem niet teleur te stellen bijvoorbeeld. Van het moment dat je minstens één element ziet dat kan groeien naar een intrinsieke motivatie, kan je met dat gezin aan de slag. (zie verder model van Prochaska en DiClemente over gedragsverandering).



*(Zelf een) vraag naar ondersteuning (?)*

In de onderzoeksgroep zien we deze gradatie duidelijk naar voren komen. Van de 12 gezinnen in de onderzoeksgroep zijn er 5 gezinnen waarin minstens één van de ouders zelf de vraag naar ondersteuning heeft gesteld. Hun ondersteunings- of zorgnood (en/of moeite hebben met zelfstandig uitvoeren van een taak) heeft zich m.a.w. vertaald in een ondersteunings- of zorgvraag (Vermeulen & Declercq, 2011).

In twee van deze gezinnen gaat het om een heropstart van de ondersteuning door een verzorgende, in 3 gezinnen was het de eerste keer dat ze op een verzorgende een beroep deden. De eerdere getuigenissen van moeder Femke en moeder Jessy (supra, 4.2.3) illustreren hoe en waarom ze de vraag naar ondersteuning stelden. Bij 3 van deze 5 gezinnen heeft ook een zekere druk uit de persoonlijke levenssfeer gespeeld. Waar in het ene gezin de schoonouders vragen stelden bij het huishouden, gold dat in het andere gezin voor de partner. In een derde gezin is er veeleer sprake van een 'onuitgesproken' druk, meer concreet vanuit het (kunnen) onderhouden van sociale contacten.

*Daar hebben wij eigenlijk zelf bewust voor gekozen. Omdat, mijn ouders die zeggen van kijk eens wat een was dat hier allemaal ligt. Ik zeg mijn vrouw kan ook niet alles en ik ken de wasmachine niet, ik ken de droogkast niet. Eén keer als ik dat fatsoenlijk ken, dan is er toch een hele was weg. Als ik ene keer er mee weg ben, laat mij dan maar wassen. (vader Witte)*

*Ik heb een tijd gehad dat ik het niet meer aan kon. Ik ben dus ook gene gezonde persoon. ... Mijn man heeft daarvoor gezorgd. Want hij zei wel, dat moet hier opgeruimd zijn, en ik zeg ja, maar ik heb maar 2 handen en 2 voeten. Ik kan niet meer doen. Ik moet nog naar de winkel ... ik moet nog eten maken, ... ik zeg dat gaat niet. (moeder Lisa)*

*We hebben dat aangevraagd via het ocmw. Ik zag het persoonlijk niet goed zitten in een rommelig huis. We konden geen mensen ontvangen. Ik had dat aangevraagd voor huishoudelijke hulp, om te poetsen, te koken, en om zo ook zelf meer gemotiveerd te worden om het later zelf te doen. (moeder Lien)*

Het laatst vermelde citaat illustreert ook hoe bij deze moeder een uitdrukkelijke wil tot verandering aanwezig is. Dit komt ook naar voren bij twee andere moeders. De ene moeder zegt expliciet dat ze zelf wil veranderen, de andere moeder verwoordt dat in raad die ze voor de uitvoering van haar taken kan toepassen (zie de volgende citatenreeks). Daarnaast spreken ook drie vaders expliciet een behoefte aan verandering en/of leren uit. Bij één vader heeft die leerwens niet zozeer betrekking op zichzelf, maar vooral op zijn partner. Bij een andere vader is die leerwens sterk afgebakend tot het leren gebruiken van de was- en droogmachine (zie de voorgaande citatenreeks), iets wat hij later herroept.

*Ik had dat terug aangevraagd. Deze keer is er niemand of niemand die mij dat gaat beletten van dat te doen. Want ik wil veranderen. Punt. ... Eindelijk, eindelijk, ja, ik was zo blij. ... Ja omdat ik wist dat er weer een nieuwe stap gezet wordt in mijn leven. Ja, waar ik zelf achter stond en wat ik wilde. (moeder Lelie)*

*Een beetje hulp en raad dat is toch altijd gemakkelijk. ... Als je 's avonds of 's middags thuiskomt [van het werk], dan zit dat nog allemaal in uw hoofd en dan weet je zelf niet meer juist hoe of wat. Ik ben altijd zo wel een geweest van als ge zo iets kunt proberen, dan kunt ge dat beter doen. (moeder Carla)*

*Zo heb ik dan toch een beetje hulp, ik kan wel veel, maar niet alles. ... Ja ge zijt nooit te oud om te leren. Ik kon al veel, maar ja, ge deed dat op die moment zo en dat ge dat misschien beter anders zou doen, dat soort dingen. (vader Filip)*

*Ik dacht in het begin zo van wat komen die mensen hier doen. Ik heb daar geen zaken mee, die komen voor haar [moeder]. ... Het kan alleen maar bergop gaan met haar. ... Vroeger was dat effectief om hulp te hebben en nu is dat meer ondersteuning om haar dan dingen bij te leren. (vader Robert)*

Dergelijke expliciete leerwensformuleringen of aanwijzingen dat ze zelf willen veranderen, komen bij de andere bevroegde 11 ouders niet voor. Deze ouders verwijzen veelal naar de hulp die ze bij het plannen en uitvoeren van praktische huishoudelijke taken en/of de zorg voor de kinderen nodig hebben (supra, 4.2.3). In die zin formuleren ze meer impliciet, vanuit de erkenning dat ze zelf of hun partner moeite hebben met het (zelfstandig) uitvoeren van hun huishoudelijke en/of opvoedkundige taken, een ondersteunings- of zorgvraag.

Het feit dat één van de partners het 'onvermogen of tekortschieten' van de andere partner als insteek ziet voor de ondersteuning, komt niet alleen in de respondentengroep voor, maar ook in andere gezinnen binnen Thuiscompagnie, zij blijkt onder meer uit de supervisies. Bijvoorbeeld: Een vader vindt dat de verzorgende moeder moet helpen om de door hem vastgelegde planning uit te voeren omdat moeder psychisch belast is om de huishoudelijke taken en de zorg voor de kinderen op te nemen zoals hij dat verwacht (SV, 22 mei 2012). Dit zet niet alleen een druk op de taakopname en/of -invulling van die partner, maar ook op die van de verzorgende of wat de ondersteuning van Thuiscompagnie in dit gezin zou kunnen zijn. Net daarom, zo wordt ook in de supervisie benadrukt, is het belangrijk om bij de intake en opstart bijzondere aandacht te besteden om het perspectief van de verschillende gezinsleden in het vizier te krijgen én om voor al de gezinsleden een krachtgerichte benadering in het werk te stellen.

Terugkerend naar de respondentengroep, kunnen we stellen dat al de ouders hun situatie als onhoudbaar beoordelen en zichzelf en/of hun partner daarin geen (uit)weg zien te vinden. In wezen zijn ze zich bewust van het feit dat er iets moet gebeuren en/of veranderen. In die zin voldoen al de bevroegde gezinnen aan de voorwaarde dat de vraag naar ondersteuning van (iemand van) het gezin uitgaat (supra, 2.6.1). Verder zullen we zien dat dit niet betekent dat al de gezinnen van meet af aan en over de hele lijn positief waren over de komst van de verzorgende.

De vaststelling dat in elk gezin van de onderzoeksgroep minstens één gezinslid een vraag naar ondersteuning te kennen gaf, kan niet naar al de gezinnen in Thuiscompagnie geëxtrapoleerd worden. In verschillende gezinnen werd de ondersteuning onder druk of in opdracht van een andere dienst opgestart. Dit blijkt vooral ingegeven te zijn vanuit een selectief gemotiveerde zorg: het belang van het kind (Vanhee, 2007, p.99). Zowel verzorgenden, coachen en dienstverantwoordelijken verwijzen naar gezinnen bij wie het opstarten (toestaan) van de ondersteuning door Thuiscompagnie als voorwaarde werd gesteld voor 'het niet uit huis plaatsen van de kinderen'. Al deze verschillende betrokkenen verwijzen naar de moeilijkheden die een dergelijk opgelegd ondersteuningstraject met zich meebrengt en dat zowel bij de opstart als bij het verdere verloop van het traject. Bijvoorbeeld de afwezigheid van het gezinslid of de gezinsleden op de voorziene ondersteuningsmomenten, het ontbreken van enige bereidheid om samen met de verzorgende taken op te nemen en/of het vastlopen van het ondersteuningstraject (bv. de verzorgende en/of de coach zien geen vooruitgang). Een gedwongen traject legt niet alleen een (mogelijke onwerkbare) druk op de gezinnen, dat geldt evenzeer voor de verzorgenden, bijvoorbeeld '*als het (mij) niet lukt, als de ondersteuning wordt stop gezet, dan worden de kinderen geplaatst*'. Verschillende dienstverantwoordelijken (TDS, 18/10/2012) getuigen dat dit de positie van de verzorgende in het gezin in het bijzonder onder druk plaatst.

Dit alles onderschrijft het belang van de intake- en de opstartfase, in het bijzonder voor gezinnen waar wantrouwen en/of andere (psychologische) weerstanden tegenover diensten en hulp, de ervaren moeilijkheden a.h.w. overstijgen. Veel en herhaaldelijke aandacht zal daarbij moeten uitgaan naar het winnen van vertrouwen en het verkrijgen van een mandaat om te mogen helpen. Dit betekent in de

praktijk dat het kunnen werken aan verandering (cf. de groeifase) ook langer op zich kan laten wachten.

### *De ouderlijke beeldvorming over de komst en aanwezigheid van de verzorgende in evolutie*

Zoals hiervoor aangebracht, stonden niet al de gezinnen uit de onderzoeksgroep van meet af aan en over de hele lijn positief tegenover de komst van de verzorgende. Van de vijf gezinnen (2 alleenstaanden en 3 koppels) die op eigen initiatief een vraag naar ondersteuning stelden, zijn er 2 moeders en 2 vaders die onverdeeld positief stonden tegenover de komst van de verzorgende. In de 7 gezinnen die op aanraden van één of meerdere hulpverleners opstartten, zijn er 4 moeders die zich over heel de lijn positief uitlieten over de komst van de verzorgende. Volgens 2 moeders in deze groep, stond ook hun partner positief tegenover de komst van de verzorgende. Beiden drukten dat op nagenoeg dezelfde manier uit: hun partner vindt het goed als het voor hen, de moeders, goed is.

*Hij vindt het ook wel goed. Ja hij denkt meer van als het voor mij goed is, dan is hij daar blij mee. (moeder Christina)*

*Hij vindt dat ook goed dat ik iemand heb om mij te helpen. (moeder Amani)*

In beide gevallen betreft het vaders die, zo rapporteren de moeders, bij thuiskomst verwachten dat het huishouden 'aan de kant is' en/of door moeder opgenomen wordt. De indirecte bevraging laat niet toe om scherp te stellen of het er voor de vaders werkelijk niet toe doet 'wie' moeder bij de uitvoering van 'haar' taken helpt. Bij een bevestigend antwoord zou die tevredenheid niet Thuiscompagnie specifiek zijn, maar net zo goed aan de orde zijn bij een poetsvrouw of om het even welke ingeschakelde hulp.

Bij al de andere moeders en vaders ging het vooruitzicht van de komst van de verzorgende met vragen, bekommernissen tot uitgesproken negatieve gevoelens gepaard. Deze gevoelens zijn echter niet exclusief aan Thuiscompagnie gerelateerd. Ze drukken veeleer een algemeen onbehagen of bezorgdheid uit tegenover iets nieuws, iemand die aan huis komt.

Meer concreet waren sommige respondenten wantrouwig of ongerust over de werkwijze en/of impact van de verzorgende (bv. bemoeienis, naar buiten brengen van vertrouwelijke informatie?) en/of de verwachtingen tegenover zichzelf (bv. de baas moeten spelen). Anderen stelden, al dan niet aansluitend bij het voorgaande, voorwaarden tegenover de in te zetten verzorgende (bv. een onbekende, een vriendelijke, iemand die vertrouwen heeft in moeder). Het feit dat verschillende moeders (de drie laatste citaten in het onderstaande kader) bij de intake hun voorwaarden durven en kunnen stellen, illustreert enerzijds dat er bij deze moeders een zeker gevoel van autonomie en zelfbeschikking aanwezig is, en anderzijds dat bij de intake ook ruimte is om deze voorwaarden ter sprake te brengen. We zien dit in het draaiboek vervat in de vraag naar mogelijke obstakels t.a.v. de ondersteuning (cf. intakefase).

*Ja, dat is een heel moeilijke vraag. Als ge dan al slechte ervaringen hebt gehad, dan denkt ge van wat komt die nu hier doen? Komt die mijnleven hier nu overhoop halen? (moeder Lisa)*

*Ik vond het wel een beetje raar. Omdat ja, ik heb er heel veel moeite mee om tegen iemand te zeggen van ga dit doen of ga dat doen. Ja ik kan niet echt zo'n beetje baas spelen. Ja daar had ik toch wel moeite mee. We hebben dat dan wel besproken en zij [verzorgende] wist dan ook wel dat ik heel moeilijk kon zeggen van dingen die ze dan moest gaan doen. Dus daar ging ze zelf wat actie in ondernemen. We overleggen dan van wat gaan we doen. En ja, het klikte ook. Dus ja, dat ging dan ook wat gemakkelijker. (moeder Christina)*

*Ja, hoe ga ik contact maken met die persoon voor de eerste keer? Hoe gaat dat lopen? Maar tussen mij en haar [verzorgende], dat is vlot gegaan. Dat is heel goed... En ook de kinderen hebben met haar een goed contact. (moeder Amani)*

*In het begin, ja, hoeveel gaat dat kosten. Dat is altijd het eerste he. (vader Filip)*

*Ik stond daar heel positief tegenover. Mijne man wat minder, want hij wou geen vreemden in huis die zich in huis komen moeien. Maar voor mij. Achteraf heeft hij dan eigenlijk wel ingezien dat het wel positief is. (moeder Kimberly)*

*Ja, mijne man die heeft niet graag vreemden in huis. Die is heel wantrouwig en die moet eerst de mensen leren kennen. Dat is meer zo een afwachtende.'... Het ocmw heeft dan nog eens gebeld naar thuishulp en gezegd van 'Ja, ik wil toch dat ge naar daar gaat. Of die man akkoord gaat of niet. Die 5 kinderen, kom op he. Dan doet ge het maar voor die vrouw alleen.' ... Dan zijn ze naar hier gekomen en dan was de verzorgende de eerste keer hier als mijne man ook thuis was en dat klikte enorm. Mijne man dacht van alle ja, dat is wel een toffe. Dan heb ik gezegd 'Zo ziet ge maar, altijd met uw negativiteit.'... Ja, hij staat er heel anders tegenover. Ja, hij ziet ook dat er hulp is, dat ik er niet alleen voor sta, dat er meer dingen gedaan worden ook. (moeder Wendy)*

*Ik heb gewoon gezegd dat dat moet iemand zijn die mij kan vertrouwen. (moeder Jessy)*

*Ik heb er zelf achter gevraagd. ... Ik heb het daar zelfs niet met mijnen ex over gehad want die trok zich van niets iets aan. Ik zeg, ik moet aan mijn eigen denken en aan mijn kinderen denken. Ik heb mij daar direct voor open gesteld. ... Ik had wel alleen gevraagd dat ik iemand bij mij had die ik niet kende. (moeder Femke)*

*Ik zei dat ik een vriendelijke wou, iemand die kan lachen. (moeder Banu die eerst geen ondersteuning wou)*

Eén van deze citaten (cf. moeder Wendy) illustreert hoe de weerstand bij één van de gezinsleden zo groot was, dat de opstart van de ondersteuning in het gedrang kwam. De bemoeizorg van de aanmelder heeft gemaakt dat de ondersteuning toch een kans kreeg. Reeds bij het eerste contact met de verzorgende deed zich een kentering in de houding tegenover de ondersteuning voor.

Ook verschillende andere citaten illustreren de (snelle) positieve evolutie die zich in de houding van moeders en vaders tegenover de ondersteuning voordoet. Voor het merendeel van de moeders en de vaders is er vrijwel bij het eerste contact sprake van een kentering. Al de moeders (6/12) die aanvankelijk vragen of bekommernissen uitten tegenover de ondersteuning rapporteren dat 'het vanaf het eerste contact klikte met de verzorgende', 'dat het vlot gegaan was'. Dit maakt dat op het moment van de bevraging al de moeders uitgesproken positief stonden tegenover de ondersteuning.

Inzoomend op wat precies maakt dat het klikte, verwijzen de moeders naar de wijze waarop de verzorgende zich voorstelde en contact maakte ('Ik ben Sien en ik kom hier... Ja, dat is een plezante precies.'), naar het eerste gesprek ('Het gesprek. We zijn eerst een half uurke gaan zitten') of naar het feit dat er nu – in tegenstelling tot voordien - gewoon iemand is voor moeder ('Eerst had ik gewoon niemand en door alle stress, dan zie je alles heel donker. En ja, dan is zij gekomen en het klikte. Ja ze helpt me gewoon met alles goed. Ja het doet me echt wel goed als ze hier is en als ze me met alles helpt hier in huis.').

Het feit dat het in alle gezinnen vrijwel onmiddellijk klikte met de verzorgende, brengt ons ook bij de mogelijke rol van de coach bij de afstemming en aansluiting van de verzorgende bij het gezin. Eerder brachten we reeds aan dat verschillende gezinnen bij de intake de ruimte kregen om hun 'voorwaarden' tegenover de in te zetten verzorgende te verwoorden. Verschillende coachen bevestigen dat ze bij de intake in het gezin aftoetsen aan welke verzorgende het gezin de voorkeur geeft (bv. al dan niet een jonge). Anderen maken op basis van de informatie uit de intake zelf een keuze. Deze keuzemogelijkheid doet zich uiteraard enkel voor wanneer dat ook praktisch haalbaar is (cf. het aantal opgeleide verzorgenden per dienst is beperkt). Daarenboven blijkt dat doorheen het

ondersteuningstraject de vraag naar afstemming zich opnieuw kan opdringen. Zo getuigt een coach dat ze overwogen om naast de verzorgende met veel ervaring ook een jonge verzorgende in een gezin in te zetten. De verzorgende draagt voor de jonge moeder, wiens moeder op jonge leeftijd overleed, immers de betekenis van 'vervangmoeder'. Bij afwezigheid van de verzorgende ervaart deze moeder een grote leegte. Door het inzetten van een jonge verzorgende hopen ze dat moeder kan zien dat ook een 'jong persoon' die taken kan opnemen en ondersteunend kan zijn. Verder, bij de bespreking van de houding van de kinderen tegenover de verzorgende, zal blijken dat een goede afstemming ook vanuit het perspectief van kinderen onderschreven kan worden (cf. gemakkelijker een vertrouwenspersoon vinden in of iets aannemen van iemand die in een gelijkaardige situatie zit).

De start van de ondersteuning gaat niet alleen bij de gezinsleden met bekommernissen gepaard, ook voor de verzorgenden is de start in een nieuw gezin niet vrij van bekommernissen. Het onderstaande illustreert hoe kinderen die drempelvrees kunnen helpen overwinnen.

*Zij [moeder] had dan die eerste keer meer zo van 'Wie gaat er hier binnen komen'. Ik [de verzorgende] had zoiets van hoe gaat dat er zijn? ... Maar hun dochtertje is de ijsbreker geweest. Ze was de eerste keer dat ik hier kwam ziek. Toen kwam ik aan de deur en zij kwam open doen. Dat is eigenlijk een hele vlotte, een die babbelt en die kwam direct op mij af 'Wat kom jij hier doen en wie ben jij?'. Dan ben ik op gelijke hoogte gaan zitten en ik heb gezegd 'Ik ben Jennifer en er is gevraagd of ik uw mama een beetje kom helpen.' Ze gaf direct een hand en ze zei 'Kom maar binnen'. Dus zij was echt de ijsbreker. En dat was bij mij direct van OK (lacht) we kunnen hier beginnen. (verzorgende Jennifer)*

Uit het voorgaande blijkt dat niet alleen de opstelling van de kinderen en de ouders een invloed heeft op de wijze waarop een eerste contact gemaakt wordt. Zowel t.a.v. de kinderen als t.a.v. de andere gezinsleden, is ook de bejegening of de houding van de verzorgende een belangrijk element om tot een goed contact te komen. In de literatuur is bejegening een algemeen onderschreven werkzame factor in de hulpverlening (zie Van Yperen, 2003 in Berg le Clercq, Zoon & Kalsbeek, 2012). Dit is ook een punt dat systematisch in de trainingen bij de verzorgende bevestigd wordt wanneer een verzorgende in een nieuw gezin is opgestart. Bijvoorbeeld: 'Je bent gestart in een nieuw gezin, hoe is dat gegaan? Hoe ben je daar binnen gekomen? Wat zei de moeder? Wat zei de vader? Die was er niet, dat komt nog wel. Waren de kinderen thuis? Hoe reageerden die? Zijn er nog andere mensen in het gezin aanwezig? Waarom ben je daar gestart? Wat was hun vraag? ... Tijdens deze verkenning van het eerste contact, worden de gezinnen in een genogram gevisualiseerd en wordt ook expliciet gevraagd naar de krachten die in het gezin aanwezig zijn. Het maakt al de aanwezige verzorgenden alert om krachtgericht te kijken naar het gezin. We zien hier een weerspiegeling van de aandachtspunten die ook in de intakefase door de coach opgenomen worden. Dit bevordert dat de verschillende professionele betrokkenen van Thuiscompagnie (coach en verzorgende) zich ook vanuit eenzelfde visie in het gezin bewegen. Terugkerend naar de houding van de verzorgende, zien we dat de ouders de authenticiteit en de spontaniteit van de wijze waarmee de verzorgende zich presenteert weten te waarderen. Hetzelfde geldt voor de coach. De bevestigde ouders getuigen van een zekere aansluiting tussen hen en de coachen en spiegelen hun beoordeling veelal tegenover deze van de verzorgende (bv. 'Dat is ook een goeie.', 'Dat is ook een lieve.', 'Die is ook heel lief, zoals Jennifer [de verzorgende]. Ja, ik kan alles met haar bespreken').

Ook de 4 bevestigde vaders staan op het moment van de bevestiging in het algemeen positief tegenover de ondersteuning. Ze vinden het goed omdat het hen zelf inzicht of ritme heeft bijgebracht, omdat blijkt dat hun partner daarmee geholpen is, omdat ze nu 's avonds meer tijd voor zichzelf en/of de kinderen hebben. Deze positieve ervaringen worden bij twee van deze 4 vaders vergezeld door negatieve elementen. Ze hebben het soms moeilijk met de aanwezigheid en/of aanpak van de verzorgende. Beiden vinden dat dit beperkingen oplegt aan hun sociale contacten en hun bewegingsruimte thuis. De ene vader vindt dat hij soms buitengesloten en te weinig betrokken wordt,

op andere momenten wordt hij ongepast ingezet voor het uitvoeren van klusjes die hen – moeder en de verzorgende goed uitkomen - maar die zijn activiteiten doorkruisen. De andere vader geeft te kennen dat hij bij aanwezigheid van de verzorgende, liever niet betrokken wordt in huishoudelijke taken. Hij verwijst daarbij ook naar de rust die hij dan nodig heeft omdat hij in de namiddag moet werken. Uit de bevraging van de verzorgende blijkt echter dat de vader wel bereid is om met haar samenwerken en dat ook effectief doet *'toen ze [moeder] een week in het ziekenhuis heeft gelegen, dan was ik met hem alleen en toen heeft hij heel goed geholpen.'* Ook één van de moeders en verzorgende rapporteren dat de partner, die weliswaar uitgesproken positief is over de ondersteuning, zich liever op de achtergrond houdt als de verzorgende aanwezig is, maar occasioneel wel ingaat op een vraag om hen bij te staan.

*Soms zeg ik van ja, wat zijt ge nu aan het doen. Dinsdag hebben we bij wijze van spreken al gestofzuigd. Op die ene dag zal er nu niet veel gebeurd zijn. Of ik zeg dan van goed ge hebt nu weer gedweild. Of dan krijgt ge bezoek en dan is ze toevallig hier, die van Thuiscompagnie, en als zij komt, dan moet iedereen weg. Dus dan ben ik ook al 8 van de 10 keren gewoon weggestuurd geweest. Zo van gij hebt hier niks te zoeken. Wij zijn hier bezig. Ja gaat gij maar naar de winkel of gaat gij maar wandelen met de kleine. ... De verzorgende zegt nu niet specifiek van gaat gij weg. Nee, dat niet. Mijn vrouw zegt dan tegen mij, "Gaat gij wandelen. Wij zijn hier nu bezig. Wij zijn met ons twee bezig." Dan denk ik in mijn eigen, betrek mij daar evengoed bij. ... Of soms ben ik bijvoorbeeld in de slaapkamer bezig en dan zegt ze 'Hou u bezig met de kleine' ... en dan word ik weer van mijn werk afgehouden. (vader Robert)*

*Ik vind altijd als ze hier komt en als er volk komt, dat de tafel dan altijd onder rotzooi staat. Ik kan er niet tegen. Ik ben dat gewoon van bij ons thuis. ... Meestal ga ik tegen 11u in de zetel liggen. Dan ga ik efkes slapen want ik moet dan van twee tot 10 uur werken.. ... Ik moet zeggen, ik doe liever dingen alleen, dan dat zij twee [moeder en verzorgende] hier tussendoor zijn. (vader Witte)*

*Hij kan ook goed opschieten met de verzorgende. Hij zegt wel, ja met 2 vrouwen kan ik mij niet aandoen. ... Ja, als die thuis is, dan zorgt hij dat hij dikwijls weg is. Dan zegt hij: 'Ik ben weg want met die kakelwijven daar krijg ik koppijn van.' Dat is dan precies van ja, laat die vrouwen maar doen. ... Maar hij is wel heel content. Ge ziet dat wel. (moeder Lisa over haar partner)*

*Hij is eens hier geweest toen we de kleerkasten aan het ordenen waren. Dan stond hij zo braaf te passen. Ja dan lacht hij ook mee. ... Ja en elke woensdag [als verzorgende er is], dan stuurt hij een berichtje van doet de groeten aan Sien. En ja, of als er iets gebakken is 'Zegt dat Sien van mijne koek moet proeven.' (verzorgende Sien over de partner van Lisa)*

Een vader die ervaart dat hij soms onvoldoende betrokken en/of weggestuurd wordt, is binnen het bestek van dit onderzoek een unicum. In geen enkel ander gezin wordt daar melding van gemaakt<sup>14</sup>. Uit de trainingen en andere vormingsmomenten blijkt wel dat verzorgenden soms bewust aansturen op een moment dat ze met moeder alleen kunnen zijn (bv. de verzorgende stelt moeder voor om met haar boodschappen te doen). Ze doen dit omdat ze uit de houding of gezichtsuitdrukking van moeder afleiden dat ze met iets zit en veelal hebben ze ook ervaren dat moeder meer of gemakkelijker vertelt als vader er niet bij is (bv. *'haar hart kan luchten'*). Mogelijks doet een gelijkaardig patroon zich in dit specifieke gezin voor, zij het dat het initiatief hier niet van de verzorgende uitgaat. De moeder in dit gezin verwijst immers meermaals in het interview naar de goede band met de verzorgende en naar het feit dat ze goed met haar kan praten. Daarnaast heeft ze soms behoefte aan rust en dan draagt ze, zoals uit de getuigenis van vader reeds bleek, hem een karwei op of laat ze hem bewust met de

<sup>14</sup> Verder zullen we zien dat soms het tegendeel in het verwachtingspatroon van verzorgenden en/of coachen ligt. Ze verwachten van de vader net een grotere bijdrage of inspanning bij de huishoudelijke taken en/of de zorg voor de kinderen en proberen daar al dan niet op aan te sturen (verder, 4.2.4).

verzorgende een taak uitvoeren zodat vader dan met de verzorgende kan praten en zij a.h.w. ook vrijgesteld is van luisteren. Dit alles illustreert ook hoe verzorgenden onvermijdelijk in de dynamiek en communicatiepatronen tussen ouders en tussen partners kunnen komen te staan. Het is in de trainingen en andere vormingsmomenten ook een regelmatig terugkerend thema waarover verzorgenden en/of coachen al dan niet zelf vragen stellen.

### *Overwegend positieve beeldvorming bij de kinderen*

In het voorgaande punt werd de rol van de kinderen bij de kennismaking kort aangestipt. We zoomen hier verder in op de houding van de kinderen tegenover de ondersteuning van de verzorgende. Volgens het merendeel van de moeders stonden hun kinderen, al dan niet na een kort moment van onwennigheid dat o.i. veeleer eigen is aan de leeftijd van de kinderen, van meet af aan positief tegenover de komst van de verzorgende. Sommige kinderen waren evenwel in het begin niet zo zeer bezig met de komst van de verzorgende omdat ze bijvoorbeeld te jong waren om goed te beseffen wat de komst van een verzorgende betekent. Anderen keken en kijken er volgens hun moeder nog altijd naar uit of bevestigden, na uitleg over de ondersteuning, moeder in haar vraag naar ondersteuning. Ook één van de bevroegde jongeren is onverdeeld positief over de ondersteuning.

*De kinderen stonden er ook goed tegenover. Want die vroegen dan al 'Wanneer komt Sien? ... Dat [feit dat kinderen aan het helpen waren] is een teken dat ze haar graag hebben he. ... Mijn dochter had vorige week zondag een cake gebakken voor haar vriend ... en ze zegt zo parmantig tegen mij 'Nu is er nog een stukske over. Dat is voor Sien he.' ... Mijn dochter die zegt ook tegen mij 'Als ge iets niet weet mama, vraag dat dan maar aan Sien.' Of als ze zelf iets wil weten of zo dan is het 'Vraag dat eens aan Sien, die weet dat misschien wel nog.' Ja, vrouwen onder mekaar. (moeder Lisa)*

*Die vonden dat wel fijn. Ja, die konden ook heel goed met Charlotte opschieten. ... Mijn zoontje, die wil altijd thuis blijven. Dan is dat zo 'Ik kan niet naar school, ik ben ziek.' Dat is zo'n tof persoon. Die kan zeer goed met kinderen om en mijn zoontje die vindt dat geweldig. Dan staat hij zo aan het raam en dan zegt hij 'Charlotte is er'. (moeder Wendy)*

*Dat is allemaal vlot gegaan. En ook de kinderen hebben met haar een goed contact. Die reageren ook goed en die vragen altijd 'Wanneer is zij hier? Wat gaat zij voor ons maken? Die vinden dat fijn, altijd. (moeder Amani)*

*De kleintjes die zijn helemaal gek op haar. Ja dat gaat wel goed. (moeder Christina)*

*De kinderen die vinden dat toch wel fijn, die kijken er ook echt naar uit. Want als de verzorgende verlof heeft of ze is er een woensdag niet, dan vragen ze 'En waar is de verzorgende? Wanneer komt de verzorgende?' (moeder Carla)*

*Tegenover zo'n dingen heb ik altijd wel open gestaan. Ik heb zo meer een afwachterende houding en dan zal ik dat wel bekijken. Maar ik sta wel open voor dingen die er zijn om te helpen en alles beter te maken. ... [hoe ze er nu tegenover staat] Ik vind dat leuk, ik vind dat goed. Ja, omdat ge toch wel ziet dat het vooruit gaat. Ja, nu weer met die kamer van mijn zus. Dat is dag en nacht verschil met tevoren. ... Ik denk dat dat toch veel gedaan heeft en doet dat de verzorgende hier is. ... Ja zo een communicatiemiddel naar mama toe soms. Dan kunt ge uwe zeg daar aan kwijt en dan zegt ge iets van dat is ambetant. Dan zegt ze 'Ge kunt dat misschien zo of zo aan mama vragen of zeggen.' En andersom ook wel denk ik. Het is een beetje een communicatiemiddel. ... Voor mij persoonlijk, ja, dat ik daar soms eens tegen kan grommelen over mama of zo. Dat is zo'n beetje een uitlaatklep om te grommelen en die weet wel dat ge dat dan niet meent of zo. Ja, die weet, dat moet van u af en meer dan de helft van*

*wat dat ge zegt, dat meent ge waarschijnlijk niet. (jongere Joske over de betekenis van de verzorgende voor zichzelf en haar zussen)*

*Met de kinderen was er eigenlijk direct een goede band en dat vind ik eigenlijk wel positief. Want als er met de kinderen geen band is, dan gaat dat ook niet klikken. Op relationeel vlak is dat ook. Als dat niet klikt bij de kinderen, vergeet dat dan maar. ... [reactie op aankondiging komst van de verzorgende]. 'Waarom mama? Wij kunnen je toch ook helpen?' 'Maar jullie kunnen niet altijd. Als jullie naar school zijn en jullie zijn hier voor te spelen. Jullie moeten niet alle taken doen.' 'Ik ga die niet het huishouden laten doen. En dan zeiden ze van 'Mama als ge iemand moet hebben om u te helpen, dan moet ge dat doen.' Zo op die kinderpraat zo. Maar toch ook zeker van dat ik hulp moest zoeken. Want ze wilden ook niet dat hier nog alles overhoop lag. Zij dachten wel van 'ah dan moeten wij minder opruimen'. Dat kwam in het begin zo over, maar dat is in het totaal dus niet. Want als het vakantie is en de verzorgende is hier, dus dan is het van hop, de speelkamer. Hun kamer is hun terrein en hier is het ons terrein. ... Mijn dochter lucht er ook haar hart tegen. Vooral over de papa en zo. Wat dat ze niet tegen mij durven zeggen, allé durven is een groot woord, dat ze dingen die mij zouden kunnen kwetsen, dat ze die tegen de verzorgende zeggen.' (moeder Femke)*

*De kinderen hebben de verzorgende graag. Dat is het voornaamste. Want als de kinderen haar niet moesten hebben, dan klikt dat niet. En zeker Francesco. Als die iemand niet moet hebben, dan klikt het niet. (vader Filip)*

De twee laatste citaten illustreren hoe 2 ouders (1 alleenstaande moeder en 1 vader) het succes van de ondersteuning expliciet verbinden aan de relatie tussen de verzorgende en de kinderen. Ook 2 andere moeders meten de betekenis van de verzorgende af aan de betekenis voor de kinderen en/of de veranderingen die zich bij hen sinds de komst van de verzorgende hebben voorgedaan.

*Ook de kinderen hebben met haar een goed contact, die doet van alles voor ons. We zijn tevreden over haar en dat is het voornaamste voor mij. ... Ja, ze doet alles wat moet gedaan worden en ze vergeet ook niets. Dat is belangrijk. Ze onthoudt de datum van de verjaardag van mijn kinderen bijvoorbeeld, dat is ook belangrijk voor mij. ... Ze denkt na wat ze kan doen, zoals voor de kinderen. Dat is chapeau, echt waar. (moeder Amani)*

*Voor de kinderen is dat in feite goed. Ja mijn dochtertje die was overdreven verlegen. En ja, nu, als ze [verzorgende] naar huis gaat, dan zijn er soms problemen omdat ze perse wilt dat ze blijft. Dan vraagt ze om nog een spelletje te spelen. (moeder Carla)*

Het voorgaande wijst ook op de kracht die vanuit het (indirect of direct) werken met de kinderen uit kan gaan. Dit vertaalt zich niet alleen in de impact op de kinderen, ook voor de ouders, de verzorgende en de samenwerkingsrelatie tussen de verzorgende en de ouders kan daarvan een kracht uitgaan. De aanwezigheid van de kinderen en de wijze waarop ze zich opstellen en/of hoe de ouders daarmee omgaan en dat beleven, kan bijvoorbeeld een (gemeenschappelijk) gesprekspunt vormen of in de bewoording van Van der Pas (2003 in Vanhee, 2007, p.108) net de mogelijkheid creëren om het opvoedingswerk te delen. Deze thematiek wordt verder in dit onderzoeksrapport, in het punt 'De mogelijke inzet en kracht van Thuiscompagnie op pedagogisch vlak', uitgelicht.

Vooruitlopend op de bespreking van de veranderingen die aan de ondersteuning door Thuiscompagnie toegeschreven worden, verwijzen verschillende respondenten uitdrukkelijk naar de gelijkenis met de verzorgende als faciliterend element om verandering te realiseren. Waar de ene verwijst naar de ingesteldheid van de verzorgende (bv. 'Dat is iemand zoals mij'), verwijzen anderen naar gelijkenissen in de gezinssituatie en -ervaringen. Zo vindt een jongere het positief dat de verzorgende ook haar ervaringen met kinderen met haar moeder kan bespreken en stelt de andere jongere: 'mensen die al een beetje dezelfde ervaring gehad hebben, dat is gemakkelijker. Ja daar kunt ge al gemakkelijker iets



*van accepteren dan van iemand die pas begint en die zo, ja, nog niet veel heeft meegemaakt. Dat lijkt mij ook iets moeilijker om daar iets van te accepteren. Ja die vrouw die weet ook hoe dat het is voor haar kinderen en zo.'*

De gelijkenis bevordert niet alleen de mate waarin de verzorgende een aanspreekfiguur voor ouders en kinderen worden, maar ook de mate waarin zij 'model' kan staan voor ouders en kinderen (cf. hoe iets aan kinderen/moeder vragen/zeggen, de verzorgende als communicatiemiddel), een bufferende of neutraliserende positie tussen de kinderen en moeder kan innemen of net vanuit de gemeenschappelijkheid van de situatie (bv. ook gescheiden, ook kinderen) net een ander perspectief kan inbrengen (bv. hoe zij daar in haar gezin mee omgaat en hoe haar kinderen daar tegenover staan of daarmee omgaan).

Het feit dat de verzorgende in het gezin komt en werkt, maakt dat ze ook een beter zicht heeft op de situatie, de context waarbinnen de ouders aan de opvoeding vorm moeten geven en op de belasting die daarvan kan uitgaan (supra, 4.1.3). Tegelijkertijd kan dit ook zicht geven op de inspanningen en de krachten die nog in het gezin aanwezig zijn. Verzorgenden blijken uit de aanwezigheid en confrontatie met de kinderen ook stimulansen en motivatie te halen wanneer het ondersteuningstraject bijvoorbeeld moeilijk loopt of (een uitgesproken) vooruitgang op zich laat wachten (bv. *'Ik doe het voor de kinderen'*).

Naast de ruim aanwezige positieve ingesteldheid van de kinderen, was het voor één jongere aanvankelijk vreemd dat een verzorgende aan huis kwam en één moeder getuigt dat vooral haar oudere kinderen niet opgezet waren met de impact van de verzorgende op de opstelling van hun moeder.

*Ja, in het begin, dat is dan zo raar als er dan iemand komt, van ja, die komt dan kuisen. Want daarvoor deed mama dat allemaal zelf en zo. Toen we die zagen, die zag er dan wel kei tof uit. Dus ja, alleen was dat in het begin wat raar. Want dan moesten we nog aan haar wennen en zo. ... Ja, omdat ik die niet kende. ... [nu?] Ja dat is wel tof. Ja, die is kei lief ook. Als we iets vragen dan doet die dat wel. (jongere Xena)*

*Gho, een indringer in huis he (lacht). Ja die krijgen dus, die voelen wel goed aan dat er hier geen leidingchap was en dat de mama meer leidingchap begon te krijgen. Dat is natuurlijk bij de oudere moeilijker. ... Ja, nu gaat het beter.' (moeder Lelie)*

Niet alleen voor de kinderen en jongeren zelf, ook voor de ouders kunnen in het direct contact en in het werken met de kinderen hindernissen en moeilijkheden vervat zitten. Voor ouders kan dit, al dan niet vanuit voorgaande ervaringen met opvoedingsgerichte tussenkomsten van derden, als bedreigend ervaren worden. Zo vermoedt één van de coaches dat een tussenkomst van de verzorgende over hun kind/de opvoeding, mee aan de basis lag van het feit dat het gezin niet beschikbaar was op de voorziene ondersteuningsmomenten, wat uiteindelijk ook leidde tot de stopzetting van de ondersteuning. Zowel de leefwereld als het tempo van de ouders werd mogelijks onvoldoende gerespecteerd of in rekening gebracht. Iets zeggen over het kind of de opvoeding of daarin tussenkomen, raakt aan wie of wat ouders zijn, te meer wanneer de uitspraken of de aanpak bevreemdend ver staan van deze van de ouders. Vanhee (2007, p.111) verwijst in dat verband naar het belang van een dialoog, emotionele ondersteuning en erkenning van de inspanningen en aspiraties van de ouder. Meer concreet kan dat door *'ouders aan te spreken op hun onvervangbare betekenis voor het kind, ondanks de aanwezigheid van ernstige (generatie)armoede, acute en chronische stress, ondanks onmacht. ... door steeds weer te erkennen, benoemen en valideren wat de ouder voor het kind betekent hoe minimaal de gezette stappen ook zijn.'* (p.116). Dit sluit ook naadloos aan bij de krachtgerichte en verbindende werking zoals Thuiscompagnie die vanuit de Bind-Krachtvisie voorop stelt en doorheen de verschillende fasen van het ondersteuningstraject (zie *Bijlage 1*) beoogt te realiseren.

### *Een verschillend tempo en mate van betrokkenheid bij de gezinsleden*

Aansluitend bij de citaten waarin vaders kanttekeningen bij de ondersteuning plaatsen (supra), stellen we vast dat in de trainingsreeksen van de verzorgenden en overlegmomenten van de coachen, de mate van betrokkenheid en actieve inzet van de partner frequent ter sprake komt. Het illustreert hoe het doorlopen van de verschillende hulpverleningsfasen voor de verschillende gezinsleden op een verschillend tempo kan verlopen. Waar met het ene gezinslid bij het aanbieden van praktische ondersteuning ook reeds nieuwe vaardigheden worden aangeleerd (cf. de groeifase), is bij een ander gezinslid het verwerven van een mandaat om te mogen helpen en/of samen dingen te doen (cf. opstartfase) nog aan de orde.

Laat duidelijk zijn, zowel t.a.v. de vaders als t.a.v. de moeders of andere gezinsleden (bv. inwonende grootouder, broer of zus) voelen verzorgenden en de coachen zich soms gehinderd om hen (actief) te betrekken bij één of meerdere (zorg en/of praktische) taken. Dat blijkt althans uit de observaties en verslaggeving van de trainingen, de supervisies en de intervisies. Het brengt ons bij de voorwaarden waarbinnen vanuit de Bind-Krachtvisie de hulp (in de opstartfase) geïnstalleerd kan worden: aansluiten bij de thema's, het tempo en de leefwereld van de cliënt. In wezen wordt hier verder gebouwd op de elementen van de hulpvraagverheldering in de intakefase (zie ook informatie van de aanmelder en het toeleidingsformulier): Wat zijn de verwachtingen van de cliënt? Wat is vooruitgang vanuit het perspectief van de cliënt? Wat zijn mogelijke hulpbronnen en obstakels? In welke mate en van waaruit is de cliënt gemotiveerd?

Reeds bij de opstart kunnen, wanneer de perspectieven van de verschillende gezinsleden verkend worden, de verschillende positie en instelling van de gezinsleden in het vizier komen. Uit de toeleidingsformulieren en gegevens van de coachen, blijkt dat verschillende aanmelders en coachen dat reeds in de praktijk brengen. Het lijkt ons evenwel aanbevelenswaardig om dat in het draaiboek, in het bijzonder bij de beschrijving van de hulpverleningsfasen en het deelaspect motivatie nog explicieter te verwoorden. Dit kan door bijvoorbeeld de meervoudsvorm op te nemen en te spreken over cliënten of gezinsleden i.p.v. over de cliënt en de uitweiding over de motivatie (cf. supra) bijvoorbeeld als volgt aan te passen *'Van het moment dat je minstens één element bij één gezinslid ziet dat kan groeien naar een intrinsieke motivatie, kan je met dat gezin aan de slag.'* Uit de voorgaande onderzoeksgegevens blijkt immers dat aanvankelijk negatief ingestelde gezinsleden, hetzij door een positief eerste contact, hetzij door de verandering die zij in hun gezin en/of specifiek bij de partner of de kinderen waarnemen, niet alleen een positieve ingesteldheid t.a.v. de ondersteuning aannemen, maar zich ook open kunnen stellen om daarin zelf (actief) betrokken te worden.

Nogmaals het tempo en de mate van betrokkenheid (en dat zowel naar intensiteit als naar aantal en aard van de taken) kan zeer verscheiden zijn, gaande van tolereren dat de ondersteuning geboden wordt tot het mee of samen opnemen van een of meerdere taken. Dit is ook onlosmakelijk verbonden met de beeldvorming, overtuigingen en verwachtingspatronen inzake man-vrouwverhoudingen, de verdeling arbeidstijd, gezinstijd en vrije tijd, moeder-vaderrollen, (groot)ouder-kindrollen. De verschillende betrokkenen (gezinsleden, verzorgende en coach) kunnen hier een verschillende kijk op hebben. Het betreft niet alleen 'wie wat' in het gezin moet opnemen, maar ook 'hoe' die taken opgenomen moeten worden.

Verschiedende bronnen stellen dat het gezinsproject van gezinnen in armoede vooral gericht is op een vasthouden aan het traditionele rollenpatroon (zie bv. Vanhee, Laporte & Corveleyn, 2001). Dit weerspiegelt het beeld van een mannelijke kostwinner en de vrouw als huisvrouw en opvoedster van de kinderen (voor een overzicht, zie Truysers, 2003, p.11). Deze traditionele invulling van de taakverdeling is bij verschillende vaders uit de respondentengroep aanwezig en kan zich ook op financieel vlak doorzetten (bv. afhankelijkheidspositie van de moeder t.a.v. de vader).

*De vader vindt dat dit [boodschappen doen, koken, de afwas] de taak van de vrouw is. Hij levert nauwelijks tot geen inspanning op dit vlak. Indien zijn vrouw dit niet zou opnemen, dan zou hij steeds uit eten gaan. (een aanmelder)*

*Ik ga toch wel liever werken. Gelijk vandaag, dan had ik een dag vrij. Dan zijn zij met, zullen we zeggen, vrouwenzaken bezig... Ik heb mijn eigen huishouden. (vader Robert)*

*Ik heb mijn eigen inkomen ook niet. Ik moet alles van hem doen. (moeder Christina die 'eerder ontevreden' is over haar financiële situatie)*

Truyers (2003, p.11-12) verwijst naar 3 mechanismen die bijdragen tot de vanzelfsprekendheid van een dergelijk patroon dat de solidariteit binnen het gezin belemmert:

- de ongelijke waardering van mannen en vrouwen voor zichzelf en voor elkaar inzake bijvoorbeeld beroepsarbeid (belangrijker voor mannen dan voor vrouwen),
- de selectieve perceptie van mannen en vrouwen over hun bijdragen in het huishouden en opvoeding van de kinderen, waarbij de gezinnen zelf én maatschappelijke actoren, verzorgende taken vooral als vrouwelijk zien (zie bv. de getuigenis van moeder Christina op p. 37),
- hardnekkige realiteitsbeelden (bv. de mythe dat een gezin een individueel project is, dat mensen kiezen voor huishoudelijke verantwoordelijkheid en verzorgende taken) die maken dat mannen en vrouwen de voorstelling van de alledaagse realiteit als 'de' realiteit zien.

Aansluitend bij het laatste mechanisme is het belangrijk te wijzen op verschillende maatschappelijke invloeden en voorwaarden, waaronder een goede woonsituatie, voldoende inkomen, bevredigende sociale contacten en een redelijke gezondheid (zie Knijn & Verheijen, 1991 in Tuyers, 2003). Of nog, de wijze waarop het gezinsleven een invulling krijgt, is niet alleen een individueel project maar ook een cultureel project. Net daarom is het belangrijk dat over de verschillende fasen heen, het perspectief van de verschillende gezinsleden én de mogelijke beïnvloedende factoren, onder de aandacht blijft. Invliegen is in die zin een constante in het ondersteuningsproces. De (verschillende) verwachtingen t.a.v. de taakinving van de partner en/of de verzorgende zijn immers niet altijd van bij de aanmelding zichtbaar.

In de onderzoeksgroep zien we dat verschillende moeders van de traditionele taakinving afstand nemen. Dit komt op verschillende manieren tot uiting. Sommigen bekritisieren de beperkte taakopname door hun (ex)partner, anderen proberen via de verzorgende hun partner tot actie in het huishouden aan te sporen. Bij verschillende respondenten is het duidelijk dat deze shift zich voor de start van de ondersteuning reeds heeft ingezet. Bij andere is op basis van de interviewgegevens niet uit te maken of de betrokkenen hun perspectief op de taakverdeling en rollen vanuit zichzelf, dan wel door de ondersteuning, de verzorgende en/of coach, bijstelden. Verschillende moeders rapporteren wel 'mentaal sterker' te staan, maar daarbij wordt niet expliciet verwezen naar bijvoorbeeld een gewijzigde kijk en/of opstelling ten aanzien van de huishoudelijke bijdrage van hun partner.

Vast staat dat op het moment van de bevraging er voor meer dan de helft van de moeders een discrepantie is tussen de verwachte en de effectieve bijdrage van hun partner. Dit blijkt onder meer uit het feit dat 5 van de 9 moeders met een inwonende partner ontkennend of gemengd ('zeer mee oneens' tot 'niet mee eens, niet mee oneens') antwoorden op de vraag 'of ze op hun partner kunnen rekenen als ze hulp nodig hebben'. Ook de vaststelling dat 6 van de 9 moeders met een inwonende partner erg ontevreden tot gemengd tevreden is over hun relatie met hun partner illustreert dat. Daarenboven ontkennen 8 van de 9 moeders geheel of gedeeltelijk dat 'zij en hun partner één lijn trekken in de opvoeding'.

Dit alles brengt ons bij de mogelijke moeilijke positie van de verzorgende tegenover de verschillende gezinsleden, in het bijzonder wanneer deze gezinsleden verschillende thema's belangrijk vinden en/of een verschillend tempo volgen. De druk kan daardoor op een of meerdere gezinsleden behoorlijk toenemen. Te meer omdat, zoals eerder reeds aangegeven, de keuzevrijheid van gezinnen in armoede veel beperkter is. Waar in andere gezinnen bijvoorbeeld gemakkelijker taken tegen betaling uitbesteed kunnen worden, is dat bij hen niet het geval. In die zin blijft het een wezenlijke opdracht om een goede afstemming op de verschillende gezinsleden te vinden, in het bijzonder voor wat het al dan niet activeren van de verschillende gezinsleden betreft.

Een vraag die zich daarbij stelt is wanneer het 'scharnierpunt' bereikt wordt om over te gaan van invoegen naar toevoegen. In de praktijk, zo leren ons de trainings- en supervisiesessies, alsook de overlegmomenten met TAO, blijkt dat hier geen eenduidig antwoord op gegeven kan worden. Aansluiten bij de leefwereld van de betrokkene, door bijvoorbeeld over hun interesses te praten, blijkt ook hier mogelijkheden te bieden. Soms maakt net de aansluiting van leefwereldaspecten van de verzorgende bij leefwereldaspecten van de ouder/het gezin (bv. gescheiden, kinderen in dezelfde leeftijdscategorie) dat nieuwe ervaringen en perspectieven ingebracht of toegevoegd kunnen worden. Anderzijds kan soms een confronterende aanpak aangewezen en werkzaam zijn, zo getuigen niet alleen professionelen (bv. vormingswerker en opgeleide ervaringsdeskundige van TAO), maar ook ouders zelf. Zo meldt een coach dat hun communicatie over de aanhoudende onhygiënische toestand in het gezin, niet bij het gezin is aangekomen (TVZ, 21/06/2012). De ouders zeggen daarover in het evolutiegesprek *'Had ze het ons maar eerlijk gezegd.'* Verschillende betrokkenen, waaronder de verzorgende, de coach, de thuisbegeleidingsdienst, hebben voorafgaand aan de stopzetting van de ondersteuning door deze verzorgende, herhaaldelijk initiatieven genomen om met de gezinsleden aan de hygiënische omstandigheden te werken, steeds vanuit het idee dat ze het gezin kansen wilden blijven geven. De trainer duidt dit in de training met de bewoording *'Zachte heelmesters maken stinkende wonden.'* Het is a.h.w. pas door de 'breuk met de verzorgende', dat het gezin de grenzen waarbinnen een verzorgende in hun gezin kan werken, (kunnen) zien en ervaren én dat de communicatie over dat gegeven een ingang of aansluiting bij het gezin vindt.

#### 4.2.5 Gezinnen bij wie het ondersteuningstraject voortijdig wordt stop gezet en financiële drempels om ondersteuning (op maat) te kunnen krijgen

Bij de beschrijving van de respondentengroep (supra, 3.5.2) rapporteerden we dat het aantal ondersteuningstrajecten dat binnen Thuiscompagnie voortijdig wordt stop gezet klein is. In 2011-2012 stopte in 9 van de 115 geregistreerde gezinnen de ondersteuning. De ondersteuning werd voor één van deze gezinnen later echter terug opgestart, zij het in een andere gemeente en vanuit een andere dienst gezinszorg. Daarenboven werd in een gezin de ondersteuning stop gezet na een geleidelijke afbouw. Omdat de ondersteuning in dit gezin geleidelijk in intensiteit werd afgebouwd en na verloop van tijd, omdat al de opdrachten gerealiseerd waren en zich beklijvende veranderingen hadden ingezet, stop gezet kon worden, laten we dit hier verder buiten beschouwing. In wezen gaat het hier immers niet over een voortijdige stopzetting.

Het initiatief voor het voortijdig stop zetten van de ondersteuning en de redenen die daarbij opgegeven worden zijn heel verscheiden. In iets meer dan de helft van de gevallen nam de dienst of een andere voorziening het initiatief (5/8). Voor 3 stopzettingen kwamen de dienst en het gezin tot een wederzijds akkoord:

- de dienst of andere voorziening neemt het initiatief (5 gezinnen): de coach viel weg (2), uitgeprocedeerde asielzoekers (1), gezin hield zich niet aan de afspraken (bv. de verzorgende stond meermaals voor een gesloten deur, de coach kon geen contact maken) (1), door plaatsing van één van de kinderen betaalde het CBJ de kosten voor de inzet van de verzorgende niet meer (1),

- een wederzijds akkoord (3): een gezin had andere prioriteiten, een gezin verkoos op de vroegere vertrouwde dienst en verzorgende een beroep te doen, een gezin verhuisde.

De verwijzing naar de belemmering die uitgaat van de betalingsregeling (cf. stopzetting van de betaling van de kosten door het CBJ) vraagt een bijkomende verduidelijking. In het registratiesysteem van Thuiscompagnie is deze reden ondergebracht in de groep 'wederzijdse toestemming'. Het lijkt ons eerder een beslissing op organisatieniveau. Het is immers niet uitgesloten dat dit gezin nog verdere ondersteuning wou, maar daar noodgedwongen, om financiële redenen van af zag. Het spreekt voor zich dat het niet uit te maken is of de ondersteuning door Thuiscompagnie, eens de plaatsing van het kind opgeheven is, terug in het vizier komt of aangewezen is.

Volgens de coachen en aanmelders, is de **kostprijs een belangrijke drempel voor de opstart van de ondersteuning en/of de intensiteit van de ondersteuning**. Zo getuigt bijvoorbeeld een coach dat het ocmw de kosten niet wil betalen omdat het gezin – met een grote schuldenlast - een hoog inkomen heeft. Een andere coach rapporteert dat het CBJ voor 4u in de kosten wil tussenkomen, terwijl het gezin een grote ondersteuningsnood te kennen geeft. Verschillende gezinnen knappen op de te leveren financiële bijdrage af. *'Zelfs de 50 cent of 1 euro is soms te veel'*, zo getuigt een aanmelder (KBG, 12/12/2011). Eén van de ouders in de respondentengroep pleit voor een bijsturing van de financiële marge, zodat meer gezinnen op deze hulp een beroep zouden kunnen doen. Tegen het licht van de gewijzigde regeling inzake de minimale tarieven voor gezinszorg die vanaf 1 januari 2013 in voege treedt, wordt de financiële drempel mogelijks voor nog meer gezinnen een hindernis om op Thuiscompagnie een beroep te doen (KBG, 31/05/2012). Tegelijkertijd heeft het 'zelf' betalen van een bijdrage ook zijn betekenis. Het geeft hen mogelijks ook (meer) autonomie om de ondersteuning stop te zetten.

### 4.3 Innovatieve doelstellingen en aanpak van Thuiscompagnie

Zoals in de inleiding en de beknopte beschrijving van de werking van Thuiscompagnie vermeld (supra, 2.4), beoogt Thuiscompagnie op micro-, meso- en macroniveau resultaten te boeken:

- arme gezinnen vinden dat hun levenskwaliteit verbeterd is (microniveau),
- gezinnen in armoede kunnen een beroep doen op een hulpverleningsnetwerk dat hen effectief ondersteunt om hun dromen waar te maken (mesoniveau),
- de aanpak is een blauwdruk voor een versterkend en verbindend armoede- en welzijnsbeleid (macroniveau).

Thuiscompagnie wil dit realiseren door:

- (1) te werken aan afstemming van de hulpverlening aan mensen in armoede,
- (2) praktische hulpverlening en ondersteuning aan te bieden,
- (3) sociale ondersteuning voor deze gezinnen uit te bouwen.

Deze doelstellingen van Thuiscompagnie sluiten naadloos aan bij verschillende prioritaire doelstellingen van het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009:

- *zorg op maat bieden aan de gebruiker en een kwaliteitsvol zorgcontinuüm creëren, door zelfzorg, mantelzorg en professionele zorg correct en individueel aangepast in te zetten,*
- *de kwaliteit van wonen en zorg verhogen door passend in te spelen op de individuele fysieke en psychische noden van de zorgvrager, met voldoende aandacht voor sociale inclusie en het welbehagen van de zorgbehovende.*

Thuiscompagnie beoogt deze doelstellingen zelfs over verschillende diensten en organisaties heen te realiseren. De eerder vermelde prioritaire doelstellingen worden in het decreet (Hoofdstuk II, art. 4)

puntsgewijs hertaald in de doelstellingen en werkingsprincipes van de woonzorg: gevraagd en aanvaard door de gebruiker, oog hebben voor de hele zorgsituatie, best aangepast zijn aan de behoeften van de gebruiker (aard, tijdstip, plaats, duur en intensiteit), eerbiedigen van de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker en zijn mantelzorgers, vrijwaren, ondersteunen en stimuleren van de persoonlijke autonomie en zelfverantwoordelijkheid van de gebruiker en zijn mantelzorgers, rekening houdend met hun draagkracht, maximaal een beroep doen op het zelfzorgvermogen en de zelfredzaamheid van de gebruiker en zijn mantelzorgers, informeren over zorg, communicatie, vrijwilligerszorg stimuleren, inspraak gebruikers, beleidsgericht belemmerende factoren inzake woonzorgaanbod signaleren, vorming, training en intervisie ter bevordering van deskundigheid. Vooral van de 3 laatst vermelde aspecten kunnen we quasi met zekerheid zeggen dat ze, in tegenstelling tot bij Thuiscompagnie, veelal onderbelicht blijven in de reguliere gezinszorg. Dienstverantwoordelijken rapporteren immers dat hierin net het innovatieve aspect van Thuiscompagnie gelegen is en dat de 'reguliere' beschikbare middelen voor vorming, training en supervisie ontoereikend zijn (TDS, 18/10/2012, zie ook verder).

Zorg op maat en inspelen op de individuele fysieke en psychische noden van de zorgvrager zien we weerspiegeld in de uitgangsprincipes van Thuiscompagnie. Thuiscompagnie wil gezinnen ondersteunen en refereert daarbij naar drie sleutelwoorden: verbinden, versterken en vergezellen. Deze sleutelwoorden zijn heel nauw met elkaar verbonden. Ze vloeien als het ware uit elkaar voort. Thuiscompagnie wil gezinnen in **verbinding** brengen met zichzelf: wat ervaren zij als gezin belangrijk, waarin willen ze ondersteund worden? Dit is bepalend voor de ondersteuning die in het gezin geboden wordt. Het biedt een insteek om gezinnen terug meer greep op hun eigen situatie te geven, het herstelt het vertrouwen in zichzelf, in de toekomst en in de samenleving. De verbinding met zichzelf is m.a.w. een bouwsteen om te werken aan verbinding met anderen, met de samenleving en zijn voorzieningen én om hen sterker te maken. Door de gezinnen, vertrekkend vanuit hun eigen behoeften praktisch te ondersteunen, door samen met hen concrete dingen te doen en te leren, beoogt Thuiscompagnie gezinnen **sterker** en weerbaarder te maken.

In het voorgaande werd reeds meermaals gewezen op verbinding met anderen, dat zich ook vertaalt in de dimensie **vergezellen**. Thuiscompagnie motiveert hulpverleners en vrijwilligers om samen met de gezinnen op pad te gaan. Dit sluit naadloos aan bij de opdracht van de erkende voorzieningen (Woonzorgdecreet, Hoofdstuk II, Art. 4, 15°): vrijwilligerszorg stimuleren, organiseren of samenwerkingsverbanden aangaan met organisaties die vrijwilligerszorg aanbieden.

De grote parallellen in de regelgeving voor de 'reguliere' dienstverlening van diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg en hoe Thuiscompagnie beoogt te werken, brengt ons bij de vraag waar het innovatieve aspect van Thuiscompagnie dan in gelegen is. Vooral de theoretische onderbouwde en van implementatievoorwaarden voorziene Bind-Krachtvisie springt hier in het oog. Zowel de verzorgenden als de coachen worden hierin opgeleid, getraind en/of gesuperviseerd (cf. supra). Eén van de dienstverantwoordelijken ziet hierin het grootste verschilpunt met de reguliere dienstverlening. (TDS, 18/10/2012): *De sterkte van Thuiscompagnie is dat het werkt met helpende, relevante en krachtgevende methodieken. Dit is een kracht die op veel meer terreinen, ook voor andere doelgroepen, nodig is.* Waar in de reguliere gezinszorg voor de verzorgenden vooral op praktisch vlak (bv. uurregeling, inzetbaarheid) op systematische basis terugkoppeling of overleg voorzien is, worden de verzorgenden in Thuiscompagnie ook systematisch inhoudelijk opgevolgd en ondersteund. De trainingen zijn daarin een belangrijke ondersteuningsbron, maar ook het individueel of groepsoverleg met de coach. Verder zullen we zien dat laatst vermelde in de praktijk niet altijd lukt en/of voldoet aan de behoeften van de verzorgenden.

Niet alleen voor de verzorgenden, ook voor de coachen zijn er verschillende inhoudelijke vormings- en ondersteuningsmogelijkheden voorzien (cf. mogelijke deelname aan trainingen, supervisie en intervisie). Gelet op het feit dat in deze verschillende initiatieven de ondersteuningstrajecten zowel

naar verloop als naar resultaten ('Zijn er veranderingen?') opgevolgd worden (zie ook het fasenmodel in *Bijlage 1* en de evolutiebesprekingen), illustreert de aandacht van Thuiscompagnie voor de opvolging van processen en resultaten. Vraag is in welke mate deze intentie ook in de praktijk vorm krijgt. Uit onderzoek naar werkzame factoren in de hulpverlening blijkt immers een *systematische* monitoring van ondersteuningstrajecten één van de belangrijke werkzame factoren te zijn (Pijnenburg, 2012). In punt 4.7.3 gaan we daar verder op in.

Terugkerend naar de implementatie van het versterkend en verbindend werken, beoogt Thuiscompagnie dit kader ook op dienstniveau ingewerkt te krijgen. Thuiscompagnie voorziet in een specifiek vormingsaanbod voor bijvoorbeeld verantwoordelijken van de betrokken diensten en stelt het middelen ter beschikking om TAO ook in de diensten in te zetten. Thuiscompagnie ziet daarbij de coachen niet alleen als facilitators om TAO ook op dienstniveau in te schakelen, maar ook als facilitators om zelf, in overleg met collega's en/of door vormingen, de visie van Thuiscompagnie op het werken met gezinnen in armoede (cf. versterkend en verbindend werken) in hun dienst inbrengen. In die zin is de opdracht van de coachen veel ruimer dan het coachen van de verzorgenden en het opvolgen van de ondersteuningstrajecten in de gezinnen.

Een ander initiatief om de continuïteit van de werking, zonder verlies van inhoudelijke stoffering en opvolging, voor te bereiden, is de organisatie van terugkoppelingseminaries (5 juni 2012 en 18 oktober 2012). Daarnaast draagt Thuiscompagnie deze visie ook uit bij de LCO-coördinatoren. Op die manier beoogt Thuiscompagnie het zogenaamde olievlekprincipe nu reeds op een breder netwerk van hulpverleners toe te passen.

Terugkerend naar de vraag waar, in vergelijking met het reguliere zorgaanbod, het innovatieve van Thuiscompagnie in gelegen is, kunnen we dit antwoord aanvullen met 'samen doen'. Dit vloeit in wezen ook voort uit de eerder vermelde Bind-Krachtvisie. De verzorgenden staan voor de opdracht om op het tempo, aansluitend bij de leefwereld(thema's) van de betrokkenen samen met hen aan de slag te gaan. De gezinsleden zijn m.a.w. niet alleen de mee-bedenkers, maar ook de mee-uitvoerders. Daarenboven beoogt Thuiscompagnie ook een groei- en leerdimensie in de ondersteuning in te brengen zodat gezinnen ook zonder de verzorgende, hun huishouden (terug) kunnen runnen.

Een ander belangrijk innovatief aspect is o.i. gelegen in het feit dat vanuit een praktische insteek aan de vervulling en kwaliteit van verschillende levensdomeinen gewerkt wordt. Dit in tegenstelling tot veel andere hulpverleningsvormen waar het 'praten over wat moet veranderen' een dominant patroon is (supra, 2.1). Deze praktische insteek, gecombineerd met het werken aan de afstemming van de hulpverlening en de aandacht voor nazorg, betekent dat zij verschillende aangewezen strategieën voor het werken met kwetsbare gezinnen, in hun aanpak combineren en afgestemd op de noden van het gezin inzet. Naast het eerder beschreven Refresh model (supra, 4.2.3), komen ook elementen van het 'Orde op zaken model' en het 'Stut en steun model' in de aanpak van Thuiscompagnie voor. Verbinding maken met de maatschappij en haar diensten en ondersteuning bij de organisatie van het dagelijks leven, zijn immers kernopdrachten die respectievelijk aansluiten bij het 'Orde op zaken model' en het 'Stut en steun model'. Het 'Orde op zaken model' richt zich tot *'kwetsbare gezinnen met één of meerdere risicofactoren die buitengesloten kunnen raken en in problemen dreigen te komen. Zij hebben vooral een aanpak nodig waarbij hen geleerd wordt om toegang te krijgen tot voorzieningen. Hierbij moet coördinatie van de voorzieningen en instellingen voorhanden zijn.'* Het 'Stut en steun model' is aangewezen bij *'Gezinnen waarin sprake is van een chronische, hardnekkige en problematische situatie, waardoor men moeite heeft met het organiseren van het dagelijks leven. Ze hebben langdurige en intensieve begeleiding nodig.'* (Steketee en Vandenbroucke, 2010 in Berg-leclercq, 2012, p.5). Eerder bleek reeds dat het merendeel van de gezinnen reeds op meerdere hulpverleners een beroep doet. Dit neemt niet weg dat, zo blijkt uit het volgende punt, verzorgenden voor verschillende gezinnen nog een belangrijke rol spelen om contacten met andere diensten mogelijk te maken. In dat punt zullen ook

blijken in hoeverre dat de verzorgenden van Thuiscompagnie inzetten op de organisatie van het dagelijks leven.

## 4.4 De ondersteuning in het dagelijks gezinsgebeuren

In dit punt brengen we in kaart hoe de ondersteuningstrajecten in de bevraagde gezinnen vorm krijgen en welke betekenis de gezinsleden daaraan geven. Hoe ervaren zij de ondersteuning? Stemt dat overeen met hun verwachtingen? Wat betekent voor hen de verzorgende? Vinden zij de ondersteuning aanbevelenswaardig voor andere gezinnen? De betekenis van de coach nemen we hier niet op, maar in een volgende punt (4.5) waarin we ook de rol van de diensten in kaart brengen.

### 4.4.1 Een breed palet aan ondersteuningstaken

Door de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg kan een grote variatie aan praktische taken opgenomen worden, gaande van de in de literatuur en het werkveld onderscheiden 'activiteiten dagelijks leven' tot andere, 'functionele taken'. In de onderzoeksgroep verleent geen enkele verzorgende hulp bij de 'activiteiten dagelijks leven'. Op 1 moeder na, die wekelijks door een verpleegkundige gewassen wordt, slagen al de andere respondenten er in om zich zelfstandig te wassen, aan en uit te kleden, te verplaatsen, te eten enz. De **praktische taken** die door de verzorgende opgenomen worden, situeren zich m.a.w. uitsluitend **op functioneel vlak**. Zoals eerder vermeld, zijn er 28 taken te onderscheiden waarbij verzorgenden ondersteuning bieden (supra, 4.2.3). Het aantal taken dat een verzorgende in een gezin opneemt varieert van 3 tot 15. Het gemiddeld aantal opgenomen taken over de hele respondentengroep bedraagt 10,6.

De verzorgenden nemen vooral taken op in de woonkamer, maar ook de keuken en het sanitair behoren tot het werkgebied van de verzorgenden (telkens in 7/12 gezinnen) en de slaapkamer(s) (in 6/12 gezinnen). Inzoomend op de concrete taken die de verzorgenden opnemen, komt opruimen het meeste voor (9 gezinnen), gevolgd door strijken (8), zorg en aandacht voor de kinderen (7), het opbergen van kledij (6), afstoffen (6), stofzuigen of vegen (6). Winkelen, vensters wassen, de was uithalen en het beddengoed verschonen worden in 5 gezinnen door de verzorgende opgenomen, dweilen, afwassen en de kinderen eten geven telkens in 4 gezinnen. De andere taken worden in 1 tot 3 gezinnen opgenomen: eten maken, bedden opmaken, contacten met diensten, financiën opvolgen, administratie opvolgen, afval sorteren, was insteken enz.

De taken worden **hoofdzakelijk samen met en/of afwisselend door de moeder opgenomen**. Drie taken worden enkel en alleen door de verzorgende uitgevoerd: strijken (wordt door 4 van de 9 gezinnen waar gestreken wordt alleen door de verzorgende gedaan), het wassen van de vensters (2) en het sorteren van afval (1).

Het is eerder **uitzonderlijk** dat de verzorgende zich op het **takterrein van de vader** begeeft en/of **samen met hem taken opneemt**. Bij de beschrijving van de ondersteuningskenmerken van de respondentengroep (supra, p.41) hebben we reeds beschreven dat in één gezin de verzorgende een halve dag per week 'exclusief' met vader aan de slag gaat, in de andere gezinnen is dat minder intensief tot occasioneel of onbestaande. Inzoomend op de concrete taken gaat het vooral over het 'gezamenlijk' opnemen van het onderhoud van de woonkamer (in 3 gezinnen) of van de zorg of aandacht voor de kinderen (in 3 gezinnen). Voor taken zoals opruimen, vensters wassen, koken, afwassen enz. geldt dat telkens voor 1 of 2 gezinnen.

De verscheidenheid aan taken die door de verzorgende opgenomen wordt, komt ook uitdrukkelijk ter sprake wanneer de respondenten een omschrijving gevraagd wordt van de ondersteuning<sup>15</sup>. Voor 7

---

<sup>15</sup> Deze open vraag werd vóór de gesloten vragen naar de taakopname in het gezin en de hulp of ondersteuning die ze daar al dan niet van de verzorgende of anderen krijgen, voorgelegd. Daardoor kregen we ten volle, vanuit het perspectief van de respondent, een beeld van hoe zij de ondersteuning ervaren en zien.



respondenten is de omvang aan taken zelfs zo groot dat ze in eerste instantie te kennen geven dat ze dat niet kunnen omschrijven, bv. *'Dat ik het niet weet. Dat is eigenlijk helemaal, dat kan ik niet zeggen van wat dat is, nee.'* of *'Ik kan dat niet voorstellen.'*

Al dan niet na een aansporing om zelf een omschrijving te geven, verwijzen nagenoeg alle respondenten (16/18) naar één of meerdere praktische taken die door de verzorgende opgenomen worden. 10 respondenten verwijzen in eerste instantie naar een algemene beschrijving in termen van *'alles doen, een beetje van alles doen'* en vullen die aan met meer concrete beschrijvingen van wat de verzorgende in het gezin doet en/of op welke manier de verzorgende dat doet.

*We doen eigenlijk alles, winkelen, papieren regelen, ja echt alles. (moeder Kim)*

*Wat zij doen, dat is zo een waaier dat ik zelf niet weet hoe of wat, dat is echt persoonlijke begeleiding tot op het bot. (moeder Kimberly)*

*Thuiscompagnie, die hun takenpakket dat is een veel grotere waaier [tegenover poetsvrouwen in het dienstenchequesysteem] en daar kunnen ze ook veel meer van afwijken. Dus in het takenpakket staat nu niet van ja ge met uwe klant zijn kind gaan wandelen als het zonnig is, dat staat er niet in. Dat is meer op hun ingeving zelf. (vader Robert)*

De praktische taken die de respondenten in hun omschrijving spontaan vermelden zijn: opruimen, zorg en aandacht geven aan de kinderen (bv. een schema opstellen voor het computergebruik, met de kinderen iets doen zodat moeder een huishoudelijke kan opnemen, samen met moeder en kind naar de bibliotheek gaan of gaan wandelen), koken, hulp bij de administratie (bv. telefonisch contact met een dienst voor het opvragen van een document dat ze voordien niet aan vader wilden geven), boodschappen doen, poetsen, hulp bij het beheren van de financiën (bv. goedkope producten, aankooptips: wat hebben we nog en wat moeten we wel of niet kopen), afwassen en strijken.

Tien respondenten verwijzen daarbij ook spontaan naar de wijze waarop de verzorgende die praktische taken in de praktijk brengt: **het samen doen, de gestructureerde planmatige aanpak, de aansporing om zelf na te denken en te beslissen over wat er moet gebeuren, niet bemoeien, niet continu kritiek, helpen om zelfstandig te zijn, het aanleren en geven van tips om dingen beter te doen of op weg helpen naar een goede manier van doen, zich bezig houden met mensen en met het hart dingen doen.** Dit alles weerspiegelt de doelstellingen en de wijze waarop Thuiscompagnie in de gezinnen ondersteunend wil werken: verbindend, versterkend en vergezellend.

Aansluitend daarbij brengen verschillende respondenten (11/18) ook spontaan een andere dimensie van het takenpakket van de verzorgenden van Thuiscompagnie in het vizier: de mogelijkheid om met de verzorgende tot een gesprek te komen, om met haar te **kunnen praten**. Dit praten biedt onder andere emotionele steun, bijvoorbeeld door het begrip dat de verzorgende toont voor de situatie van de moeder of door hen te ondersteunen of hen er bovenop te helpen op een moeilijke dag. Vier moeders maken in dat verband een vergelijking met wat een psycholoog of psychiater doet (bv. *'Heb je iets op uw lever, ge gooit het er uit en ze luisteren. Ge hoeft er niet voor naar de dokter te lopen voor een pilleke.'* of *'Dat is net zoals dat ge bij een psychiater gaat zitten en ge vertelt wat uw problemen zijn. Ze helpt u dan.'*). Daarnaast bieden de gesprekken ook nog op andere vlakken een meerwaarde zoals het inbrengen van een andere, extra, kijk of de motiverende en stimulerende kracht om de dingen aan te pakken.

*Die komen u eigenlijk aanleren (stilte) en ondersteunen (stilte), zowel emotioneel als, ja, (stilte) als het doen zelf. En ja met emotioneel bedoel ik dan, als ge dan een minder goede dag hebt en van kijk dat is niet goed gegaan en dat is niet gegaan en ik kan dat niet. Ja dat ze zeggen 'Ja maar Lelie denkt ge dat dat bij een ander allemaal op één twee drie gaat of wat? Dat is overal, ge moogt zo een keer een dag hebben. Maar kom, nu gaan we dat terug aanpakken*

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

*Ze komt u helpen en begeleiden en een beetje aanleren hoe dat ge dingen het beste kunt doen, qua opruimen en zo en een beetje structuur geven toch. Vooral zo, ja, een beetje, zo u een beetje aansporen en tips geven van hoe ge dingen beter kunt doen. [Over welke dingen gaat het dan?]. Vooral straffen en belonen naar mijn zussen toe. Want dat is iemand van buiten af en voor iemand van buiten af is het altijd gemakkelijker om iets te zeggen dan dat ge binnen in een gezin zelf zit. Dat heb ik al gemerkt bij andere mensen ook. Of op de tv ook: ge kunt die toch zo straffen of ge kunt dat toch zo doen. Ja van buitenaf is dat altijd gemakkelijker dan iemand van binnen het gezin. Ja dat is toch een extra kijk op de dingen, dat kan wel helpen. (jongere Joske)*

*De verzorgende is zo meer een, wij zijn een gezin, en zij is dan het extra er boven op. ... Ja, het doorzettingsvermogen, want dat is wat wij minder hebben, het doorzettingsvermogen. Zij is dan het extra daarbij, om de volledige taak te kunnen volbrengen. (vader Robert)*

Vijf respondenten verwoordden, al dan niet aansluitend bij het voorgaande, ook uitdrukkelijk het **verschil met een poetsvrouw**.

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

Opmerkelijk is dat 10 respondenten bij de beschrijving van waar de ondersteuning voor staat, ook spontaan verwijzen naar uitkomsten en veranderingen die ze bij henzelf, in hun gezin of bij de kinderen zien. Ze formuleren dat veelal in termen van de (grote) ondersteuning die ze ervaren. Meer concreet rapporteren ze bijvoorbeeld: minder stress ervaren, minder humeurig zijn, zich terug buitenshuis begeven. In punt 4.6 gaan we verder in op de veranderingen die zich individueel en/of op gezinsniveau hebben voorgedaan. We leggen ons eerst verder toe op de beoordeling van de ondersteuning.

#### 4.4.2 Ingeloste en overtroffen verwachtingen

Inzoomend op de verwachtingen van de ouders, sluit wat de verzorgende doet, voor 7 ouders aan bij hun verwachtingen. Voor 8 ouders overtreft dat zelfs hun verwachtingen.

*Ik had niet verwacht dat ik zo een goeie zou krijgen. (moeder Lisa)*

*Nee dat had ik niet verwacht. Ik had verwacht, misschien krijg ik iemand die gewoon hier komt en die het werk snel snel doet en vertrekt. Niet iemand zoals zij. Ze staat open naar mij en mijn kinderen, bijvoorbeeld als ze iets nodig hebben om te maken. Dat is bij haar positief. Ze denkt na wat ze kan doen, zoals voor de kinderen, dat is chapeau, echt waar. (moeder Amani)*

*Dat is boven de verwachtingen. Er is op korte tijd veel gebeurd. (vader Jef)*

*Als ge de folder zou lezen, ik bedoel de algemene infolder die ge krijgt en ge gaat dat vergelijken met wat ze doen, ja dan is dat een groot verschil. Wat in de folder staat, dat is maar heel kort. Maar wat ze doen, als ge dat zou vergelijken. In het boekje staat er maar één taak, het huishouden staat er bijvoorbeeld bij. Maar wat houdt dat in? Als ge die twee vergelijkt, wat dat zij effectief doen in praktijk en wat in theorie op papier staat, dat is een groot verschil. ... Ja ze doen meer dan wat in de folder staat natuurlijk. (vader Robert)*

Slechts één moeder rapporteert dat ze meer had verwacht en dat in termen van vooruitgang op persoonlijk, emotioneel vlak. Ze ziet daarin echter niet zozeer een rol voor de verzorgende weggelegd, maar wel voor een andere professional.

*Ge verwacht altijd meer. [Wat had je meer verwacht?] Meer dingen kunnen aanpakken in ene keer. Maar dat gaat niet. Dan moet ge die [verzorgende] dagelijks hebben. Ik wil wel dat dat rapper gebeurt. Persoonlijk zou ik dat liever hebben, dat dat allemaal rapper zou gebeuren. ... Twee maal vier uren, dat is goed, dat is het niet. Maar ik bedoel, ik denk dat het ook belangrijk is, als ik zoiets zou moeten organiseren, als ik de macht zou hebben om alles te mogen gebruiken van wat er hier op de markt is, ik zou er zelf zo een soort coaching, psycholoog inschakelen die ook nog een keer bij je apart komt voor, ja, het heeft niet alleen met uw doen te maken, het is ook emotioneel, het zit veel dieper. (moeder Lelie)*

#### 4.4.3 Een grote tevredenheid over de ondersteuning door de verzorgende

De waardering die de 16 ouders en de 2 jongeren over de ondersteuning door hun verzorgende uitspreken is bijzonder groot. Op een schaal van 0 tot 10 bedraagt de **gemiddelde tevredenheidsscore** voor al de respondenten **9,4** (sd= 0,77).

Op de vraag naar wat hen het meeste ondersteund heeft of waaraan ze het meeste hebben gehad, verwijzen nagenoeg alle respondenten naar meerdere aspecten van het ondersteuningspakket. Slechts uitzonderlijk licht een respondent daar één aspect uit. Zes moeders en een vader antwoorden in eerste instantie dat ze over alles tevreden zijn. Bij doorvragen waar dat alles precies voor staat, geeft elk van hen wel een concrete invulling. De totale respondentengroep voor ogen nemend, spreken de respondenten over het **brede spectrum van ondersteuningsaspecten** hun tevredenheid uit: 15 respondenten verwijzen naar praktische aspecten als meest steunegend en 11 respondenten naar psychosociale aspecten. Dat zowel de praktische als de psychosociale aspecten de dienst uitmaken blijkt ook uit het antwoordprofiel op de vraag naar de betekenis van de verzorgende: op 2 uitzonderingen na, nemen al de respondenten beide aspecten spontaan in hun omschrijving op.

*Ik heb er wel heel veel aan als de verzorgende hier is. ... Ja ze doet haar werk echt goed. Ze geeft me toch ook vaak advies: hoe kan ik iets beter doen, zo van gaan we dat daar opruimen en dat kan je zo schoonmaken en ze is gewoon ook heel goed met de kleintjes. ... Ja, ik ben heel tevreden met wat ze doet en hoe ze het doet. ... Ja het is toch een grote hulp voor mij. Het heeft toch goed gedaan. Misschien komt het gewoon omdat het goed klikt tussen haar en mij. Eerst had ik gewoon niemand en door alle stress, dan zie je alles heel donker. Ja, dan is zij gekomen en het klikte. Ze helpt me gewoon met alles goed. Het doet me echt wel goed als ze hier is en als ze me met alles helpt hier in huis. ... Het is toch wel een goede vriendin geworden, ze helpt heel veel met de kindjes en ze denkt heel veel aan ons en dat vind ik gewoon echt heel lief van haar. Ik zou het heel jammer vinden als ze niet meer zou komen zeg maar. Niet alleen om te werken, maar ook ... (moeder Christina)*

*Ja het is toch een grote hulp. ... Vooral toch het koken en de hulp met de kinderen en ja met opruimen. Ja vooral de hulp en het babbelen en zo. ... Ge kunt ermee babbelen .... het is plezieriger als er iemand bij is tegenover als ge helemaal alleen zijt. Ge kunt dan ook vragen hoe*

*zou ik dat of wat zou ik daarmee doen. ... Als er nu iets is of zo, dan babbelen we daar toch over, of over de kinderen. (moeder Carla)*

*Dat betekent ook alles he. Je krijgt ook andere handen. Je hand is niet genoeg om alles te doen. Ge krijgt daar goede handen bij. ... Zij is echt speciaal. Ik weet niet hoe ik dat moet zeggen. Haar manier eigenlijk en haar emotioneel. Ja, en ze doet alles wat moet gedaan worden en ze vergeet niets. Dat is belangrijk. Ze onthoudt de datum van de verjaardag van mijn kinderen bijvoorbeeld. Dat is belangrijk voor mij. (moeder Amani)*

*Ze betekent eigenlijk veel. Dit geeft me wel dat gevoel van eigenwaarde te hebben en zelfvertrouwen [stilte] en naar het huishouden toe, de opvoeding. Dat is natuurlijk met vallen en opstaan. (moeder Lelie)*

Inzoomend op de **praktische taken**, zet vooral de ondersteuning bij het opruimen de toon (7 respondenten). Andere taakaspecten worden door 1 tot 3 respondenten vermeld: de was, de strijk, het koken, het poetsen, de organisatie en/of de verdeling van het takenpakket, de tips voor de aanpak van het huishouden, de administratie, tips voor het beheer van het gezinsbudget, de zorg voor de kinderen, de verhuis, de contacten met diensten.

*Toch wel echt de grote dingen in huis. We hadden echt wel een rommelkamer en we hebben die samen opgeknapt en meer alles geordend. Ze heeft me heel vaak geholpen met grote opruiming en grote schoonmaak. Heel vaak kom ik daar niet aan toe door de kleintjes. En ja, we hebben ook wel wat rommel weggedaan naar het containerpark. (moeder Christina)*

*De hulp, gewoon de hulp. Ik krijg nu alles beter georganiseerd. Ze geeft me ook tips met inkopen. Ik ben er wel content van. (moeder Jessy)*

*Ik vind bij mijn zus, daar ben ik van verschoten dat die haar kamer opgeruimd blijft. ... Ik heb het niet van in het begin meegemaakt met de verzorgende. Maar met mijn twee zussen, ik denk dat dat toch wel veel gedaan heeft doordat die hier is. (jongere Joske)*

Niet alleen het samen doen of de hulp die ze bij de praktische uitvoering krijgen, wordt als steunegend ervaren, ook de **mogelijkheid om te praten** en de daaraan gerelateerde **psychosociale ondersteuning** worden meermaals (8 respondenten) als het meest steunegend beoordeeld. Daarbij verwijzen respondenten zowel naar de nabijheid en aanspreekbaarheid van de verzorgende, als naar het feit dat ze aan haar raad kunnen vragen over bijvoorbeeld de kinderen, de aankopen enz.

*Ik heb er heel veel aan. Dat is een steunfiguur eigenlijk omdat ik er ook veel tegen kan vertellen. [Waarover?] Over alles eigenlijk. (moeder Kim)*

*De verzorgende betekent alles voor mij. Op sommige, op veel vlakken. Dat is misschien positief, misschien negatief, ik weet dat niet. Ik vind dat naar mij toe positief, maar misschien naar mijn ouders toe negatief. Ik kan bij de verzorgende heel veel terecht. Mijn ouders weten dat en ja. Zo dat ik meer tegen de verzorgende zeg dan tegen hen. Ik heb het gevoel dat ik meer tegen haar kwijt kan, dan dat ik tegen hen kwijt kan. (moeder Femke)*

Het laatst vermelde citaat illustreert hoe bij de betrokkenen ook de vrees kan bestaan dat net de goede relatie met de verzorgende en in het bijzonder, het feit dat ze in de verzorgende een goede gesprekspartner vinden, de relatie met personen in hun eigen informele netwerk (bv. de ouders), kan vertroebelen. Daarbij aansluitend stelt zich ook de vraag of en zo ja hoe deze sociale ondersteuningsdimensie zich ook op langere termijn kan verder zetten. In punt 4.7.5 gaan we daar verder op in.

Terugkerend naar 'de meest steungevende aspecten', verwijzen 10 respondenten uitdrukkelijk naar de **wijze waarop de verzorgende vorm geeft aan de ondersteuning**: ze appreciëren dat de verzorgende altijd op tijd komt, dat ze haar tijd neemt of ze appreciëren haar positieve ingesteldheid, haar positieve kritiek, haar begrip, haar stimulerende en motiverende aanpak of de vriendschap die ze van haar kregen.

*Ja, meestal lig ik nog te slapen als ze komt. En als de verzorgende er is en ik beneden kom, dan is dat direct opgeruimd en zo. Dan zie ik ze meestal nog efkes en dan is dat wel fijn van 'ah goeie morgen'. Dan is dat direct zo een heel, ja. (jongere Xena)*

*Voor mij zijn zoveel dingen, ik kan dat juist niet op één ding pinnen. Dat is moeilijk voor mij, ja. [Kan je voorbeelden geven van wat die dingen zijn?] Positieve kritiek (lacht), dat mijn zelfbeeld terug omhoog gaat. [Hoe is daaraan gewerkt of wat heeft dat mogelijk gemaakt?] Doordat ik wat meer uit mijn schelp kwam en dat ik dan ook meer zin had om wat meer dingen te presteren. Waar dat ik vroeger eigenlijk geen goesting meer in had. Ze hebben eigenlijk niet veel gedaan. Ze hebben mij aangewakkerd en dat is vanzelf gegaan. Het is die duw in de rug eigenlijk. Ik moet het toch alleen doen op het laatste moment. Maar zij hebben mij juist die duw gegeven, daar waar dat ik het nodig had. Ja zij hebben de bomen uit het bos gekapt zodat ik de bomen weer kon zien, dat is het. (moeder Kimberly)*

Vijf respondenten verbinden hun steunervaring aan de **betekenis van de verzorgende voor de andere gezinsleden**. Zij verwijzen naar de praktische hulp die de verzorgende aan de partner biedt (moeder of vader), naar het luisterend oor dat zij voor de partner is (cf. dit ontlast moeder, geeft haar rust), naar het feit dat de kinderen de verzorgende graag hebben of naar de ondersteunende betekenis voor de broers en/of zussen (bv. de verzorgende als communicatiemiddel tussen de kinderen en moeder).

Slechts **3 respondenten** (2 vaders en 1 jongere) formuleren doorheen het interview **tekortkomingen** in de wijze waarop de verzorgende actief is. De jongere verwijst naar de invulling van de resterende werktijd wanneer al de voorziene taken gedaan zijn en naar de wijze waarop de was geplooid en gesorteerd wordt. De **werkwijze** van de verzorgende stemt niet overeen met hoe moeder en de kinderen dat doen. Desalniettemin vindt deze jongere dat het samen opplooiën en sorteren van de was 'eigenlijk wel tof is'. Zoals eerder al beschreven (supra, 4.2.4, p.60), verwijzen beide vaders naar het feit dat de aanwezigheid van de verzorgende hun **bewegingsruimte** thuis en hun omgang met mensen uit hun eigen netwerk **inperkt en/of verstoort**. Eén van hen voelt zich ook miskent in de **wijze waarop hij bij huishoudelijke taken ingeschakeld** wordt.

Andere kanttekeningen die gezinnen bij de ondersteuning plaatsen hebben niet zozeer betrekking op de uitvoering van de ondersteuning door de verzorgende, maar wel op de werking op dienstniveau. Zo vragen 5 gezinnen een snellere inzetbaarheid van verzorgenden (zie verder, 4.5.4) en vraagt één van deze moeders dat de dienst haar zelf op de hoogte zou brengen als de verzorgende onverwacht niet kan komen. In het verleden is het al drie keer gebeurd dat moeder op de komst van de verzorgende rekende, even afwachtte en na enige tijd zelf de dienst contacteerde om te informeren naar het uitblijven van de komst van de verzorgende.

#### 4.4.4 Meer dan 'gewone' verzorgenden waar gezinsleden bij terecht kunnen

Doorheen het interview verwijst het merendeel van de respondenten naar één of meerdere typerende omschrijvingen van hun verzorgende. De omschrijvingen illustreren niet alleen de betrokkenheid en vertrouwdheid van de verzorgende in het gezin, maar ook de openheid, betrokkenheid en vertrouwdheid van de gezinsleden tegenover de verzorgende. Daarnaast kennen ook verschillende respondenten een typering toe die verwijst naar de psychische ondersteuningsrol van de verzorgende en daarbij, zoals eerder al vermeld, de vergelijking maken met een psycholoog of psychiater.

**Familiegerelateerde omschrijving** (5 respondenten): familie, zus, bv. 'die weet alles, die kent de gewoontes, dat is als familie', 'Ze is gewoon iemand van ons gezin, dat is niet iemand vreemd die van buiten, ze kent ons huis, alles nu', 'dat is eigenlijk de man in huis', 'dat is een zus voor haar.'

**Vriendengerelateerde omschrijving** (5 respondenten): een vriendin, bv. 'dat is zo wat als een vriendin'.

**Gezelschapsgerelateerde omschrijving** (2 respondenten): een gezelschapsdame, een kamermeisje.

**Psychisch ondersteunende omschrijving** (4 respondenten): een psycholoog, een psychiater, bv. 'Dat [vriendin en verzorgende] zijn eigenlijk mijn psychologen. Want zij [verzorgende] zal mij dan ook met raad bijstaan, wat dat ge kunt doen en zo, ja.', 'Dat is net zoals dat ge bij een psychiater gaat zitten en ge vertelt wat uw problemen zijn. Ze helpt u dan.'

Voor een derde van de respondentengroep (6/18) is de betekenis van de verzorgende van die aard dat ze geen andere verzorgende zouden willen. In de praktijk betekent dit dat ze bijvoorbeeld bij ziekte of vakantie van hun verzorgende geen andere verzorgende wensen. Eén van hen zou dat wel overwegen wanneer de verzorgende 3 of 4 maanden niet zou kunnen komen. Daarnaast verwijzen ook nog 2 respondenten naar het mogelijk gemis of spijt wanneer de verzorgende niet meer zou komen, bijvoorbeeld 'We kunnen die niet meer missen' (jongere Xena) en 'Ik zou het gewoon heel jammer vinden als ze niet meer zou komen. Niet alleen om hier te werken maar ook, het is toch wel een goede vriendin geworden. En ook, ze helpt heel veel met de kindjes en ze denkt heel veel aan ons eigenlijk en dat vind ik gewoon echt heel lief van haar.' (moeder Christina).

De coachen en diensten signaleren dat de verzorgenden die in Thuiscompagnie instappen veelal 'de crème' van hun verzorgenden zijn (o.a. TDS, 18/10/2012). Ervaring in het werken met gezinnen in armoede, een brede kijk, engagement enz. zijn aspecten die bij de selectie van verzorgenden om in Thuiscompagnie in te stappen meespelen. Met het oog op een optimale selectie, inzet, opvolging en ondersteuning van verzorgenden zal Thuiscompagnie met de verzorgenden, de coachen en de trainers een profiel van verzorgenden uitwerken. Dit kan voor al de betrokkenen meer duidelijkheid scheppen over de verwachtingen die t.a.v. de verzorgenden worden gesteld. Dat profiel lijkt ons heel sterk te kunnen aansluiten bij dat van een 'wraparound care gezinswerker', die, zo onderschrijven Schamhart & Colijn (2012, p.20), *geen specialist is maar een generalist die expert is van het 'gewone leven'*. Verschillende deelaspecten van dat profiel zijn o.i. ook een vertaling van de Bind-Krachtprincipes die in Thuiscompagnie centraal staan:

- vertrouwen op de mogelijkheden van het gezin om greep te krijgen op het eigen leven, ook als de gezinsleden zelf dit vertrouwen niet hebben, geloven in het doel 'herstel van zelfregulatie' en dit actief en aantoonbaar uitdragen,
- aantoonbaar in staat zijn om 'naast' het gezin te staan, dat wil zeggen niet te oordelen voer het gezin, niet de problemen van het gezin over te nemen maar het gezin vanuit gelijkwaardigheid steunen,
- praktisch zijn,
- in staat en bereid zijn tot voortdurende reflectie op het eigen handelen,
- intensieve begeleiding en intervisie toestaan, daar gebruik van maken en zich zo verder ontwikkelen.

Binnen de onderzoeksperiode komt het slechts uitzonderlijk voor dat een instap van een verzorgende in Thuiscompagnie niet aangehouden wordt. Redenen voor afhaken zijn: gezondheidsproblemen bij henzelf of in het familiale netwerk (bv. een verzorgende ziet de zorg voor een familielid niet te combineren met de inspanning die ze moet leveren voor de ondersteuning van de gezinnen in

Thuiscompagnie), maar ook een gebrek aan aansluiting tussen de visie van de verzorgende en deze van Thuiscompagnie en het ondersteunde gezin. In het laatste geval ontbrak het de verzorgende aan zicht op vooruitgang, waarbij de verzorgende zich de vraag stelt in hoeverre haar inspanningen nog zinvol zijn. Noch de gesprekken met de coach, noch de trainingen konden daarin een kentering brengen en een werkbare ruimte creëren. Het illustreert hoe moeilijk het kan zijn om de verwachtingen ook in te lossen en dat zowel vanuit het perspectief van de verzorgende, van de coach én van het gezin.

#### 4.4.5 Aanbevelenswaardig voor andere gezinnen

De uitgesproken positieve betekenisverlening door de respondenten en de positieve impact van de ondersteuning, komt ook tot uitdrukking in het feit dat het merendeel van de respondenten deze ondersteuning ook aan andere gezinnen zou aanbevelen. Dertien zouden dat 'beslist' doen en 2 'waarschijnlijk wel'.

De argumenten om de ondersteuning aan te raden, weerspiegelen de verschillende domeinen waarop de verzorgende actief is, die door de respondenten als ondersteunend ervaren worden. Vijf respondenten verwijzen in algemene termen naar de steun en hulp die ze ontvingen. Zes respondenten verwijzen naar de ondersteuning op praktisch vlak (bv. het werk is sneller gedaan, de huishoudelijke organisatie en planning, verplaatsingen buitenshuis, de combinatie van het huishouden met de kinderen) en zes respondenten verwijzen naar de psychosociale dimensie van de ondersteuning (bv. hart kunnen luchten, iemand die luistert, die motiveert, 'die helpt je het licht in de tunnel te zien', die zorgt voor minder stress). Drie respondenten vinden de ondersteuning (ook) aanbevelenswaardig omwille van de hulp bij de opvoeding van de kinderen (bv. ondersteuning bij het opruimen, bij ruzies tussen de kinderen, bij het omgaan met de kinderen met al dan niet een specifieke problematiek). In totaal zijn er 8 respondenten die in het bijzonder voor gezinnen met kinderen, hetzij ter verbetering/vergemakkelijking van de combinatie van het huishouden met de kinderen, hetzij om beter om te kunnen gaan met specifieke opvoedkundige aspecten, de ondersteuning aan andere gezinnen zouden aanraden.

*Zeker als ge kinderen hebt. Dat maakt het gemakkelijker. Zeker met een autistisch kind. (vader Filip)*

*Ik ken toch wel iemand die wel hulp kan gebruiken en die zit in dezelfde soort situatie als ik toen had. Ja, ook gewoon, met het huis en zo en om de kleine te verzorgen, te helpen, want die kleine is ook nog wel erg klein. Ja en om u ook overal heen te kunnen brengen. (moeder Christina)*

*Als het een gezin is met jonge kinderen, dan zeg ik van naar kinderen toe, dat het heel belangrijk kan zijn. Als het moeilijke kinderen zijn op het gebied van opruimen, ruzie maken en als je zelf ook problemen hebt. Als je bij weinig personen terecht kunt en ge weet dat ge daar dan bij terecht kunt. Gewoon voor te luisteren, dat is genoeg. Want voor mij komt het huishouden op de laatste plaats, als ge een slechte dag hebt, als ge denkt van dat gaat niet lopen. (moeder Femke)*

*Ik raad het in elk geval aan andere mensen aan. Zeker iemand met kinderen, gezinnen met kinderen. Ik weet hoe dat het is, heel moeilijk. Het zijn dan meestal de vrouwen die thuis zijn. Het kan zijn de papa, maar dat vind je raar of zelden terug natuurlijk. (moeder Wendy)*

*Omdat ja, als dat een gezin is met 5 kinderen of zo, of met kindjes die ADHD of zo hebben, die het moeilijker hebben of zo, dan is het toch gemakkelijker als ge iemand hebt die u toch wel helpt in het huishouden en zo. ... Ja, het is ook veel gemakkelijker, want stel dat je, ja dat die mensen geen auto hebben, dan kunt ge die vragen of die efkes naar de winkel wilt gaan. (jongere Xena)*

Eén van de moeders die de ondersteuning door Thuiscompagnie beslist aan andere gezinnen zou aanraden, zou dat niet alleen met veel zeggingskracht doen (cf. verwijzend naar de positieve betekenis voor haar), maar de desbetreffende ouder ook bij haar thuis willen laten ervaren en zien hoe de ondersteuning werkt. Daarnaast suggereert ze ook om een informatie- en uitwisselingsmoment te organiseren.

*Ja, zeker en vast. Zeker ook als ik zie dat ze zelf ook vooruit willen. Niet zo maar een verzorgende, nee, nee, nee, echt wel met de bedoeling van dat die zelf zeggen van kijk ik vind dat niet fijn, ik wil daar zelf iets aan doen. Dan zou ik kunnen zeggen van weet ge wat, ge kunt daar en ik heb daar ook hulp van gehad en dat was heel fijn en dat was heel goed en ik heb daar veel aan gehad. En ja, ze eventueel thuis zelf laten komen kijken. Van kijk, kom anders een keer af, kom een keer meedraaien en dan ziet ge dat een keer hoe dat dat in zijn werk gaat. [Je zou er voor open staan om iemand bij je thuis te laten kijken?] Ja, ja, waarom niet. Als dat in vertrouwen, die stap naar hen toe gemakkelijk kan gezet worden. Waarom niet? Ge helpt toch iemand anders daarmee. Ge wordt zelf ook geholpen. Waarom zou je niet? Als ik dat niet goed vond, die verzorgende, dan zou ik dat niet aanraden, dan zou ik dat ook niet doen. . . . Als ze er niet voor open staan, ze kennen dat ook niet en als het en dan kan helpen om zo een keer bij iemand te gaan kijken of naar een avond te gaan waar dat er over gepraat wordt en waar dat er mensen zijn die geholpen zijn geweest of die nog hulp krijgen en die hun woord zeggen. Want waarom zeggen dat ge dat niet kunt? Dat is omdat ge geen vertrouwen hebt, in uzelf, in uw huishouden, in uw doen, in uw laten. Ge moet vertrouwen hebben. (moeder Lellie)*

Ook verschillende andere respondenten stellen dat Thuiscompagnie beter bekend gemaakt zou moeten worden bij gezinnen, zodat ook meer gezinnen op deze dienst een beroep zouden kunnen doen. Ook in het nabije informele netwerk verdient Thuiscompagnie een betere bekendheid. Zo getuigt één van de vaders dat hij het niet aan zijn moeder uitgelegd krijgt dat de verzorgende geen poetsvrouw is en getuigt een moeder over de negatieve beeldvorming bij haar schoonouders over de ingeschakelde hulp en de taken die zij opneemt. De vader suggereert in dat verband om vanuit Thuiscompagnie daarover ook een gesprek met de familie aan te gaan.

*Het verschil is, gelijk mijn moeder die heeft vroeger in het systeem dienstencheques gewerkt, en elke keer als mijn moeder hier binnenkomt dan is ze van Thuiscompagnie juist toevallig aan het dweilen, of toevallig aan de afwas bezig. En dan zegt mijn ma 'Dat is een kuisvrouw'. 'Nee ma, dat is geen kuisvrouw'. Dus dat ze [Thuiscompagnie] ook naar buiten uit, dat hebben we al een paar keer gevraagd aan de coach en ook aan de helpster. Ik zeg, kunt ge eens niet zeggen, die 4 uren, we gaan eens niets doen, maar rond de tafel zitten en we halen de familie er bij en we leggen dat specifiek uit, wat houdt dat in. Dan moogt ge nog zo een infolder geven. Mijn ma bekijkt dat, TC, ah ja, takenpakket, afwassen, dat is een kuisvrouw en die ervaart dat nog altijd niet. Ik krijg het niet uitgelegd, zij [moeder] krijgt het niet uitgelegd wat dat eigenlijk inhoudt. Ik kan 20 keren zo een dikke boek geven met uitleg van alles en nog wat, zij krijgt dat niet in haar hoofd dat dat geen kuisvrouw is. Dat TC, dat dat geen thuiszorg, en geen thuishulp en geen dienstencheques zijn. (vader Robert)*

Naast de 15 respondenten die wellicht of zeker de ondersteuning zouden aanraden, zijn er 2 respondenten die hun twijfel daarover uiten (1 moeder en 1 vader) en 1 respondent (moeder) die dat niet zou doen ('Ik zou dat niet vertellen. Ik hang dat niet aan de grote klok.'). Het al dan niet kennen van andere gezinnen, vrees voor een verkeerde beeldvorming door andere gezinnen, maar ook de specificiteit van de ondersteuningsnood en de bescherming van de privacy zijn elementen die daarin meespelen.



*Ik twijfel. Soms. Niet alle mensen hebben zo'n problemen. Er is ook het beroepsgeheim ... iedereen kan hulp gebruiken. Mensen met een fysieke handicap of als één van de ouders problemen heeft. (vader Jef)*

*Dat hangt er van af hoe goed ge die kent. Als ik die niet ken, dan ga ik er ook niks van zeggen. Ik vind, allé ja ... Die kennen niks van mijn situatie en die weten niet hoe dat ik daarin terecht ben gekomen en zo. Ik ben ook niet iemand die direct zo tegen de mensen gaat afstappen en zo, ja. [En als je die wel kent?] Dan zou ik dat wel aanraden ja. Gewoon dat je er veel steun aan hebt. (moeder Kim)*

Ook een jongere, die 'waarschijnlijk wel' antwoordde, verwijst naar een terughoudendheid om op eigen initiatief anderen over de ondersteuning aan te spreken. Een dergelijke terughoudendheid, die al dan niet ook refereert naar hun eigen kwetsbaarheid, komt in totaal bij 4 respondenten voor.

*Als ze daar over zouden beginnen te babbelen en ze vragen daarnaar, dan zou ik zeker wel zeggen dat het goed is. Maar zo in het niks daarover beginnen, dat zou ik niet doen. Als zij de aanleiding geven tot, dan zou ik dat wel aanraden en ook zeggen hoe dat dat bij ons verlopen is. (jongere Joske)*

## 4.5 Directe en/of indirecte ondersteuningsrol van de coach, de trainingen en de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg

Gezinnen die een beroep doen op Thuiscompagnie, doen niet alleen een beroep op een verzorgende, maar worden ook geconfronteerd met een coach en de werking van de diensten gezinszorg een aanvullende thuiszorg (bv. voor de praktische regeling van de ondersteuning maken de diensten gebruik van een sectorverantwoordelijke of een andere medewerker die verantwoordelijk is voor het inplannen van de ondersteuning en de uurregeling van de verzorgenden). In dit punt zoomen we in op de betekenis van deze betrokkenen.

### 4.5.1 Veelal betekenisvolle contacten van de coach met het gezin

Eerder bleek reeds dat er grote verschillen zijn in de mate waarin de gezinnen contact hebben met de coach (supra, 3.5.2, p.42). De coach deed in al de gezinnen de intake, maar daarna is het aantal contacten van coach tot coach en van gezin tot gezin verschillend. Dit blijkt onder meer uit de grote **verscheidenheid van het aantal evolutiebesprekingen**: in twee gezinnen gebeurt dat maandelijks, in de andere gezinnen is dat minder frequent. In twee van deze gezinnen legt de coach tussentijds onaangekondigde huisbezoeken af.

Voor twee respondenten is het niet duidelijk op wie de vraag naar de betekenis van de coach betrekking heeft (bv. 'Wie is dat?'). Er is een verwijzing naar het intakegesprek nodig om dit uit te klaren. Het feit dat coachen in hun contacten met de gezinnen deze term niet (altijd) gebruiken, verklaart waarom deze term niet voor elk gezin vertrouwd is. Precies de helft van de respondenten rapporteert dat ze weinig contact hebben met de coach en één respondent (een jongere) heeft nog geen contact gehad met de coach. Dit maakt dat het voor verschillende respondenten moeilijk is om de betekenis van de coach te beoordelen. Vijf respondenten geven, verwijzend naar de beperkte contacten, geen beoordeling. Tien respondenten laten zich uitgesproken positief uit over de coach en 3 respondenten reageren gemengd.

De positieve beoordelingen verwijzen naar verschillende aspecten van de **wijze waarop de coach zich in het gezin opstelt** en naar **wat de coach in het gezin aanbrengt**. Ze liggen in de lijn van hoe Thuiscompagnie de coachende rol t.a.v. de gezinnen ziet. Meer concreet verwijzen deze respondenten naar: initiatief nemen met respect voor de autonomie van het gezin, hun interesse in hoe het met hen

en/of in het gezin gaat, positieve feedback (bv. zien, benoemen en bevragen van verandering, van wat goed gaat), gesprekspartner en ingaand op hun vragen (bv. er iets tegen kunnen vertellen, vragen kunnen voorleggen, de praktische regeling kunnen bespreken, praktische en administratieve problemen mee aanpakken), bevragen wat de betrokkene in het gezin heeft gedaan en wat ze nog zal doen. Twee ouders rapporteren dat ze ook op momenten die buiten de ondersteuningsmomenten aan huis bij de coach terecht kunnen. Eén van hen neemt zelf het initiatief om op het bureau van de coach langs te gaan en haar vragen voor te leggen, zo blijkt uit één van de onderstaande getuigenissen. Een andere moeder ziet haar coach in een oudergroep en zegt dat ze ook achteraf, na die bijeenkomst, met haar coach kan praten.

*Die zie ik niet zo veel, maar dat is ook een heel goeie. Ja, ik zeg het, toen dat die de eerste keer hier kwam, dan was dat ook al direct van, ja, dat is een goeie, die gaat er voor. Want ge kunt er ook hebben die hier zo zitten van te zeggen 'ge hebt hulp nodig' (fel) en dan zeg ik 'ik heb geen hulp nodig, want ik beslis nog altijd zelf van wat dat ik doe en van wie dat hier binnenkomt en dan zeg ik salukes.' (moeder Lisa)*

*Ja, in feite, zij komt wel altijd vragen hoe het gaat en zo en dan kunt ge toch uwen uitleg doen en zo. Maar tot nu heb ik toch nog geen klachten moeten vertellen. En in feite ja, daar heb ik toch altijd veel tegen kunnen vertellen. En dan vraagt ze ook van wat gaat er goed. Dan ziet ge dat eigenlijk ook meer veranderen. Toch wel, van hoe dat het begin was en dan tegenover daarna, ziet ge dat al veranderen? Dat wel. ... Ja, dat het toch op een gegeven moment een voldoening geeft van ja dat is er toch veranderd, dat wel. (moeder Carla)*

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

*Die is ook heel lief, zoals Jennifer [de verzorgende]. Ja, ik kan alles met haar bespreken, bijvoorbeeld deze week kan Jennifer niet komen, die uren of die dagen die veranderen, dat kunnen wij allemaal bespreken. (moeder Amani)*

*In het begin heeft die wel veel gedaan voor ons. ... Als ik papieren op het ocmw moet binnen gooien, dan passeer ik langs zijn bureau. Ik kan er een abonnement aanvragen. Binnenkort ken ik daar heel het gebouw. [Is dat op eigen initiatief dat je daar langs gaat?] Ja, gewoon om te updaten, wat er moet gebeuren. ... De baas van de verzorgende die heeft al gezegd tegen mij 'Amal ge zijt al ver gevorderd. We kunnen een stap hoger gaan.' ... We hebben daar [LCO] goede punten gehad van hem. (moeder Kimberly)*

Zoals eerder al vermeld, spiegelen verschillende respondenten hun beoordeling van de coach tegenover deze van de verzorgende (zie getuigenis van Lisa en Amani en de eerder aangehaalde citaten in punt 4.2.4). Dit kan ook een gevolg zijn van de vraagvolgorde in het interview: de vraag naar de betekenis van de verzorgende ging aan de vraag naar de betekenis van de coach vooraf.

De 3 respondenten die gemengd reageren op de vraag naar de betekenis van de coach, zien weliswaar positieve aspecten bij de coach, maar verwijzen unaniem naar een negatief aspect: het feit dat ze niets in het huishouden kunnen doen wanneer de coach komt.

*Daar is maar een nadeel aan. Niet voor de dienst, maar we kunnen die dag zelf dan niets doen. (moeder Lien)*

*Ja dan kunnen we ons werk weer niet doen. Dan zijt ge weer een halve dag kwijt. (moeder Kimberly)*

*Die komt hier dan soms binnen, ja die komt dan 'Hoe of wat, of we een stap verder kunnen gaan', maar dan denk ik soms in mijn eigen, we zijn bezig, doe dat na de uren, want ze zijn bezig met iets. Gij komt binnen en dan wordt al het werk stil gelegd. Dan zit ge allemaal rond de tafel, goed, dat kan eens, maar daarna, het werk moet evengoed. Of kom dan 10 minuten voor dat het gedaan is, kom dan maar voor 10 minuutjes, maar soms zit die hier voor 1,5 uur. (vader Robert)*

T.a.v. de laatste getuigenis is het belangrijk op te merken dat dit het gezin bij de start van de ondersteuning bijzonder intensief begeleid werd door de coach en de beide ouders hiervoor ook uitdrukkelijk de noodzaak en hun waardering uitdrukken. Waar de coach toen tweewekelijks bij hen kwam, is dat nu om de maand tot anderhalve maand. Dit illustreert dat naargelang de situatie en de evolutie die het gezin doormaakt, de opvolgingsintensiteit kan wijzigen. Dit gegeven refereert naar het in het draaiboek onderschreven maatwerk, zij het dat voor dit gezin de planning en de duur van de gesprekken nog voor verbetering vatbaar is. Zeker wanneer er bijvoorbeeld rust en stabiliteit in het gezin is, het gezin en de verzorgende erin slagen om samen aan verandering te werken, de gezinsleden geen signalen of vragen naar te bespreken zaken aangeven enz., kan een 'in tijdsduur beperkte' bespreking met het gezin én de verzorgende volstaan. Verschillende coaches geven te kennen dat dit in de praktijk ook reeds gebeurt. Daarbij aansluitend valt te verkennen of ook (meer systematisch) de mogelijkheid open gehouden moet worden voor overleg op momenten dat de verzorgende niet in het gezin aan de slag is. Dit vraagt echter ook een bijkomend moment dat het gezin 'voor de dienst' beschikbaar moet zijn.

Laat duidelijk zijn, het aantal evolutiebesprekingen is in de praktijk niet van die aard dat het merendeel van de gezinnen, toch niet in de onderzoeksgroep, daar een punt van maakt (cf. supra). Vanuit de vaststelling dat evolutiebesprekingen ruimte creëren om de perspectieven van de verschillende betrokkenen (de gezinsleden, de verzorgende en de coach) bij elkaar te plaatsen en die op elkaar af te stemmen, te werken aan verbinding, het benoemen van de aanwezige krachten en vooruitgang in het gezin en/of bij individuele gezinsleden (zie de eerder vermelde getuigenissen), is het een werkwijze waarop de Bind-Krachtvisie expliciet, in een direct contact met het gezin en de verzorgende, in de praktijk wordt gebracht. De evolutiebesprekingen zijn een manier om het ondersteuningsproces en de resultaten te monitoren en zoals eerder al vermeld, wijst de literatuur uit dat dit een belangrijke werkzame factor in hulpverlening is (Pijnenburg, 2012).

De planning en het uitvoeren van evolutiebesprekingen of andere contactmomenten met het gezin blijkt niet altijd evident te zijn. Gezinnen kunnen afspraken annuleren, maar ook voor coaches is het niet altijd haalbaar om een voorzien contactmoment uit te voeren. Zo getuigen ook twee moeders. Voor beiden was er in de interviewperiode een gesprek voorzien, maar dit had nog niet kunnen plaats vinden. Ze verwijzen daarbij naar de werk- en tijdsdruk van de coaches: *'Die moet ook tijd vinden om langs te komen. Ze ging nog eens naar hier komen als de verzorgende er was.'* *'Eerst is de coach hier geweest en die zei: volgende week komt de verzorgende, ik ga dan proberen om er ook te zijn. Maar die is hier niet geraakt.'* Dit brengt ons bij de meervoudige afstemmingstaken van de coaches, die op verschillende overlegmomenten (super- en intervisie, ontwikkelingsgroep) ter sprake wordt gebracht.

#### 4.5.2 Meervoudige afstemmingstaken voor de coach

De coaches moeten hun coachrol combineren met en inpassen in de andere dienstgerelateerde opdrachten, ze moeten zich afstemmen op de input, de ondersteunings- en coachingnood van de verzorgende(n), én ze moeten zich afstemmen op het gezin. Daarnaast worden ze in de praktijk ook geconfronteerd met vragen en verwachtingen van andere diensten en hulpverleners over de invulling van de ondersteuning door Thuiscompagnie en de voortgang en resultaten die daarmee geboekt (zouden) moeten worden (zie o.a. punt 4.2.4).

Wat het laatst vermeldde betreft, staan de vooropgestelde doelstellingen en de periode waarbinnen die gerealiseerd kunnen worden, soms ver van wat, vanuit het perspectief van het gezin en/of de betrokkene in Thuiscompagnie in en met het gezin mogelijk is. Dit wijst op de moeilijkheid om tot een **afstemming van en tussen de verschillende (betrokken) hulpverleningsinstanties** te komen, zoals die in de visie en kernopdrachten van Thuiscompagnie beschreven staat. De coachen, zo getuigen niet alleen zichzelf maar ook de verzorgenden, proberen al dan niet samen met andere betrokkenen in het LCO en/of het hulpverleneroverleg het perspectief van het gezin in te brengen. Verzorgenden en/of coachen nemen dit in verdere contacten ook veelal uitdrukkelijk verder op met het gezin.

*Laatst was er een LCO. Ze gaven veel kritiek op hoe het er in het gezin aan toegaat. Moeder viel stil. Die kritiek, dat werkt echt demotiverend. Wij [verzorgende en coach] zien wel vooruitgang en hebben dat daar ook gezegd. (een verzorgende)*

*Toen die hulpverlener dat zei [negatieve beoordeling van evolutie in het gezin], zag ik moeder zoveel kleiner worden. Ik heb dan nog gezegd dat we toch al een aantal stappen konden zetten. Maar moeder was al helemaal van slag door wat er gezegd was. (een coach)*

*Volgens het ocmw was het gezin positief geëvolueerd. Maar tijdens het LCO hadden alle andere hulpverleners iets negatief te vertellen. Ik ben enkele dagen na het LCO terug in het gezin langs geweest. Het was vooral stoom afblazen. (een verzorgende)*

Deze inspanningen leiden echter niet altijd tot een gedeelde kijk, wat op zijn beurt de afstemming of het opstellen en uitvoeren van een gedeeld en gezamenlijk stappenplan bemoeilijkt. We verwijzen hier naar het participatief stappenplan (zie bijlage 2) dat voor de begeleidingsgesprekken van de coach met de verzorgende en/of het gezin een overzichtelijk kader biedt. Het sluit o.i. ook sterk aan bij het maatzorgprincipe en de wijze waarop in het LCO tot een hulpverleningsplan gekomen zou moeten worden dat rekening houdt met het cliëntperspectief (Engelen, 2003).

In het voorgaande stonden we stil bij de directe betekenis van de coach voor het gezin en de (mogelijke) betekenis van de coach voor de ruimere hulpverleningscontext. Daarnaast tekent de ondersteunende rol van de coach zich ook af tegenover de verzorgenden en de dienst, waardoor zij ook een indirecte ondersteunende rol tegenover het gezin kunnen opnemen.

Het belang van de **ondersteunende rol van de coach t.a.v. de verzorgende** wordt niet alleen vanuit Thuiscompagnie onderschreven. Ook verschillende diensten erkennen dat belang. Zo verwezen we eerder al naar het feit dat een dienst dit als voorwaarde stelde om zich verder voor Thuiscompagnie te kunnen engageren en dat voor een andere dienst net daarin het innovatieve aspect van Thuiscompagnie gelegen is (supra, 4.3). Dit betekent echter niet dat de coachende rol t.a.v. de verzorgende(n) binnen elke dienst op dezelfde manier opgenomen wordt. In sommige diensten organiseert de coach meerdere keren per jaar een overleg tussen de coach en de verzorgenden in Thuiscompagnie. Daarnaast kan ook op vraag van de coach (bv. n.a.v. een vraag van een gezin, een evolutiebespreking, een contact met een andere hulpverlener) of de verzorgende een individueel overleg (telefonisch of face to face) plaats vinden. Bij andere diensten vindt de coaching uitsluitend in deze individuele overlegmomenten plaats.

Uit de trainingen van de verzorgenden blijkt dat het niet voor alle verzorgenden evident is om hun bekommernissen of vragen bij hun werk aan de coachen voor te leggen. Verschillende van hen brengen – al dan niet op vraag van de trainer - het verloop van hun ondersteuningstraject en in het bijzonder de punten waarmee ze het lastig hebben wel in de training in, maar hebben tot dan toe die lastige punten nog niet bij hun coach ter sprake gebracht. Niet alleen de trainers (bv. 'Heb je dat al besproken met je coach?', 'Kan je daarvoor ook bij je coach terecht?') sporen verzorgenden aan om een gesprek met de coach aan te gaan, maar ook verzorgenden sporen elkaar daarin onderling aan, bv. 'Je

*moet haar [coach] bellen. Die komt, die bespreekt dat. Daar heb je echt veel aan. Je moet dat echt doen.'* (verzorgende Leen, TVZ, 21/06/2012).

Ook de trainers en coachen (TO, 07/11/2012) stellen vast dat verschillende verzorgenden een zekere terughoudendheid hebben om hun bekommernissen of vragen bij hun werk aan de coachen voor te leggen. Ze zien daarvoor verschillende verklaringen. Veelal is de mogelijkheid tot inhoudelijke opvolging en coaching een nieuw gegeven voor verzorgenden. Ze waren er tot voor de instap in Thuiscompagnie weinig of niet mee vertrouwd. Trainers en coachen zien ook verschillende andere belastende elementen: het behoort (behoorde) niet tot de organisatiecultuur van hun dienst, de personen hun werk opvolg(d)en zijn ook hun leidinggevend(en), verzorgenden vrezen, al dan niet aansluitend bij het voorgaande, dat het voorleggen van hun bekommernissen of vragen als een falen op tekortschieten beoordeeld zou kunnen worden.

#### 4.5.3 Meervoudige betekenis van de trainingen: ervaringsuitwisseling, (continue) opvolging van ondersteuningstrajecten, inhoudelijke verbreding en verdieping

De trainingen in groep ondervangen verschillende van de eerder vermelde hindernissen om knelpunten of aandachtspunten in de werking ter sprake te brengen. Enerzijds worden de verzorgenden door de trainer 'systematisch' bevroegd over het verloop van hun ondersteuningstrajecten. Bijvoorbeeld door een expliciete vraag naar rapportering over nieuw opgestarte trajecten, een meer open vraag zoals *'Wie wil iets in de training inbrengen?'*, een meer gerichte vraag naar verzorgenden die tot dan toe hun ondersteuningstraject nog niet in de groep ter sprake brachten of een vraag om aan de hand van een kleurkaart – groen of rood – aan te geven hoe zij naar het ondersteuningstraject kijken en/of hoe zij zichzelf als verzorgende daarin/daarbij voelen enz. Anderzijds vertoeven ze in de training ook meer in een groep van 'gelijken', van verzorgenden die bij gezinnen in armoede aan de slag zijn of willen gaan, wat de drempel om (ook negatieve) ervaringen uit te wisselen kleiner maakt. Volledigheidshalve merken we op dat ook verschillende coachen (minstens 1 per trainingsgroep en in hoofdzaak van de private diensten en de Welzijnsregio Noord-Limburg) deelnemen aan de trainingen. Schamhart & Colijn (2012,p.22) zien in een dergelijke gezamenlijke deelname aan een training verschillende voordelen: het bevordert de teamgeest, het komt de eenduidigheid ten goede en het vergroot de kans dat de werkbegeleiding (de coaching) congruent met de principes van de aanpak wordt ingericht.

De aanwezigheid en in het bijzonder de opstelling van de coachen in de trainingen blijkt een mededeelzaamheid van de verzorgenden niet in de weg te staan. Op basis van onze observaties kunnen we stellen dat de coachen (en ook de trainers) vooral de verzorgenden ruimte geven om hun ervaringen, perspectieven, vragen enz. in de trainingssessies in te brengen. Dit betekent niet dat coachen niet tussenkomen. Ze doen dat veelal in 'tweede instantie' (na de inbreng en exploratie door de verzorgenden en/of terugkoppeling van de trainers). Daarbij stellen ze zich veeleer bevroegend op, of ondersteunend bij/erkenning gevend aan wat de verzorgenden inbrengen, en/of brengen ze aanvullende of andere perspectieven in (bv. het perspectief van de partner of van de hulpverlener, de kleine stappen en/of veranderingen die al gerealiseerd zijn). Laat duidelijk zijn, dergelijke tussenkomsten zien we ook bij de verzorgenden en worden ook door de trainers bekrachtigd.

Het merendeel van de verzorgenden hecht veel belang aan de trainingen en de ondersteuning die daarvan uitgaat. Dit blijkt onder meer uit de vele vragen van verzorgenden over de al dan niet verderzetting of afbouw van de trainingsseries<sup>16</sup>. Verschillende verzorgenden expliciteren daarbij uitdrukkelijk hun wens om een aantal keer per jaar hun ervaringen, vragen en voorvallen te kunnen uitwisselen. Ze verwijzen daarbij onder andere naar het feit dat daar in de meeste wijkteams geen tijd

---

<sup>16</sup> Voor de groep verzorgenden die in 2011 in Thuiscompagnie instapten waren er in dat jaar 8 trainingssessies. In 2012 bedroeg dat aantal 6 en in 2013 zijn er nog 4 voorzien.

en ruimte voor is (wat ook door de diensten bevestigd wordt, TDS, 05/06/2012), dat door het uitwisselen van ervaringen dingen herkenbaar worden, dat ze hun eigen beleving kunnen inbrengen en daarvan kunnen leren, dat ze er van elkaar kunnen leren, dat ze door de ondersteuning een bredere kijk krijgen en hun manier van werken aanpassen (evaluatieverslagen TVZ, juni 2012). Ook in de individuele gesprekken beklemtonen verzorgenden de ondersteunende rol van de trainingen.

*De training dat is een keer in de maand een voormiddag. Ik vind dat wel fijn dat dat nog wordt opgevolgd en dat er nog thema's aan bod komen, en ervaringen van mensen die er al langer inzitten en in extreme situaties soms zijn. Zo krijgt ge het gevoel van, ja, zo had ik dat eigenlijk nog niet bekeken, ja, dat ge andere inzichten krijgt daarin. Ik besef wel dat onze leefwereld verschillend is. Als ik bij hen aan het werk ben, probeer ik met hun bril te kijken.*

*Sinds deze opleiding kijk ik toch anders naar mensen in armoede. Vroeger dacht ik 'ze zijn lui, ze willen niet'. Nu vraag ik me meer af hoe het zover is kunnen komen. Ik sta soms versteld van hen, het verwondert mij hoe ze het nog zo gedaan krijgen.*

*Het is zeer leerrijk. Je kan het gebruiken in je eigen gezin.*

*We zijn nu met 4 collega's die dat doen. Er zijn nu 2 mensen die zelfs nog maar 3 lessen gehad hebben en die zeggen 'Die kijk, uwe kijk verandert gewoon op de mensen, op de maatschappij, op uw manier van werken.' Want soms zijn er dingen waar dat ge wat meer op moet letten. Ja het is gewoon een verrijking geweest. Ik denk dat dat veel betekenis kan geven.*

Niet alleen de trainingsmomenten bieden de verzorgenden nieuwe inzichten of een verruiming van hun blikveld, ook doorheen het werken in de gezinnen zelf, verruimt hun perspectief en zien verzorgenden zich in hun werk of zelfs tot in hun eigen gezinssituatie verrijkt. Verzorgenden verwoorden dat als volgt:

*Ik besef wel dat onze leefwereld verschillend is. Als ik bij hen aan het werk ben, probeer ik met hun bril te kijken.*

*Sinds deze opleiding kijk ik toch anders naar mensen in armoede. Vroeger dacht ik 'ze zijn lui, ze willen niet'. Nu vraag ik me meer af hoe het zover is kunnen komen. Ik sta soms versteld van hen, het verwondert mij hoe ze het nog zo gedaan krijgen.*

*Ik vind dat wel fijn. Zij [moeder] neemt dingen van mij over, zoals het koken van hier. En soms zegt ze 'Ik heb dat klaar gemaakt zoals we dat vroeger bij ons thuis maakten, wilt ge eens proeven?' Dan leer ik ondertussen iets bij, dat vind ik wel interessant, die cultuur zo leren kennen.*

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

*Ik hoop dat Thuiscompagnie lang gaat bestaan. Dat is een heel interessant pad. Zo buiten het gewone, dat doe ik ook graag, maar ik vind dit, zo, een extra betekenis geven aan ons werk als verzorgende. Ja, meestal zijt ge bij oudere mensen en die verzorging die is gewoon anders. Hier zit ge echt meer in een gezin en ge maakt andere situaties mee. Bij die oudere mensen wordt ge ook geapprecieerd, maar hier heeft uw werk een ander ding zo, ja (lacht) ik weet niet hoe dat ik dat moet zeggen.*

Verschillende deelnemers van de trainingen willen ook nog ruimer kennis maken met de (verschillende) leefwerelden van gezinnen in armoede. Zij doen voorstellen gaande van een bezoek aan voorzieningen of verenigingen die zich tot gezinnen in armoede richten (bv. voedselbank, warme

maaltijdenbedeling, vereniging waar armen het woord nemen) tot het helpen van vrijwilligers die met mensen in armen werken. Uitzonderlijk signaleren verzorgenden verbeterpunten vanuit een (uitgesproken) tekortervaring, zoals bijvoorbeeld de vraag naar meer theorie, naar meer documentatie, naar meer praktische tips of naar duidelijkere tekenen dat het vertelde ook ten volle beluisterd wordt. Voor elk van deze verbeterpunten is er echter minstens één verzorgende of coach die beoordeelt dat deze aspecten wel degelijk in de training aanwezig waren.

#### 4.5.4 Versterkend en verbindend werken: eerste tekenen van uitdeining in de diensten, maar verderzetting en uitdeining ook onder druk

In 4.3 beschreven we dat Thuiscompagnie ook op dienstniveau het versterkend en verbindend kader ingewerkt beoogt te krijgen en dat de coaches daarin een belangrijke faciliterende rol spelen. Hetzij om zelf, in overleg met collega's en/of door vormingen, de visie van Thuiscompagnie op het werken met gezinnen in armoede (cf. versterkend en verbindend werken) in hun dienst in te brengen, hetzij om collega's en andere verzorgenden van de dienst toe te leiden naar vormingsinitiatieven van Thuiscompagnie, hetzij om TAO ook op dienstniveau in te schakelen.

De participatie aan de eerder vermelde vormingsinitiatieven is niet in alle diensten even groot. Zo hebben bijvoorbeeld maar twee diensten deelnemers afgevaardigd voor de vorming 'Versterkend en verbindend werken in voorwaardelijke hulpverlening' en kwamen ook de deelnemers van de driedaagse 'Basisvorming versterkend en verbindend werken voor sectorverantwoordelijken, diensthoofden en leidinggevenden' uit een beperkt aantal diensten. De inschakeling van TAO (opgeleide ervaringsdeskundige in de armoede) zien we vooral in de private diensten en de Welzijnsregio gerealiseerd. TAO werd bijvoorbeeld ingeschakeld op een teamoverleg voor al de verzorgenden van de dienst, op een teamoverleg voor al de sectorverantwoordelijken van de dienst, op een open supervisie-aanbod voor de sectorverantwoordelijken. Een van de diensten drukken aansluitend bij deze kennismaking, de wens uit om een opgeleide ervaringsdeskundige in de armoede als een vaste waarde in de dienst op te nemen.

Voor de beperkte deelname of intekening voor dergelijke **vormings- en opvolgingsinitiatieven** verwijzen de diensten veelal naar tijdsgebrek en de beperkte subsidiëring van vormingsuren. Ook de trainingen van de verzorgenden, de supervisies en intervisiemomenten van hun coaches eisen veel van hun vormingstijd (budget) op. Het huidige trainingsprogramma van de verzorgenden overschrijdt bijvoorbeeld reeds het maximum aantal uren (bv. 16u in een private dienst) dat op jaarbasis, per verzorgende en voor alle mogelijke relevante thema's binnen de gezinszorg, voorzien is (TDS, 18/10/2012). Daarnaast speelt ook een ander aspect: het aantal gezinnen in armoede dat vanuit de diensten ondersteund wordt. Wanneer dit aantal maar een fractie van het totaal aantal bereikte gezinnen is, dan komt de aandacht voor dit thema en de daarbij aansluitende vormingstijd, ook minder op de voorgrond te staan. Andere prioriteiten komen dan (mogelijks) gemakkelijker op de voorgrond. De kleinschaligheid van de implementatie van Thuiscompagnie in de dienst (bv. 4 verzorgenden die ingezet worden in gezinnen in armoede op een totaal van 200 verzorgenden) remt op zich reeds een verdere uitdeining af. Dit roept in zekere zin het idee van een selffulfilling prophecy op, in het bijzonder wanneer zich dat vertaalt in een beperkte toeleiding en opstart van ondersteuningstrajecten in gezinnen in armoede.

Dit alles neemt niet weg dat verschillende diensten, onder impuls van Thuiscompagnie, wel degelijk een evolutie zien in de wijze waarop **het thema 'armoede en gezinnen in armoede' een plaats krijgt in hun dienst** en schrijven dat in belangrijke mate toe aan de inbreng van de coach. Daarbij wordt niet alleen gerefereerd naar de inhoudelijke input, maar ook naar het enthousiasme dat ze bij de verschillende betrokkenen (verzorgenden, collega's, leidinggevenden) weten los te weken (TDS, 05/06/2012). Concreet komt dit thema bijvoorbeeld vaker op de agenda van verschillende overlegorganen binnen de dienst (verzorgenden, sectorverantwoordelijken en directie), is kansarmoede een vaste peiler van de werking geworden en wordt er in de dienst ook meer gefocust

op gezinnen in armoede. Een van de diensten ervaart dat in het wijkoverleg, reguliere verzorgenden al eens iets oppikken van de inbreng van de verzorgenden van Thuiscompagnie. Dit brengt ons bij een andere impact van de werking van Thuiscompagnie op dienstniveau. Voor verschillende diensten draagt Thuiscompagnie bij aan de **kwaliteit van de dienstverlening**. Ze krijgen **kapstokken** aangereikt om met gezinnen in armoede te werken, om verzorgenden zodanig in te zetten dat verandering in deze gezinnen mogelijk is en ook zichtbaar wordt. Net de **zichtbare veranderingen** in gezinnen (*'het succesverhaal van een gezin'*, 'de eerste positieve resultaten') is een stimulans om Thuiscompagnie ook bij andere gezinnen te introduceren. Daarbij aansluitend draagt Thuiscompagnie ook bij tot een **betere samenwerking tussen verschillende diensten**, zoals bijvoorbeeld de Sociale dienst en de dienst gezinszorg van een ocmw. Een ander aspect dat bijdraagt tot de kwaliteit van de dienstverlening is het feit dat de **verzorgenden in hun werk ondersteund** worden via de trainingen en de coach. Gelet op het feit dat Thuiscompagnie momenteel de coachen van de private diensten en Welzijnsregio Noord-Limburg momenteel voor 2 dagen per week financieren, is het niet vreemd dat net vanuit deze diensten bezorgdheid rijst over de continuering wanneer hun extra middelen daarvoor in 2014 wegvallen.

Niet alleen voor de private diensten en Welzijnsregio Noord-Limburg stelt zich die vraag, ook de ocmw's maken nu, zij het indirect, gebruik van projectmiddelen van Thuiscompagnie. De organisatie van de trainingen, vormingen, supervisies, intervisies en de inzet van TAO wordt immers bekostigd vanuit Thuiscompagnie. Gelet op het feit dat nu reeds belangrijke hindernissen ervaren worden om het versterkend en verbindend werken op grotere schaal in de diensten ingebed te krijgen, stelt zich inderdaad de vraag hoe na de stopzetting van de projectmiddelen in 2014 dit olievlekprincipe verder zal (kunnen) uitdeinen en of al de coachen hun voorttrekkersrol daarin zullen kunnen (blijven) spelen.

Voor de ocmw's worden weliswaar de LCO-coördinatoren structureel vanuit de Provincie Limburg aangestuurd, maar dat geldt niet voor de huidige aangestelde coachen van de ocmw's, alsook niet voor de coachen van de private diensten. In het bijzonder in de groep coachen die werken vanuit een ocmw-dienst, is het niet evident om binnen hun opdracht de taken op te nemen die van een coach binnen Thuiscompagnie worden verwacht (WBS, 20/02/2012). Het ontbreekt hen veelal aan tijd en ruimte. Dit was zoals eerder al vermeld, voor één van de ocmw-diensten ook de reden om niet langer verzorgenden in het project Thuiscompagnie in te zetten. De dienst was weliswaar overtuigd van het belang van een goede vorming en coaching, maar zag zich dat in de praktijk niet langer te realiseren door de omvang van het takenpakket van de nieuw aangestelde medewerkster.

Verantwoordelijken van de diensten pleiten in dat verband unaniem, zo blijkt uit een van de terugkoppelingsseminaries (TDS, 18/10/2012), voor een **toekenning van extra middelen per gezin in armoede dat door de diensten ondersteund wordt**. Ook een van de bevroegde moeders pleit voor een uitbreiding van hun middelen om gezinnen nog beter te kunnen ondersteunen (zie ook verder, p. 112). Deze middelen zouden ingezet kunnen worden voor de inhoudelijke opvolging van de gezinnen én de verzorgenden, maar ook voor het opleiden van een grotere groep verzorgenden. Op grotere schaal of in meer gezinnen in armoede werken, vraagt immers een grotere pool van opgeleide verzorgenden (TDS, 05/06/2012). In de onderzoeksperiode signaleren verschillende betrokkenen (bv. gezinnen, aanmelders, coachen, dienstverantwoordelijken) dat niet altijd onmiddellijk een verzorgende ingezet kan worden. Dit resulteert niet alleen in een wachttijd voor nieuw aangemelde gezinnen, maar ook voor de heropstart van een ondersteuningstraject in een gezin of voor de inzet van een vervangverzorgende wanneer de vaste verzorgende door ziekte of vakantie afwezig is. In de onderzoeksgroep signaleren 5 ouders dat als een probleem. Een grotere pool van opgeleide verzorgenden kan ook bijdragen tot een betere match tussen de gezinnen en de ingezette verzorgende(n), zo geeft ook een dienst (TDS, 05/06/2012) en een ouder uit de respondentengroep te kennen. Een goede match is niet alleen gerelateerd aan de aansluiting tussen de 'persoonlijke stijl', ook de (professionele) ervaring met armoede kan daarin meespelen. Zo getuigt een coach dat ze het aangewezen vindt om in gezinnen met een bijzonder zware problematiek een opgeleide verzorgende



met veel ervaring in te zetten (een verzorgende die bijvoorbeeld al meerdere ondersteuningstrajecten doorlopen heeft), maar dat die niet altijd beschikbaar is.

Een verderzetting van het ingegane pad vraagt niet alleen (meer) middelen, maar ook veel **creativiteit en flexibiliteit** van de diensten om deze middelen in te zetten. Concreet verwijzen de diensten naar de planning en uurregeling van de verzorgenden en dat zowel voor wat de inzet in het gezin betreft (bv. op belangrijke momenten in het gezin) als voor de vorming- en opvolgingstijd. Daarbij aansluitend zullen ook de evaluatie en de functioneringsmodaliteiten van de verzorgenden bijgestuurd moeten worden (bv. op een andere manier naar de taken en de uitvoering kijken, meer tijd voor inhoudelijk overleg vrijmaken) (TDS, 05/06/2012). Dit vraagt echter niet alleen flexibiliteit van de diensten, maar ook van hun verzorgenden. Nu reeds signaleren bijvoorbeeld verschillende verzorgenden de verplaatsingstijd naar de training als een knelpunt (bv. meer druk om tijdig in het gezin en/of de training te zijn, langere werkdag).

Naast de specifieke impulsen die het project Thuiscompagnie aan de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg geeft om het verbindend en versterkend werken met gezinnen in armoede in hun werking te integreren, neemt het project Thuiscompagnie ook een **informatieverstrekende rol** op over een brede waaier van thema's die al dan niet in gezinnen in armoede aan de orde (kunnen) en/of die de werking van de diensten ten goede kan komen. Zowel tijdens overlegmomenten met de coachen als in een gerichte mailing naar de coachen, informeerde Thuiscompagnie de diensten over:

- (1) studiedagen en vormingsmomenten, zoals een studiedag over Eigen Krachtconferentie, de workshop van expoo 'Over opvoeden spreken' (cf. hoe je als niet opvoedingsdeskundige met ouders over het opvoeden van hun kinderen kan praten) enz.
- (2) specifieke problematieken en ondersteuningsvormen zoals de DOMO-werking (vrijwilligerswerking ter ondersteuning van gezinnen in armoede met jonge kinderen), het leertraject Roma van het Provinciaal Integratiecentrum Limburg, het POP UP project van Stebo (Persoonlijk Ontwikkelingsplan), de ASPHA informatielijn en website (Advies SuicidePreventie voor Huisartsen en Andere hulpverleners) enz.
- (3) projectoproepen van bijvoorbeeld de Koning Boudewijnstichting

Daarnaast is er ook een brede terugkoppeling van de evoluties binnen het project Thuiscompagnie naar het brede werkveld en de verschillende sectoren die al dan niet rechtstreeks met de werking van Thuiscompagnie verbonden zijn. Concreet zien we dat vertaald in de halfjaarlijkse klankbordgroep (supra, 2.5.2). Zo krijgen niet alleen de uitvoerende, maar ook ondersteunende partners zicht op de werking van Thuiscompagnie (bv. functioneren van de toeleiding, de ondersteuningstrajecten, evoluties, knelpunten en aandachtspunten enz.). Deze gecoördineerde opvolging en terugkoppeling komt m.a.w. niet alleen de uitwisseling van ervaringen tussen de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg ten goede (bv. leren van elkaars sterke kanten en knelpunten), maar kan ook door het ruime diensten- en voorzieningenveld aangegrepen worden om hun werking op de gesignaleerde noden af te stemmen. Ook t.a.v. deze informatieverstrekende en informatie-uitwisseling bevorderende rol stelt zich de vraag of en hoe deze na het aflopen van de projectsubsidies opgenomen kan worden.

## 4.6 Verschillende dimensies van levenskwaliteit, van het functioneren van de gezinnen en van de gezinsleden

Op microniveau beoogt Thuiscompagnie te werken aan de levenskwaliteit. Zoals in 3.3.3 vermeld, is levenskwaliteit is een meerdimensionaal begrip. Het verwijst naar objectieve levensomstandigheden en naar de subjectieve beleving van deze omstandigheden. De levensomstandigheden verwijzen op hun beurt naar verschillende domeinen uit het gezinsleven. We geven hier eerste een geïntegreerde beschrijving van de beoordeling door de respondenten. Daarbij plaatsen we de MANSAscores van

onze onderzoeksgroep tegenover andere onderzoeksbevindingen. Daarna zoomen we in op verschillende levensdomeinen en hoe het gezin en/of de gezinsleden daarbinnen functioneren.

#### 4.6.1 Een positieve blik op psychosociale aspecten van levenskwaliteit, vooral financiële en gezondheidsaspecten roepen ontevredenheid op

De gemiddelde totaalscore voor de MANSA bedraagt 4,85 (sd=1.07) en is in vergelijking met andere onderzoeksbevindingen hoog. In het onderzoek van Slade, Leese, Cahill, Thornicroft en Kuipers (2005) bij gebruikers van de geestelijke gezondheidszorg bedragen de gemiddelde scores 4,20 en 4,27 bij respectievelijk de controlegroep en de interventiegroep.

Eerder merkten we reeds op dat over verschillende studies heen, de gemiddelde score rond de 75% van het schaalmaximum bedraagt. Voor onze respondentengroep is dat percentage beduidend lager: 69,33%. Dit ontkracht het idee dat de respondenten hun score opwaarts zouden hebben aangepast.

Andere onderzoekers stelden een relatie vast tussen een lagere levenskwaliteit en een hoger aantal on vervulde zorgbehoeften of noden bij cliënten in de geestelijke gezondheidszorg (zie Slade, Leese, Cahill, Thornicroft, & Kuipers, 2005). In onze onderzoeksgroep stellen we op individueel niveau vast dat de respondenten die voor de totaalscore binnen de ranking 'eerder tot erg tevreden' scores, geen behoefte hebben aan meer steun. In tegenstelling tot wat we op basis van het eerder vermelde onderzoek zouden verwachten, hebben de respondenten die binnen de ranking 'erg tot meestal ontevreden' scores, ook geen behoefte aan meer steun. Bij één moeder kan het ontbreken van een behoefte aan meer steun, verklaard worden door de weerstand die er in het gezin bestaat om op nog andere diensten een beroep te doen (bv. ze gaan niet op de suggestie om thuisbegeleiding in te schakelen, moeder vindt dat ze dat zelf moeten aanpakken). Bij een andere moeder zijn er vier uitgesproken lage scores (1 en 2) voor de domeinen huisvesting, relatie partner, relatie familie en financiën. Voor de 6 andere schalen is zij gemengd tot erg tevreden (score 4 t.e.m. 7). Op het vlak van huisvesting en financiën wordt zij momenteel reeds bijgestaan door de verzorgende en het ocmw. Voor de twee relatiegerelateerde schalen, heeft zij geen perspectief dat steun hierbij kan geboden worden. De laatste moeder tenslotte krijgt reeds van verschillende professionelen ondersteuning, is daar ook tevreden over, maar ziet voor zichzelf ook geen beterschap te realiseren. Ze zegt ook *'Ik heb geen echt leven. Ja, ge leeft in functie van de kinderen he. Ge zijt niet op uw gemak, ge hebt geen rust.'*

Tabel 8: Gemiddelden en standaarddeviaties op de MANSA

Levensdomein	gemiddelde	standaarddeviatie
geheel	5,47	1,64
woning	4,73	2,34
relatie huisgenoten	5,80	1,21
relatie partner	5,13	1,60
relatie familie	4,50	1,77
relatie anderen	5,60	0,99
dagbesteding	5,07	1,58
lichamelijke gezondheid	3,87	1,30
mentale gezondheid	4,67	2,23
financiën	3,67	2,13
<b>Totaal</b>	<b>4,85</b>	<b>1,07</b>

De respondenten zijn het minst tevreden over hun financiële situatie ( $\bar{x}=3,67$ ,  $sd=2,13$ ). Gelet op het feit dat er in om en bij de helft van de gezinnen onvoldoende middelen zijn om in de basisbehoeften te voorzien (supra, 3.5.2), ligt dat in de lijn van de verwachtingen. Ook in ander onderzoek blijkt dat de tevredenheidsscores het laagst zijn op financieel vlak (Evans & Huxley, 2002).

Van de 8 gezinnen die een beroep doen op het ocmw, zijn er 2 voor wie de opvolging van hun financiële situatie, mede door toedoen van Thuiscompagnie werd opgestart. Door deze opvolging is hun financiële situatie nu wel meer onder controle. Daarnaast doet in deze twee gezinnen de verzorgende, samen met de moeder, de boodschappen. Dit laat de moeders toe om niet alleen in goedkopere winkels boodschappen te doen, de verzorgenden brengen hen ook op het spoor van goedkope producten. Ook in 3 andere gezinnen, waar de financiële ondersteuning reeds voordien was opgestart of waar de financiële situatie niet door andere diensten opgevolgd wordt, zorgen de verzorgenden ervoor dat de kosten voor bijvoorbeeld levensmiddelen en kledij beperkt blijven. Net door de praktische taken die ze in het gezin opnemen, hebben ze ook zicht op wat er nog aanwezig is en slagen ze er ook in om het koopgedrag te temperen. Daarnaast is er nog een gezin waar de verzorgende moeder alert maakt voor de mogelijk hoger dan voorziene kosten bij het betrekken van een andere woning.

Laat duidelijk zijn, door de ondersteuning van de verzorgende zullen de financiële moeilijkheden niet opgelost geraken. Dat ligt, gelet op de omvang van de veelal jarenlange schuldenlast, ook niet binnen de verwachtingen. De bijdrage van de verzorgende is er vooral in gelegen dat ze mee de administratieve zaken opvolgt (bv. rekeningen klasseren, al dan niet met het oog op een verdere afhandeling door het ocmw), de gezinnen aanspoort tot meer bewust koopgedrag en hen daarbij aansluitend op het spoor brengen van goedkope(re) alternatieven. De onderstaande citaten illustreren dat ouders hier ook tevreden over zijn.

*Ze geeft me ook tips met de inkopen (lacht) ... In het begin kocht ik altijd merken. Gisteren waren we in de Aldi. Daar heb ik dan poetsmiddel voor 99 cent en wasverzachter voor 99 cent. Ik zeg ah, dat is toch nog goedkoper ... Daar [financiële situatie] ben ik tevreden over want ik word heel goed gesteund. (moeder Jessy)*

*Dat is een strikvraag. Ik ben eigenlijk niet tevreden [over financiële situatie], maar ik ben wel tevreden met de hulp die ik krijg. Ik zou kunnen zeggen, ik ben blij met de situatie waar dat ik in zit, maar dat zou idioot zijn he (lacht) (moeder Kimberly)*

Wetende dat de ene moeder 'erg tevreden' (= max. score 7) scoorde op de vraag naar de mate van tevredenheid met de financiële situatie en de andere moeder 'ontevreden' (= score 2), illustreert hoe vragen voor interpretatie vatbaar kunnen zijn. Vraag is of we dat in deze context ook als een

vertekening moeten zien. Het antwoord lijkt ons negatief te zijn. Het instrument peilt immers precies naar een subjectieve beoordeling van verschillende levensdomeinen.

Net zoals de financiële situatie, ligt ook de gemiddelde score voor de beoordeling van de lichamelijke gezondheid onder de tevredenheidsranking ( $\bar{x} = 3,87$ ,  $sd.=1,30$ ). Dit is, gelet op het feit dat het merendeel van de ouders een brede waaier aan gezondheidsproblemen ervaart en dat die problemen ook veelal chronisch zijn (supra, 3.5.2), niet vreemd. Uitgezonderd de mogelijke fysieke ontlasting die de verzorgende door de praktische ondersteuning kan bieden, zien we geen andere mogelijkheden waarmee een verzorgende hier op zou kunnen inwerken.

De gemiddelde scores op de items die peilen naar de tevredenheid met de woning en de mentale gezondheid situeren zich binnen de 'gemengde' antwoordcategorie (score 4). Inzake huisvesting kunnen we stellen dat 2 gezinnen met hulp van de verzorgende konden verhuizen naar een betere woonst. Bij al de andere gezinnen tekent de bijdrage van de verzorgende op het vlak van wonen zich vooral af in het onderhoud van de woning, het opruimen en het (meer) planmatig werken aan orde en structuur (supra, 4.4.1 en 4.4.3). Inzoomend op de mentale gezondheid merkten we eerder reeds op dat 2 van de 3 moeders met een depressie op eigen initiatief, in de loop van het ondersteuningstraject van de verzorgende, gestopt zijn met de inname van de voorgeschreven medicatie. Beiden verwijzen naar de (vervangende/compenserende) rol van de verzorgende daarin.

*Die depressie die komt van tijd tot tijd weeral opspelen. .. [in behandeling daarvoor?] Ja, bij mijn huisarts en die had mij doorverwezen naar een psycholoog. Maar ik ben iemand van ja, ik ben gene gek. En dan die pillen, daar ben ik mee gestopt, want ik vond mezelf nog erger voelen als daarvoor. Hij had dat ook ver Wittigd. ... Dan heb ik gewoon die pillen weggelaten. Ik heb zoiets van dat is iets waar dat ik zelf terug uit moet geraken en ik ben dan blij dat ik, ja, ik heb dan mijn vriendin om eens tegen te babbelen en dan de verzorgende waar dat ik dan eens dingen tegen kwijt kan. Dan is dat eens een beetje van mij af. Dat zijn eigenlijk mijn psychologen he (lacht). Want de verzorgende zal mij dan ook met raad bijstaan, wat dat ge kunt doen en zo ja. (moeder Wendy)*

*Ik zat eerst onder heel zware medicatie voor mijn depressie. ... Die zijn allemaal de vuilbak in. ... Toen ik wist dat ik zwanger was, heb ik ze de vuilbak in gedaan. ... Ja, de verzorgende kan er mee omgaan. Ze wordt niet kwaad en zenuwachtig en lastig. (moeder Kimberly)*

Voor de relatieschalen 'relatie met de partner' en 'relatie met de familie' is het opmerkelijk dat de categorie 'gemengd' frequent (6 keer) gescoord wordt. Het gemiddelde van de partnerrelatie overstijgt evenwel deze categorie ( $\bar{x} = 5,13$ ,  $sd=1,60$ ), voor de relatie met de familie is dat niet het geval ( $\bar{x} = 4,50$ ,  $sd=1,77$ ). Vooral de vergelijking tussen de eigen familie en de schoonfamilie resulteert in een gemengde tevredenheid over hun relatie met de familie. Bij één moeder is die gemengde houding, vooral ingegeven vanuit het verschillend perspectief (familie en de context versus moeder zelf) dat ze bij het geven van een beoordeling inneemt.

*Dat is heel moeilijk. Ik heb een slechte familie. Mijn schoonfamilie dat is een heel goeie. Mijn eigen familie die ziet mij niet staan, buiten mijn moeder wel. (moeder Lisa)*

*Van mijn eigen kant, ja daar ben ik toch tevreden mee, maar niet met mijn schoonfamilie. (moeder Christina)*

*Bekijk ik het negatief, dan ben ik daar eigenlijk heel ontevreden over, maar bekijk ik het positief, die mensen zijn ook in bepaalde fasen geboren. Ik accepteer dat. Dat is zo. Daar kunt ge toch niets aan doen. Iedereen is gelukkig op zijn manier. (moeder Lelie)*

De gemiddelde scores voor de andere relatieschalen ('relatie huisgenoten', 'relatie anderen'), vallen binnen de tevredenheidsranking. Ze liggen immers binnen het scoregebied 5, wat staat voor de antwoordcategorie 'eerder tevreden'. Ook de dagbesteding ligt in dit scoregebied. De 3 ouders die hier laag scoren of m.a.w. ontevreden zijn over hun dagbesteding, verwijzen naar het gebrek aan variatie in hun dagbesteding of naar het feit dat het hen aan routine ontbreekt. De laatst vermelde moeder verwacht dat de verzorgende haar hier nog mee kan helpen.

*Ik ben altijd maar thuis, moet koken, voor de kinderen zorgen, dat is weinig variatie. (moeder Banu)*

*Het wordt heel eentonig, want ik ben altijd in huis en ik ben altijd maar hetzelfde aan het doen: in huis bezig, schoonmaken, koken, ... pas als de kleintjes thuis zijn, dan voel ik me beter. Ja ik heb hier niemand. Mijn familie die woont hier niet. Ik begin dan wel eens mijn eigen familie te missen. (moeder Christina)*

*Omdat ik die routine nog niet heb, ik heb nog niet bereikt wat dat ik wil bereiken. (moeder Lelie)*

Ook een andere moeder sluit daar bij aan. Ze heeft bijvoorbeeld naar tijdsindeling (planning van huishoudelijke taken) al heel wat bijgeleerd van de verzorgende, maar ze denkt dat ze altijd ondersteuning zal nodig hebben.

*Ja ik kan meer aan, alles meer inzien. Ja, met dat eten maken, de verzorgende heeft mij daar mee geholpen, want dan was ik aan het poetsen en dan was ik te laat om eten te maken. ... Ik ben beter georganiseerd. ... Van die berg hebben ze kleine hoopjes gemaakt. ... Ik denk toch dat ik begeleiding zal blijven nodig hebben. Heel mijn leven lang. 80% zelfstandig ben ik, maar niet 100%. (moeder Kimberly)*

Dit brengt ons terug bij de eerder geopperde vraag naar de mogelijkheden en opportuniteit van lange(re) ondersteuningstrajecten. We gaan daar in punt 4.7.5 uitgebreid op in.

#### 4.6.2 Een combinatie van psychische klachten blijft legio, maar ook tekenen van een 'persoonlijke, mentale' vooruitgang

Zoals bij de beschrijving van de respondentengroep vermeld, scoren de respondenten hoog op de schaal die peilt naar psychische klachten (CES-D8-schaal, min. 0 tot max. 24). De gemiddelde score is 10,8 (sd=4,71). De individuele scores variëren van 2 tot 20. Slechts 3 respondenten (2 moeders en 1 vader) scoren op deze 8-itemschaal lager dan 7. Een score van 7 of meer 'suggests a clinically significant level of psychological distress' (Melchior, Huba, Brown & Reback, 1993). Zoals eerder reeds vermeld (supra,3.3.5), weerspiegelt deze score niet noodzakelijk een klinische depressiediagnose. De hoge score illustreert veeleer het samengaan van armoede en psychische klachten, waaronder ook depressieve klachten. De literatuur geeft daarbij aan dat factoren die een armoedesituatie in de hand werken en de gevolgen van armoede, elkaar over de levensloop heen versterken (zie Vanhee, 2007, p.2 en 12). Psychische klachten kunnen bijvoorbeeld enige daadkracht in de weg staan. Meer nog, psychisch klachten kunnen het gezichtsveld en/of de openheid voor een andere aanpak verengen, zo getuigt ook één van de moeders: 'Mijn hoofd is vol. Als er iemand tegen mij praat, dan is het moeilijk om te luisteren. Wat die zegt, dat gaat dan aan mij voorbij.' (moeder Banu). In deze cyclische benadering van armoede kan armoede zowel een determinant als een gevolg zijn van geestelijke gezondheidsproblemen. Daarenboven spelen ook proximale processen of m.a.w. de specifieke constellatie van nabije contexten (bv. het gezinsfunctioneren) een rol in de ontwikkeling van psychische problemen.

Terugkerend naar de onderzoeksgroep en inzoomend op de scores volgens het geslacht, bedraagt het schaalgemiddelde voor de moeders 11,5 (sd=4,89) en dat voor de vaders 8 (sd=3). Ter vergelijking: in

onderzoek bij de algemene bevolking in Vlaanderen zijn de gemiddelden respectievelijk 5,48 (sd=4,17) en 4,65 (sd=3,95) (Van de Velde, Levecque & Bracke, 2011). Dit illustreert het verschil tussen vrouwen en mannen: depressieve klachten komen frequenter voor bij vrouwen dan bij mannen.

Verder inzoomend op het itemniveau van deze schaal blijkt dat telkens 10 ouders rapporteren dat ze de voorbije week 'vaak tot (bijna) altijd' slecht geslapen hebben of voelden dat alles wat ze deden met moeite ging. Telkens 7 ouders zeggen dat ze 'vaak tot (bijna) altijd' moeite hadden om op gang te komen<sup>17</sup> of zich droevig voelden. Verder zijn er nog 5 ouders die zich de voorbije week 'vaak tot (bijna) altijd' gedeprimeerd voelden en 4 ouders die zich in diezelfde mate eenzaam voelden. Respectievelijk 10 en 9 ouders rapporteren evenwel dat ze de voorbij week ' vaak tot (bijna) altijd' van het leven genoten en gelukkig waren.

De hoge gemiddelde totaalscore op deze CES-D8-schaal, onderschrijft het in de literatuur onderschreven belang van psychologische begeleiding van mensen in armoede. Zo pleit bijvoorbeeld Vanhee (2007, p.45) voor '*psychologische begeleiding van mensen in armoede bij de cognitief-affectieve verwerking van schadelijke relationele ervaringen tot een coherent narratief.*' En verder op p. 84 '... een psychologisch helpend aanbod, gericht op de kwaliteit van (de verwerking van) intergenerationale relaties.' Daarbij stelt zich niet alleen de vraag wie die psychische ondersteuning op zich kan nemen, maar tegelijkertijd ook de vraag naar de wijze waarop die ondersteuning vorm kan krijgen. Kerkhofs en Van Regenmortel (2005) pleiten voor het aansluiten of het ten dienste stellen van psychologische hulpverlening bij bestaande informele (bv. buurtwerkingen, oudergroepen) en formele (bv. Kind en Gezin, huisartsen<sup>18</sup>) ondersteuningsbronnen van gezinnen in armoede. Zowel het LCO, alsook het breder netwerk van lokale en bovenlokale aanbieders van psychologische en andere hulp en ondersteuning, komen bij deze afstemmingsopdracht in het vizier.

Daarnaast zien we ook een rol, zij het veeleer faciliterend en/of indirect, voor de verzorgenden weggelegd. Nu reeds ervaren immers 10 van de 16 ouders (8 moeders en 2 vaders) een merkelijke **verbetering van hoe zij zich voelen**. Ze verwijzen daarbij expliciet naar de ondersteunende rol van de verzorgende. Ze rapporteren bijvoorbeeld dat de ondersteuning door de verzorgende hen rust brengt (3 moeders en 1 vader), hun stressniveau verlaagt (2 moeders en 1 vader), hun zelfbeeld ten goede komt (2 moeders) of hen er toe brengt om meer voor zichzelf op te komen (1 moeder). De verzorgende is voor heel wat ouders ook een belangrijke stimulerende en motiverende kracht: 7 moeders en 1 vader herwinnen door (het vooruitzicht van) de aanwezigheid van de verzorgende hun motivatie om initiatief te nemen, om op te ruimen.

*Het pakt veel stress weg. Ja een verlossing van alle stress. (vader Witte)*

*Dat pakt bij mij stress weg. Dat is bij mij enorm minder stress. (moeder Wendy)*

*Nu, nu voel ik mij echt goed. Maar in het begin dan was ik altijd moe. (vader Filip)*

*Ik kan meer aan, alles meer inzien. Ik heb ook mijn dagen dat het mij echt niet gaat. Maar dan 's anderdaags, dan heb ik zo rap de draad terug opgenomen. Daarom komt de verzorgende ook twee keren per week. Als ik dan eens de draad kwijt ben, dan pikken we die samen weer terug op. ... Zo die motiverende dingen, waar dat ge naartoe kunt streven, zo een beetje competitief bij mezelf zijn. ... Ze kan ermee [problematiek van moeder] omgaan, ze wordt niet*

<sup>17</sup> Hoewel we in de constructiebeschrijving van de CES-D8 geen aanwijzingen vinden, lijken de items 'dat alles wat ik deed met moeite ging' en 'niet op gang kon komen' van een andere orde te zijn dan de overige items van deze psychische klachtenschaal. Zijn deze twee items niet veeleer een uitkomst of mogelijk gevolg van bijvoorbeeld slecht slapen, zich gedeprimeerd voelen, droevig zijn enz.? O.i. sluiten ze heel sterk aan bij het concept 'competentiebenutting' zoals dat in de EMPO 2.0 bevestigd werd.

<sup>18</sup> Recent promotieonderzoek toont aan dat de Belgische huisarts goed scoort op het vlak van toegankelijkheid (Verlinde, 2012, zie <http://www.ugent.be/nl/actueel/nieuws/persberichten/spoed-toegang-kansengroep.htm>).

*kwaad en zenuwachtig en lastig. ... Ook de positieve kritiek, mijn zelfbeeld gaat terug omhoog. Ik heb dan ook meer zin om wat meer dingen te presteren, dingen waar dat ik vroeger eigenlijk geen goesting meer in had. (moeder Kimberly)*

*Ik heb ook meer zin om de dingen te doen hier in huis. Eerst was dat zo van ik doe het, maar wat heeft dat dan voor zin als er niemand rekening mee gaat houden.? ... Misschien was het dat ik toen alles heel donker zag. Ja, ik zag gewoon niemand. Ik had niemand meer en nu ja, het klikt met haar en we zijn zo wat als vrienden. (moeder Christina)*

*Die wil van uw huis proper te willen hebben en opgeruimd hebben, die wordt groter. ... Ja ik voel me veel beter. [waardoor?] Ja, dat ik weet dat ik dat wel kan. ... Die [verzorgende] helpen u heel fel vooruit. Maar ja, hoe moet ik dat uitleggen. Ja dat is, dat draadje aan u dat er van tijd tot tijd een keer aan trekt van 'hela, laat u niet hangen hé.' (moeder Lelie)*

*In het begin dan was dat echt, dan moesten we nog eerst alles opruimen voor dat ze [verzorgende] kon beginnen. Nu is het meestal, als ik een goeie periode heb gehad, dan is normaal gezien alles al opgeruimd. Ja, ik probeer op voorhand ook zoveel mogelijk te doen en dat was daarvoor niet. [wat maakt dat het nu soms beter lukt?] Ik ben zo iemand, ik heb iemand bij mij nodig. Dat stimuleert mij meer. Dan zegt ook de verzorgende 'oh ge hebt goed opgeruimd' en dat geeft toch weer, dat geeft kracht om verder te gaan. Die motiveert u. (moeder Femke)*

*Ik heb zelf ook meer zin om dingen op te ruimen. Dat had ik daarvoor niet. Ik had het gevoel dat ik voor alles alleen stond en nu heb ik dat niet omdat ik weet, de verzorgende komt ook helpen. (moeder Wendy)*

De verzorgenden weten dit te realiseren door hun luisterend oor, het samen praten, de positieve feedback en in het bijzonder ook door hun grotere en bredere aanspreekbaarheid.

*Ik ben met verschillende personen daarmee bezig. Kind en Gezin komt 2 keer per maand met mij praten en ik ben met het CGG bezig, naar de kinderen toe en dan ook voor mijn ex en zo. Maar ja, daar kan ik maar periodes bij terecht en bij de verzorgende, daar kan ik altijd bij terecht, en daar kan ik ook over andere dingen mee praten. Want ja, het is niet simpel, die scheiding, zwanger, de kinderen al die dagen al wenend meegeven, dat haalt u er mentaal ook onder door. Weten dat ik hem [kleinste kind] binnenkort moet gaan meegeven, en hij [ex-partner] doet ook moeilijk over de alimentatie. Met de verzorgende kan ik daarover praten en ook de tips die ze mij geeft. Ze zegt van ge kunt dat of dat eens proberen en dan probeer ik dat ook en we zeggen dan veel tegen mekaar van dat heeft niet geholpen en dat wel. (moeder Femke)*

Ook de praktische ondersteunende aanpak draagt bij tot het persoonlijk welbevinden. Door samen taken op te nemen, worden verschillende gezinsleden niet alleen fysiek maar ook mentaal ontlast. Bovendien laat dit hen ook zien dat verandering, zij het momenteel nog met ondersteuning, mogelijk is. In navolging van Koeck (2012) zien we dit als een belangrijke voorwaarde om verder aan verandering te werken en verder aan verandering toe te komen. Dat hierin nog verdere stappen gezet moeten worden, blijkt niet alleen uit de bovenstaande citaten (cf. de aanwezigheid of het vooruitzicht dat de verzorgende komt is cruciaal in hun beleving), maar ook het feit dat voor het merendeel van de gezinnen een stopzetting van het ondersteuningstraject nog niet aan de orde is (zie, 4.7.1).

Tot slot zien we voor de verzorgenden een signaleringsfunctie weggelegd, of zien we hen, in de bewoording van een directielid van één van de diensten (TDS, 18/10/2012), 'een antennefunctie' op te nemen. Zowel in hun coachoverleg als in de training, sijn pelen nu reeds signalen over een (mogelijke tot grote) psychologische ondersteuningsnood door. Soms betreft het een eerste signaal waarin ze te

kennen geven dat psychologische of psychotherapeutische ondersteuning nodig zou kunnen zijn. Soms uiten ze hun bezorgdheid over reeds lang aanslepende mentale moeilijkheden, die ondanks de gespecialiseerde psychische hulp of begeleiding, geen (zichtbare) verbetering kennen.

Laat duidelijk zijn, we pleiten hier geenszins voor een doorgedreven psychologisch ondersteunende professionalisering van de verzorgende. Dit zou gelet op hun opleiding en inzetbaarheid eerder contraproductief werken. Daarenboven uiten vooral diensthoofden (TDS, 18/10/2012) nu reeds hun ongerustheid over het overschrijden van de draagkracht van de verzorgenden. Zij zien hun verzorgende in gezinnen geplaatst waar andere gespecialiseerde diensten met een psychologische dan wel pedagogische insteek, voor zichzelf geen plaats en/of geen perspectief meer zien. Dit creëert de verwachting dat de gezinszorg, als eerstelijnsvoorziening, en de verzorgende in het bijzonder, de problemen moet oplossen waarop de hulpverlening is vastgelopen. Thuiscompagnie is zich hier wel degelijk bewust, zo valt af te leiden uit de besprekingen met de coachen en de informatiefolder voor hulpverleners:

Geen valse verwachtingen!

Thuiscompagnie wil gezinnen helpen terug grip te krijgen op hun eigen leven. Het zijn de gezinnen zelf die de keuze moeten maken om een verzorgende in hun huis toe te laten. Zij bepalen waar ze hulp bij willen. Ondersteuning toelaten is een proces dat tijd vraagt! Verwacht niet dat de hulp onmiddellijk start. Het inschakelen van een verzorgende is geen laatste redmiddel. Het is ook geen toverstok die eindelijk alle problemen van het gezin oplost. Thuiscompagnie ontslaat hulpverleners niet van hun professionele verantwoordelijkheid ten aanzien van het gezin.

De vaststelling dat Thuiscompagnie toch soms als laatste redmiddel ingezet wordt, is mogelijks het gevolg van een uitgesproken aanbodgerichte werking van diensten en voorzieningen, die niet los te koppelen is van de regelgeving en in het bijzonder de erkenningsvoorwaarden. Wat buiten of niet langer binnen de contouren van de erkende en gesubsidieerde opdracht valt en/of de behandelingstermijn overschrijdt, wordt doorgeschoven naar andere diensten en voorzieningen. Het illustreert mogelijks ook hoe moeilijk het is om geïntegreerd en meer contextgericht te werken.

Het voorgaande citaat uit de informatiefolder verwijst tegelijkertijd ook naar de eerder vermelde resultatendruk die soms van buitenaf op het ondersteuningstraject, de verzorgende én het gezin wordt gelegd. Dit komt, zo getuigen verzorgenden en coachen, vooral op overleg (bv. een LCO of hun hulpverleneroverleg) soms scherp in beeld. Hulpverleners stellen bijvoorbeeld al dan niet expliciet vragen bij wat de verzorgende dan wel in het gezin doet, gelet op het feit dat zij (hulpverleners) zo weinig of geen verandering zien (supra, 4.5.2).

De vaststelling dat net de 'onder grote druk opgestarte trajecten' een moeilijke op- en doorstart kennen (supra, 4.2.4) en dat net in gezinnen in armoede zich niet alleen materiële en financiële, maar ook psychologische en socio-emotionele belemmeringen kunnen laten gelden (supra, 4.1), betekent in de praktijk veelal dat voor buitenstaanders vaststelbare veranderingen niet op korte termijn gerealiseerd kunnen worden. Vraag is ook wat voor buitenstaanders veranderingen zijn en in hoeverre die ook voor hen – in het bijzonder wanneer er geen intensief contact is en/of het enkel dienstgeloocaliseerde contacten betreft - zichtbaar kunnen zijn. Denk bijvoorbeeld aan veranderingen op psychosociaal vlak zoals inzicht in hun problematiek, het besef dat er iets moet gebeuren, meer rust, meer openheid naar hulp enz. Dit zijn mogelijke tussendoelen die een opstap kunnen zijn naar het werken aan andere doelen. Dit alles onderschrijft ook het belang van een meer geïntegreerde werking zoals dat bijvoorbeeld in een integraal gezinsplan van het wraparound care-model voorop gesteld wordt (supra, 4.1). Een gezinswerker die volgens dit model werkt getuigt daarover als volgt (Schamhart en Colijn, 2012, p. 20): *'We moeten echt op onze handen zitten. Vroeger was daar geen tijd voor, wand de doelen moesten binnen een paar weken gerealiseerd zijn. Nu hebben we meer tijd en krijgen mensen de kans om dingen op te pakken op hun eigen manier en op hun eigen tijd.'*



#### 4.6.3 Ouders voelen zich competent en weten hun competenties ook veelal te benutten

De scores op de EMPO Ouders 2.0-schaal, die peilt naar de **competentiebeleving als persoon**, (bv. zichzelf onder controle hebben, gemakkelijk met problemen omgaan, achter de gemaakte keuzes staan, vertrouwen hebben in de toekomst) benaderen de gemiddelde scores die in interventieonderzoek in de jeugd- en opvoedhulp gevonden worden (Damen en Veerman, 2011). Waar het totaal gemiddelde in onze onderzoeksgroep 5,3 (op 10) bedraagt en voor de moeders en de vaders respectievelijk 5,2 en 5,9, bedragen deze gemiddelde scores bij de uitstroom van het eerder vermelde interventieonderzoek respectievelijk 5,5 (moeders) en 6,2 (vaders). Op itemniveau is het vermeldenswaardig dat slechts 2 respondenten (2 moeders) beaamen dat ze zich niet snel druk maken. Voor al de andere respondenten is dat wel het geval. Aansluitend bij het eerder beschreven cyclisch beïnvloedingsproces tussen armoede en psychische klachten (supra, 4.6.2), zien we een gelijkaardig 'samengaan' tussen het zich al dan niet snel druk maken en het al dan niet slecht slapen (CES-D8). Op 2 respondenten na, zijn de respondenten die 'soms tot altijd' slecht slapen, ook de respondenten die zich snel druk maken.

De gemiddelde scores voor de **competentiebenutting**, eveneens gemeten met de EMPO Ouders 2.0, liggen in de lijn van de uitstroomcores van het eerder vermelde interventieonderzoek. Waar in dat onderzoek de moeders en de vaders respectievelijk 7,2 en 7,1 bij uitstroom halen, bedragen de gemiddelden voor de moeders en de vaders in onze onderzoeksgroep respectievelijk 7,2 en 7,7.

Op itemniveau valt vooral de lage score op het item 'Ik en mijn partner trekken één lijn in de opvoeding.' op. Voor de 9 gezinnen met 2 inwonende ouderfiguren, bedraagt de gemiddelde itemscore 2,67. Dit is de laagste waarde voor heel deze schaal. Slechts 3 respondenten (1 moeder en 2 vaders) vinden dat ze met hun partner één lijn trekken in de opvoeding. Al de andere respondenten zijn het er '(zeer) mee oneens' (5 moeders) tot 'niet mee eens, niet mee oneens' (3 moeders en 1 vader).

*Als hij [partner] thuis is en ik ben er niet, dan wil ik dat mijn kinderen heel de dag iets anders doen. Terwijl als hij thuiskomt van zijn werk en ik ben niet thuis, dan zal hij de kinderen laten doen wat bij mij niet mag. Bijvoorbeeld de hele dag met de Wii spelen. Als ik zeg 'Het is gedaan met de Wii.', dan weten zij, mama heeft gezegd het is gedaan, dan mogen we alleen morgen of overmorgen. ... Ik zeg 'Nu is het tijd om een boek te lezen en zo.' Dus ja, hij laat dat toe.  
(moeder Amani)*

*Ik sta er meestal alleen voor. Als hij dan thuis is en hij zegt dan iets, dan zeg ik 'Moest dat nu op die manier?' (moeder Wendy)*

*We kunnen het niet altijd eens zijn, dat is onmogelijk. Ge moet altijd compromissen sluiten.  
(moeder Kimberly)*

*Hoe moet ik dat zeggen, meestal als ik alleen ben dan wel [vertrouwen in zichzelf als moeder], maar als mijn partner er is, dan moet ik toch even omschakelen. Ja, dat ik het toch weer meer doe op zijn manier, ook al ben ik het er niet mee eens. Ja, ik weet niet. ... Ja, als ik alleen ben, dan gaat alles heel soepel en gemakkelijk, dan gaat alles goed. Maar als mijn partner er is, dan weet ik niet van mag ik dat wel zo doen? (moeder Christina)*

De respondenten die het (enigszins) niet eens zijn met het feit dat zij en hun partner één lijn trekken in de opvoeding, zijn ook de respondenten die zeggen dat ze niet op hun partner kunnen rekenen als ze hulp nodig hebben. Zo zegt bijvoorbeeld moeder Amani: 'Nee, dat moet ik eerlijk zeggen. Ik heb wel één keer per week de verzorgende, maar voor de rest moet ik alles zelf doen.' Uit ander onderzoek blijkt dat net het gebrek aan steun in de partnerrelatie, samenhangt met het voorkomen van psychische stress en moeilijkheden, en laatst vermelden zijn op hun beurt een mediërende factor tussen armoede en het

opvoedingshandelen (zie Vanhee, 2007). Dit alles brengt ons ook terug bij de eerder aangehaalde moeilijke positie van de verzorgende (zie p.67): niet alleen de discrepantie inzake het tempo en de belangrijk geachte thema's bij de verschillende gezinsleden, maar ook een verschil in visie op het opvoedingsgebeuren en/of de wijze van aanpak kan zich laten gelden en de voortgang of positieve ontwikkelingen belemmeren.

#### 4.6.4 Een verbetering van (verschillende deelaspecten van) het gezinsfunctioneren

De ondersteuning heeft een uitgesproken impact op het functioneren van de gezinnen. 11 respondenten vinden dat het gezinsfunctioneren 'goed vooruit is gegaan' sinds de verzorgende komt (zie Tabel 9). Daarnaast vinden 3 respondenten dat het gezinsfunctioneren 'wel wat vooruitgegaan' is. Eén van de bevroegde jongeren beschrijft de vooruitgang als volgt: 'Ja vooral naar het gezin is dat beter. Ik ben blij voor mijn mama en mijn zussen. Ook dat het hier opgeruimd is en ook een beetje de band tussen iedereen. Dat babbelen en zo, dat dat wel beter wordt.' Ook de andere respondenten verwijzen naar verschillende aspecten die gerelateerd zijn aan het gezinsfunctioneren. Nagenoeg alle respondenten zien verbeteringen in hoe het gezin **op praktisch vlak** functioneert. Er wordt meer (systematisch of dagelijks) opgeruimd (8), ze komen tot een betere taakindeling en planning (6), overtollige spullen en/of kledij worden weg gedaan (4), de woning wordt beter onderhouden en is properder (4), er wordt meer of anders gekookt (4).

*Het huishouden is gemakkelijker. De kamers die zijn in orde. Ja in het begin dan wist ik niet juist van hoe zou ik dat nu het beste aanpakken en waar zou ik het beste bij beginnen. Ge leert eigenlijk nog dingen bij. Zoals om te kijken 'wanneer zou ik dat doen en wanneer zou ik dat doen.' Dan denkt ge toch van dienen dag dat en dienen dag dat. Dat ge alles weer meer verdeelt. (moeder Carla)*

*Het is rapper proper ... ja het gaat beter. Ik heb daar nu meer zicht op. In het begin moest ik nog zoeken. Ja het opruimen is beter nu, nu wordt er dagelijks wat opgeruimd. (vader Filip)*

*Vroeger had ik de neiging van dan ben ik daar bezig, dan schiet ik naar daar, dan naar daar. Ik deed nooit iets, een werk, af. Dan zag ik daar iets of daar iets, dan ging ik naar hier. En nu is dat ruimte per ruimte. (moeder Femke)*

Voor twee respondenten heeft de vooruitgang op praktisch vlak ook geleid tot een positieve evolutie in de relatie met hun partner:

*Ja, het gaat wel wat gezelliger tussen ons. Ook omdat ik dan minder gestrest ben omdat, ja, ik em, ja, ik moest altijd het huishouden hier doen. Dus als mijn partner weer thuis was, dan moest alles helemaal gedaan zijn en ja, als ge dat soms niet gedaan kon krijgen, ja dan wordt hij boos en dan word ik daar gestrest van. Tegenover als zij [verzorgende] komt, dan krijg je het voor mekaar en dan hoeft je zo niet meer te stressen zeg maar. ... Sinds zij hier is, houdt mijn partner een beetje meer rekening met mij. (moeder Christina)*

*Vroeger leefden we langs elkaar als koppel, nu meer naar elkaar toe. Dat was heel de tijd tegen elkaar op. [Hoe is dat gekomen?] Het is nu properder, meer opgeruimd. (moeder Lien)*

De praktische vooruitgang tekent zich ook positief af op de relatie met de kinderen. Verder, bij de bespreking van de veranderingen op opvoedingsvlak (4.6.5), gaan we daar verder op in.

Eén respondent geeft te kennen dat ze door de positieve evolutie op praktisch vlak, in het bijzonder door dat het huis nu properder en opgeruimd is, nu terug mensen kunnen ontvangen. Zij ziet m.a.w. een positief effect op het onderhouden van sociale contacten. Precies het opruimen en het wegdoen van veel spullen, is voor deze moeder ook een bevestiging en aansporing om vooruit te kijken: 'Vroeger

*had ik wel veel zorgen, maar nu niet meer. Nu is het verleden weg en moet ik aan de toekomst denken. Het is beter om vooruit te kijken dan achteruit.'*

Een laatste aspect van het gezinsfunctioneren waarover respondenten verbeteringen rapporteren, betreft het beheer van de financiële middelen. Zes respondenten (van 5 verschillende gezinnen) rapporteren dat door het toedoen van de verzorgende het huishouden **financieel beter (voordeliger) gerund** wordt.

Tabel 9: Effectiviteit van de ondersteuning door Thuiscompagnie (BESTE, De Meyer, Janssen & Veerman, 2004)

	<b>functioneren van het gezin</b>	<b>wijze van omgaan met de kinderen</b>	<b>kindgedrag</b>	<b>beter zicht op kindgedrag</b>
<b>goed vooruit gegaan</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>5</b>
wel wat	3	2	3	4
niets veranderd	4	8	5	<b>7</b>
slechter	0	0	0	0
niet te beoordelen	0	0	1	0
n.v.t.	0	0	0	2 (jongeren)
<b>Totaal</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>

Vier ouders vonden dat het gezinsfunctioneren niet gewijzigd was. Bij deze 4 ouders was er een ondersteuningstraject dat nog maar pas was opgestart (1 maand), een ondersteuningstraject van 8 maanden en 2 van langer dan 1 jaar. In het recent opgestarte ondersteuningstraject (1 maand, 3 keer 4 uur), ziet de bevroegde jongere, in tegenstelling tot haar moeder, wel een verbetering in het gezinsfunctioneren (bv. de afwas wordt nu onmiddellijk naar de keuken gebracht, er wordt sneller opgeruimd). Dit maakt dat in 3 van de 12 bevroegde gezinnen geen enkel bevroegd gezinslid een verandering ziet in het gezinsfunctioneren, bij 9/12 gezinnen is dat wel het geval.

Bij de 3 reeds langer opgestarte trajecten waar volgens de moeders het gezinsfunctioneren onveranderd bleef, is er bovendien ook op de 3 andere effectiviteitsitems van de BESTE geen gunstige evolutie. Bij 2 van deze 3 gezinnen blijft de actieradius van de verzorgende vooral gericht op het brengen van rust en stabiliteit. Eén van de verzorgenden verwoordt dat ook letterlijk op die manier: *'De situatie is wat ze is. Ik probeer vooral structuur en rust te brengen'*. Deze moeders houden sterk aan de verderzetting van hun ondersteuningstraject. Geen van hen vindt dat het mag/kan stopgezet worden. Eén van de moeders getuigt daarover als volgt: *'Nu heb ik de verzorgende heel graag. Ik wil die niet weg. Het zal heel moeilijk zijn als de verzorgende weggaat, ik moet dan naar een psychiater gaan.'* (moeder Banu). Ook een drietal maanden later ziet de verzorgende weinig bewegingsruimte om het werken aan rust en stabiliteit te overstijgen (TVZ, 21/06/2012). Vooral de mentale problemen van de moeder belemmeren dat. Voor de verzorgende was de vraag van de trainer *'Kan je nog naast moeder staan?'* belangrijk om haar positie in dit gezin te herzien: het is niet alleen belangrijk om op hetzelfde niveau te staan (cf. gelijkwaardige positie), maar ook om 'niet volledig samen te vallen' met de moeder.

Bij de andere moeder was er volgens de verzorgende, een 3-tal maanden voordien, wel degelijk een positieve verandering merkbaar *'Moeder heeft nog ondersteuning nodig, maar ze neemt zelf initiatief. Ze is zelfstandiger en verantwoordelijker.'* (TVZ, 16/02/2012). Deze positieve evolutie heeft zich niet verder gezet op het moment dat de verzorgende tijdelijk afwezig was in het gezin. Zij werd gedurende een aantal weken vervangen door een niet opgeleide verzorgende. Uit de taakbeschrijving blijkt dat de vervangverzorger een meer overnemende en praktisch uitvoerende rol opneemt en moeder verwoordt in het interview ook expliciet het verschil tussen de twee verzorgenden: het was wennen geweest aan de nieuwe verzorgende en met haar eerste (opgeleide) verzorgende kon ze ook meer

praten. Eens de vaste opgeleide verzorgende terug was, bleek hoe 'afhankelijk' ook deze moeder van haar verzorgende geworden was. Op de training zegt haar vaste (opgeleide) verzorgende Minne daarover het volgende: 'Moeder had schrik dat ik terug kwam. Ze vond dat ze alles wat had laten liggen.' (TVZ, 21/06/2012). Voor de verzorgende illustreert dit dat zij als verzorgende aan moeder energie geeft om dingen ook zelf op te nemen. Het vooruitzicht van de komst en aanwezigheid van precies deze verzorgende blijkt daarbij onontbeerlijk. Het nemen van initiatief lukt haar immers niet in de periode dat de vervangverzorgende in het gezin werkzaam is.

Op de stimulerende en motiverende kracht die van de opgeleide verzorgenden uitgaat, komen we later nog terug (zie 4.6.2). Ook verschillende andere ouders (4 moeders en 2 vaders) omschrijven immers de betekenis en de impact van de verzorgende in die bewoording. Dit wijst enerzijds op dat in al deze gezinnen een veranderingsproces opgestart kon worden (cf. ze vinden in de komst of aanwezigheid van de verzorgende de stimulans, motivatie en kracht om aan de slag te gaan). Anderzijds illustreert dit dat met deze gezinnen nog een belangrijke weg te gaan is. De stimulerende en motiverende kracht komt immers nog van buiten henzelf. Koeck (2012, p.55) onderschrijft in dat verband het belang om bij de betrokkenen ook te werken aan 'de wil om te veranderen' en aan 'het vertrouwen dat veranderingen haalbaar zijn'. Net een consequente krachtgerichte benadering, waarbij in eerste instantie samen met de verzorgende veranderingen gerealiseerd (kunnen) worden, maakt o.i. (kleine of grote) succeservaringen mogelijk en brengt zodoende ook de haalbaarheid van veranderingen in het vizier.

#### 4.6.5 Betekenisvolle veranderingen op opvoedingsvlak en kindgedrag zijn mogelijk

Uit Tabel 9 blijkt dat 10 respondenten (9 ouders en 1 jongere) vinden dat de **omgang met de kinderen** nu anders verloopt. Bij 8 van hen is dat 'goed vooruit gegaan', bij 2 van hen 'wel wat'. De overige 8 respondenten (7 ouders en 1 jongere) vinden dat er op dit vlak niets veranderd is. Veranderingen op opvoedingsvlak worden enerzijds in verband gebracht met een beter praktisch verloop van huishoudelijke taken: een beter praktisch verloop van dergelijke taken creëert meer tijd en aandacht voor de kinderen (bv. meer spelen, ravotten met de kinderen). Meer tijd en aandacht draagt voor één van deze respondenten ook bij tot het opbouwen van een betere band. Andere respondenten vinden dat ze nu anders (beter) omgaan met vragen om aandacht van de kinderen (bv. hen afleiden), met negatief gedrag of met conflicten of ruzies tussen de kinderen (bv. minder snel boos worden, rustiger zijn tegenover de kinderen). Of ze rapporteren dat ze nu een andere strategie toe passen om dingen aan hun kinderen aan te leren of om hen een bijdrage aan het huishouden te laten leveren (bv. hen aanmoedigen om op te ruimen, afval zelf te sorteren en weg te doen). Eén van deze moeders heeft door de ondersteuning ook verschillende inzichten over haar moederschap opgedaan.

*Met die 2 jongste is dat eigenlijk nog op tijd gekomen dat ik dat heb ingezien en dat accepteerde dat het zo was. Ja, eigenlijk zo ingezien van 'ik ben mama en ik ben een goede mama en ik kan wel mijn kinderen opvoeden'. Dat is allemaal zo complex, dat is niet alleen van geen structuur te hebben, dat heeft ook met uw eigen te maken, uw zelfvertrouwen. Dat heeft een heel deel met uw verleden te maken, dat ze zeggen van ge kunt uw kinderen niet opvoeden en uw kinderen dit en uw kinderen dat en gij doet dit en gij doet. Ja, ge kunt niks en op de lange duur gaat ge dat dus ook geloven. Vooraleer dat ge daar over zijt en dat ge gaat inzien dat dat helemaal niet waar is wat ze zeggen. ... Ge moet uw kinderen ook aanleren van kom, ruim dat direct op of oei, ge hebt dat licht vergeten uit te doen. Ga dat licht eerst uit doen en de deur dicht doen. Dat zijn allemaal van die kleine prullekes. Het is niet alleen bij uzelf, het is ook bij de kinderen. Het is niet dat die stout zijn of dat die niks doen. Maar gij als ouder, ge moet dat aanleren dat de kinderen moeten helpen en daar is niets mis mee. (moeder Lelie)*

De antwoorden op de vraag naar **veranderingen in het kindgedrag** volgen nagenoeg dezelfde verdeling als deze bij de vraag naar wijzigingen in de omgang met de kinderen: 9 respondenten (8

ouders en 1 jongere) zien een goede verbetering in het gedrag van de kinderen en 3 respondenten zien 'wel wat' verbetering. Daarnaast zijn er 5 respondenten die geen verschil in gedrag zien en 1 respondent (een jongere) die dat niet kon beoordelen.

De veranderingen in het kindgedrag tekenen zich zowel af in de bijdrage die ze in het huishouden leveren, als op hun persoonlijk functioneren en welbevinden. Zo stellen 5 ouders en 1 jongere dat de kinderen in het gezin nu zelf meer opruimen. Voor de jongere werd hiervoor het startsein gegeven door de verzorgende die opmerkte '*amai dat is hier rommelig*'. Nu ervaart deze jongere dat het opruimen niet alleen minder werk vraagt, maar dat ze ook alles direct terug vindt. Door de ondersteuning die de verzorgende bij huishoudelijk taken biedt, heeft deze jongere ook meer tijd voor haar huis- en studiewerk.

Drie ouders vinden dat hun kinderen beter luisteren en sneller ingaan op een verzoek om iets te doen of om zich aan afspraken te houden (bv. over pc-gebruik). Inzake het persoonlijk functioneren, rapporteren 3 ouders dat hun kinderen nu rustiger zijn (al dan niet als gevolg van het feit dat de ouders nu meer tijd besteden aan de kinderen), 2 ouders dat de kinderen zich beter in hun vel voelen of opleven en 1 ouder dat de kinderen opener zijn tegenover moeder. In twee gezinnen is ook het eetgedrag van de kinderen veranderd (bv. minder snoep, chips) en in één gezin het slaapgedrag (minder frequent bij moeder en vader in bed).

*De kinderen beginnen zich ook beter in hun vel te voelen omdat ze ook zien, mama verandert. Daardoor gaan zij ook gaan veranderen. Het is niet de kinderen die ge moet veranderen (lacht) ge moet uzelf veranderen. (moeder Lelie)*

*Ik begriip ze [kinderen] sneller. Ze zijn opener tegen mij geworden. (moeder Femke)*

Voor het item '**meer inzicht in het gedrag van het kind**' liggen de verhoudingen omgekeerd: 7 respondenten vinden dat zich op dat vlak geen veranderingen hebben voorgedaan, tegenover 5 respondenten die vinden dat er op dat punt een goede vooruitgang is geboekt. Volledigheidshalve brengen we hier de moeilijkheidsgraad van dit item in herinnering, die in verband kan worden met de onvertrouwdheid met deze thematiek en vraagstelling (zie 3.3.2).

Kijkend op gezinsniveau, betekent het voorgaande dat in 5/12 gezinnen geen enkel bevroegd gezinslid verandering ziet in de omgang met de kinderen, in de overige 7 gezinnen is dat wel het geval. Een belangrijke aanvulling hierbij is de opmerking dat in 2 van de 5 gezinnen die geen verandering rapporteren, de verzorgenden aangeven dat de opvoeding in het ondersteuningstraject ook geen werk- of aandachtspunt is. De verzorgenden doen weliswaar occasioneel activiteiten met de kinderen (bv. koken/bakken voor een traktatie op school, samen opruimen op poetsen), maar ze vinden niet dat er op opvoedingsvlak aanvullingen of verbeteringspunten op te nemen zijn (bv. '*Ik vond dat sowieso al een vlotte mama, zo een rustige.*', '*Het is hier ook een warm nest. Ze is voor de kinderen heel goed. Ze verzorgt de kinderen heel goed*' en over de kinderen '*het is ook een hele lieve he, allebei. Het zijn hele lieve kinderen.*'). Het laatst vermelde citaat brengt ons terug bij de mogelijke veranderingen in het gedrag van de kinderen. Op gezinsniveau rapport in 4/12 gezinnen geen enkel gezinslid enige verandering. Net zoals in het voorgaande bevestigen in 2 van deze 4 gezinnen de verzorgenden dat het gedrag van de kinderen ook geen vragen of verbeteringspunten oproept. Inzoomend op de veranderingen in het zicht op het gedrag van de kinderen, rapporteert in 6/12 gezinnen geen enkel gezinslid veranderingen, tegenover 6/12 wel.

Inzoomend op de mate waarin de ouders zich competent voelen als opvoeder, zien we een gunstig beeld. De ouders in de respondentengroep halen immers een score van 6,52. Opgesplitst naar geslacht, tekent vooral de moederscore zich gunstig af. De gemiddelde score van de moeders bedraagt immers 7,1 tegenover 6,3 voor de vaders. De uitstroomcores van moeders en vaders die een beroep deden op opvoedhulp zijn respectievelijk 6 en 6,2 (Damen & Veerman, 2011). Deze vaststelling

sluit naadloos aan bij de eerder gerapporteerde hoge tevredenheid over de relatie met de huisgenoten ( $\bar{x}=5,80$ ,  $sd.=1,21$ ), waarin ook de relatie met de kinderen besloten ligt. De ouders in de respondentengroep voelen zich m.a.w. gemiddeld genomen competent als opvoeder en tevreden over de relatie met hun kinderen. Net de kinderen blijken ouders voldoening te kunnen geven of maken dat er ook momenten zijn dat ze van het leven kunnen genieten *'Met de kindjes geniet je er wel van. Dan moogt ge niet nadenken. Ja, met de kindjes geniet je er wel van.'* (moeder Kim). Dit sluit niet uit dat net de aanwezigheid van en de zorg voor de kinderen een bijkomende druk op het runnen van het huishouden kan uitoefenen, zeker wanneer naast financiële en materiële beperkingen, het hen ook aan organisatievaardigheden ontbreekt. Zo zijn de kinderen de hoofdbekommernis voor vader Filip, die zich fysiek beperkt voelt en werkt aan een betere planning en opname van huishoudelijke taken: *'Ja voor de kinderen heb ik het meeste zorgen.'* Vanhee, Laporte en Corveleyn (2001, p.60) omschrijven de ambivalente betekenis van kinderen als volgt: *'De kinderen worden genoemd als de belangrijkste bron van energie en motivatie om door te zetten. Het feit dat er kinderen zijn, maakt de situatie vaak nog ingewikkelder. Maar hun aanwezigheid maakt het tegelijk weer draaglijker.'* Eén van de moeders uit de onderzoeksgroep verwoordt dat als volgt: *'Van het leven genieten, dat is moeilijk. Met de kindjes geniet je er wel van, maar dan moogt ge niet nadenken. Ja, met de kindjes geniet je er wel van.'*

## 4.7 Een hulpverleningsnetwerk dat gezinnen in armoede effectief ondersteunt?

Vanuit de visie van Thuiscompagnie kan effectieve ondersteuning geboden worden vanuit een integrale, gecoördineerde en gestructureerde hulpverlening, die afgestemd is op de doelen van de gezinnen, vertrekt vanuit een positieve houding (relationele gelijkwaardigheid) én bijdraagt tot een betere levenskwaliteit (supra, 2.1). In dit punt gaan we in eerste instantie na in hoeverre de ondersteuning van Thuiscompagnie tegemoet komt en een voldoende antwoord biedt op de vragen van gezinnen in armoede met minderjarige kinderen. Daarbij aansluitend staan we ook stil bij de betekenis van het breder hulpverleningsnetwerk en hoe zich dat tot Thuiscompagnie verhoudt.

### 4.7.1 Veranderingen die nog verdere ondersteuning van Thuiscompagnie vragen

Uit het voorgaande blijkt dat voor het merendeel van de gezinnen de ondersteuning door Thuiscompagnie zich in een duidelijke vooruitgang aftekent. Op één of meerdere levensdomeinen werd verandering ingezet. Deze veranderingen zijn voor het merendeel van de respondenten echter (nog) niet van die aard dat een stopzetting van de ondersteuning in het vizier komt. Van de 12 gezinnen is er een koppel, dat bijna een jaar op Thuiscompagnie een beroep doet, dat vindt de ondersteuning afgebouwd mag worden (van 2 keer naar 1 keer per week). Daarnaast is er een moeder, met een ondersteuningstraject van iets meer dan een half jaar, die eraan twijfelt of de ondersteuning nu stop gezet zou kunnen worden. Ze twijfelt er niet alleen aan of ze de combinatie van het huishouden en de zorg en aandacht voor de kinderen wel geregeld zal krijgen, maar ook aan het feit of haar partner het zal volhouden om - nu nog veelal na een uitdrukkelijke vraag van de verzorgende - op te ruimen of dingen af te maken.

*We zijn al voldoende gestimuleerd om het zelf te kunnen doen. Als Jef met zijn opleiding start, dan moet ik het ook alleen doen. Of als hij thuis komt, dan moeten we het samen doen.*  
(moeder Lien)

*Het is nu een vast patroon geworden, dat is een ritme. (vader Jef)*

*Aan de ene kant denk ik, het zou misschien wel lukken. Maar ja, soms als ik dan zo kijk, als ze [verzorgende] dan even niet is geweest, dan heb ik van ja, je mag wel weer komen. Omdat het toch. Soms heb je zo van die hele hectische dagen opeens en dat de kleintjes, en dan, dan kan ik de hulp echt wel best gebruiken. Maar ik merk wel dat er een hele vooruitgang is geweest. Maar ja, ze mag nog wel even blijven komen. Ja als het aan de kleintjes ligt, dan zou ze altijd*

*mogen blijven komen. Maar voor hem [partner], ik zou het niet weten. ... Hij denkt misschien 'ik zal het maar afmaken zodat de verzorgende weet van ik maak het af of ik ruim het op'. Ja, ik weet het niet. Daar ben ik wel een beetje bang voor. Ik heb wel zo'n gevoel dat dat dan weer zal stoppen. Hij houdt rekening met het feit dat de verzorgende komt. (moeder Christina)*

Al de andere bevroegde ouders, met ondersteuningstrajecten van 1 maand tot meer dan 1 jaar, zijn er ten volle van overtuigd dat de ondersteuning door Thuiscompagnie verder gezet moet worden. Ze hebben nog altijd een behoefte aan steun, zichzelf of hun partner zijn er nog niet aan toe om zelfstandig hun huishouden te runnen en/of ze hebben, aansluitend bij de bevindingen inzake de stimulerende/motiverende kracht van de verzorgende (supra, 4.6.2), nog altijd een zekere externe stimulans nodig. Meer concreet verwijzen ze bijvoorbeeld naar hun ondersteuningsbehoefte bij het uitvoeren van huishoudelijke taken al dan niet in combinatie met de zorg voor de kinderen (bv. hulp bij het koken, het opruimen, het poetsen, de administratie of bij het aanbrengen van structuur). Ook (de aanpak van) de kinderen wordt als verantwoording van de continuering van de ondersteuning aangehaald.

*Omdat het alleen nog niet gaat. Ik ben het hier ook nog niet echt gewend. De kinderen zijn nu een maand terug bij mij. Ja, ik ben dat hier nu nog niet gewend. (moeder Kim)*

*Nee, nee, dat is toch nog altijd raad omdat ik dan de kinderen achter mij aan krijg. En ja Filip [partner] die is toch ook content en die kan toch nog altijd nog veel hulp gebruiken. ... Ja voor mezelf ook wel. Toch die hulp en die steun. Toch wel. Voor mij mag dat toch ook nog. Het is ook met de hulp en babbelen en zo. (moeder Carla)*

*Nee, duidelijk nee, nee, nee, helemaal niet. Het is de moment er nog niet voor. We zijn nog niet klaar. Ik denk dat we nog maar, alle ja, een vierde op weg zijn denk ik. (moeder Lelie)*

*Nee, omdat ik mij mentaal nog niet volledig op orde voel en zeker niet nu met dat klein mormelke hier [kleinste kind] ... (moeder Femke)*

*Thuiscompagnie is belangrijk voor mij. Ik denk dat ik altijd die begeleiding ga nodig hebben. Mijn man, dat is een andere zaak. Maar voor mij en de kleine. (moeder Kimberly)*

*Stel als dat nu zou stoppen, dan zouden we terug bij ons beginpunt zijn. Want nu zijn we eigenlijk al op 98%. We zijn nog lang niet op 100. Dat kan zeker nog een jaar duren eer dat op orde is. (vader Robert)*

*Nee, het eerste jaar zeker niet. Het is toch een tijd dat het moet blijven. Ge hebt het niet gemakkelijk in de hand ... ja, met de kinderen. Ik merk ook aan mijn lichaam dat het nog niet zo gaat. Er zijn zo van die dagen, dan sta ik met rugpijn op en met hartkloppingen. (moeder Jessy)*

Voor de partners die niet in het onderzoek bevroegd werden, is het moeilijk om zicht te krijgen op hoe zij tegenover het al dan niet stop zetten van de ondersteuning staan. Voor de bevroegde moeders is het immers niet altijd mogelijk om dat goed in te schatten. Verschillende menen dat voor hun partner de ondersteuning verder gezet mag worden, anderen vermoeden dat dit voor hun partner niet veel uitmaakt omdat de ondersteuning toch op moeder gericht is (bv. *Als ik hem zeg dat morgen de verzorgende niet meer komt, 'ja dan moet ge alles zelf doen' zal die zeggen.*).

Volgens het merendeel van de ouders vinden hun kinderen dat de verzorgende mag of zou moeten blijven komen. Ze leiden dat onder meer af uit het feit dat de kinderen nu steeds naar de komst van de verzorgende vragen, of de goede aansluiting die er tussen de verzorgende en de kinderen is (bv. de verzorgende die na een verblijf van de kinderen bij hun vader, meer vat op hen heeft dan moeder).

Ook de twee bevroegde jongeren beoordelen dat de ondersteuning in hun gezin nog verder gezet moet worden.

*Nee, omdat het dan in het honderd loopt; Het is nog geen tijd om te stoppen; We hebben ze nog nodig. (jongere Joske)*

*Nee, we kunnen die niet meer missen. [Waarom niet?] Ja, die is keilief en zo. En dan ja, dan hebben we toch één keer in de week iemand die mama helpt met kuisen zo. (jongere Xena)*

4.7.2 Vragen naar bijkomende ondersteuning: vooral gericht naar andere diensten  
Voor het merendeel van de respondenten volstaat de steun of hulp die ze krijgen. Van de 6 respondenten die wel meer steun willen krijgen, verwachten er 4 meer steun van één of meerdere andere diensten. Zo is er de vraag naar een betere financiële bijstand door het ocmw (1), naar iemand die het onderhoud van de tuin voor zijn rekening kan nemen (2), naar iemand die afval naar het containerpark kan brengen (1), naar wekelijkse emotionele ondersteuning door een coach of psycholoog (1) en naar een thuisbegeleidingsdienst voor het omgaan met hun kind (1). De behoefte aan ondersteuning bij het onderhoud van de tuin en de afvalverwijdering, brengt ons bij de inzet van klussendiensten, een piste die binnen Thuiscompagnie nog in volle ontwikkeling is.

Eén moeder zou graag hulp hebben op de momenten dat al de kinderen thuis zijn omdat ze het net dan moeilijk heeft met de combinatie van haar huishoudelijk werk met de zorg en aandacht die haar kinderen vragen. Ze spreekt zich niet uit wie of welke dienst daarvoor zou moeten/kunnen instaan. Aansluitend daarbij is er één moeder die de verzorgende van Thuiscompagnie graag meer (flexibel) ingezet zou zien op momenten dat de kinderen thuis zijn. Op die manier zou de verzorgende de kinderen mee kunnen aansporen om 'hun taken' te doen:

*Ja, zo naar de kinderen toe, als de kinderen thuis zouden zijn, want ja die zijn nu naar school. Pakt nu alleen onder de vakantie, naar de kinderen toe dan, dat dat desnoods eens een namiddag zou zijn in plaats van de voormiddag. Als de kinderen dan thuis zijn, dat ze dan ook weten van 'ah dat zijn mijn taken ook'. Ze doen het wel, maar ge moet het altijd dan. Als ze dan zien of pakt dat de verzorgende of iemand anders zegt van 'nu gaan jullie vandaag dat doen', dat dat ook gebeurd is. Want als ge hen zegt van ge moet dit doen of dat, dan is het van 'ah mama, ge zijt boos of we mogen dit of dat niet'. (moeder Femke)*

Tegelijkertijd geeft deze moeder aan dat dit niet gemakkelijk te realiseren is. De dienst gezinszorg had haar immers voorgesteld dat de verzorgende op woensdagnamiddag zou komen, maar moeder wil die beperkte vrije tijd voor de kinderen op dat moment vrijwaren. Om de 14 dagen zijn haar kinderen op woensdagnamiddag immers bij hun vader en de andere vrije woensdagnamiddagen wil ze haar kinderen ook de kans geven om met vriendjes te spelen, hetzij bij hen thuis, hetzij bij die vriendjes thuis.

#### 4.7.3 Gezinnen die meer opvolging, een bijgestuurd of een ander ondersteuningstraject vragen?

In drie gezinnen, waar de ondersteuning reeds enige tijd tot vrij lang loopt (8m, 1j9m en 3j<sup>19</sup>) en waar in elk van hen minstens één LCO heeft plaats gevonden, is er net zoals bij de andere gezinnen een grote tevredenheid over de steun, maar tekent zich dat niet af in een verbeterd (gezins)functioneren of een andere aanpak die zich ook bij afwezigheid van de verzorgende verder zet (supra, 4.6.4). Zo blijkt bijvoorbeeld dat het huishouden enkel beter gaat als de verzorgende er is en/of dat ook de mentale rust vrijwel exclusief gelieerd is aan de aanwezigheidsmomenten van de verzorgende. Op basis van de beoordeling van de levenskwaliteit zijn daar moeilijk conclusies aan te verbinden. De scores vertonen

<sup>19</sup> De verzorgende in dit gezin was reeds voor de start van Thuiscompagnie in 2011, in het gezin aan de slag.



immers geen eenduidig profiel: ze variëren van bijzonder laag (2,6/7), over gemengd (4,8/7) tot bijzonder hoog (6,4/7). Uitgaande van de getuigenissen van de moeders en de verzorgenden, kunnen we in één gezin spreken over een 'terugval' (cf. er is een periode geweest dat moeder wel zelf meer initiatief nam). In de twee andere gezinnen is er veeleer sprake van een status quo.

De beschrijving van het verloop en de beleving van de ondersteuning, laat vermoeden dat de hulp zich in deze gezinnen als het ware geïnstalleerd heeft en dat een uitgesproken afhankelijkheid van de verzorgende en de aangeboden hulp zich aftekent (zie ook punt 4.6.4, p. 98 e.v.). Dit blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat het uitvoeren van huishoudelijke taken uitgesteld wordt tot de verzorgende aanwezig is (bv. *'Ze regelt alles. Als de verzorgende niet komt, dan zal ik een week wachten, tot de verzorgende er is om die dingen te doen.'*). Daarnaast zijn er verschillende andere elementen die verandering(sprocessen) belemmeren. Concreet gaat het over de mentale en psychische beperkingen van de betrokkene(n), de tijdelijke afwezigheid van de opgeleide verzorgende al dan niet in combinatie met de confrontatie met nieuwe belastende gebeurtenissen (verhuis en verminderde financiële ondersteuning), de opeenvolging van acute problemen die een 'meer directe en/of overnemende' tussenkomst vragen en/of daartoe veeleer aanleiding geven. In twee van deze drie gezinnen deed zich ook een coachwissel voor, waardoor ook de continuïteit van de opvolging in het gedrang kwam.

Aansluitend bij de 'meer directe en/of overnemende' tussenkomsten, merken we op dat het door Thuiscompagnie vooropgestelde 'samen' uitvoeren van huishoudelijke taken veel gradaties omvat en vanuit een groeiperspectief ook te verantwoorden is. Met het oog op het creëren van rust en/of enig overzicht, kan een groot ondersteunend effect uitgaan van het feit dat bijvoorbeeld de verzorgende de ramen poetst (bv. omdat moeder dat fysiek niet kan) en moeder ondertussen opruimt of dat de verzorgende aandacht besteedt aan het kind zodat moeder ongestoord huishoudelijke taken kan opnemen. Wanneer een dergelijke taakverdeling zich echter, om welke reden dan ook, systematisch blijft voordoen, dan blijft het ondersteunend effect, bijvoorbeeld de beheersbaarheid van de uitvoering van de huishoudelijke taken (bv. *'Het gaat beter omdat je zelf niet die hoop op je alleen hebt.'*) of op sociaal-emotioneel vlak bij iemand terecht kunnen (bv. *'Ja, het gezelschap, ze is gewoon in de buurt. Als ge iets aan het doen zijt en ge zegt dan iets, ja.'*), gelieerd aan de aanwezigheid van de verzorgende.

Vraag is in hoeverre en hoe lang een dergelijk ondersteuningstraject door Thuiscompagnie verder gezet kan en dient te worden. De opgebouwde vertrouwensband, de continuïteit van zorg, de openheid voor deze ondersteuning (cf. 2 van hen stonden aanvankelijk weigerachtig tegenover ondersteuning) zijn elementen die een verderzetting door Thuiscompagnie kunnen bepleiten. Het is immers niet zeker dat bij de overschakeling naar bijvoorbeeld een 'reguliere' verzorgende deze verworvenheden behouden blijven, of de ingezette verbinding (o.a. met zichzelf en met anderen, in dit geval de verzorgende en/of de diensten naar wie ze door de verzorgende werden toegeleid) zich ook zal verder zetten. Een belangrijk element dat in de beslissing meegenomen moet worden is de mate waarin mogelijkheden gevonden worden om toch nog (kleine) stappen van vooruitgang te zetten en verder te groeien. Dit vraagt een zekere alertheid en brengt ons bij het belang van de opvolging van de ondersteuningstrajecten vanuit het perspectief van de gezinnen, de verzorgende en de doelen die door Thuiscompagnie voorop gesteld worden.

Een medewerker van een dienst pleit in dat verband voor een meer systematische opvolging van de (werk)doelen en/of om (nog) meer aan gerichte doelstellingen te werken en ziet daarin verschillende voordelen: *'Met meer gerichte doelstellingen werken heeft het voordeel dat ook beter bewaakt kan worden waaraan men werkt en waar men staat en op welke manier er nog aan gewerkt kan worden. Er zou een stappenplan opgesteld kunnen worden. Het is echter niet de bedoeling om hiermee de druk op te drijven door er bijvoorbeeld ook een strakke of rigide timing aan te koppelen. Meer aan gerichte doelstellingen werken kan ook vermijden dat de verzorgenden zich beperken tot het blussen van brandjes in het gezin.'*

Dit sluit aan bij het eerder onderschreven belang om het hulpverleningsproces en het resultaat daarvan te monitoren (surpa, 4.5). Daarbij is het belangrijk om informatie in te winnen over de ontwikkeling van een persoonlijke en taakgerelateerde alliantie, over de verwachtingen van cliënten enz. Deze informatie kan zowel ingezet worden ten behoeve van professionele reflectie, professionaliseringsdoeleinden en verantwoording van praktijkonderzoek, als voor het geven van feedback aan de professional én de cliënt (Pijnenburg, 2012, p.117). In 4 gezinnen van de onderzoeksgroep zien we dat de evolutiebesprekingen en/of onverwachte huisbezoeken ook in de laatst vermelde betekenis door de ouders gepercipieerd en ervaren worden (supra, 4.5): de coach bespreekt met hen het verloop van het ondersteuningstraject, de taken die opgenomen werden, de veranderingen die zich hebben voorgedaan enz. In de andere gezinnen brengen de ouders dit niet ter sprake. Afgaand op de informatie van de coaches, blijkt dat dit ook in de andere gezinnen gebeurt, zij het niet altijd op een even systematische manier (OTC, 18/06/2012). De wijze waarop de opvolging gebeurt is m.a.w. een thema dat verdere aandacht verdient. Het wordt in de ontwikkelingsgroep van Thuiscompagnie ook verder opgenomen.

Op dit moment zijn coaches er ook vrij in om de ingewonnen informatie over het verloop en de resultaten van het ondersteuningstraject te registreren. Thuiscompagnie vraagt enkel een beperkt aantal registratiegegevens op zoals de data van de evolutiebesprekingen (waarbij opmerkingen geplaatst kunnen worden), overlegmomenten tussen de verzorgende en de coach (telefonisch, face to face, intervisie of groepsoverleg). Door de registratie beperkt te houden wil Thuiscompagnie vooral de tijd- en taakbelasting van de coaches niet verder opdrijven. Dit maakt het tegelijkertijd moeilijk om op een systematische basis zicht te krijgen op het verloop en de resultaten van de ondersteuningstrajecten binnen Thuiscompagnie.

Verschillende items uit het onderzoeksinstrumentarium, laten toe om op een eenvoudige manier 'effecten' van de werking van Thuiscompagnie in kaart te brengen en dat zowel vanuit het perspectief van de gezinnen, als van de aanbieders, de aanmelders en de andere hulpverleners. Meer concreet heeft de BESTE ook in ander onderzoek en hulpverleningspraktijken zijn waarde getoond (De Meyer, Janssen & Veerman, 2004). De antwoordschalen, gaande van 'eerder slechter dan beter' tot 'goed vooruit gegaan' bleken in het bestek van dit onderzoek ook gemakkelijk hanteerbaar te zijn en voldoende onderscheidingsvermogen te bevatten. De eigenheid van Thuiscompagnie vraagt wel een aantal aanpassingen. Zo vermeldden we eerder al dat het item dat peilt naar de mate waarin in 'het zicht op het gedrag van het kind' voor de respondenten moeilijk te beantwoorden was. Daarnaast achten we ook een uitbreiding van de bevroegde levensdomeinen waardevol. Nu beperkt de BESTE zich tot het gezinsfunctioneren (in het algemeen) en verschillende opvoedingsgerelateerde aspecten. De ondersteuning die door Thuiscompagnie geboden wordt, is echter veel ruimer, zo blijkt uit de grote variatie aan opgenomen taken en als steun ervaren bijdragen (supra 4.4.1 en 4.4.3). De thema's of levensgebieden die momenteel reeds in het toeleidingsformulier opgenomen zijn (zie *Bijlage 3*), bieden een belangrijke aanvulling. Daarenboven lijkt het ons, in navolging van o.a. Pijnenburg (2012), aangewezen om van bij de aanmelding de aandachtsgebieden en veranderingen die zich voordoen te monitoren. Dit levert immers niet alleen zicht op wat de inzet is geweest, welke verschuivingen zich daar al dan niet hebben voorgedaan en tot welke resultaten dat heeft geleid.

Terugkerend naar de 'meer overnemende' tussenkomsten van de verzorgende, is een belangrijke aanvulling op zijn plaats. Het merendeel van de respondenten in de onderzoeksgroep maakt in de beschrijving van de ondersteuning en/of de betekenis van de verzorgende impliciet of expliciet het verschil met een puur overnemende werkracht duidelijk (supra, 4.4). Illustraties daarvan zijn formuleringen zoals:

*'dat is geen poetsvrouw', 'een poetsdienst is echt voor het huishouden, die houden zich niet bij de mensen bezig', 'ge moet sowieso meehelpen', 'het is omdat wij dat zelf moeten kunnen, dat zij ons helpen om dat zelfstandig te doen', 'die laten u zelf ook nadenken over die dingen.'*

Ook een moeder die te kennen geeft dat ze mensen die zich bemoeien of moeder de les zouden komen spellen de deur zou wijzen en dat de verzorgende hier niet aan beantwoordt, illustreert dat de Thuiscompagnie specifieke aanpak bij de uitvoering van praktische taken gewaardeerd en onderschreven wordt. Ook buiten de onderzoeksgroep zijn er gezinnen die het belang daarvan erkennen en dat soms ook zelfs als voorwaarde stellen om de verzorgende te laten starten. Zo wou een gezin aanvankelijk geen ondersteuning van Thuiscompagnie. Ze hadden al eerder gezinszorg gehad en alles werd overgenomen door de verzorgende. Dat wilden ze zeker niet. Tijdens een huisbezoek legde de coach uit hoe Thuiscompagnie werkt. De idee dat in Thuiscompagnie het samen doen centraal staat, vonden ze wel erg goed. Er werd afgesproken dat mama en de verzorgende samen zouden werken rond het huishouden en de zorg voor de kinderen (SV, 22/05/2012). Ook verschillende verzorgenden beschrijven uitdrukkelijk hoe ze in hun werk gezinsleden betrekken en zeggenschap geven over wat er opgenomen kan worden.

*Ja door te doen. Ik vraag ook van die dingen die hem doen nadenken. Ik vraag hem iedere keer 'Wat wilt ge vandaag doen?' Dan moet hij daar ook over nadenken. Of 'Denk na wat ge volgende week wilt maken of als ge een week niks wilt maken, dat is jouw keuze, dan is dat ook goed. Dat moet niet iedere week iets nieuws zijn.' Daar moet hij ook over nadenken. ... Dat is ook wel goed voor hem, dat ik hem zelf initiatief doe nemen. Ik vraag altijd wat wilt ge doen. Dus hij weet dat nu ondertussen. 'Straks komt de verzorgende en dan gaat die vragen wat wilt ge doen en wat wilt ge niet doen.'* (verzorgende Charlotte)

Niet altijd lukt het om deze intenties (ten volle) waar te maken. Zo concludeert een medewerker uit een rondvraag bij 4 door Thuiscompagnie ondersteunde gezinnen in de dienst, dat 3 van deze 4 gezinnen de verzorgende als een poetsvrouw zien, als iemand die taken overneemt. De medewerker vraagt zich af of de eigenheid van de werking en de opdracht van de verzorgenden wel voldoende duidelijk wordt gemaakt aan de gezinnen en of de verzorgenden in de praktijk ook effectief gemakkelijk taken overnemen. Op basis van de observaties en verslaggeving van de trainingen en andere vormings- en overlegmomenten, blijkt dat verzorgenden en/of coaches zich inderdaad soms vergalopperen in een 'overnemende' rol. Zo worden bijvoorbeeld in de trainingen en de supervisies meermaals vragen of reflecties opgeworpen zoals 'Zijn we niet te snel aan het gaan?', 'Je doet dat voor de moeder, voor de kinderen?'. Verzorgenden worden ook stevast omschreven als 'doeners'. (o.a. TDS, 05/06/2012; TO 07/11/2012).

Gelet op het feit dat de verzorgenden tot voor hun instap in Thuiscompagnie ook uitdrukkelijk ingezet werden om 'werk van cliënten over te nemen' en daar ook op beoordeeld werden, betekent dat ze in hun kijken naar en het uitvoeren van hun werk een shift moeten realiseren. Het vraagt niet alleen tijd om vanuit een krachtgericht en verbindend kader naar gezinnen in armoede te (kunnen) kijken, maar ook om die benadering in het concrete werken met het gezin te vertalen en op een continue basis waar te maken. Voor de verzorgenden zijn de trainingen en (opvolgings)gesprekken met de coach belangrijke instrumenten om daarover te waken. De coaches kunnen daarvoor terecht in de supervisie en intervisie. Eens de projectmatige ondersteuning voor deze initiatieven vervalt (eind 2013) zal het zoals eerder al vermeld (supra, 4.5.4) voor diensten een uitdaging zijn om deze piste van permanente opvolging en ondersteuning van het verbindend en versterkend werken aan te houden.

#### 4.7.4 Verhouding Thuiscompagnie en andere hulpverlening(svormen)

Zowel bij de bevraging van de ouders, als bij de observaties van de trainingen van de verzorgende werden we meermaals geconfronteerd met gezinnen waarin, al dan niet in de loop van het ondersteuningstraject, het aantal diensten en hulpverleners bleef toenemen. Voor één van de gezinnen was de hoge afsprakengraad met verschillende hulpverleners en diensten ook de reden om niet aan het onderzoek deel te nemen (supra, 3.5.2). Ook de coördinator van Thuiscompagnie uit haar bezorgdheid over het feit dat ze er bijvoorbeeld via het LCO niet in slagen om het aantal hulpverleners in te perken en de hulpverlening nog beter af te stemmen op de ondersteuningsbehoeften van de

gezinnen. Dit heeft in belangrijke mate te maken met het feit dat de hulp nog te vaak bedacht wordt vanuit het aanbod (cf. erkenningsvoorwaarden, werkingsgebied, behandel- of hulpverleningstermijn) en met het feit dat niemand als het ware een mandaat heeft om de regie van de hulp op te nemen. Zowel de rol van dienst- en hulpverlenende organisaties als van het beleid komt hier pregnant in beeld.

De eerder geopperde vraag hoe Thuiscompagnie zich tot andere 'diensten aan huis' verhoudt (supra, 4.2.2), is aan de hand van een drietal voorbeelden te illustreren. Denk bijvoorbeeld aan gezinnen waar één van de ouders tot één van de doelgroepen van 'Artikel 107' in de geestelijke gezondheidszorg horen (cf. de tweede<sup>20</sup> en de derde<sup>21</sup> functie). Daarnaast zijn er ook heel wat gezinnen in armoede die aanspraak maken of reeds een beroep doen op een thuisbegeleidingsdienst, hetzij voor zichzelf als ouder dan wel voor een kind met een bijzondere problematiek (bv. autisme). Deze vraag is ook relevant voor de groep gezinnen die op een ander begeleidings- of ondersteuningstraject (bv. vanuit Kind en Gezin, een opvoedingswinkel of een CAW) een beroep (kunnen) doen. Gelet op het feit dat Thuiscompagnie de levenskwaliteit van gezinnen in armoede beoogt te verhogen en daarbij aansluitend ook de ontwikkelingskansen van kinderen wil bevorderen, én gelet op het feit dat het aspect psychologische ondersteuning (zie het voorbeeld over de geestelijke gezondheidszorg) reeds in punt 4.6.2 aan bod kwam, zoomen we hier verder in op de verhouding van Thuiscompagnie tot pedagogisch gerichte ondersteuningsvormen.

#### *De betekenis van een pedagogisch thuisbegeleidingstraject naast Thuiscompagnie*

In de onderzoeksgroep deden 4 van de 12 gezinnen reeds een beroep op 'begeleiding aan huis' en 1 gezin stond nog op een wachtlijst. Een van deze gezinnen was ontevreden over de wijze waarop de thuisbegeleidingsdienst te werk ging. Vader verwijst daarbij naar het feit dat met een uithuisplaatsing van hun kind werd gedreigd en het gedwongen karakter van de veranderingsvoorstellen. Vader zegt daarover *'Die [begeleidster van de TB] zegt: dat moet. Maar voor mij moet niets'*. Deze ontevredenheid uitte zich o.a. in het niet toepassen van de door de thuisbegeleidingsdienst opgemaakte planning voor het huishouden. De verzorgende bevestigt dat het zo, zonder inspraak van moeder en vader, ook niet kon werken *'Thuisbegeleiding had een planning opgemaakt voor de afwas, het opruimen, de kamers, maar dat werkt niet.'* Noch voor de verzorgende, noch voor de coach was het, gelet op die externe druk, niet evident om het ondersteuningstraject op een goed spoor te krijgen, zo blijkt onder meer uit de training, de supervisie en het gesprek met de verzorgende: *'De grootste prioriteit was de eigen slaapkamer voor het kind. Daar hebben we lang aan gewerkt. Dat was ook een gedwongen prioriteit. Ja er was gezegd dat ze hun kind kwijt zouden geraken. ... We hebben wel vaker discussies [bv. al dan niet wegdoen van spullen, aandeel van vader in het huishouden] ... Het was ook de bedoeling dat ik met allebei evenveel zou werken, maar hij moet nog gemotiveerd worden.'* Bij moeder is die motivatie er ondertussen wel, zo blijkt uit de wijze waarop moeder de betekenis van de verzorgende omschrijft: *'Veel, dat motiveert. Als de verzorgende komt, dan moet het uit mijn zicht al gepoetst zijn.'* We zien hierin een bevestiging dat Thuiscompagnie er in geslaagd is om een hulpverleningstraject dat dreigde vast te lopen, toch in beweging in te krijgen.

De andere gezinnen geven noch over de (aard van de) begeleiding aan huis, noch over de combinatie met de ondersteuning door Thuiscompagnie, negatieve signalen (bv. in termen van overbelasting). Drie gezinnen verwoorden daarentegen net de aanvullende rol, de complementariteit en/of het versterkende effect van beide ondersteuningsvormen.

*Gezinsbegeleiding, hoe kan ik omgaan met de kleine? Wat kan ik doen met de kleine. ... Ja iemand die aan huis komt, waarmee dat ge kunt praten, dus bepaalde dingen dat ze dan zeggen van hoe kan ik dat het beste doen. Zij helpen dan, niet in de praktijk, maar meer in de*

<sup>20</sup> Ambulante intensieve behandelteams voor zowel acute als chronische psychische problemen.

<sup>21</sup> Rehabilitatieteams die werken rond herstel en sociale inclusie.

*theorie van ja, zo of zo zou je dat kunnen doen. ... Ja meer in de theorie dus eigenlijk. De praktijk die wordt gedaan door Thuiscompagnie, maar meer de theorie door thuishulp of iets, dat ging de coach [op suggestie van het LCO] eens bekijken. ... Een uurke over de opvoeding, want daar zijn de verzorgenden natuurlijk niet specifiek voor opgeleid. ... Dus hoe zou ik het beste met de kleine omgaan of hoe kan ik effectief het huishouden en de kleine. Ja die gaat dan binnenkort naar school. Ik zal nu niet zeggen dat die [thuisbegeleider] gaat helpen met huiswerk, maar die gaat dan bijvoorbeeld, hoe moet ik dat doen met papierwerk, dat de kleine zijn papieren in orde zijn? Wat is het beste voor de gezondheid van de kleine ook? Niet elke dag petatten of frieten eten. Dat is nu niet bij ons, er wordt maar ene keer per maand frieten gegeten van de frituur en anders dan is het ja, groenten, fruit. ... Ja daar kan ik Thuiscompagnie niet over aanspreken. ... Dat ging de coach bekijken hoe of wat. Om uitleg te geven hoe de opvoeding en al in mekaar zit, omdat we nog jonge ouders zijn. (vader Robert)*

*Het is meer in combinatie met de andere dingen die hier ook komen dat het allemaal beter wordt. Het is de combinatie van alles wat dat ge nodig hebt. ... Als ik kijk naar een paar jaar terug en nu, ja, het is goed. Ja het gaat vlotter, het beginnen opruimen en zo. Het is niet speciaal door de verzorgende of zo, maar door al de instanties samen dat het nu vlotter begint te gaan. En ja het is hier proper. Want als ge kijkt een paar jaar geleden, dan konden we hier nog niet door de gangen. Dan had ge maar zo een smal padje en dat was het. Alle ja, er is veel vooruitgang op die jaren, toch wel. ... Ja in combinatie met de andere instanties wordt er beter gecommuniceerd tegenover elkaar. En de verzorgende die zal zoals tegen mijn zus terecht zeggen van, zo moogt ge niet babbelen tegen uw mama of dit of dat. Ja, toch wel. (jongere Joske)*

*We hebben een schema [voor zoon Francesco als ondersteuning bij het aankleden], eerst zijn onderbroek, zijn sokken, t-shirt, en zo op volgorde. ... Dat schema dat komt van de thuisbegeleiding. ... Ja die geeft wat tips en zo. Ik heb daar een dagschemabord, ... zo van maandag, dinsdag, woensdag, heel de week zo. (vader Filip)*

Ondanks de vaststelling dat gezinnen zich positief uitlaten over de combinatie van hulpverleners die aan huis (zullen) komen, vraagt de inzet van bijkomende of meerdere diensten bijzondere aandacht. Zo moet bewaakt worden dat deze verschillende diensten op elkaar en op de gezinnen afgestemd blijven, dat de veelheid aan doelstellingen, taakstellingen, het inplannen van de contacten met al die diensten niet een bijkomende druk of belasting voor het gezin worden. In wezen is dat wat het LCO beoogt te doen en in de praktijk soms wel, maar soms ook niet lukt.

Terugkerend naar de getuigenis van vader Robert over zijn behoefte aan (extra) ondersteuning bij opvoedingsthema's (zie het voorgaande citatenblok), lijken ons een aantal belangrijke aanvullingen op hun plaats. O.i. heeft de verzorgende, in het bijzonder voor wat de combinatie van huishoudelijke taken met de zorg voor hun kind betreft, hier al een belangrijke bijdrage in geleverd. Dit blijkt onder meer uit het feit dat moeder strategieën om de zorg voor haar kind met het uitvoeren van huishoudelijke taken te combineren weet toe te passen (bv. tegelijkertijd boodschappen doen en een wandeling maken met het kind, het park van het kind zo plaatsen dat het zijn moeder, die de afwas doet, in het gezichtsveld heeft, er contact gemaakt kan worden en moeder ook toezicht houdt op haar kind). Vader brengt ook zelf in het interview aan dat de verzorgende aan die combinatieproblematiek werkt: *'In het begin hebben we dat niet echt veel gedaan, ofwel was het met de kleine bezig zijn of met het huishouden. Nu probeert de verzorgende ons dat te laten combineren. Drie uren effectief het huishouden doen en dat vierde uur kunt ge dan tijd maken om te gaan wandelen met de kleine, om echt tijd te maken voor de kleine of dat is dan meer de combinatie tussen de twee, het huishouden en met de kleine bezig zijn en dan ook de administratie, die verschillende dingen.'*

Uitgaande van de verwijzing van vader naar het feit dat verzorgenden niet specifiek opgeleid zijn in opvoedingszaken, laat vermoeden dat vader veel belang hecht aan informatie van professionelen met domeinspecifieke expertise. Daarnaast is het ook mogelijk dat vader onvoldoende zicht heeft op wat de mogelijkheden binnen Thuiscompagnie zijn. Voor verschillende van zijn vragen zoals bijvoorbeeld gezonde voeding of de opvolging van de schoolgerelateerde administratie, stellen we immers vast dat zowel in gezinnen van de onderzoeksgroep als daarbuiten, verzorgenden deze aspecten opnemen. Zelf heeft hij op andere vlakken ervaren dat Thuiscompagnie meer biedt dan wat in de folder staat. Deze lijn zet zich echter niet verder door als het over opvoedingsgerelateerde zaken gaat. Hieraan zou de aanbeveling gekoppeld kunnen worden om in de folder een grotere verscheidenheid aan actiedomeinen van Thuiscompagnie op te nemen. Daarbij aansluitend stelt zich ook de vraag of bij de opstart en doorheen het verdere verloop van het ondersteuningstraject, het brede palet aan ondersteuningsmogelijkheden nog meer onder de aandacht moet worden gebracht. Nu reeds is dit voor de coach één van de te bespreken aspecten in de intake en vraagt een goede opvolging van een ondersteuningstraject ook een alertheid voor nieuwe ondersteuningsbehoeften en de afweging of die al dan niet door Thuiscompagnie opgenomen kunnen worden. Bij dat alles moet er over gewaakt worden dat er ook geen te grote verwachtingen ontstaan. Er kunnen zich immers ook vragen aandienen waar Thuiscompagnie (alleen) geen antwoord op kan geven en waarvoor de expertise van Thuisbegeleidingsdiensten en/of andere hulpverleningsvormen aangewezen zijn. De praktijk wijst uit, zo blijkt ook uit de voorgaande citaten en wordt ons ook door coaches bevestigd, dat in dat verband een goede tandem of afstemming wel degelijk mogelijk is. Het spreekt voor zich dat een gedeelde kijk op het probleem en een gedeelde kijk op de aanpak daarbij onontbeerlijk zijn. Zowel het LCO als een goede briefing of uitwisseling tussen de diensten (zie ook bv. Schamhart & Colijn, 2012) en in het bijzonder tussen de uitvoerders van de ondersteuning (in dit geval de thuisbegeleidster, en de verzorgende en de coach) maar ook en vooral een goede afstemming met het gezin, kunnen daartoe bijdragen.

#### *De mogelijke inzet en kracht van Thuiscompagnie op pedagogisch vlak*

Inzake de opvoeding van de kinderen, stellen we vast dat de verzorgenden daarin (in)direct een belangrijke bijdrage (kunnen) leveren. Zowel de ouders als de jongeren bevestigen ons dat (supra, 4.6.5) en ook de verzorgenden getuigen daarover in de trainingen.

*Tja [de verzorgende] dat is iemand die vooral toch ondersteunt met het huishouden, met de kinderen ook. Voornamelijk toch ook voor de tijd in te delen en tips geeft. Gelijk nu met Francesco zijn computer. Die mag maar 3 keer per week, alle 4 keer, in het weekend en 's woendags op de computer. Zodat hij niet heel de dag op de computer zit. Zij [verzorgende] heeft dan ook zo een schema gemaakt. Dus ja, we hebben er toch veel hulp er aan. ... Francesco die heeft echt structuur nodig. ... Het is eens geweest dat Filip [partner] de tv had op gezet op het uur dat Francesco mocht spelen op de Wii. Dat was een ramp voor Francesco. Hij zei dan, ja maar als verzorgende hier is, dan weet ik dat ik mag spelen. Ja maar nu effe niet. Maar zo werkt dat bij hem niet. Het is daarom dat we dat schema opgemaakt hebben. Ik zeg Filip, dan zie je ook dat dat zijn uren zijn he. Ja want voor Francesco is dat niet zo gemakkelijk aan te leren als bij een ander kind. (moeder Carla)*

*Soms als de kinderen een keer thuis zijn, dan gaat ze bijvoorbeeld met één van de kinderen mee naar boven van kom, nu gaan we dat samen een keer aanpakken. ... en ik weet het dan. Gelijk bijvoorbeeld met de kinderen mee gaan. Vroeger had ik daar veel moeite mee, met de kinderen mee naar boven gaan, meehelpen, gaan kijken of dat ze dat opgeruimd hebben en zeggen van 'amai ge hebt dat flink gedaan'. Dat kost mij zo een moeite. Nooit aangeleerd en ge hebt andere dingen in uw hoofd, dat ge zegt van 'zeg he, dat zal wel opgeruimd zijn, die zal dat wel gedaan hebben'. En dan gaat ge een dag erna of 2 dagen erna toch maar eens efkes piepen omdat ge dan zogezegd efkes tijd hebt. Maar potverdikke nu heeft ze dat nog niet*

*gedaan, maar ja dan moet ge niet 2 dagen later gaan reclameren, want dan is het te laat. Maar dat deed ik dus wel, maar dat zijn allemaal, echt, dat is immens veel, als ge daar bij stil staat. ... Ik ben nu een beetje rustiger tegenover de kinderen ook, en hoe ge bepaalde dingetjes aanpakt. ... [vraag naar wie daartoe bijgedragen heeft] De thuisbegeleidingsdienst doet dat dus ook, maar de verzorgende die heeft haar bepaalde deel. Ze ziet dat ook. Verleden week dan was er iets met mijn dochter. Die was zodanig koppig dat ze zei 'Ik doe dat niet'. Ik zei aan mijn verzorgende 'Ik weet niet hoe ik dat moet aanpakken en wat doe ik verkeerd en si en la?'. 'Ge doet niets verkeerd, maar misschien had ge daar niet te fel op moeten ingaan. Dus ja, dan moet ik ook zoeken van hoe doe ik dat. (moeder Lelie)*

Ook in de literatuur vinden we aanwijzingen (supra, 4.1) dat de taken, de orde, de planning en de structuur die de verzorgenden op praktisch vlak met de gezinsleden realiseert, mee het klimaat of de randvoorwaarden bepaalt waarin kinderen opgevoed worden. Het motiveert en/of het vermindert de belasting van ouders. Zo komt er niet alleen meer tijd vrij om aandacht aan de kinderen te besteden, het biedt hen ook mentaal meer ruimte (bv. minder stress) om zich af te stemmen op de kinderen (bv. rustiger zijn tegenover de kinderen, kinderen stap voor stap dingen aanleren).

Net de intensiteit van de ondersteuning door de verzorgende (veelal meerdere uren per week) in combinatie met het samen doen, creëert (in tegenstelling tot bijvoorbeeld een wekelijks gesprek van 1 uur) veel meer mogelijkheden om bijvoorbeeld als ouder te ervaren hoe huishoudelijke taken en de zorg en aandacht voor de kinderen in de praktijk gecombineerd kunnen worden, hoe kinderen aangesproken en gemotiveerd kunnen worden om huishoudelijke taken op te nemen enz. In wezen is dit een voorbeeld van hoe ervaringsgericht leren in een praktijk van gezinsondersteuning vorm krijgt.

Ook het feit dat de verzorgenden zo nabij zijn (cf. frequentie van hun aanwezigheid, hun aanspreekbaarheid, hun betrokkenheid, hun mogelijke 'gelijke' ervaringen als ouder, als alleenstaande moeder enz.), maar tegelijkertijd ook de afstand die ze vertegenwoordigen of het kunnen inbrengen van andere perspectieven (bv. jongere Joske: '*voor iemand van buiten af is het gemakkelijker om iets te zeggen ... je gaat daar rapper bij nadenken dan als uw mama dat zegt ... dat is een extra kijk op de dingen ... dat is een communicatiemiddel*'), maken dat opvoeden bespreekbaar kan worden (cf. de eerder aangehaalde bewoording van Van der Pas: de mogelijkheid om 'opvoedingswerk te delen') en ook een ondersteuningsdomein kan worden.

De ondersteunende rol van nabije professionals die niet specifiek in het 'opvoedingsdomein' opgeleid zijn, wordt ook steevast in onderzoek naar de ondersteuningsbehoefte van ouders bevestigd (zie bv. Expoo, 2011). In de praktijk blijkt dat niet alleen de verzorgenden, maar ook andere nabije professionals, daarin ondersteund willen worden. Een initiatief dat daar op inspeelt is de workshop van expoo 'Over opvoeden spreken'. Deze workshop reikt handvaten aan om als niet opvoedingsdeskundige met ouders te praten over het opvoeden van hun kinderen. Onderzoek bij gezinnen in armoede wijst in het bijzonder op het belang om aan te sluiten bij de krachten, de inzet, de ervaringsdeskundigheid van ouders en om 'bemoeienis' te vermijden (zie o.a. Vanhee, 2007). Ook in het project Thuiscompagnie is het niet altijd evident om die grens te bewaken. Volgens één van de coaches was een 'ongepaste tussenkomst' van de verzorgende in de omgang met hun kind één van de breekpunten waarop een ondersteuningstraject werd stop gezet. In de trainingen worden ook meermaals vragen gesteld bij de 'gepastheid' en/of 'snelheid' waarmee interventies op het vlak van de opvoeding in het ondersteuningstraject een plaats krijgen. Daarnaast signaleren verzorgenden ook zelf vragen of bekommernissen over wat ze t.a.v. de omgang met de kinderen in het gezin kunnen opnemen en zo ja hoe ze dat kunnen doen. Het is en blijft m.a.w. een continu op te volgen aandachtspunt.

#### 4.7.5 Een vraag naar langlopende ondersteuning?

Tot slot komen we terug op de eerder aangehaalde vraag naar de wenselijkheid en mogelijkheid van lange, op meer continue basis in te zetten, ondersteuningstrajecten (supra, 4.2.3). Voor nagenoeg al de gezinnen in de onderzoeksgroep is een afbouw nog niet aan de orde. Ook de gezinnen die 1 jaar of langer ondersteund worden (5), hebben nog een uitgebreide ondersteuningsnood. In minstens één van deze gezinnen voorzien de ouders dat ze, door de specifieke problematiek van de moeder, altijd ondersteuning nodig zullen hebben.

*Ik denk toch dat ik begeleiding zal blijven nodig hebben. Heel mijn leven lang. 80% zelfstandig ben ik, maar niet 100%. ... Ja en ook Thuiscompagnie is belangrijk voor mij. Ik denk dat ik altijd die begeleiding nodig ga hebben. Roberto dat is een andere zaak, maar voor mij en de kleine. (moeder Kimberly)*

*Nu zijn we toch een beetje omhoog aan het gaan, door de hulp van Thuiscompagnie. Dan is het de bedoeling dat we meer zelfstandig gaan worden, maar dat we toch nog een helpende hand, een steun gaan hebben van Thuiscompagnie. Dus ik denk niet, op dat vlak. (vader Robert)*

Dit geldt mogelijk ook voor gezinnen waar de gezinsleden er door (chronische) – psychische en/of fysieke - gezondheidsproblemen niet in slagen om zelfstandig hun huishouden te runnen. Is dit een groep, die net zoals personen in de ouderenzorg levenslang of op zijn minst tot de kinderen meerderjarig zijn, aanspraak kan maken op deze ondersteuning? Of is dit een groep gezinnen waarvoor (nog meer) actief op zoek gegaan wordt naar personen uit het informele netwerk die hen (ook) op praktisch vlak op een meer continue wijze kunnen bijstaan?

De weg naar lange(re) ondersteuningstrajecten open houden heeft uiteraard repercussies voor de inzetbaarheid van de opgeleide verzorgenden. Lange(re) ondersteuningstrajecten kan immers de wachttijd voor de (her)opstart van (nieuwe) trajecten (terug) opdrijven (cf. supra). Bij uitgesproken fysieke problemen, zou de overheveling naar de reguliere gezinszorg een piste kunnen zijn. Zij het dat daarmee de continuïteit van de zorg in het gedrang komt en ook een nieuwe vertrouwensrelatie opgebouwd zal moeten worden. Daarbij aansluitend merken we op dat de praktische taakuitvoering ook verbonden is aan de mogelijkheid om daar ook mentaal ruimte voor te hebben en te maken. Uit de voorgaande punten blijkt dat net hierin een belangrijke kracht van de verzorgenden in Thuiscompagnie schuilt.

Bij uitgesproken psychische problemen is een overheveling naar de reguliere gezinszorg mogelijk nog minder evident. Zowel verzorgenden als coachen signaleren immers extra verzwarende of belastende elementen die de ondersteuning onder druk (kunnen) zetten. Een groot wantrouwen tegenover derden, communicatiemoeilijkheden en berusting in hun situatie zijn daar voorbeelden van. Het feit dat in minstens één van de diensten een aparte groep specifiek gevormde verzorgenden ingezet worden in gezinnen waarin zich een psychiatrische problematiek voordoet en dat verschillende diensten werken met referentiefiguren<sup>22</sup> inzake deze problematiek, laat vermoeden dat deze gezinnen een meer specifieke of bijzondere ondersteuning vragen.

Dit brengt ons bij de verschillende projecten die in 2006 door de Vlaamse overheid gesubsidieerd werden om de kwaliteit van de zorg voor thuisverblijvende cliënten met een psychische aandoening te optimaliseren (zie [http://www.zorg-en-gezondheid.be/...](http://www.zorg-en-gezondheid.be/)). De methodiekondersteuning en deskundigheidsbevordering van professionelen die daarbij ontwikkeld werd, verdient wellicht 'hernieuwde aandacht'. Hier stuiten we echter op de beperkte ruimte die in de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg voorzien is voor vorming. Het aantal uren bijscholing dat voor subsidiëring in

<sup>22</sup> Referentiefiguren staan in de dienst bijvoorbeeld in voor informatieverstrekking over de specifieke thematiek en/of voor ondersteuning of coaching van verzorgenden die daarmee in hun werksetting geconfronteerd worden.



aanmerking komt is per dienst begrensd tot 2% van het toegekende urencontingent (Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers, 2009). Deze problematiek laat zich nu reeds, bij de samenstelling van het basisvormingspakket voor de verzorgenden, in het project Thuiscompagnie voelen.

Ook het antwoord op de vraag of voor de eerder vermelde groep gezinnen (nog meer) actief op zoek gegaan moet worden naar personen uit het informele netwerk die hen (ook) op praktisch vlak op een meer continue wijze kunnen bijstaan, laat zich niet gemakkelijk kennen. De vrijwilligerswerking van Domo biedt op dit punt geen alternatief. De vrijwilligers maken weliswaar een continue ondersteuning mogelijk omdat ze zich engageren om wekelijks een aantal uren vrij te maken om samen met het gezin dingen te doen en een luisterend oor te hebben. De klemtoon van deze werking ligt echter niet op de praktische uitvoering van huishoudelijke taken, al worden die in de praktijk wel soms opgenomen (zie Verdonck, 2011). Bovendien richt DOMO zich op gezinnen met jonge kinderen (tot 12 jaar) en heeft de ondersteuning een tijdelijk karakter (tot 1 jaar) (Vanstraelen & Vandeputte, 2012). Vanuit die optiek lijkt het ons aangewezen dat strategieën voor het ontwikkelen en activeren van informele steunbronnen, ingebed in het versterkend en verbindend kader, (meer) op de voorgrond treden. Ook hier zien we aansluiting bij de werking van Eigen Kracht Conferenties.

Los van de hiervoor gestelde problematiek, moet bij elk gezin de vraag naar nazorg gesteld worden. In één van de werkinstrumenten van Thuiscompagnie, 'Fasen in de hulpverlening' (zie *Bijlage 1*), wordt bij de afsluitfase de vraag voorgelegd of er ruimte is voor nazorg en of er ruimte is om terug hulp te vragen als er terug een behoefte is. Ook één van de moeders uit de respondentengroep houdt een gelijkaardig pleidooi en verbindt hieraan een uitbreiding van middelen voor de diensten.

*Ik vind het spijtig dat die instanties, dat het allemaal zo veel geld kost. Ik vind dat heel spijtig. Maar ja, het is eigenlijk een handicap die we hebben. In principe is dat een handicap. (stille). [Bedoel je dat er tegemoetkomingen moeten zijn?] Niet naar ons, maar wel naar die instanties zelf die dat dus allemaal doen [diensten gezinszorg]. ... En ja, nazorg. Dat ze ook bijvoorbeeld, als degene die dan komt en die ziet dat het terug achteruit gaat, dat die dan de verzorgende terug efkes kan inschakelen, zodat dat niet terug. Want eigenlijk, als ge er dieper over nadent, hetgeen dat ik heb, dat is eigenlijk ook een psychische ziekte he? (lacht) Eigenlijk, als ge daar goed over nadent. Ja iemand die in de psychiatrie zit die krijgt ook constant hulp. Natuurlijk dat is veel erger. Dat is niet te vergelijken. Maar ge hebt mensen die dat aan de hand hebben en die zich erbij neerleggen dat ze dat hebben en dat het zo is. Maar er is wel een weg naar beter, ja. (moeder Lelie)*

Deze moeder ziet de nazorg gerealiseerd door de 'hulpverlener' die op dat moment nog altijd aan huis komt. Dit voorstel van nazorg sluit aan bij het door Steketee en Vandenbroucke (2010 in Berg-le Clercq, Zoon & Kalsbeek, 2012, p.5) beschreven Refresh model. Deze strategie van aanpak richt zich tot gezinnen 'waarbij de bestaande hulpverlening afgesloten is, maar waarbij het nuttig en noodzakelijk is om gedurende een bepaalde periode regelmatig langs te gaan om te zien of alles nog op orde is en goed gaat. Deze nazorg zou in principe geboden moeten worden door de hulpverlener die verantwoordelijk was gedurende het hulpverleningstraject.' Bij gezinnen waar er effectief nog een hulpverlener aan huis komt, zou deze hulpverlener inderdaad die nazorg kunnen opnemen. Dit heeft het voordeel dat deze betrokkene aansluiting heeft bij de leefsituatie van het gezin en zicht blijft houden op de evolutie die zich daar al dan niet voltrekt. Daarbij lijkt het ons evenwel aangewezen dat het betrokken gezin medezeggenschap heeft over de wijze waarop en door wie de nazorg geboden kan worden. Aansluitend bij de huidige werking van Thuiscompagnie zou die nazorg bijvoorbeeld ook door de coach of, wanneer er een LCO is geweest, door de spilfiguur of zelfs de LCO-coördinator geboden kunnen worden. Laatst vermelde sluit dicht aan bij gezinscoaching, een vorm van tijdelijke zorgcoördinatie. In een dergelijke aanpak verleent de gezinscoach (in dit geval de LCO-coördinator) in

principe geen hulp, maar coördineert hij/zij alleen de hulp. De gezinscoach helpt het gezin met overzicht en verbinding (Schamhart & Colijn, 2012).

## 4.8 Het verloop en de betekenis van een ondersteuningstraject van Thuiscompagnie: een casus als illustratie

In de voorgaande bespreking werden de bevindingen geïllustreerd met getuigenissen van de verschillende betrokkenen bij Thuiscompagnie. Daarvoor konden we terugvallen op getuigenissen van ouders, jongeren, verzorgenden, coachen, dienstmedewerkers- en verantwoordelijken. In dit punt beschrijven we het verloop van één ondersteuningstraject in een gezin en de betekenis daarvan voor het gezin. Ook het perspectief van de aanmelder en de coach krijgt een plaats in deze casusbeschrijving.

### 4.8.1 De intakefase: de aanmelding en het eerste contact

Bij moeder en vader hebben zich in een kort tijdsbestek verschillende veranderingen voorgedaan: ze zijn gaan samenwonen en kort na elkaar werden meerdere kinderen geboren. Het is voor de ouders niet alleen moeilijk om hun gezin praktisch en financieel te runnen, ook de opvoeding van de kinderen is niet evident. Moeder heeft chronische gezondheidsproblemen en vader heeft een fysieke beperking. Beiden werken buitenshuis in het reguliere arbeidscircuit: moeder werkt halftijds en vader werkt voltijds. Het gezin wordt door Kind en Gezin doorverwezen naar het CKG.

Het gezin heeft meer dan een jaar een beroep gedaan op het CKG, een dienst die moeder omschrijft als *'dat is voor kinderen die niet willen luisteren of zo'*. Er is ook een LCO geweest. Met het oog op een nakende stopzetting van de ondersteuning door het CKG, vraagt moeder naar ondersteuning door een andere dienst. Ook vader bevestigt hun bewuste keuze (cf. eerder vermelde citaat): *'Daar hebben wij eigenlijk zelf bewust voor gekozen. Omdat, mijn ouders die zeggen van kijk eens wat een was dat hier allemaal ligt. Ik zeg mijn vrouw kan ook niet alles en ik ken de wasmachine niet, ik ken de droogkast niet. Eén keer als ik dat fatsoenlijk ken, dan is er toch een hele was weg. Als ik ene keer er mee weg ben, laat mij dan maar wassen.'* Bij vader is, zo blijkt uit het interview, de vraag naar hulp ook ingegeven vanuit zijn ergernis over het feit *'dat er niks gedaan is.'*

Gelet op hun vraag, komt Thuiscompagnie in het vizier. Het CKG (de aanmelder) bespreekt met het gezin hun vraag naar ondersteuning. Deze informatie, wordt samen met een aantal achtergrondgegevens (bv. gezinsamenstelling, steunbronnen, betrokken hulpverleners), de taakopname in het gezin (bv. wie doet wat in het huishouden) en mogelijke belastende factoren die het functioneren van het gezin onder druk plaatsen, op het aanmeldingsformulier samen gebracht.

Uit dit overzicht blijkt dat ze geen ondersteuning of hulp nodig hebben bij hun persoonlijke verzorging. Dat nemen de ouders elk zelfstandig op. Er is wel ondersteuning nodig bij:

- de administratie: ze hebben moeite met het versturen en begrijpen van brieven, met betalingen die moeten gebeuren, met het klasseren van betalingen en het beheer van hun financiën
- maaltijden: bepaalde gerechten klaar maken, 'waar' boodschappen doen?
- onderhoud woning: organiseren en structureren van verschillende huishoudelijke taken, opruimen, er geraakt veel verloren doordat het geen vaste plaats heeft, moeder koopt dan telkens nieuwe dingen aan
- verzorging kledij: bijhouden van de was
- gezinsbudget: waar winkelen (cf. supra), welke prijzen kan ik vergelijken?
- opvoeding/verzorging kinderen: zindelijkheidstraining, gezamenlijk ouderen, de ouders staan niet op 1 lijn

Moeder neemt nagenoeg alle gezinsgebonden taken alleen op. Vooral in het weekend staat ze er meestal alleen voor omdat vader dan buitenshuis zijn vrije tijd doorbrengt. Voor moeder vormen vooral haar gezondheidsproblemen een hindernis om het gezin te runnen. Vader erkent dat moeder er veelal alleen voor staat, hij schrijft dat toe aan het feit dat hij fysiek beperkt is en voltijds werkt.

De aanmelder vermeldt ook de volgende belastende factoren: beide ouders zijn mentaal beperkt, moeder maakt zich zorgen over de partnerrelatie en vader is verbaal en fysiek (vooral tegenover meubilair) agressief. Deze thematiek brengt vader ook spontaan in het interview ter sprake. Hij heeft voor dit agressief gedrag een vraag naar begeleiding gesteld: *'Er zijn van die momenten dat hij [zoon] echt niet wil, dat je je eigen kwaad maakt. Dan roept die en dan maak ik mijn eigen kwaad en dan schrikt die. Maar ik heb zelf raad gevraagd naar de kinderen toe, voor die agressie.'* Op het moment van het interview, april 2012, had het gezin nog geen informatie over een mogelijke doorverwijzing vernomen. Bij de opvolging in oktober blijkt evenwel dat vader effectief 2 sessies gevolgd heeft en dat daarna, om onduidelijke redenen, deze begeleiding werd stop gezet.

Dat vooral moeder het moeilijk heeft met de partnerrelatie blijkt ook uit het interview: ze is 'gemengd' tevreden over de relatie met haar partner en ze is het 'zeer oneens' met de uitspraak dat ze op haar partner kan rekenen als ze hulp nodig heeft en met de uitspraak dat zij en haar partner één lijn trekken in de opvoeding. Als ter sprake komt dat vader, sinds hij moeder kent, minder huishoudelijke taken opneemt, reageert moeder laconiek en al lachend als volgt: *'Ja, dan pak ik [haar partner] die [zijzelf] maar als slaaf he.'*

Bij de aanmelding deed het gezin niet alleen een beroep op het CKG en Kind en Gezin, ook de ouders van moeder en van vader springen in. Daarnaast is ook vanuit het BUSO kleuteronderwijs, waar het oudste kind school loopt, een pedagoog ter beschikking. Verder in het ondersteuningstraject wordt het gezin ook wekelijks aan huis begeleid door het CAW.

Het aanmeldingsformulier wordt door het CKG aan Thuiscompagnie overgemaakt en half januari 2012 vindt het intakegesprek plaats. De coach bespreekt met het gezin hun vraag naar ondersteuning en wat ze van Thuiscompagnie, de verzorgende en de coach, mogen verwachten. Met het gezin wordt afgesproken dat de verzorgende elke week, op woensdagvoormiddag, 4 uur komt. De ene week zal enkel moeder thuis zijn, de andere week zullen moeder en vader aanwezig zijn. Het gezin betaalt zelf de bijdrage voor de ondersteuning<sup>23</sup>. Moeder heeft het heel moeilijk met andere mensen en zegt dat de verzorgende iemand moet zijn die ze in vertrouwen kan nemen en die ook moeder vertrouwt. Voor vader maakt dit niet uit: *'Ik ben ene die zegt, doe maar gelijk of dat ge thuis zijt, ik doe alsof dat ge die al 10 jaar kent, ik ben daar gewoon heel los in.'* Moeder en vader vonden het een fijn contact met de coach.

#### 4.8.2 De opstartfase

Eén week na het intakegesprek start de verzorgende in het gezin. Het eerste contact verliep goed: *'die klik die was er direct, van de eerste dag al'*, zo getuigt moeder. Vooral het feit dat ze eerst een half uur zijn gaan zitten om te praten heeft moeder goed gedaan. De verzorgende bevestigt en erkent dat het voor moeder te veel werd, dat het toen een beetje te druk werd (cf. invoegen: aansluiten bij de thema's, het tempo en de leefwereld van de cliënt).

Bij het eerste contact met de verzorgende was vooral het jongste kind wat onwennig. Het oudste kind sprak de verzorgende direct aan wanneer ze pauze nam: *'nee, ge moogt geen koffie drinken'*. Nu vraagt hij altijd of de verzorgende wel koffie heeft gehad. Ook hun jongste kind heeft de verzorgende graag.

---

<sup>23</sup> Wanneer het gezin de kostprijs van de ondersteuning niet kan dragen, dan kan het ocmw of het CBJ beslissen om (al dan niet voor een deel) financieel tussen te komen. Daarnaast komen soms ook de diensten in hun tarifiering tegemoet aan de financiële beperkte middelen. Dit alles sluit niet uit dat er ook gezinnen zijn voor wie de financiële drempel te groot is en de ondersteuning niet opgestart of verder gezet kan worden.

Als de verzorgende vertrekt, dan wil hun kind altijd een knuffel en een kusje. Moeder denkt dat het voor de kinderen erg zou zijn als ze de verzorgende niet meer zouden zien.

Iets meer dan een maand na de opstart (maart, 2012), heeft de coach een evolutiebespreking met het gezin en de verzorgende. Ze bespreken de taken die op deze dag opgenomen worden. De coach polst of het klikt met de verzorgende en of ook de kinderen hun draai vinden bij de verzorgende. Moeder vraagt in dit gesprek of de hulp uitgebreid kan worden. Ze vindt 1 keer in de week te weinig. Kort daarna, eind maart, kan het aantal uren ook effectief uitgebreid worden van 4 uur per week naar 8 uur per week. De verzorgende komt vanaf dan twee keer per week in het gezin. Tot op het moment van het interview (april, 2012) hadden de ouders *'niet zo veel contact gehad met de coach'* (de intake en een evolutiebespreking), maar ze vinden die contacten wel *'fijn'*.

#### 4.8.3 De groeifase

Drie maanden later gaat de coach terug op huisbezoek. Moeder geeft in het korte gesprek – moeder moest haar kind ophalen van school - te kennen dat het heel goed klikt met de verzorgende. Een maand later volgt een LCO en nog een maand later volgt een 3<sup>e</sup> huisbezoek (evolutiebespreking). Al de gezinsleden zijn thuis: moeder, vader en de kinderen die veel aandacht vroegen. Zowel de punten van vooruitgang (bv. merkbare vooruitgang in het huishouden, het bijhouden van de was) als zaken die nog (meer) aandacht vragen (bv. terug opbergen van de kledij, koken) worden besproken.

De verzorgende was van meet af aan (en dus ook reeds in de opstartfase) op verschillende domeinen waarbij het gezin ondersteuning vroeg actief. Zowel het gezin, de verzorgende als de coach (cf. supra) zien verschillende veranderingen in het gezin.

- Administratie: De verzorgende geeft uitleg bij de brieven die ze krijgen. Toen de verzorgende nog maar pas in het gezin aan de slag was, heeft ze met moeder naar de televisieleverancier gebeld om te informeren naar de afsluiting van hun abonnement, vervolgens ging ze met moeder naar de bank om het openstaande saldo te laten betalen, waar ze doorverwezen werden naar het ocmw ...
  - ⇒ Na het in orde brengen van hun afbetaling via het ocmw (zie verder), beschikt het gezin terug over een televisieaansluiting.
  - ⇒ Vader vindt dat de hulp voorkomt dat ze de informatie in de correspondentie verkeerd interpreteren.
- Maaltijden: De verzorgende geeft moeder tips voor de inkopen, het koken is een werkpunt dat op de agenda blijft staan en verder in het ondersteuningstraject opgenomen wordt.
  - ⇒ Moeder gaat ook effectief naar winkels waar goedkoperen producten zijn. Door hulp bij andere taken heeft moeder ook meer tijd om eten te maken.
  - ⇒ Moeder kookt zelf, maar vraagt daarbij veel tips aan de verzorgende.
- Onderhoud woning: Moeder en de verzorgende nemen samen het onderhoud van de woning op. Zowel de keuken, de woonkamer, het sanitair als de slaapkamers poetsen ze samen. Ze ruimen ook samen op en de verzorgende helpt bij het verschonen van de lakens.
  - ⇒ Moeder zegt dat ze alles beter georganiseerd krijgt. Ze jaagt zich minder op, ze pakt het rustiger aan. De verzorgende en de coach beamen dat.
- Verzorging kledij: De was insteken doet moeder zelf, maar bij het uithalen, ophangen en drogen en bij de strijk en het opbergen van de kledij helpt de verzorgende.
  - ⇒ Moeder vindt dat het haar nu beter lukt om de was, in combinatie met haar werk, onder controle te krijgen. Ook de verzorgende en de coach merken op dat de was goed wordt bijgehouden. Dit neemt niet weg dat er nog altijd veel strijk is. Om ervoor te zorgen dat de was ook terug in de kast opgeborgen wordt, zal de verzorgende dit systematisch blijven opnemen.

- Gezinsbudget: Zoals eerder vermeld, geeft de verzorgende tips waar moeder goedkoper kan winkelen. De verzorgende is met moeder en vader, na suggestie van de bankbediende (cf. supra), naar het ocmw gegaan voor het opstarten van budgetbeheer.
  - ⇒ Moeder gaat ook effectief naar winkels waar goedkopere producten zijn. Ze koopt bewuster en koopt in tegenstelling tot vroeger geen merken.
  - ⇒ Het gezin wordt nu op financieel vlak begeleid door het ocmw en dat gaat – ook al wou vader dat aanvankelijk niet - volgens de verzorgende vlot. Ook vader uit daarover zijn tevredenheid: *'We mogen blij zijn dat zij [de verzorgende] en het ocmw bestaan.'*
- Opvoeding/verzorging kinderen: In het begin van het ondersteuningstraject was het jongste kind nog thuis, maar nu zijn de kinderen schoolgaand. De verzorgende ziet de kinderen occasioneel, bijvoorbeeld op vakantiedagen. Het jongste kind ziet ze ook soms voor het naar school vertrekt. De verzorgende probeert de ouders wat meer op één lijn te krijgen en geeft hen daarbij tips.
  - ⇒ Door de hulp op de verschillende voorgaande domeinen komt er zowel voor moeder als voor vader meer tijd en aandacht vrij voor de kinderen. Moeder getuigt daarover als volgt: *'Ik ga nu meer met de kinderen om en ik kan nu eens zeggen van kom, we gaan eens kleuren of een spel spelen of zo. Nu is alles al grotendeels gedaan en daardoor kunt ge ook meer tijd in de kinderen steken. Ge kunt ook een betere band opbouwen.'* Ook vader rest nu 's avonds meer tijd om met de kinderen te spelen, te ravotten (zie ook verder).

Doorheen de ondersteuning geeft de verzorgende op verschillende punten erkenning aan de moeder en ze verwoordt dat ook naar haar toe: *'Het is ook het probleem denk ik, als moeder alleen is met de kinderen en hij [man] is gaan werken, dan kan je moeilijk iets doen. Ge moet bezig zijn met de kinderen. Die vragen aandacht en dan blijven er dingen liggen en dat is niet altijd gemakkelijk. ... De kinderen verschillen ook niet veel in leeftijd, dat is vermoeiend, dat maakt het ook niet gemakkelijk. ... Het was in het huishouden vooral de was dat een groot probleem was. De kinderen kregen elke dag iets anders aan, met gevolg dat ge een hoop was hebt natuurlijk. En ge gaat eigenlijk ook nog werken. Dat was een serieuze last he? ... Je had heel veel werk er mee. ... Ze wilde dat de kindjes fatsoenlijk waren en dat alles netjes was en het groeide boven haar hoofd. ... De lichamelijke klachten spelen ook een rol.'* Wanneer vader zijn ergernis uitspreekt over het feit dat het huishouden niet helemaal aan de kant is, dan neemt de verzorgende het ook uitdrukkelijk op voor moeder: *'Dat is ook moeilijk als ge met de kinderen hier alleen zijt.'*

Ook vader weet de verzorgende erkenning te geven: *'Ik moet wel zeggen, toen ze [moeder] een week in het ziekenhuis heeft gelegen, dan was ik met hem alleen en toen heeft hij heel goed geholpen.'* en *'Ja, dat [het verkeerd interpreteren van informatie in de briefwisseling] kan veel voorkomen he.'* Het laatste citaat illustreert hoe ze de moeilijkheden die de ouders ervaren, weet te normaliseren tot iets dat ook bij andere mensen voorkomt.

Moeder is helemaal tevreden over de ondersteuning en de ondersteuning sluit aan bij haar verwachtingen. Ze heeft geen behoefte aan meer steun (*'Ik heb eigenlijk alles wat ik wil krijgen.'*). Voor haar is de verzorgende de persoon bij wie ze meestal terecht kan als zich een probleem of een moeilijke situatie voordoet en ze zou de ondersteuning ook zeker aanraden aan mensen die dat ook zouden moeten doen. Ze waardeert zowel de praktische als de psychosociale ondersteuning: *'Ge staat er niet alleen voor. ... Als ge met twee zijt, dat geeft u nog eens een extra boost van we gaan er voor. ... Ge babbelt, ge kunt alles samen doen, ge zijt beter gemotiveerd. ... Ge hebt altijd iemand om mee te praten. Daar kunt ge tenminste eens uw hart tegen luchten. ... Dat is mijn wandelende agenda. Ze helpt mij dingen te onthouden. Ja, de afspraken en zo, dat is soms nog moeilijk, ook al schrijf ik dat op. Ik weet niet hoe dat komt.'* Daarbij onderschrijft ze ook het belang dat ze als ouders *'sowieso moeten meehelpen'*, de taken samen opnemen.

Vader is ook uitgesproken tevreden en ook voor hem stemt de ondersteuning overeen met zijn verwachtingen. Hij is het meest tevreden over de praktische hulp bij de was en de strijk en over de hulp bij de administratie: *'De hulp ja, bij de was en de strijk. Als wij iets niet verstaan met de papieren, dat anders interpreteren ...'* Daarbij aansluitend is het voor vader ook *'Een verlossing van alle stress. Ge kunt 's avonds wat meer doen met de kinderen en ze [moeder] heeft meer tijd om eten te maken en de kinderen hebben meer tijd om te spelen. Die kunnen meer met papa ravotten.'* Vader apprecieert het ook dat de verzorgende altijd op tijd is.

Het stoort vader echter wel dat de tafel vol staat als de verzorgende komt en ze aan het opruimen zijn. De verzorgende is zich er van bewust dat vader niet tegen rommel kan. Daarnaast doet hij ook liever dingen alleen, dan samen met zijn vrouw en de verzorgende. Het vuilnis buiten zetten, de verzorging van hun huisdieren en de kamerplanten zijn taken die hij alleen opneemt. Stofzuigen en naar de post gaan zijn taken die hij ook wel eens doet. Het naar school brengen en terug ophalen van de kinderen doet hij regelmatig met moeder samen. Hij realiseert zich dat hij, in tegenstelling met de periode dat hij nog bij zijn ouders woonde en hij na schooltijd moest dweilen, poetsen en stof vegen, nu weinig huishoudelijke taken opneemt.

In dit gezin komt duidelijk naar voren dat er verschillende snelheden zijn waarmee met de gezinsleden aan de slag gegaan kan worden: waar moeder van meet af aan actief met de verzorgende aan de slag gaat, vraagt dat van vader iets meer tijd. In het begin gaf vader immers te kennen dat hij zich op momenten dat de verzorgende aanwezig is, liever afzijdig houdt. Vader formuleerde tijdens het interview weliswaar expliciet de vraag om te leren omgaan met de was- en droogmachine, maar dit is nog niet aan de orde geweest. Later, bij de opvolging (oktober, 2012), blijkt dat hij dat eigenlijk ook niet wil.

De vaststelling dat vader bij de opvolging (oktober, 2012) heel goed met de verzorgende aan de slag gaat en eerder in het ondersteuningstraject ook open is komen te staan voor financiële begeleiding, is een teken dat een overgang van de opstartfase naar de groeifase zich ook bij vader heeft ingezet. Op deze punten heeft zich bij vader een positieve evolutie voorgedaan. Op momenten dat de verzorgende niet in het gezin aanwezig is, en moeder hem bijvoorbeeld aanspoort om huishoudelijke taken op te nemen, blijft dit echter voor spanningen zorgen tussen moeder en vader. Vader wil zich niet laten commanderen, moeder wil niet alles alleen moeten doen. Terugkijkend naar zijn gezin van oorsprong, verwoordt hij enerzijds waarom hij alles graag op orde heeft (cf. gewoontes, verwachtingen en druk van zijn ouders) en hoe dit verwachtingspatroon zich in zijn eigen gezin hertekend heeft: *'Ik kan er niet tegen [tegen rommel]. Ik ben dat gewoon van bij ons thuis. Ja vroeger, wij kwamen van school, ons mama was werken, ons papa was werken, moest ik dweilen, poetsen, stof vegen en ja, dan had ik een vriendin, ja. Wij waren twee jongens en ik moest ook stof vegen stofzuigen en dweilen. Als we dit niet deden, dan mochten we niet weg.'* Eerder bleek reeds dat moeder zich a.h.w. 'als slaaf' ingezet ziet. Volgens de coach is de moeilijke verstandhouding tussen moeder en vader, in het bijzonder voor wat de huishoudelijke inzet betreft, één van de redenen waarom het huishouden moeilijk loopt. Uit de opvolgingsgegevens blijkt dat moeder en vader hun kinderen waarschijnlijk op internaat zullen laten gaan. Ze bekijken de mogelijkheden en proberen dat geregeld te krijgen.

#### 4.8.4 De afsluitfase

De afsluitfase is noch voor de moeder, noch voor de vader, noch voor de verzorgende en de coach op het moment van het interview (april, 2012) aan de orde. Moeder zegt bijvoorbeeld *'Dat zouden ze toch niet meer mogen wegpakken. Toch zeker nu niet ... Het is toch een tijd dat het moet blijven. Ge hebt het [de kinderen] niet gemakkelijk in de hand.'* Vader geeft te kennen dat de ondersteuning voor haar [moeder] de eerste twee jaar niet zou mogen stoppen, *'We willen echt zeker zijn dat ze [moeder] weet wanneer dat ze andere kleren mogen aandoen en zo.'* Ook 6 maanden later is deze fase nog niet aan de orde. De ondersteuning, die nu 9 maanden loopt, wordt verder gezet. Uit het voorgaande blijkt immers dat er wel degelijk nog werkpunten zijn.

#### 4.8.5 Tot slot

In dit gezin werden al heel wat ondersteuningsvragen opgenomen. De regelmatige komst van de verzorgende heeft wel degelijk 'rust en stabiliteit' in het gezin gebracht. Het samen opnemen van praktische taken resulteert niet alleen in een grotere praktische beheersbaarheid van het huishouden, het creëert ook meer tijd en ruimte om dingen met de kinderen te doen. Ook op financieel vlak tekent zich een proces van groei af: het gezin zelf probeert het gezinsbudget beter te beheersen zodat ze op financieel vlak meer ademruimte krijgen. Daarnaast zien we, in het bijzonder bij de vader, een grotere openheid om hulp in te roepen of toe te staan, waarbij zich dat vooral op financieel vlak toont. De verzorgende is bij dit alles een belangrijke stimulerende kracht. Ze heeft met haar daadkracht én afstemming op de reële noden van de gezinsleden, verschillende dingen bij moeder én vader in beweging gezet. Zowel moeder als vader erkennen dat ze het zonder die stimulerende en ondersteunende kracht van de verzorgende nog niet alleen zullen kunnen beredderen. Ze vragen m.a.w. nog verdere ondersteuning in hun groei.

Daarbij zal met het gezin nog verder gezocht moeten worden naar mogelijkheden om hun aanpak meer zelfstandig en/of met bijvoorbeeld ondersteuning van hun eigen informele netwerk (bv. de ouders waar ze nu reeds een beroep op kunnen doen) in praktijk te brengen. Op momenten dat de verzorgende niet aanwezig is, komen moeilijkheden op huishoudelijk vlak en naar taakverdeling immers terug scherper in het vizier.

Een plaatsing van de kinderen in het internaat kan, naast de ondersteuning door de verzorgende, mogelijks bijdragen tot meer rust en stabiliteit in het gezin (bv. kinderen in de week niet moeten brengen en halen van school, meer tijd voor huishoudelijke en andere taken omdat de kinderen geen aandacht vragen enz.), maar het is geen garantie dat de onenigheid over de taakverdeling daardoor verdwijnt of dat de ouders een aanvaardbaar en werkbaar compromis vinden inzake hun rollenpatroon. Nu reeds blijkt immers dat moeder er in het weekend nagenoeg helemaal alleen voor staat. Een weekverblijf van de kinderen op internaat zal daar niets aan veranderen. Daarenboven wordt de vraag om aan hun taakverdeling en rollenpatroon te sleutelen ook niet door beide ouders gedragen. Hun leef- en belevingswereld is op dat punt uitgesproken verschillend.

Deze casus illustreert hoe moeilijk het kan zijn om de eerder beschreven mechanismen die bijdragen tot de vanzelfsprekendheid van een traditioneel rollenpatroon bij te stellen en de solidariteit binnen het gezin op te krikken (supra, 4.2.4, p.65). Het brengt ons ook terug bij de 'beperkte keuzemogelijkheid' van gezinnen in armoede: zij hebben bijvoorbeeld financieel niet de mogelijkheid om taakverdelingsconflicten door een uitbesteding van die taken te ondervangen.

Uit de getuigenissen van verzorgenden en coachen in de trainingsreeksen, de intervisie en op andere vormingsmomenten, blijkt alvast dat de confrontatie met verschillende opvattingen over rollenpatronen (bv. tussen de verzorgende en de gezinsleden, tussen moeder en vader, tussen ouders en grootouders) een thema is waarbij (extra) ondersteuning, feedback en opvolging gevraagd wordt. Tegelijkertijd komt hiermee ook een mogelijke grens van de ondersteunende rol van de verzorgenden in het vizier. Het is immers geenszins de bedoeling om hen noch op relationeel vlak, noch op andere vlakken, een therapeutische (in de klassieke betekenis van het woord) rol toe te kennen. Dit brengt ons bij een ander heikel punt: de mogelijke vraag om bijkomende gespecialiseerde hulp in te zetten. Wetende dat in dit gezin ook reeds het CAW wekelijks begeleiding aan huis biedt, bestaat het gevaar dat dit gezin a.h.w. door een keten aan hulpverleners overmand wordt en dat de kans ook groter wordt dat de regie over (verschillende aspecten van) hun dagelijks gezinsleven door verschillende hulpverleners overgenomen wordt. De verschillende betrokken hulp- en zorgverstrekkers, en in het bijzonder het LCO, zullen daar mee over moeten (blijven) waken.

## 5 Conclusies en aanbevelingen

---

Aansluitend bij de doelstellingen van het project Thuiscompagnie, omvat dit onderzoeksrapport een overzicht van de betekenis van het project Thuiscompagnie voor verschillende betrokkenen op verschillende niveaus. Daarbij kwamen verschillende bevorderende en belemmerende factoren in het vizier, die aangevuld met literatuurbevindingen, de basis vormen voor de aanbevelingen. In dit hoofdstuk geven we een samenvattend overzicht van de belangrijkste onderzoeksbevindingen en aanbevelingen. We laten ons daarbij ook in het bijzonder inspireren door bevindingen uit ander recent onderzoek naar werkzame factoren in de ondersteuning van gezinnen in armoede met (minderjarige) kinderen.

### 5.1 Onderzoek

Uitgaande van de effectladder van van Yperen en Veerman (2008) werden voor de start van dit onderzoek en doorheen dit onderzoek verschillende stappen gezet in het verzamelen van practice-based evidence of het verzamelen van bewijzen van effectiviteit van interventies zoals ze in de praktijk worden uitgevoerd (Veerman & van Yperen, 2008, p.25).

Thuiscompagnie beroept zich op verschillende praktijk- en wetenschappelijke gestoffeerde inzichten. Ze grijpen terug op verklaringsmodellen van armoede en de verstoorde relatie tussen armen en hulpverleners, ze beroepen zich op inzichten om die relatie, de deelname van armen aan het maatschappelijk leven, de levenskwaliteit van deze gezinnen en zo ook de ontwikkelingskansen van kinderen te verbeteren. Deze aspecten worden a.h.w. verenigd in de Bind-Krachtvisie, die de basis vormt voor de aanpak van Thuiscompagnie en trainingen en vormingen binnen Thuiscompagnie.

In het onderzoek werden de eerder vermelde basisnoties en inzichten verder geëxpliciteerd en aangevuld, vertrekkende vanuit sociaal-ecologische modellen. De verdienste van de sociaal-ecologische benadering is niet alleen gelegen in het aanbrengen van verklaringsmechanismen voor het gezinsfunctioneren, het persoonlijk functioneren van ouders en kinderen en zo ook van de beïnvloedende factoren van de opvoeding en de ontwikkelingskansen van kinderen. Deze benadering geeft ook een geïntegreerd overzicht van werkzame punten om dat functioneren te optimaliseren. Daarbij is het, aansluitend bij de erkenning dat armoede *'een netwerk is van sociale uitsluitingen op verschillende levensdomeinen die intens met elkaar verweven zijn'* (zie bv. Vranken, Geldof, Van Menxel, Van Ouytsel, 2001), niet onbelangrijk dat naast microfactoren, ook factoren uit het meso- en macrosysteem de dienst uitmaken.

Onderzoeksmatig lag de klemtoon op het in kaart brengen van de condities waarbinnen Thuiscompagnie *'kan werken'* (cf. niveau 1 en 2 van de effectladder). Dit werd ingegeven vanuit verschillende elementen. Zo was de methodiekbeschrijving bij de opstart en in de loop van het onderzoeksproject nog in volle ontwikkeling. Daarnaast liet niet alleen de lange looptijd van de ondersteuningstrajecten, maar ook de grote variatie in looptijd en intensiteit, in combinatie met de onderzoekslooptijd (1 jaar) niet toe om systematisch meerdere meetmomenten in te bouwen. We bleven daarin beperkt tot een beperkt aantal opvolgingsgegevens. Dit neemt niet weg dat we in deze tussentijdse evaluatie, de betekenis en de impact van de aanpak van Thuiscompagnie op verschillende niveaus en vanuit verschillende perspectieven in kaart konden brengen. We besteedden daarbij ruime aandacht aan de mate waarin Thuiscompagnie strategieën ontwikkelt en inzet om op de verschillende niveaus (micro, meso en macro) de beoogde resultaatverbintenissen te realiseren.

In het onderzoek konden we het perspectief van een grote diversiteit aan betrokkenen in kaart brengen. Zo volgde de respons op gezinsniveau in grote lijnen de verdeling van de totaalregistratie van Thuiscompagnie, zij het dat gezinnen met een traject in afbouw en gezinnen die voortijdig afhaakten, niet rechtstreeks bevraagd konden worden, alsook geen vadergezin en een



meergeneratiegezin. We moesten daarvoor terugvallen op de algemene registratiegegevens van Thuiscompagnie, de informatie van de coachen en de verzorgenden (individuele gesprekken, observaties van vormingsmomenten enz.). Ook op dienstniveau (verzorgende, coach, dienstverantwoordelijken enz.) zagen we de verdeling binnen het project Thuiscompagnie in het onderzoek weerspiegeld.

De samenstelling van het onderzoeksinstrumentarium was geen sinecure. Een goede afstemming vinden met de onderzoeksgroep, en dat zowel naar vraagformulering, omvang en inhoud was van primordiaal belang. Te meer omdat de te meten concepten, waaronder bijvoorbeeld levenskwaliteit, in het onderzoeksveld heel wat discussie oproepen. Het werkveld was vooral bevreesd over de omvang van de bevraging en een sociaal wenselijk antwoordpatroon bij de gesloten vragen uit de gestandaardiseerde vragenlijsten. De face to face afname van deze vragenlijsten en de opbouw van de interviewleidraad, hebben o.i. ertoe bijgedragen dat deze vrees niet bewaarheid werd. We zien dit als belangrijke elementen om de weerstand tegenover de afname van vragenlijsten bij gezinnen in armoede te overbruggen. De positieve sfeer waarin de interviews verliepen en de dankbaarheid die meermaals op het einde van het interview uitgesproken werd, sterken ons in de overtuiging dat een dergelijke onderzoeksbijdrage ook voor gezinnen in armoede waardevol kan zijn.

## 5.2 Betekenisvolle veranderingen op verschillende gezins- en levenskwaliteit domeinen

Uit de getuigenissen van de ouders en de jongeren blijkt dat elk van hen het ondersteuningstraject door Thuiscompagnie als ondersteunend of als een hulp ervaart. Niet alleen de bevraagde ouders en jongeren onderschrijven de steungevende rol, de impact of het belang van Thuiscompagnie, ook professionelen doen dat.

*Het helpt he, het helpt he. Dat is voor ons een schot in de roos die organisatie. (moeder Kimberly)*

*Ja dat is een geweldig iets. Dat hadden ze eigenlijk al vroeger moeten gedaan hebben. Want ge moet zeggen, van de 10 gezinnen die ze helpen, als ze er daarvan 2 volledig op weg kunnen helpen. Daar zijn ook kinderen, die kinderen gaat ge ook. Neem dat elk gezin 4 kinderen heeft, dat zijn 8 kinderen die ge eigenlijk ja, gaat helpen voor later. (moeder Lelie)*

*De maatschappelijk werkers van onze sociale dienst zijn gegrepen door de werking van Thuiscompagnie en de realisaties van de verzorgenden. Ze vinden dat hun werk gemakkelijker gaat door het feit dat er een verzorgende in het gezin is. (medewerkster van een ocmw)*

Bij het merendeel van de gezinnen tekent de ondersteunende werking zich ook af in een verandering op één of meerdere domeinen. Zo is er in 3/4<sup>e</sup> van de gezinnen van de respondentengroep een verbetering in het gezinsfunctioneren. Dit komt tot uiting in bijvoorbeeld een gewijzigde aanpak van huishoudelijke taken (bv. meer systematisch, gestructureerd, op continue basis, planmatig) die al dan niet ook de combinatie met de zorg en de aandacht voor de kinderen ten goede komt. Laatst vermelde weerspiegelt zich in het feit dat in bijna 3/5<sup>e</sup> van de gezinnen het omgaan met de kinderen veranderd is (bv. meer aandacht besteden aan de kinderen, meer activiteiten doen met de kinderen) en dat 2/3<sup>e</sup> van de gezinnen veranderingen in het gedrag van hun kind(eren) rapporteren.

Ook op financieel vlak is een positieve impact van Thuiscompagnie merkbaar. Hetzij door het creëren van een openheid en concrete doorverwijzing naar een financieel ondersteuningstraject van het ocmw, hetzij door het geven van praktische aankooptips (bv. geen merken, beter afgestemd op wat ze nodig hebben) die de financiële huishouding ten goede komen. Laat duidelijk zijn, Thuiscompagnie heeft niet de intentie dat door dit project armoede verholpen zal kunnen worden. Dit vraagt, zoals Thuiscompagnie van meet af aan ook bepleit, structurele maatregelen binnen alle beleidsdomeinen.

Uit het onderzoek blijkt alvast dat het mogelijk is om vanuit hun aanpak 'financiële beheersingsstrategieën' een plaats te geven in gezinnen.

Daarnaast draagt de ondersteuning bij tot een beter welbevinden en persoonlijk functioneren (bv. zich beter voelen, zich gemotiveerd voelen). Ook de hoge scores op de levenskwaliteitschaal wijzen in die richting. We zien dit echter niet vertaald in de scores op de psychische klachtenschaal. Ruim de helft van de ouders slaapt frequent slecht (wat veelal ingegeven blijkt te zijn door belastende gebeurtenissen, gezondheidsproblemen en de daarmee gepaard gaande bekommernissen) of voelt dat alles wat ze deden met moeite ging. Laatst vermeldde wijst er o.i. op dat de eerder gesignaleerde 'motiverende kracht' die van de ondersteuning en in het bijzonder de verzorgende uitgaat, zich nog niet integraal in hun dagelijks leven verankerd heeft en in belangrijke mate verbonden blijft aan het feit dat de verzorgende in het gezin aanwezig is. Dit wordt ook weerspiegeld in het feit dat het merendeel van de gezinnen (zowel met korte als met langlopende ondersteuningstrajecten) niet aan een afbouw van de ondersteuning toe is. In dat verband blijft het een opdracht om er over te waken dat stapsgewijs strategieën toegepast worden die ertoe bijdragen dat de gewijzigde aanpak beklijft en ook op langere termijn en in afwezigheid van de verzorgende ingezet kan worden. Gelet op het feit dat de wil om (zichzelf te) veranderen (cf. intrinsieke motivatie) en een vertrouwen in de haalbaarheid van de veranderingen wezenlijk zijn om aan verandering toe te komen (Koeck, 2012), moet ook daar op ingezet worden. Nu reeds zitten deze aspecten vervat in de aanpak van Thuiscompagnie (cf. verheldering van de hulpvraag en de afstemming met de betrokkene), maar is het aanbevelenswaardig om die doorheen het ondersteuningstraject nog meer systematisch (her)op te nemen. Op die manier worden evoluties die zich al dan niet op die punten voordoen zichtbaar en kan dit een aanzet zijn om het ondersteuningstraject bij te sturen.

Terug inzoomend op de onderzoeksgroep, brengt dit ons bij de twee gezinnen waar zich een status quo voordoet en het gezin waar er sprake is van een uitgesproken terugval. In deze drie gezinnen laat een combinatie aan belemmerende factoren zich gelden. Deze situeren zich op het persoonsgebonden niveau (psychische problematiek, opeenstapeling en snel op elkaar volgen van belastende gebeurtenissen), maar ook op het aanpak- en relatieniveau (gebrek aan continuïteit in het traject t.g.v. de tijdelijke uitval van een verzorgende, afhankelijkheidspositie van het gezin tegenover de verzorgende/de ondersteuning, een meer 'overnemende' aanpak i.p.v. de beoogde 'samen doen').

Ook buiten de onderzoeksgroep blijkt dat deze factoren, maar ook andere hindernissen, het ondersteuningstraject onder druk kunnen zetten, zo blijkt uit de trainingen, supervisies en intervisies. Vooral de voortgangsdruk vanuit andere hulpverleningsinstanties, maar ook de verschillende ondersteuningsbehoeften en inzet van de verschillende gezinsleden (bv. bij grote verschillen tussen partners of tussen meerdere inwonende gezinsleden) bemoeilijken het ondersteuningstraject.

### 5.3 De veelzijdige ondersteunende betekenis van een verzorgende

Uit de taakanalyse blijkt de brede inzetbaarheid van verzorgenden. Ze nemen een heel verscheiden arsenaal aan ondersteuningstaken op en de gezinsleden weten dat te waarderen. Verzorgenden nemen in die zin een meervoudige rol en zijn zowel sterk in het bieden van praktische steun (bv. hulp bij het opruimen, bij het plannen van huishoudelijke taken) als in het bieden van sociaal emotionele ondersteuning (bv. luisteren, positieve feedback geven, motiverende kracht enz.). Verzorgenden zijn meer dan een 'gewone' verzorgende, ze overtreffen wat een poetsvrouw in het gezin kan doen en doorstaan veelal de vergelijking met wat Schamhart en Colijn (2012) een '*professionnal friend*' noemen of wat we aansluitend bij de bewoordingen van de gezinsleden zouden omschrijven in termen van een 'betekenisvolle nabije figuur'.

Door met het gezin op pad te gaan (cf. vergezellende functie), aanspreekbaar te zijn en samen dingen in het gezin te doen, door aan te sluiten bij de thema's, bij het tempo en de leefwereld van het gezin (cf. invoegen) en in die zin ook door tijd en ruimte te geven om te groeien (cf. toevoegen en versterken), brengen ze gezinnen bij hun kracht (cf. verbinden met zichzelf) en bij de ondersteunende mogelijkheden van anderen, van diensten en voorzieningen (cf. verbinden met anderen en de samenleving, wat zich bv. aftekent in de doorverwijzing naar het ocmw, in de ondersteunende aanwezigheid op het LCO).

Dit alles weerspiegelt o.i. hoe Pijnenburg (2012, p. 117) in zijn beschrijving van werkzame factoren in de hulp 'alliantie' omschrijft: *'Cliënten en hulpverleners hebben beiden invloed op het hulpverleningsproces en op de uitkomst ervan. Belangrijk daarbij is de vraag in hoeverre hun interactie gebaseerd is op alliantie: een professionele werkrelatie waarin sprake is van een positieve emotionele band (persoonlijk alliantie), en overeenstemming over het samenwerkingsdoel en de daartoe geëigende aanpak (taakalliantie). Voorwaarde voor het ontwikkelen van alliantie is dat cliënten in overleg met beroepskrachten hun eigen veranderingstheorie ontwikkelen: een 'kloppend' verhaal over hun problematiek en de achtergronden daarvan, en een plan om daar iets aan te doen waar alle betrokkenen positieve verwachtingen over hebben.'*

We zien weliswaar dat de verzorgende in belangrijke mate een sociale steunrol opneemt, maar het werken aan verbinding met anderen in de betekenis van het versterken van het eigen informele netwerk, blijkt in de praktijk niet evident te zijn. Gelet op het tijdelijke karakter van de ondersteuning door de verzorgende, blijft dit een aandachtspunt. Nu reeds komt deze thematiek in de vormingsmomenten aan bod en biedt dit een insteek om bijvoorbeeld in de methodiekbeschrijving (het draaiboek) de rol en de mogelijkheden voor de verzorgende en de coach te expliciteren en te verduidelijken. Daarnaast stelt zich ook de vraag of in het kader van de afstemming van de hulp ook niet een meer doorgedreven vorm van inzet van het eigen netwerk, zoals bij een Eigen KrachtConferentie, aan de orde is.

## 5.4 De contouren waarbinnen ondersteunend gewerkt kan worden

De contouren waarbinnen de verzorgende de eerder vermelde betekenisvolle veranderingen realiseert zijn niet onbelangrijk. In een van de voorgaande punten verwezen we reeds naar verschillende elementen die op gezinsniveau en op aanpak- en relatieniveau een ondersteuningstraject kunnen hinderen. We focussen nu op de elementen die het ondersteuningstraject, en zo ook de ouders en de kinderen ten goede komen.

De methodiek, het **versterkend en verbindend werken** (cf. Bind-Kracht), zoals we die hiervoor in een aantal sleutelwoorden samenvattend beschreven, werkt niet alleen innovatief t.a.v. de gezinnen, ze doet dat ook t.a.v. de uitvoerders (verzorgenden, coachen en diensten) en zet ook stappen om dat t.a.v. andere diensten te doen. Thuiscompagnie beoogt immers het versterkend en verbindend werken niet alleen in de diensten verankerd te krijgen, ze beoogt ook hulpverleners en vrijwilligers te motiveren om samen met de gezinnen in armoede op pad te gaan. Dit is niet alleen belangrijk om de verderzetting van de werking na het aflopen van de projectperiode (eind 2013) te garanderen, het is ook een voorwaarde opdat het versterkend en verbindend ook nu reeds ten volle kan werken.

De **trainingen, vormings- en opvolgingsmomenten** zijn een belangrijk instrument om die visie verankerd en geïmplementeerd te krijgen. Ze bieden verzorgenden en coachen ruimte om de ervaren hindernissen, maar ook mogelijkheden om daarmee verder aan de slag te gaan, te bespreken en ze worden in het bijzonder door het merendeel van de deelnemers ervan gewaardeerd. Het is een belangrijk instrument dat het reflecterend vermogen van verzorgenden en coachen en het verruimen van hun blikveld ten goede komt.

De mogelijkheden van bijvoorbeeld de evolutiebesprekingen om het verloop en de betekenis van de ondersteuning te monitoren, worden o.i. daarentegen nog onvoldoende benut. Een **meer systematische taxatie en registratie van het procesverloop en van de veranderingen** die zich al dan niet in de lijn van de aanmelding en de verwachtingen voordoen lijkt ons aangewezen. Dit komt op meerdere domeinen en niveaus de kwaliteit van de werking ten goede. Het is een feedbackmogelijkheid t.a.v. het gezin, de verzorgende(n) en de coach. Het biedt een insteek voor professionele reflectie en professionalisering van het handelen (zie bv. Pijnenburg, 2012).

Laat duidelijk zijn, feedback zien we, aansluitend bij de Bind-Krachtvisie, als een krachtgericht instrument dat net door de afstemming met het gezin, de sterktes en mogelijkheden van het gezin in het vizier brengt, alsook deze van de ondersteuning. De vraag naar en het verhelderen van 'Wat kan Thuiscompagnie voor dit gezin betekenen en bieden?' is immers niet alleen relevant voor het gezin, maar ook voor de uitvoerders én de andere betrokken hulpverleners. Het kan er toe bijdragen dat verwachtingen voor geen van de betrokken partijen de mogelijkheden of daadkracht overstijgen en in die zin ook bijdragen tot een betere afstemming. Wanneer ondersteuningstrajecten alsnog dreigen vast te lopen, dan dringt de vraag 'Wat kan Thuiscompagnie voor dit gezin *nog* betekenen en bieden?' zich op en komt een hertekening of bijsturing van het ondersteuningstraject in het vizier.

Op basis van onderzoek naar de implementatie en effectiviteit van het wraparound caremodel, dat naar principes heel wat gelijkenissen met de aanpak van Thuiscompagnie vertoont, wijzen Schamhart en Colijn (2012, p.19) op het belang van een **brede gedragenheid van de visie**. Zij stellen dat de principes op alle niveaus moeten worden omarmd, vertaald naar Thuiscompagnie wordt dat: door de uitvoerders, de verzorgenden, de coaches, de leidinggevendenden, de organisatie, het professionele netwerk in diverse 'ketens' (cf. het LCO en andere overleg- en samenwerkingsverbanden) én door de verantwoordelijke bestuurders en financiers. Het lijkt ons relevant om aan deze lijst ook de opleidings- en onderwijsverantwoordelijken toe te voegen. Wanneer een krachtgerichte benadering ook een wezenlijk onderdeel vormt van verschillende opleidingsprofielen, dan is de kans ook groter dat deze visie en de daaraan verbonden handelingsconsequenties ook in verschillende domeinen, sectoren en contexten een ingang vindt. Ook voor de gezinnen zelf en hun nabije netwerk, zo suggereren meerdere ouders, staat Thuiscompagnie voor de opdracht om hun aanbod én de eigenheid van hun aanpak beter bekend te maken.

Volgens Schamhart en Colijn (2012) volstaat het niet dat de verschillende betrokkenen op verschillende niveaus geïnformeerd worden over de visie en aanpak, andere hulpverleners moeten daarin ook gecoacht worden.

Het **informer** van al de geledingen is momenteel binnen Thuiscompagnie reeds op kruissnelheid: de projectcoördinator en de coaches nemen daarin een belangrijke rol op. Hetzij door halfjaarlijks het brede werkveld (verschillende sectoren) praktisch en inhoudelijk te informeren over de werking van Thuiscompagnie (cf. klankbordgroep), door de verspreiding van een elektronische nieuwsbrief naar de uitvoerende, de ondersteunende en andere geïnteresseerde actoren, door de 'on the floor' terugkoppeling en briefing in de geëngageerde diensten, door informatierondes in het brede hulpverlenersveld die potentiële toeleiders van gezinnen kunnen zijn. De halfjaarlijkse terugkoppelingsseminaries naar de geëngageerde diensten en de vormingsmomenten voor sector- en dienstverantwoordelijken én de mogelijkheid om opgeleide ervaringsdeskundigen in de armoede (TAO) in de dienst in te zetten, komen a.h.w. tegemoet aan de bredere coachingsuggestie van Schamhart en Colijn (2012). Vraag is of en hoe dit alles na de opheffing van de projectmiddelen gecontinueerd kan worden.

Dit brengt ons bij het **engagement van de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg**, maar ook bij het **engagement van andere diensten** en bij het **engagement van de overheid**. Het

engagement van al deze geledingen is onlosmakelijk met elkaar verbonden en dat zowel naar visie als naar inzet van mensen en middelen.

De vaststelling dat nu reeds het voorziene en betoelaagde **budget voor deskundigheidsbevordering** voor de diensten die verzorgenden laten opleiden, die coachen inzetten en ook de coachen de mogelijkheid geven om hen te laten deelnemen aan supervisie- en intervisiemomenten overschreden wordt, zet de continuering van die deskundigheidsbevordering in belangrijke mate onder druk. Te meer omdat momenteel het project Thuiscompagnie financieel instaat voor de praktische en inhoudelijke organisatie van het vormingsaanbod en de inzet van **opgeleide ervaringsdeskundigen in de armoede** (TAO). Diensten vragen enerzijds een financiële impuls, of noem het een tegemoetkoming voor de grotere investering die voor het ondersteunen van gezinnen in armoede geleverd moet worden (cf. langere ondersteuningstrajecten, het noodzakelijk groter opvolgings- en ondersteuningsaanbod voor de uitvoerders). Een uitbreiding van de vormingsuren zou diensten ook toelaten om meer verzorgenden op te leiden, waardoor niet alleen **meer gezinnen in armoede** (in een kort tijdsbestek na de aanmelding) **ondersteund** kunnen worden, maar die ook meer mogelijkheden biedt voor een goede match of **betere afstemming** tussen de verzorgende en het gezin en dat zowel op praktisch vlak (bv. ondersteuningsmomenten die aansluiten bij de behoefte van het gezin) als op andere vlakken.

De uitbreiding van de afstemmingsmogelijkheden, brengt ons bij het punt dat het ook voor de diensten zelf een opdracht is om flexibel en creatief met de beschikbare middelen om te gaan. Dit geldt, zo geven ze zelf ook te kennen, niet alleen voor de inzet van verzorgenden in gezinnen (cf. de eerder aangehaalde planning en uurregeling), maar ook voor de deelname van verzorgenden en van coachen aan vormings- en coachinginitiatieven. Daarnaast vraagt de wezenlijke andere manier van werken van de verzorgenden, ook een bijsturing van de evaluatie en de functioneringsmodaliteiten van de verzorgenden. Tot slot dringt zich, meer dan in de reguliere gezinszorg, een vraag naar ruimte voor **nazorg** op. Nazorg kan er toe bijdragen dat een hervat of nieuwe ondersteuningsnoden sneller in het vizier komen en ook sneller een afstemming met het gezin bereikt wordt (cf. de hulp of ondersteuningsfiguur en het gezin zijn reeds vertrouwd met elkaar).

Inzoomend op het doel van Thuiscompagnie om te komen tot een **hulpverlenersnetwerk** dat gezinnen effectief ondersteunt, blijkt de onderlinge afstemming tussen diensten/hulpverleners niet altijd evident te zijn, alsook de afstemming op het gezin niet. In het bestek van het onderzoek zagen we de ingezette gespecialiseerde hulpverleners in een gezin ook veeleer uitbreiden dan afnemen. Zowel verzorgenden en coachen staan soms versteld van de vele afspraken die de gezinnen moeten nakomen en inplannen in het runnen van hun gezin. Vooral wanneer elk van hen enkel en alleen kijkt vanuit de eigen focus en doelstelling van de behandeling (bv. één van de geplaatste kinderen), dan vergroot dit de kans dat de meerdimensionale kansarmoedeproblematiek daarbij over het hoofd wordt gezien en de aanpak mogelijk ook contraproductief werkt. De intentie, die ook vanuit het beleid onderschreven wordt om met het oog op armoedebestrijding, naar een integrale en geïntegreerde benadering toe te werken, zal zowel van de praktijk als het beleid nog meer dan gemiddelde inspanningen vragen.

Laat duidelijk zijn, ook op basis van onze onderzoeksbevindingen en mede geïnspireerd door ander onderzoek, dringt een vraag naar bijkomende en/of bijsturing van de gespecialiseerde hulp zich op. Meer concreet geldt dit bijvoorbeeld voor gezinnen waar zich een lang aanslepende en complexe psychische problematiek voordoet. Daarnaast stellen we vast dat de ondersteuningstrajecten in Thuiscompagnie een lange looptijd hebben. In de onderzoeksgroep overschreden er meerdere het jaar en waren er geen aanwijzingen dat de ondersteuning op korte termijn afgebouwd of stop gezet zou worden. Dit was uitgezonderd één gezin, noch een vraag van de gezinnen, noch de intentie van de coachen. Wanneer gezinnen, verzorgenden en coachen nog veranderingsperspectieven voor ogen hebben én uit het ondersteuningstraject blijkt dat Thuiscompagnie werkzaam is (cf. reeds stappen naar

verandering gezet en/of wezenlijke stappen daartoe gezet), zijn o.i. **lange termijntrajecten** te rechtvaardigheden. Terugkerend naar de gezinnen waar zich een stagnatie voordoet stelt zich de vraag of ook daar langetermijntrajecten betekenisvol kunnen zijn. De verzorgende is ook in deze gezinnen immers een belangrijk en gewaardeerd persoon die bijdraagt tot o.a. rust en stabiliteit in het gezin en een belangrijk aanspreekfiguur is voor de ouders en/of de kinderen (cf. verbinding met anderen, de samenleving). De verzorgende treedt o.i. hier in het voetspoor van de presentiebenadering zoals die door Baartman e.a. ontwikkeld werd (zie [www.presentie.nl](http://www.presentie.nl)): *'Presentie is een (professionele) benadering in zorg en welzijn waarin het draait om de relationele afstemming van het aanbod op de behoeftige ander (in plaats van te varen op een tevoren gepland resultaat). Daarbij gaat het om nabijheid en aandacht, om radicale aansluiting en leefwereld-gerichtheid (in plaats van een bureaucratische logica), om zorgzaamheid in de volle zin van het woord (in plaats van routineus professionalisme), om het verlangen en appèl dat uitgaat van de ander (in plaats van alleen om een duidelijke hulpvraag). Het gaat ook om rust en trouw (in plaats van voortdurende vernieuwingsdrang), om een aanspreekbare en benaderbare helper en om toewending naar de meest kwetsbaren ...'* Dit zou een nieuwe piste kunnen worden binnen de (thuis- en gezins)zorg. Het sluit ook aan bij de suggestie van de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg dat zij, die zich in het verbindend en versterkend werken onderlegd en bekwaamd hebben, zich ook meer zouden kunnen profileren om zich in het bijzonder tot gezinnen in armoede te richten (in tegenstelling tot bijvoorbeeld aanbieders van hulp/zorg binnen het dienstenchequessysteem). Als de trend naar langlopende trajecten zich systematisch doorzet, dan vraagt dat echter ook een grotere pool van opgeleide verzorgenden, wat op zijn beurt consequenties heeft voor de inzet van de budgettaire middelen (cf. supra: meer opleidings- en opvolgingsuren).

Mede door het uitgebreid aanbod van ambulante ondersteuningsvormen vanuit verschillende sectoren en domeinen (bv. de thuiszorg, de geestelijke gezondheidszorg, de gehandicaptenzorg, de bijzondere jeugdbijstand, de opvoedingsondersteuning), komt ook de vraag naar **profilering** van elk van deze **hulp- of ondersteuningsvormen** in het vizier. De meerwaarde van bijvoorbeeld een thuisbegeleidingsdienst naast Thuiscompagnie én vice versa komt niet altijd tot zijn recht of wordt niet altijd erkend. Daarnaast kunnen de betrokken diensten gezinszorg zich niet van de indruk ontdoen dat cliënten met een bijzonder complexe problematiek soms te gemakkelijk uit handen gegeven worden in de hoop dat de gezinszorg de door hen ervaren moeilijkheden kan aanpakken. De verzorgende, maar ook de coach en de dienst komen daardoor onder een grote druk te staan. Tot op heden hebben we geen signalen ontvangen dat dergelijke gezinnen de ondersteuning door Thuiscompagnie ontzegd werd. Dit heeft zich wel al meermaals voorgedaan wanneer het gezin de kostprijs van de gezinszorg niet kan dragen en andere betrokken diensten zoals bv. het ocmw of het CBJ daarin geen financiële bijdrage kunnen of willen leveren. Terugkerend naar de gezinnen met een bijzonder complexe problematiek, stelt zich de vraag of de ondersteuning door Thuiscompagnie voor hen nog (voldoende) betekenisvol kan zijn (cf. supra). Hiermee komt ook de dreiging dat deze gezinnen tussen wal en schip zouden vallen, dichterbij in het vizier. Dit is een dreiging die evenzeer geldt voor gezinnen bij wie de **kostprijs een hindernis** vormt om op Thuiscompagnie een beroep te doen. Gelet op de gewijzigde regeling inzake de minimale tarieven voor gezinszorg die vanaf 1 januari 2013 in voege treedt, is dit een dreiging die recent ook nog groter geworden is.

Ondanks het feit dat verschillende elementen in de aanpak nog meer aandacht, onderbouwing en vertaling naar een praktische implementatie behoeven, levert Thuiscompagnie reeds een belangrijke bijdrage om een blauwdruk voor een versterkend en verbindend armoede- en welzijnsbeleid te zijn. In het komende projectjaar staan ze vooral voor de opdracht om nog meer naar een langetermijnperspectief toe te werken (zie ook Zomerplaaig & Schippers, 2004, p.88). Het spreekt voor zich dat het brede dienstenlandschap en het beleid daar mee de ruimte en de contouren voor zullen bepalen.

## 6 Literatuur

---

Armoedebestrijding in Vlaanderen:

<http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/armoede/Paginas/Default.aspx>

Baert, S. (2008). De zoektocht naar geschikte meetinstrumenten voor het ontwikkelen van uitkomstenkompassen. Deel 5. In de WGG-reeks: Uitkomstenmanagement in de geestelijke gezondheidszorg in Vlaanderen. Gent, WGG.

Bakker, I., Bakker, K., Van Dijke, A. & Terpstra, L. (1998). *O en O in perspectief*. Utrecht: NIZW.

Beljouw, I.M.J. & Verhaak, P.F.M. (2010). *Geschiede uitkomstmaten voor routinematige registratie door eerstelijnspsychologen*. Utrecht: Nivel.

Berg-le Clercq, T., Zoon, M. & Kalsbeek, A. (2012). *Wat werkt in multiprobleemgezinnen?* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers. [http://www.zorg-en-gezondheid.be/wijzigingen\\_gezinszorg\\_en\\_aanvullende\\_thuiszorg/#woonzorg](http://www.zorg-en-gezondheid.be/wijzigingen_gezinszorg_en_aanvullende_thuiszorg/#woonzorg)

Bronselaer, J., Vandezande, V. & Verreth, K. (2012). Vlaamse pleegzorgers in beeld. Profielschets, kwaliteit van dienstverlening en duurzaam pleegzorgerschap. [https://wvg.vlaanderen.be/applicaties/kenniscentrum/pdf/pleegzorgers\\_in\\_beeld\\_LRjan2012DEF.pdf](https://wvg.vlaanderen.be/applicaties/kenniscentrum/pdf/pleegzorgers_in_beeld_LRjan2012DEF.pdf)

Bucx, F. & de Roos, S. (2011). Opvoeden in Nederland. In: F. Bucx (ed.). *Gezinsrapport 2011. Een portret van het gezinsleven in Nederland*. (pp. 152-179). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Claes, C., Van Hove, G., van Loon, J., Vandevelde, S. & Schalock, R. (2010). Quality of life measurement in the field of intellectual disabilities: eight principles for assessing quality of life-related personal outcomes. *Social Indicators Research*, 98 (1), 61-72.

Damen, H. & Veerman, J.W. (2005). *Vragenlijst Empowerment*. Nijmegen: Praktikon.

Damen, H. & Veerman, J.W. (2011). *EMPO voor Ouders en Jongeren versie 2.0*. Nijmegen: Praktikon.

Degeeter, D., Van Cauwenbergh, K. & Lauwers, J. (2001). *Werken aan kwaliteit: Kinderspel? Werken aan de kwaliteit van de hulpverlening aan armen*. Leuven: Garant.

De Meyer, R.E., Janssen, J. & Veerman, J.W. (2004). *Handleiding Beoordelingsschaal Tevredenheid en Effect (BESTE)*. Nijmegen: Praktikon BV.

de Ree, L. (1998). Empowerment in de hulpverlening: een introductie. In: T. Royers, L. de Ree & G. Verbeek (eds.). *Empowerment. Eigenmachtig worden in de hulpverlening*. (pp. 11-20) Utrecht: NIZW.

Dieussaert, K., Smits, D. & Goubin, E. (2011). *Onderzoek in de praktijk. Een gids voor praktijkgericht onderzoek*. Leuven: Acco.

Driessens, K. (2003a). *Armoede en hulpverlening. Omgaan met isolement en afhankelijkheid*. Gent: Academia Press.

- Driessens, K. (2003b). Mensen in armoede als participanten in onderzoek. Over de meerwaarde van kwalitatief onderzoek in het welzijnswerk. In: M. Bouverne-De Bie, A. Claeys, A. De Cock & J. Vanhee (eds.). *Armoede & participatie*. (pp. 115-136). Gent: Academia Press.
- Driessens K. & Van Regenmortel T. (2006). *Bind-Kracht in armoede. Boek 1. Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: LannooCampus.
- Dunst, C. J., Trivette, C. M. & Deal, A. G. (1995). Enabling and empowering families. In: C. J. Dunst, C. M. Trivette & A. G. Deal (eds.). *Supporting & strengthening families. Volume 1: Methods, strategies and practices*. (pp. 2-11) Cambridge/Massachusetts: Brookline Books.
- Eklund, M. & Sandqvist, G. (2006). Psychometric properties of the Satisfaction with Daily Occupations (SDO) instrument and the Manchester Short Assessment of Quality of Life (MANSA) in women with scleroderma and without known illness. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 13, 23-30.
- Engelen, M. (2011a). *Samen de levenskwaliteit van gezinnen in armoede verhogen*. <http://www.limburg.be/eCache/49286/thuiscompagnie-Documenten.html>
- Engelen, M. (2011b). *Voorstelling van het project "Thuiscompagnie"*. [http://www.limburg.be/webfiles/thuiscompagnie/pdf/thuiscompagnie\\_voorstellingsm.pdf](http://www.limburg.be/webfiles/thuiscompagnie/pdf/thuiscompagnie_voorstellingsm.pdf)
- Engelen, M. (red.). (2003). *Met de cliënt rond de tafel. Draaiboek lokaal cliëntoverleg voor coördinatoren, spilfiguren, hulpverleners en beleidsmakers*. Hasselt: Provincie Limburg, Directie Welzijn.
- Engelen, M. & Vandenbempt, K. (2011). *Het Lokaal Cliëntoverleg (LCO) in 2010: resultaten van de registratie door de ocmw's*. (intern document). Hasselt: Provincie Limburg, Directie Mens, Beleidscel Welzijn & Onderwijs.
- Evans, S. & Huxley, P. (2002) Subjective quality of life in the general population. *International Review of Psychiatry*, 14, 203-211.
- Expoo (2011). *Hebben ouders behoefte aan opvoedingsondersteuning?*. Brussel: Exoo. <http://www.expoo.be/kennisdocumenten/hebben-ouders-behoefte-aan-opvoedingsondersteuning>
- Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de voedselketen en Leefmilieu (2011). *Handboek ICD-9-cm-codering 2011-2012*. Brussel: Federale overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de voedselketen en Leefmilieu, Directoraat-generaal Organisatie van de Gezondheidszorgvoorzieningen Dienst Datamanagement. <http://www.health.belgium.be/internet2Prd/groups/public/@public/@dg1/@datamanagement/documents/ie2divers/19076147.pdf>
- Fetterman, D. M. (1996). Empowerment evaluation. An introduction to theory and practice. In: D. M. Fetterman, S. J. Kaftarian & A. Wandersman (eds.). *Empowerment evaluation. Knowledge and tools for self-assessment & accountability*. (pp. 3-46) Thousand Oaks, California: Sage.
- Gabriëls, L. (2008). Levenskwaliteit: meten is weten? *Tijdschrift voor psychiatrie*, 50(5), 249-251.
- Geenen, G. & Corveleyn, J. (2010). *Helpende handen. Gehechtheid bij kwetsbare ouders en kinderen*. Leuven: Lannoo campus.
- Gerris, J. R. M., Van As, N. M. C., Wels, P. M. A. & Janssens, J. M. A. M. (1998). From parent education to family empowerment programs. In: L. L'Abate (ed.). *Family Psychopathology: the Relational Roots of Dysfunctional Behavior*. (pp. 401-426) New York: Guilford.



Ghesquiere, P. (1993). *Multi-probleemgezinnen: problematische hulpverleningsrelaties in perspectief*. Leuven: Garant.

<http://www.bindkracht.be/>

[http://www.de-link.net/?page\\_id=1278](http://www.de-link.net/?page_id=1278)

<http://www.domovlaanderen.org/>

<http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/smartsite.dws?id=116491>

<http://www.zorg-en-gezondheid.be/Beleid/Procedures/Thuiszorg/Thuiszorgprojecten-geselecteerd-in-2006/>

Jansma, J. B. M. & Klugkist, I. G. (1997). *BSS. Bronnen van steun en spanning. Voorlopige handleiding*. Utrecht: Universiteit Utrecht, Vakgroep Pedagogiek.

Kerkhofs, R. & Van Regenmortel, T. (2005). Versterkend werken door nieuwe vormen van liaisons. Methodiekontwikkeling voor de bevordering van de toegankelijkheid van de geestelijke gezondheidszorg voor personen die in armoede leven. Leuven: HIVA-KULeuven.

Koeck, P. (2012). Onlinetherapie: wij lieten virtueel in onze ziel kijken. Tik klik snik. Interview afgenomen door Lieve Van de Velde. De Standaard Weekblad, 8 september, 52-56.  
[http://www.mijnkwartier.be/artikel/wp-content/uploads/artikel\\_standandaard\\_20120908.pdf](http://www.mijnkwartier.be/artikel/wp-content/uploads/artikel_standandaard_20120908.pdf)

Lerner, R. M., Castellino, D. R., Terry, P. A., Villarruel, F. A. & McKinney, M. H. (1995). Developmental Contextual Perspective on Parenting. In: M. H. Bornstein (ed.). *Handbook of Parenting*. vol. 2: Biology and Ecology of Parenting, (pp. 285-309) Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Lieten, I. (2009). Beleidsnota Armoede 2009-2014 [stuk 210 (2009-2010) - Nr. 1]. Armoede uitsluiten, armen insluiten. Brussel: Vlaams Parlement.

Matthews, J. M. & Hudson, A. M. (2001). Guidelines for evaluating parent training programs. *Family Relations*, 50, 77-86.

McGuire, J. & Earls, F. (1993). Exploring the reliability of measures of family relations, parental attitudes, and parent-child relations in a disadvantaged minority population. *Journal of Marriage and the Family*, 55, 1042-1046.

Melchior, L. A., Huba, G. J., Brown, V. B., and Reback, C. J. (1993). A short depression index for women. *Educational and Psychological Measurement*, 53(4), 1117-1125.  
[http://www.themeasurementgroup.com/modules/mods/ins\\_mod26score.htm](http://www.themeasurementgroup.com/modules/mods/ins_mod26score.htm)

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. (2003). Decreet betreffende de armoedebestrijding van 21 maart 2003. Belgisch Staatsblad 11/06/2003, <http://www.juriwel.be/ws/Export/1011106.html>

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (2008). *Decreet tot wijziging van het decreet van 21 maart 2003 betreffende de armoedebestrijding (18 juli 2008)*. Belgisch Staatsblad 29/08/2008.  
<http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/api2.pl?lg=nl&pd=2008-08-29&numac=2008202927>

Moran, P. & Ghate, D. (2005). The effectiveness of parenting support. *Children & Society*, 19, 329-36.

Mortelmans, D., Pasteels, I., Bracke, P., Matthijs, K., Van Bavel, J. & Van Peer, C. (Eds.) (2011). *Scheiding in Vlaanderen*. Leuven: Acco.

Mulder, C. L., Van der Gaag, M., Bruggeman, R., Cahn, W., Delespaul, P.A.E., Dries, P., Faber, G., De Haan, L., van der Heijden, F.M.M.A., Kempen, R.W., Mogendorff, E.S.G., Loeff, C.S., Sytma, S., Wersma, D., Wunderink, L & van Os, J. (2010). Routine outcome monitoring voor patiënten met ernstige psychiatrische aandoeningen; een consensusdocument. *Tijdschrift voor Psychiatrie*, 52(3), 169-179. <http://www.ggznederland.nl/kwaliteit-van-zorg/artikel-rom-consensusdocument-epa.pdf>

Nys, K. (2009a). *Ouders in perspectief. Theoretische onderbouwing en evaluatie van vraag- en perspectiefgericht opvoedingsondersteunend groepswork met maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Proefschrift aangeboden tot het verkrijgen van de graad van Doctor in de Pedagogische Wetenschappen o.l.v. prof. dr. Lieve Vandemeulebroecke (gepromoveerd op 16 januari 2009)*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven, Centrum voor Gezins- en orthopedagogiek.

Nys, K. (2007). Opvoedingsondersteuning in betekenisvolle resultaten te vatten? In: H. Colpin & H. Van Crombrugge (eds.). *Gezinnen en gezinspedagogiek. Geboeid door verscheidenheid*. (pp. 139-169) Antwerpen - Apeldoorn: Garant.

Patterson, J., Mockford, C. & Stewart-Brown, S. (2005). Parents' perceptions of the value of the Webster-Stratton Parenting Programme: a qualitative study of a general practice based initiative. *Child: Care, Health & Development*, 31 (1), 53-64.

Reynders, H. (2011). *Samenwerken. De toekomst van Limburg is samenwerken. Rede gouverneur 2011*. Hasselt: Provincie Limburg. [http://www.limburg.be/webfiles/limburg\\_algemeen/pdf/rede\\_gouverneur/rede\\_2011\\_full.pdf](http://www.limburg.be/webfiles/limburg_algemeen/pdf/rede_gouverneur/rede_2011_full.pdf)

Schamhart, R. & Colijn, J. (2012) *Greep op wraparound care. Eindrapport onderzoeksprogramma Wraparound care in de Utrechtse jeugdzorg*. Utrecht: Kenniscentrum sociale innovatie, Hogeschool Utrecht.

Schutte, S. & van Limpt, W. (2010). *Coachen van Cliënten. Vraaggerichte zorg in de praktijk*. Denekamp: Transfer Advies Coaching & Training.

Slade, M., Leese, M., Cahill, S. & Thornicroft, G. & Kuipers, E. (2005). Patient-rated mental health needs and quality of life improvement. *The British Journal of Psychiatry*, 187, 256-261.

Stewart-Brown, S., Patterson, J., Mockford, C., Barlow, J. K. I. & Pypers, C. (2004). Impact of a general practice based group parenting programme: quantitative and qualitative results from a controlled trial at 12 months. *Archives of Disease in Childhood*, 89(6), 519-525.

Thomas, J., Schvaneveldt, J. D. & Young, M. H. (1993). Programs in family life education. Development, implementation, and evaluations. In: M. E. Arcus, J. D. Schvaneveldt & J. J. Moss (eds.). *Handbook of family life education. Volume 1. Foundations of family life education*. (pp. 106-130). California: Sage Publications.

Truyers, A. (2003). *Armoedebestrijding in Vlaanderen. "Het vooruitgangcongres van 2 juni 2003: een algemene terugblik" Eindverslag van het derde vooruitgangcongres inzake de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting in Vlaanderen*. Brussel: Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn.

Vandenbempt, K. (2001). *Op eigen kracht verder. Hulpverlening aan huis bij kansarmen*. Leuven: Acco.

Van Crombrugge, H. (2009). *Ouders in soorten*. Antwerpen - Apeldoorn: Garant.

Van de Velde, S., Bracke, P., & Levecque, K. (2008). *The psychometric properties of the CES-D 8 depression inventory and the estimation of cross-national differences in the true prevalence of depression*. [http://www.csdiworkshop.org/pdf/3mc2008\\_proceedings/session\\_34/Bracke.pdf](http://www.csdiworkshop.org/pdf/3mc2008_proceedings/session_34/Bracke.pdf)

- Van de Velde, S., Levecque, K. & Bracke, P. (2011). Vlaanderen versus Nederland: verschillen in depressieve klachten bij mannen en vrouwen gemeten met de CES-D8. *Tijdschrift voor Psychiatrie*, 53(2), 73-82.
- Van Geel, H. (2003). *Vijf steken diep graven naar levenskwaliteit. Een conceptuele en empirische aftasting van het begrip levenskwaliteit. Stativaria 28*. Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. [http://publicaties.vlaanderen.be/docfolder/154/Stativaria\\_28.pdf](http://publicaties.vlaanderen.be/docfolder/154/Stativaria_28.pdf)
- Van Hove, H., Reymenants, G., Bailly, N. & Decuyper, J. (2011). Vrouwen en mannen in België. Genderstatistieken en genderindicatoren. Editie 2011. Brussel: Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen. [http://igvm-iefh.belgium.be/nl/binaries/GenderStat\\_N\\_Hfdst1-8\\_tcm336-161101.pdf](http://igvm-iefh.belgium.be/nl/binaries/GenderStat_N_Hfdst1-8_tcm336-161101.pdf)
- van Loon, J. (2007). *Werken aan kwaliteit van bestaan. Het meten en bevorderen van kwaliteit van bestaan voor mensen met een verstandelijke beperking*. <http://www.arduino.nl/bezoekers/kwaliteitvanbestaan/kwaliteitvanbestaan.asp>
- van Loon, J., Van Hove, G., Schalock, R. & Claes, C. (2008). *POS: Persoonlijke Ondersteuningsuitkomsten Schaal*. Antwerpen: Garant.
- van Loon, D. & van der Meulen, B. (2004). *Effectonderzoek naar vroegtijdige orthopedagogische interventies. Methodologische moeilijkheden en mogelijkheden*. Amsterdam: Boom.
- Van Pagée, R. (2003). Eigen kracht. Family Group Conference in Nederland. Van model naar invoering. Amsterdam: SWP.
- Van Regenmortel, T. (2002). *Empowerment en Maatzorg, Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*. Leuven: Acco.
- Van Regenmortel, T. (2008). Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg (oratie 21 november 2008). Eindhoven: Fontyns Hogescholen Sociale Studies
- Vanhee, L. (2007). *Weerbaar en broos. Mensen in armoede over ouderschap. Een verkennende kwalitatieve studie in psychologisch perspectief. Proefschrift aangeboden tot het verkrijgen van de graad van Doctor in de Psychologie o.l.v. Prof. dr. J. Corveleyn*. Leuven: KULeuven, Centrum voor Psychoanalyse en Psychodynamische Psychologie.
- Vanhee, L., Laporte, K. & Corveleyn, J. (2001). *Kansarmoede en opvoeding: wat de ouders erover denken. Mogelijkheden en moeilijkheden in het opvoedingsproces bij kansarme gezinnen*. Leuven: Garant.
- Vansevenant, K., Driessens K. en Van Regenmortel, T. (2008). *Bind-Kracht in Armoede. Boek 2. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*. Leuven: LannooCampus.
- Vanstraelen, A. & Vandeputte, V. (2012). *Door ondersteuning mee opvoeden. Opvoedingsondersteuning bieden aan gezinnen in armoede met kleine kinderen. Presentatie op de klankbordgroep Thuiscompagnie, 31 mei 2012*. Hasselt: DOMO Hasselt.
- van Yperen, T. (2010). *55 Vragen over effectiviteit. Antwoorden voor de jeugdzorg*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- van Yperen, T. (2002). Effectonderzoek voor de 'evidence based' praktijk. *Kind en Adolescent*, 23(2), 126-129.
- van Yperen, T., Bijl, B. & Veerman, J. W. (2008a). Opzet van praktijkgestuurd effectonderzoek. In: T. van Yperen & J. W. Veerman (eds.). *Zicht op effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg*. (pp. 209-243). Delft: Eburon.

- van Yperen, T., Bijl, B. & Veerman, J. W. (2008b). Op weg naar veelbelovend. In: T. van Yperen & J. W. Veerman (eds.). *Zicht op effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg.* (pp. 35-56). Delft: Eburon.
- van Yperen, T. & Veerman, J.W. (2008). *Zicht op effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg.* Delft: Eburon.
- Veerman, J. W. & van Yperen, T. (2008). Wat is praktijkgestuurd effectonderzoek?. In: T. van Yperen & J. W. Veerman (eds.). *Zicht op effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg.*(pp. 17-34). Delft: Eburon.
- Verdonck, I. (2011). Over de drempel. 20 jaar Domo vzw Leuven. 1991-2011>> feestboek. Leuven: Domo vzw.
- Verhofstadt-Denève, L., van Geert,P. & Vyt, A. (2003). *Handboek ontwikkelingspsychologie: grondslagen en theorieën.* Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Vermeulen, B. & Declercq, A. (2011). Zorggebruik, -behoefte en -tevredenheid bij kwetsbare ouderen. *SWVG Feiten en Cijfers, 15.*
- Vlaamse Gemeenschap, Vlaams ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (2011). *Overheidsopdracht voor aanneming van diensten: studieopdracht [Bestek GBO-GC044/2011/03]: Evaluatie van de aanpak van "Thuiscompagnie" bij gezinnen in armoede met minderjarige kinderen.* Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Vlaamse Regering (2010). Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2010-2014. (2010). Brussel: Vlaanderen in Actie - Permanent Armoede Overleg - Vlaamse overheid.  
<http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/armoede/vlaamsactieplan/Documents/VAPA2010-2014.pdf>.
- Vranken, J., Geldof, D., Van Menxel, G. & Van Ouytsel, J. (red.) (2001). *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2001.* Acco: Leuven.
- Wardekker, W. (1998). Criteria voor de kwaliteit van onderzoek. *Pedagogisch Tijdschrift, 23(4/5),3203-219.*
- Website presentie: <http://www.presentie.nl>,  
<http://www.presentie.nl/images/stories/brochures/Presentie%20kort%20folder.pdf>
- Website Thuiscompagnie: <http://www.limburg.be/thuiscompagnie>,  
[http://www.limburg.be/49272/Algemene\\_info.html](http://www.limburg.be/49272/Algemene_info.html)).
- Website TAO: <http://www.tao-armoede.be/>
- Wilbrink, I. (2008). *Kleurecht maatwerk. Verder met interculturele mantelzorgondersteuning.* Utrecht: Expertisecentrum Mantelzorg.  
[http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/Site\\_EIZNieuw/docs/kleurecht%20maatwerkdef.pdf](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/Site_EIZNieuw/docs/kleurecht%20maatwerkdef.pdf)
- Woonzorgdecreet. van 13 maart 2009. Stuk 1975 (2008-2009) – Nr. 7.  
<http://www.vvsg.be/Welzijnsvoorzieningen/woonzorg/Documents/Woonzorgdecreet/Ontwerp%20van%20woonzorgdecreet.pdf>
- Zeedyk, S. M., Werritty, I. & Riach, C. (2002). The PALS parenting support programma: Lessons learned from the evaluation of processes and outcomes. *Children & Society, 16, 318-333.*

Zimmerman, M. (1999). Empowerment theory: implications for research and practice (niet gepubliceerde bijdrage). *Studiedag Empowerment als methode voor gezondheidspromotie bij kansarmen (22 maart 1999)*. Brussel, VIG-VIBOSO.

Zomerplaaag, J. & Schippers, A. (2004). 7.Kwaliteit. In M. Kersten & D. Flikweert (red.). *Onderzoek over grenzen Thematische rapportages en beschouwingen naar aanleiding van het 12de IASSID congres, Montpellier 2004*, (p. 76-89) Utrecht: NGBZ en LKNG/NIZW.  
[http://www.vilans.nl/docs/pdf/montp\\_hfst7\[1\].pdf](http://www.vilans.nl/docs/pdf/montp_hfst7[1].pdf)

## 7 Bijlagen

---

Bijlage 1: Fasen in de hulverlening.....	134
Bijlage 2: Participatief stappenplan.....	135
Bijlage 3: Toeleidingsformulier gezinszorg Thuiscompagnie.....	136
Bijlage 4: Frame voor ondersteunend en richtinggevend gesprek.....	140
Bijlage 5: Een model van de relatie tussen persoonlijke en omgevingsfactoren én gezondheid en welbevinden (Moos, 1984 in Jansma & Klugkist, 1997, p.3).....	141
Bijlage 6: Ecologisch model van Bronfenbrenner (in Lerner e.a., 1995, p.297) .....	142
Bijlage 7: Balansmodel van Bakker e.a. (1998, p.21).....	143

INTAKE-FASE	OPSTART-FASE	GROEI-FASE	AFSLUIT-FASE
<p>Aanmelding:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Contact met aanmelder</li> <li>❖ Toeleidingsformulier</li> </ul> <p>Eerste contact:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Introductie coach in gezin.</li> <li>❖ Informatie geven over en toegankelijk maken van TC</li> <li>❖ Zicht krijgen op de leefwereld van de cliënt.</li> <li>❖ Krachtgericht werken</li> </ul> <p>Verheldering van de hulpvraag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verwachtingen cliënt?</li> <li>❖ Wat is vooruitgang vanuit het perspectief van de cliënt?</li> <li>❖ Mogelijke hulpbronnen?</li> <li>❖ Mogelijke obstakels?</li> <li>❖ Startmotivatie?</li> </ul> <p>Selectie van het gezin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Past het gezin in het project? (kwetsbaarheden, juiste hulpvraag, motivatie, leermogelijkheden, ed.)</li> <li>❖ Eventueel verwijzen</li> </ul> <p>Praktische afspraken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Afspraken rond timing en concreet verloop van hulp.</li> <li>❖ Afhandelen administratieve en financiële aspecten</li> <li>❖ Werken aan randvoorwaarden voor hulp (breekpunten m.b.t. veiligheid, sterk vervuilde situaties).</li> </ul>	<p>Installeren van de hulp</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Vertrouwen winnen</li> <li>❖ Mandaat verkrijgen om te mogen helpen</li> <li>❖ Opbouwen van een werrelatie</li> </ul> <p>Invoegen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aansluiten bij de thema's van de cliënt.</li> <li>❖ Aansluiten bij het tempo van de cliënt.</li> <li>❖ Aansluiten bij de leefwereld van de cliënt.</li> </ul> <p>Basis leggen om verbindend en versterkend te werken, door samen dingen te doen.</p> <p>Werken aan rust en stabiliteit.</p>	<p>Invoegen en toevoegen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aansluiten bij de thema's van de cliënt.</li> <li>❖ Aansluiten bij het tempo van de cliënt.</li> <li>❖ Aansluiten bij de leefwereld van de cliënt.</li> </ul> <p>Werken aan verandering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Werkdoelen stellen</li> <li>❖ Aanleren van nieuwe vaardigheden</li> <li>❖ Versterken wat al lukt</li> <li>❖ Wegwerken van belemmerende omstandigheden</li> </ul> <p>Bieden van praktische en psychosociale en (ped)agogische ondersteuning.</p> <p>Omgaan met dagdagelijkse beslommingen en onverwachte (crisis)situaties.</p> <p>Omgaan met herhal in oude patronen.</p> <p>Evalueren en bijsturen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ van de doelen (inhoud)</li> <li>❖ van het proces (samenwerkingsrelatie)</li> </ul> <p>Blijven afstemmen met cliënt en andere hulpverleners.</p>	<p>Zorgvuldig afronden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Op initiatief van cliënt of van de dienst?</li> <li>❖ Stilstaan bij de reden van afbouw (is doel bereikt? Andere reden?)</li> <li>❖ Geleidelijk afbouwen of stoppen op korte termijn?</li> </ul> <p>Maak kwetsbaarheden bespreekbaar op een positieve manier. Durf vragen stellen naar de toekomst vanuit verwondering</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Erken wat er goed gaat</li> <li>❖ Sociaal Netwerk (Wie?)</li> <li>❖ Relationale Dynamiek (Luisterend Oor, advies?)</li> <li>❖ Praktisch werk (Hoe, wie)</li> <li>❖ Angst om terug te vallen?</li> </ul> <p>Ruimte voor nazorg?</p> <p>Ruimte om terug hulp te vragen als er terug behoefte is.</p>

Bijlage 2: Participatief stappenplan

	<b>EXPLOREREN</b>		<b>INZICHTEN DELEN</b>	<b>ACTIE PLANNEN</b>	<b>CONTRACT OF STAPPENPLAN</b>
	<b>Feiten en waarneembaar gedrag</b>	<b>Binnenkant van beleving</b>	<b>Hypotheses: Wat roept het op? Wat is er aan de hand?</b>	<b>Wat is er nodig? Wat is gepast en haalbaar?</b>	<b>Hoe vertaal je het in een afspraak of stappenplan?</b>
<u>Standpunt Hulpverlener</u>	Wat stel je vast aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Feiten</li> <li>❖ Hulpvragen</li> <li>❖ Gedrag</li> </ul>	Wat roepen ze bij jou op?	Wat heb je aan hypothesen?	Welke aanpakstrategie heb je voor ogen?	Welke zaken wil je vermeld zien?
<u>Standpunt Cliënt</u>	Hoe kijkt de hulpvrager naar deze feiten?	Wat brengt de hulpvrager aan over zijn gevoelens en drijfveren?	Welke uitspraken maat de cliënt zelf over zijn totaalsituatie?	Welke oplossingen en aanpak ziet de cliënt als valabel?	Wat is voor de cliënt belangrijk om vast te leggen?
<u>Gedeelde kijk?</u>	Heb je een gedeelde kijk op de zaak? Heb je de taal om dit uit te drukken?	Heb je taal om: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gevoelens</li> <li>❖ Inzet</li> <li>❖ Drijfveren</li> <li>❖ Overtuigingen</li> <li>❖ Loyaliteiten</li> </ul> te benoemen?	Kom je tot gedeelde inzichten over wat er aan de hand is?	Kom je tot een akkoord over hoe de situatie op korte en langere termijn kan aangepakt worden?	Kom je tot een gemeenschappelijk stappenplan op papier?





## TOELEIDING GEZINSZORG THUISCOMPAGNIE

Vooraleer je een gezin doorverwijst naar Thuiscompagnie, moet je aftoetsen of het gezin deze vorm van ondersteuning (samen doen om te leren) aan huis wel wil. Door samen met het gezin een balans op te maken van wat lukt en wat moeilijk gaat, kan je die motivatie doen groeien. Dit formulier is een hulpmiddel. Gebruik het met de nodige tact: het is niet de bedoeling om dit formulier als een checklist samen met het gezin te overlopen! Erover in dialoog gaan is het belangrijkste. Ook moeten niet alle vragen ingevuld zijn. De hulpverlener die het dichtst bij het gezin staat (spilfiguur) is daarvoor het best geplaatst. Met deze gegevens kan Thuiscompagnie de intake beter voorbereiden.

**Naam invuller:**  
**Mailadres:**

**Organisatie:**  
**Telefoon:**

**Naam gezin:** .....  
**Adres:** .....  
**Tel.:** .....

**Ben je spilfiguur in dit gezin?**

- Ja  
 Neen

Indien Neen: Wie kan spilfiguur zijn?

**Naam**

**Telefoon**

**Mailadres**

**Organisatie**

**Invuldatum van dit formulier:**

**Volwassenen en kinderen in het gezin (samenstelling gezin)**

Naam	Voornaam	M/V	Geboorte- jaar of leeftijd	Beroep/ Bezigheid / verblijfplaats / (enkel indien belangrijk voor deze vraag)

Zorg dat je de vier onderstaande elementen met het gezin besproken hebt, voor je de aanvraag doorgeeft:

- Hulp via Thuiscompagnie betekent **samen** dingen doen met de verzorgende om iets aan **te leren**.
- **Iedereen** van het gezin wordt betrokken bij de taken (op eigen maat en tempo).
- Men moet **thuis zijn** als de hulp komt.
- Gezinszorg is **niet gratis**; de prijs is afhankelijk het gezinsinkomen en het aantal personen ten laste.

Voor Thuiscompagnie is het een **voorwaarde** dat de **vraag** voor die ondersteuning **uitgaat van** (iemand in) **het gezin**.

**1. Wie van het gezin vraagt hulp (meerdere antwoorden mogelijk)?**

- Man
- Vrouw
- Kind(eren) : .....
- Anderen

**2. Zijn er personen (niet hulpverleners) die het gezin met raad en/of daad steunen? Wie is dit? Hoe steunt hij/zij het gezin?**

**3. Wie doet wat in het huishouden? (wat lukt zelf wel en wie doet het?)**

**Administratie (brievenbus en post openen, betalingen doen, klasseren, ....)**

- Man: .....
- Vrouw: .....
- Kind(eren) : .....
- Andere: .....

**Maaltijden (boodschappen doen, koken, afwassen,.....)**

- Man: .....
- Vrouw: .....
- Kind(eren) : .....
- Andere: .....

**Onderhoud woning (poetsen, afstoffen, stofzuigen, dweilen, vensters wassen, .....**

- Man: .....
- Vrouw: .....
- Kind(eren) : .....
- Andere: .....

**Opruimen (sorteren, zorgen dat alles een vaste plaats heeft, .....**

- Man: .....
- Vrouw: .....
- Kind(eren) : .....
- Andere: .....

**Verzorging kledij (was, strijk, opbergen kledij,.....)**

- Man: .....
- Vrouw: .....
- Kind(eren) : .....
- Andere: .....

**Persoonlijke verzorging**

- Man: .....
- Vrouw: .....
- Kind(eren) : .....
- Andere: .....

**Gezinsbudget (leefgeld: wie winkelt er, .....**

- Man: .....
- Vrouw: .....
- Kind(eren) : .....
- Andere: .....



**4 Waar vraagt het gezin hulp in ? (wat lukt momenteel niet of minder goed)**

- Administratie** (brievenbus, post openen, betalingen doen, klasseren,.....)
  
- Maaltijden** (boodschappen, koken, afwas,.....)
  
- Onderhoud woning** (poetsen, afstoffen, stofzuigen, dweilen, vensters wassen,.....)
  
- Opruimen** (sorteren, zorgen dat alles een vaste plaats heeft,.....)
  
- Verzorging kledij** (was, strijk, opbergen kledij,.....)
  
- Persoonlijke verzorging**
  
- Gezinsbudget** (wie winkelt er,.....)
  
- Opvoeding/ verzorging kinderen** (op potje gaan, mee helpen in het huishouden,.....)

**5. Welk materiaal gebruikt men in het gezin om te poetsen**

(alleen als men ondersteuning bij poetsen vraagt) ?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> Keerborstel of iets anders nl.   | <input type="radio"/> Stofdoek of iets anders nl.                   |
| <input type="radio"/> Schuurborstel of iets anders nl. | <input type="radio"/> Spons of iets anders nl.                      |
| <input type="radio"/> Aftrekker of iets anders nl.     | <input type="radio"/> Zeemvel of iets anders nl.                    |
| <input type="radio"/> Dweil of iets anders nl.         | <input type="radio"/> Aftrekkertje voor vensters of iets anders nl. |
| <input type="radio"/> Emmer of iets anders nl.         | <input type="radio"/> Stofzuiger of iets anders                     |
| <input type="radio"/> Allesreiniger of iets anders nl. |   |



6 Wat weegt extra op de draagkracht van het gezin; zijn er beperkingen ?

- Psychisch
  
- Fysisch
  
- Financieel (o.a. ook naar betaalbaarheid gezinszorg?)
  
- Mentaal

7 Is de woning extra vervuild of zijn er gevaarlijke situaties?  
(ongediepte, stapeling van afval, blote elektriciteitsdraden, .....)

- Ja
- Neen

8. Heeft het gezin nog met andere hulpverleners contacten? Met wie?/ Hoeveel ?

9. Is er al eens een LCO geweest rond het gezin?

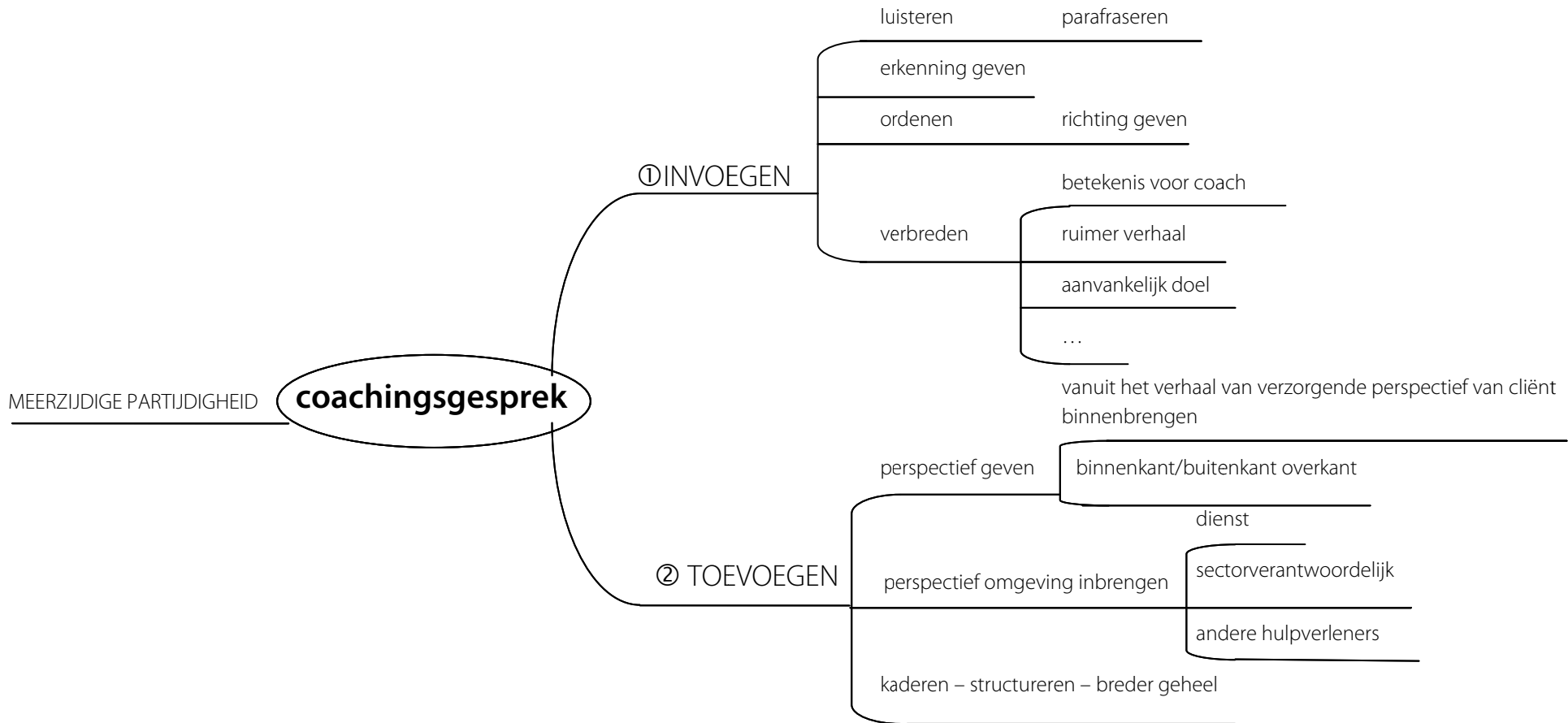
- Ja
- Neen.

10 Op welke dagen kan de verzorgende best komen? (de hulp komt alleen als gezinsleden thuis zijn)

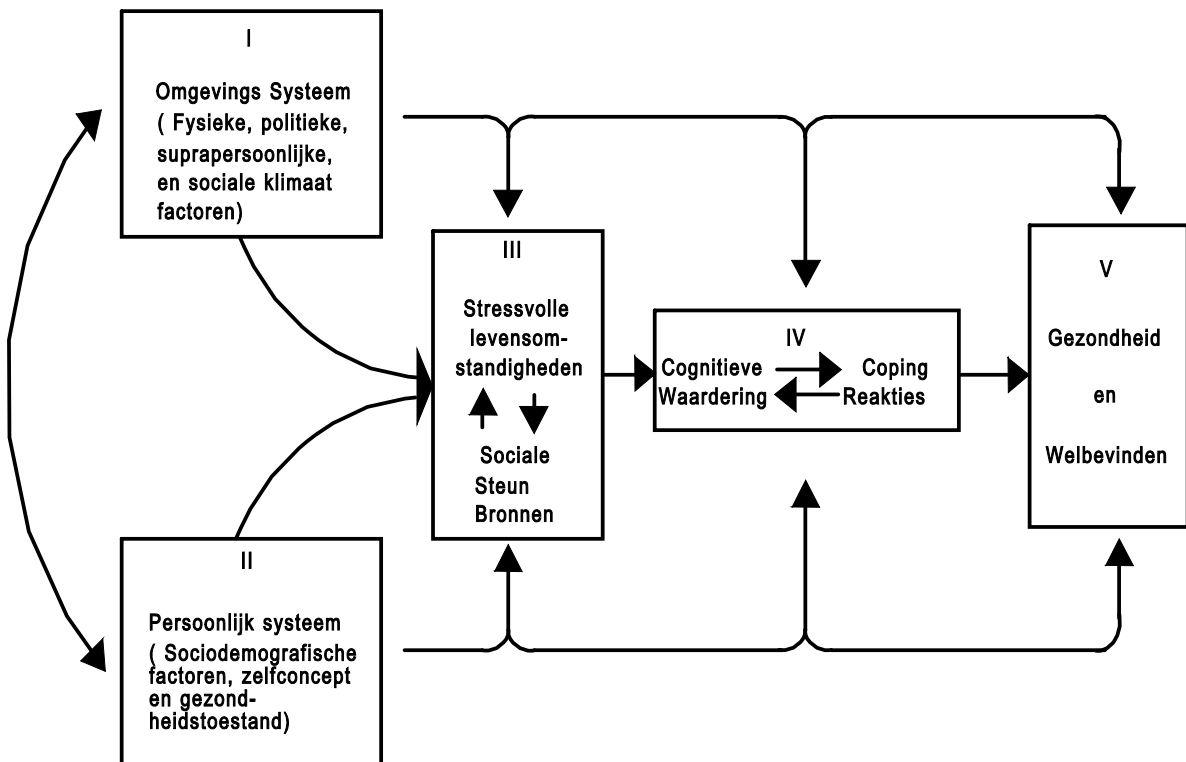
11. Wie (uit het eigen netwerk) wil het gezin erbij als de intake door Thuiscompagnie gebeurt?

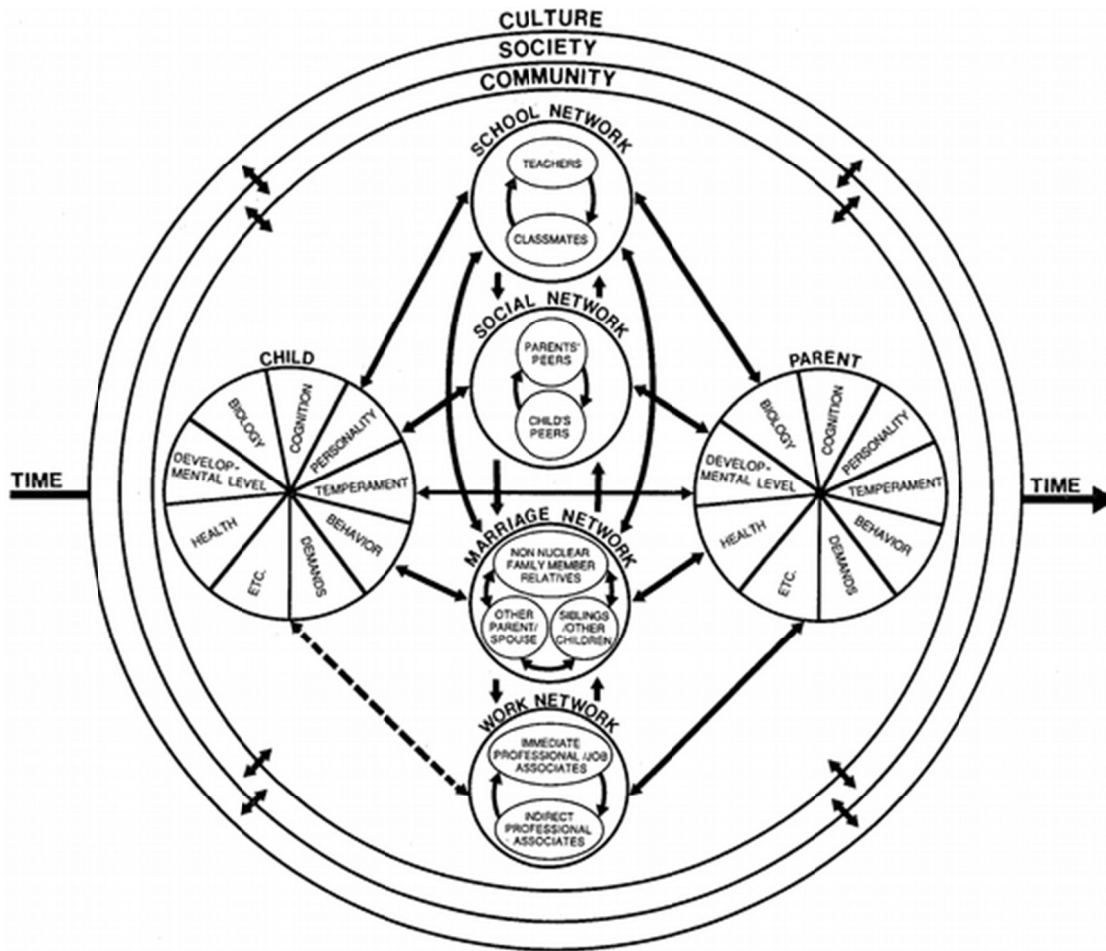
**BEZORG DIT FORMULIER TERUG AAN THUISCOMPAGNIE aub.**

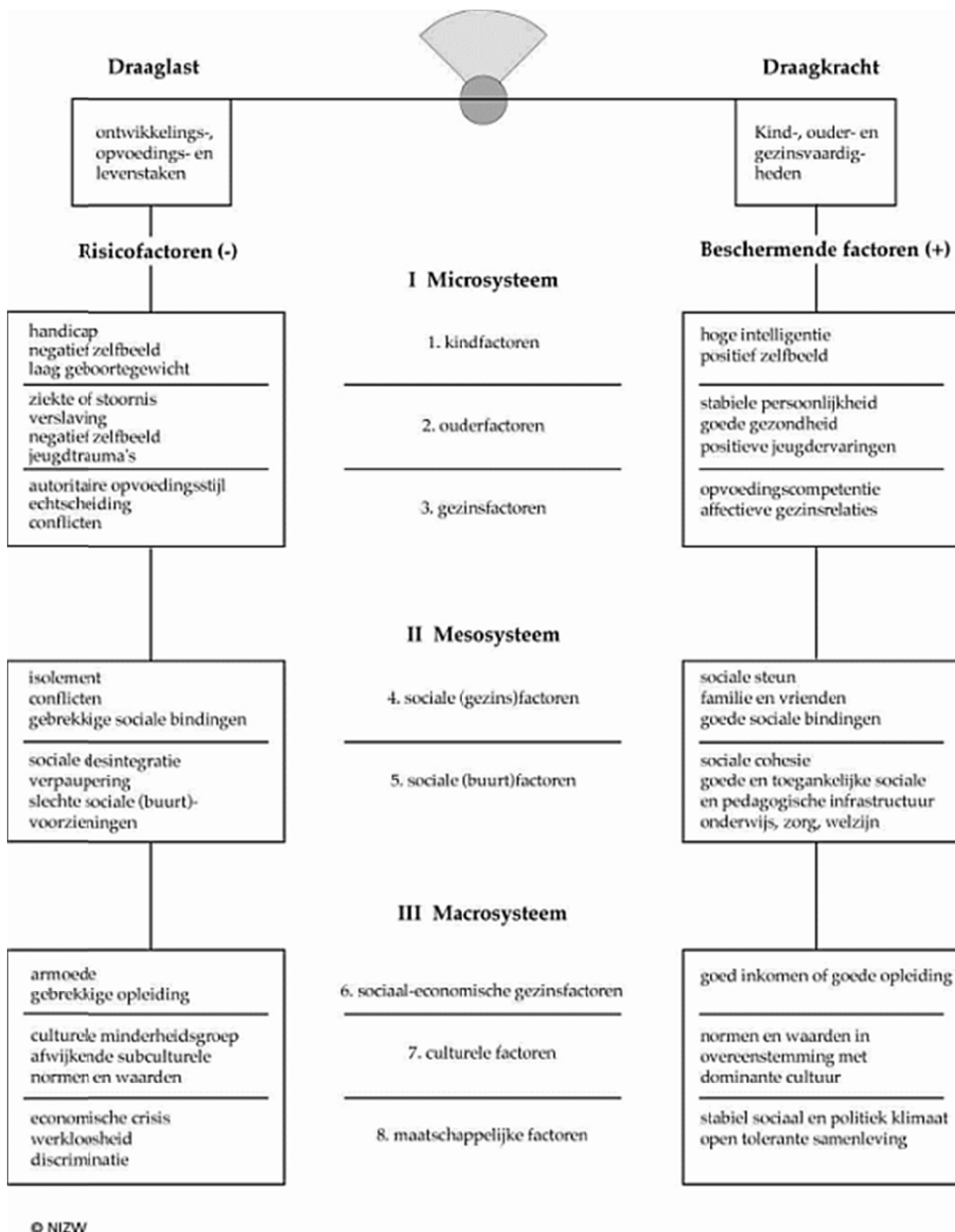
Iemand van Thuiscompagnie neemt contact op met het gezin om verder met hen uit te klaren welke soort ondersteuning zij precies willen. Als het gezin een aantal zaken zelf wil leren beredderen, dan zoekt Thuiscompagnie een verzorgende die daar samen met het gezin aan gaat werken. Er worden daarover met het gezin duidelijke afspraken gemaakt.



Bijlage 5: Een model van de relatie tussen persoonlijke en omgevingsfactoren én gezondheid en welbevinden (Moos, 1984 in Jansma & Klugkist, 1997, p.3)













Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen  
Hogeschool-Universiteit Brussel  
Huart Hamoiriaan 136 • 1030 Schaarbeek  
02/240 68 40 • [www.hig.be](http://www.hig.be) • [kenniscentrum.hig@hubrussel.be](mailto:kenniscentrum.hig@hubrussel.be)