|  |
| --- |
| **Afdeling Welzijn en Samenleving**  Koning Albert II-laan 35 bus 30  1030 Brussel  T02 553 33 30  Ewelzijnensamenleving@vlaanderen.be  www.departementwvg.be  **www.welzijnensamenleving.be** |

|  |
| --- |
| ///////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////// |

**Informatiebrochure lokale gezinscoaches**

|  |
| --- |
| ///////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////// |

# lokale gezinscoaches

In haar Regeerakkoord en het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2020-2024 erkent de Vlaamse Regering de lokale besturen als regisseur om lokaal armoede aan te pakken. Op dit moment wordt een gezin in armoede vaak geholpen door diverse partners, die dikwijls het overzicht op de totale hulp niet hebben. Om deze versnippering tegen te gaan wil de Vlaamse overheid lokale besturen ondersteunen om via het principe van lokale gezinscoaches een intensieve begeleiding op maat te realiseren voor kwetsbare gezinnen met kinderen die kampen met diverse problemen. De proactieve en outreachende ondersteuning helpt gezinnen op alle levensdomeinen vooruit waardoor meer sociale grondrechten gerealiseerd kunnen worden.

Gezinscoaches zijn ingebed in een (boven)lokaal netwerk, onder regie van de lokale besturen. Samenwerking met partners zoals de voorzieningen in het kader van de jeugdhulp, het sociaal huis, het Huis van het Kind, het onderwijs, het jeugdwerk, het welzijnswerk, … is belangrijk bij de uitwerking van dit concept. Bovenlokale samenwerking wordt aangemoedigd om de noodzakelijke werkingsprincipes, samenwerking en randvoorwaarden te kunnen realiseren.

De Vlaamse Regering neemt zich in het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding voor een kader te ontwikkelen voor het werken met lokale gezinscoaches, om lokale besturen die hiermee aan de slag willen gaan handvatten te bieden.

Deze informatiebrochure verduidelijkt de uitgangspunten van dit kader. Middels pilootprojecten en verder onderzoek zal dit kader geoptimaliseerd worden.

## Doelstelling

Via het werken met lokale gezinscoaches realiseren organisaties in (boven)lokale netwerken, binnen hun reguliere werking, een laagdrempelig, volgehouden, intensief, integraal (generalistisch), vrijwillig en participatief **ondersteuningstraject voor kwetsbare gezinnen met kinderen die kampen met vragen en noden op meerdere levensdomeinen tegelijk, om hen zodoende volwaardig te kunnen laten deelnemen aan de samenleving.** De proactieve en outreachende ondersteuning helpt gezinnen op alle levensdomeinen vooruit **waardoor meer sociale grondrechten gerealiseerd kunnen worden.**

**Binnen dit netwerk verbindt de gezinscoach als spil- en vertrouwenspersoon hiertoe, samen met het gezin, deze vragen en noden met hulp- en dienstverlening**. De gezinscoach staat naast het gezin en volgt vanuit die positie de hulpverlening mee op, spreekt andere hulpverleners aan, brengt praktische bezwaren te berde en helpt ze mee uit de weg ruimen. Hij heeft van andere hulpverleners en het lokaal bestuur hiervoor een mandaat gekregen.

Binnen het lokaal netwerk worden systeemfouten die de gezinscoaches en organisaties signaleren gecapteerd en wordt samen naar structurele oplossingen gezocht op lokaal en bovenlokaal niveau.

## Doelgroep

Ondersteuning via lokale gezinscoaches is bedoeld voor d**e meest kwetsbare gezinnen die kampen met noden en vragen op meerdere levensdomeinen tegelijk**, bv. ernstige huisvestingsproblemen, lage tewerkstellingsgraad, grote gezinnen met vragen rond opvoeding, ... en die een integrale en intensieve ondersteuning nodig hebben.

Er wordt gezorgd voor een lage instapdrempel, zodat gezinnen met een verhoogd kansarmoederisico door de gezinscoach bereikt kunnen worden.

Afhankelijk van de lokale context kunnen klemtonen gelegd worden bij de afbakening en het bereiken van de doelgroep.

## De gezinscoach is ingebed in een lokaal netwerk

Werken met lokale gezinscoaches kan slechts binnen een sterk (boven)lokaal netwerk van organisaties die bewust kiezen om binnen hun reguliere werking deze principes toe te passen en deze vorm van ondersteuning in te zetten. Deze organisaties realiseren samen de noodzakelijke werkingsprincipes en randvoorwaarden waarbinnen de rol van gezinscoach opgenomen kan worden.

Werken met gezinscoaches is geen tijdelijk of afzonderlijk project binnen één of enkele organisaties, maar moet een reguliere vorm van ondersteuning worden binnen een breder bestaand netwerk en de werking van de betrokken organisaties.

De rol die elke organisatie in het netwerk opneemt kan hierbij verschillen: aanmelding, doorverwijzing, werkgever van de gezinscoach, concrete hulpverlening, financiering, nazorg, …).

De concrete vorm van samenwerking binnen dit netwerk dient verder lokaal afgestemd te worden. Volgende elementen zijn in elk geval belangrijk:

* de betrokken organisaties staan volledig achter de doelstellingen en werkingsprincipes, en zijn bereid mee te stappen in het tempo en de leefwereld van het gezin; dit veronderstelt de medewerking van alle medewerkers en moet vanuit het management ondersteund worden; zo niet, kan deze werkwijze tot interne conflicten leiden;
* de betrokken organisaties zijn daarbij ook bereid hun eigen werking kritisch te bekijken en bij te stellen;
* de manier waarop samengewerkt wordt om gezinnen te ondersteunen wordt verbeterd zodat alle elementen die nodig zijn op een afgestemde manier worden opgepakt door de organisaties die het gezin (mee) ondersteunen;
* binnen dit netwerk wordt voor een gezin een gezinscoach aangesteld als centraal aanspreekpunt, voor het gezin, maar ook voor de betrokken hulp- en dienstverlening;
* de gezinscoach moet hierbij vaak schipperen tussen cliënt, eigen organisatie en andere organisaties, en met hen in onderhandeling gaan om de rechten van gezinnen op verschillende levensdomeinen te realiseren;
* de gezinscoach krijgt hiertoe expliciet het mandaat en de nodige handelingsvrijheid van de andere betrokken organisaties;
* binnen het netwerk worden afspraken gemaakt zodat, in overleg met het gezin, alle betrokken partners de informatie krijgen die ze nodig hebben zodat er in dezelfde richting gewerkt wordt; hierbij wordt gezocht naar de juiste manier van informatiedeling, met respect voor privacy van gezinnen.

De samenwerking rond de gezinscoach zorgt voor meer vertrouwen en netwerkvorming tussen de organisaties. Het afstemmen en bundelen van expertise en krachten van de aanwezige partners creëert meer mogelijkheden voor het gezin en verhoogt de efficiëntie en effectiviteit van de ondersteuning.

### Afbakening met andere initiatieven

Het concept van lokale gezinscoaches sluit aan bij verschillende bestaande initiatieven om kwetsbare gezinnen te ondersteunen, zoals geïntegreerd breed onthaal (GBO), één gezin één plan (1G1P) en Huizen van het Kind. De doelstellingen en een aantal principes zijn daarbij gelijklopend, maar elk heeft hierbij een specifieke invalshoek, werkwijze of focus. Het is belangrijk dat er binnen het netwerk afstemming gerealiseerd wordt tussen bestaande initiatieven. Hoe dit in de concrete praktijk gebeurt, is afhankelijk van de lokale situatie en moet door de pilootprojecten dus ook lokaal bekeken worden. (zie ook bijlage)

## Werkingsprincipes

Lokale gezinscoaches gaan aan de slag binnen een lokaal netwerk waarbij volgende werkingsprincipes gerealiseerd worden in de (reguliere) werking van de betrokken diensten en organisaties.

• Belangenbehartigend

Vanuit een professionele vertrouwensband die de gezinscoach met het gezin opbouwt, werkt de gezinscoach belangenbehartigend voor het hele gezin. Hij krijgt hiervoor het mandaat van het gezin, en is de centrale figuur waar gezinnen met vragen terecht kunnen.

Ongeacht de dienst waar de gezinscoach ingebed is, vult hij zijn rol in vanuit respect voor de autonomie, de eigenheid en de belangen van het gezin. Hij/zij mag contextualiseren, doordrukken op de realisatie van rechten, en beslissingen van de eigen of andere organisaties in vraag stellen.

Het hele gezin en de gezinscontext worden steeds meegenomen in de ondersteuning. Ouders worden bv. betrokken bij de ondersteuning van de kinderen.

Bijzondere aandacht binnen deze vertrouwensrelatie verdient het omgaan met eventuele situaties van verontrusting, waarbij de brug gelegd wordt met ondersteuning die vanuit de jeugdhulp geboden wordt, zonder het gezin los te laten.

• Intensief, integraal en volgehouden

Gezinsondersteuning via lokale gezinscoaches betekent een langdurige vorm van samenwerken binnen lokale netwerken, waarbij een intensief, integraal en volgehouden traject aangaan wordt met gezinnen. Belangrijk is dat er geen druk zit op de duur van het traject. Er kan geen uniforme termijn van het begeleidingstraject voor elk gezin vastgelegd worden. Het gezin wordt ondersteund zolang nodig is.

De ondersteuning wordt samen met het gezin voortdurend afgestemd op verwachte en onverwachte gebeurtenissen in het proces. Vanuit het waarderen en bekrachtigen van wat er al is in het gezin zelf en qua aanwezige hulp- en dienstverlening, wordt op een gepast tempo verdere hulp geboden en desgevallend samen met het gezin afgestemd in functie van wat nodig is.

Vaak zal er een periode van intensieve hulpverlening nodig zijn gevolgd door een afbouwperiode. Gezinnen worden doorheen dit traject niet losgelaten, en er is ook voldoende oog voor nazorg. Door de inbedding van gezinscoaches in een breder lokaal netwerk moet continuïteit van de ondersteuning voorzien worden, ook bij personeelswissels.

• **Outreachend**

Outreachend werken houdt een actieve en niet-afwachtende benadering in. De gezinscoach begeeft zich in de eigen leefomgeving van het gezin, mét erkenning van hun waarden en normen. Doordat de gezinscoach met het gezin kijkt naar en praat over wat hen beweegt, hen raakt en hen interesseert, ontdekt deze mogelijkheden om de kloven in leefwerelden te overbruggen. Voeling krijgen met het perspectief van het gezin is nodig om bewust te worden van de kloof tussen de verschillende leefwerelden en om elementen te vinden om deze te overbruggen. Naast verschillen in beleving en aanvoelen, zijn er zeker ook gemeenschappelijke waarden, verlangens en herkenbare gevoelens die verbinden. De gezinscoach (ver)oordeelt niet maar zoekt waar de verbinding ligt.

• Netwerkversterkend

Via de lokale gezinscoaches wordt het netwerk rond het gezin verruimd en versterkt zodat de draagkracht van het gezin vergroot wordt om ook in de toekomst moeilijke situaties aan te kunnen. Gezinnen krijgen zo toegang tot meer hulpbronnen (rechten, diensten, hulpverlening, middelen, kennis, vaardigheden, inzicht, netwerk, ..) waardoor meer sociale grondrechten kunnen gerealiseerd worden.

Ook de betrokken organisaties verruimen en versterken hun onderling netwerk en zorgen voor een goede afstemming van de geboden ondersteuning.

• Krachtlijnen sterk sociaal werk

Naast deze vier principes worden de vijf krachtlijnen gehanteerd zoals geïdentificeerd in het kader van ‘[Sterk Sociaal Werk’](https://departementwvg.be/ssw/sterk-sociaal-werk). Deze krachtlijnen kunnen niet los van elkaar gezien kunnen worden.

#### Nabijheid *Als sociaal werker ben je aanwezig in de leefwereld van mensen in een kwetsbare situatie. Je bepaalt de ‘agenda’ altijd samen met hen. Je zoekt voortdurend verbinding. Het realiseren van grondrechten vraagt dan ook nabijheid. Sociaal werkers hebben tijd en ruimte nodig om relaties op te bouwen. Ze moeten zo laagdrempelig en onvoorwaardelijk mogelijk kunnen werken aan ontmoeting.*

#### Politiserend werken *Sociaal werkers zorgen er mee voor dat mensen gebruik kunnen maken van hun sociale rechten en voordelen. Maar ze wijzen ook op structurele mechanismen die tot sociale onrechtvaardigheid leiden. Ze zoeken naar collectieve oplossingen om die mechanismen te bestrijden. Sociaal werkers zijn publieke en democratische professionals die hun stem laten horen, maatschappelijke belemmeringen benoemen, dominante denkpatronen in vraag durven stellen en een eigen positie innemen vanuit de normatieve waarden van het beroep.*

#### Procesmatig werken *Als sociaal werker stem je je handelen voortdurend af op verwachte en onverwachte gebeurtenissen in het proces dat je met mensen loopt. Daarnaast benut je ook de ervaringskennis van betrokkenen. Inspraak en participatie staan altijd centraal. De uitkomst ligt dus niet vooraf vast.*

#### Generalistisch werken *Als sociaal werker plaats je een persoon in zijn bredere context en heb je oog voor alle levensdomeinen. Dat maakt dat je perfect als brugfiguur of kruispuntwerker ingezet kan worden. Door de generalistische aanpak heb je een goed zicht op de sociale kaart, en heb je een uitgebreid netwerk.*

#### Verbindend werken. *Als sociaal werker ben je op drie manieren verbindend. Individueel: je versterkt mensen om opnieuw greep te krijgen op hun eigen leven en betekenisvol te kunnen deelnemen aan de samenleving. Collectief: je werkt aan verbinding in buurten en op het lokale niveau om het samenleven te versterken. En ten slotte: je verbindt mensen met maatschappelijke basisinstituties (onder andere onderwijs, gezondheidszorg, de arbeidsmarkt) door ervoor te zorgen dat ook groepen in kwetsbare situaties er toegang toe krijgen.*

## De rol van de gezinscoach

De persoon die, ingebed in het lokale netwerk, de rol van gezinscoach voor een gezin opneemt, staat het gezin op de langere termijn bij en ondersteunt hen vanuit dit netwerk bij de gecoördineerde aanpak van al hun vragen en problemen.

• Sterke sociaal werkers

Gezinscoaches zijn sociaal werkers met een groot empathisch en relativerend vermogen. Sociaal werk wordt hierbij breed opgevat, overeenkomstig de omschrijving in het actieplan Sterk Sociaal Werk 2020-2024[[1]](#footnote-1).

Ze leren out-of-the-box denken, flexibel zijn, vertrekken vanuit de noden van mensen, resultaatgericht werken, structurele drempels zien en benoemen en daadkrachtig op te treden.

Om gezinnen snel en correct te kunnen verbinden met de juiste hulp- en dienstverlening weet de gezinscoach welke organisaties en initiatieven er beschikbaar zijn.

De organisatie en het netwerk waarin ze actief zijn ondersteunt hen hierin en maakt dit mogelijk.

• Plaats in de organisatie/het netwerk

Binnen het lokaal netwerk kunnen één of meerdere personen de rol van gezinscoach opnemen. Zij kunnen tewerkgesteld zijn in eenzelfde of verschillende betrokken organisaties. Er worden weloverwogen keuzes gemaakt over de plaats van de gezinscoach. Het concept kan in bestaande werkingen en structuren worden ingebed, als een (ver)nieuw(end)e werkwijze binnen één of meerdere organisaties van het samenwerkingsverband. Afzonderlijke teams zijn niet noodzakelijk, en ten andere ook moeilijk realiseerbaar binnen kleinere organisaties.

Binnen het netwerk wordt duidelijk afgesproken wie voor welk gezin de rol van gezinscoach opneemt, en hiervoor dus het mandaat krijgt. De organisaties binnen het netwerk engageren zich om de randvoorwaarden te realiseren die de gezinscoach toelaat zijn rol effectief op te nemen.

• Tijdsbesteding

Gezinscoaches kunnen deze rol full-time opnemen, maar men kan ook deels als gezinscoach actief zijn en deels andere taken (blijven) opnemen.

De duur en intensiteit van de begeleiding is enkel realiseerbaar met een haalbare caseload zodat er voldoende tijd aan de reële ondersteuning van het gezin kan besteed worden. Ook de administratieve verplichtingen voor de gezinscoach moeten dus beperkt worden.

Gezinscoaches werken in de (thuis)omgeving en op maat van de gezinnen. Ze zijn voldoende bereikbaar, waarbij ook elektronische communicatiemiddelen (sms, whatsapp, …) belangrijk kunnen zijn.

• Ondersteuning

De gezinscoach moet sterk ondersteund worden binnen de eigen organisatie en het netwerk. Intergemeentelijke samenwerking om deze ondersteuning te realiseren kan in kleinere gemeenten een meerwaarde of zelfs noodzaak zijn.

Instrumenten zoals een kwaliteitshandboek met een overzicht van alle rechten, (mini)rechtenonderzoek, welzijnsroutes, een doordachte inrichting van het sociaal huis, helpen de gezinscoach in de uitvoering van zijn taken.

• Handelingsruimte van de gezinscoach

Er moet een belangrijke mate van handelingsruimte zijn bij het werken met een gezinscoach. De Gezinscoach moet collega’s van de eigen organisatie of andere organisaties kunnen contacteren en aanspreken, als dat nodig is binnen de gehele ondersteuning van het gezin. Kan hij bv. een afspraak bij een collega laten uitstellen als dat om welke reden dan ook belangrijk is voor het gezin?

Ook inzake financiële ondersteuning van het gezin is een zekere handelingsruimte aangewezen. Er kan geopteerd worden om een maatbudget per gezin te voorzien om dringende aankopen te doen die een directe impact hebben op de leefomgeving van de kinderen. Via het uitwerken van een systeem van gedelegeerde beslissingen kan de gezinscoach onmiddellijk hulp bieden waar nodig, aanvullend op de bestaande financiële instrumenten.

## Impactmeting

Er kan op verschillende manieren gewerkt worden aan het in beeld brengen en meten van de vooruitgang/impact van de ondersteuning.

Belangrijk is op geregelde tijdstippen samen met het gezin het gelopen traject en de ondersteuning te evalueren. Hierbij is er aandacht voor (de voortgang inzake) de realisatie van grondrechten in functie van de gewenste doelstellingen. Daarnaast bevat de evaluatie ook de impact die de gezinnen zelf ervaren. Op basis hiervan wordt besproken hoe de ondersteuning best verder verloopt.

Naast de impact op gezinsniveau wordt ook de impact op organisatie- en netwerkniveau in kaart gebracht. Op deze manier kan men de hulpverlening beter afstemmen en bijsturen naargelang de noden van de doelgroep.

In het onderzoek ter begeleiding van de pilootprojecten zal er gewerkt worden aan een tool om de impact in kaart te brengen.

## Bijlage: afbakening met andere initiatieven

Het concept van lokale gezinscoaches sluit aan bij verschillende bestaande initiatieven om kwetsbare gezinnen te ondersteunen, zoals geïntegreerd breed onthaal (GBO), één gezin één plan (1G1P) en Huizen van het Kind. De doelstellingen en een aantal principes zijn daarbij gelijklopend, maar elk heeft hierbij een specifieke invalshoek, werkwijze of focus.

Het is belangrijk dat er binnen het netwerk afstemming gerealiseerd wordt tussen bestaande initiatieven. De afstemming op zich is hierbij niet de focus, wel zorgen dat het gezin optimaal ondersteund wordt. Hoe dit in de concrete praktijk gebeurt, is afhankelijk van de lokale situatie en moet door de pilootprojecten dus ook lokaal bekeken worden. Hieronder geven we enkele grote lijnen weer.

### A. Geïntegreerd breed onthaal (GBO)

De doelstellingen en heel wat principes van GBO en de lokale gezinscoach zijn gelijkaardig.

Bij de gezinscoach ligt de focus echter meer op het langdurig begeleiden van het gezin en het bieden van praktische hulp, naast de afstemming van hun vragen en noden met de hulp- en dienstverlening. In die zin werken de gezinscoaches aanvullend op het GBO. GBO beperkt het aanbod tot onthaal, vraagverheldering, verstrekken van informatie en advies, rechten verkennen en realiseren, doorverwijzen naar gepaste hulp- en dienstverlening en het overzicht behouden op het hulpverleningstraject.

### B. **Huizen van het Kind**

Huizen van het Kind zijn samenwerkingsverbanden die lokaal vorm krijgen vanuit de lokale overheden, vrije beroepen, middenveldorganisaties, vrijwilligers en burgers. De acties die ze ondernemen hebben als doel alle aanstaande gezinnen en gezinnen met kinderen en jongeren zo goed mogelijk en zo dicht mogelijk bij hun leefwereld te ondersteunen, door diverse levens- en beleidsdomeinen met elkaar te verbinden.

In een Huis van het Kind kunnen ouders en kinderen terecht voor alles rond opvoeden en opgroeien. Het is een samenwerking tussen organisaties die gezinnen helpen met kinderopvang, gezondheidszorg, vrijetijdsaanbod, opvoedingsondersteuning, workshops en veel meer.

De gezinscoach zal nauw verbonden moeten zijn met het Huis van het Kind, bv. via toeleiding via het netwerk, inbedding binnen netwerk HvhK, … Dit is lokaal uit te werken.

### C. Eén gezin één plan (1G1P)

De doelstellingen en heel wat principes van 1G1P en de lokale gezinscoach zijn gelijkaardig. Toch zien we een aantal verschillen.

Wat betreft tempo en duur van de ondersteuning is het bij 1G1P de bedoeling om via een kortdurende interventie de vraag van het gezin te verhelderen in functie van hun noden met als finaliteit een gezinsplan op te maken en gezinnen te ondersteunen in de uitvoering daarvan.

Bij lokale gezinscoaches hoeft er geen plan opgemaakt te worden, maar wordt op het tempo van het gezin vertrouwen opgebouwd. De ondersteuning is intensief en volgehouden (duurt zo lang als nodig is en zonder enige tijdsdruk; ).

Wat doelgroep betreft vertrekt men bij 1G1P steeds vanuit jeugdhulp en vragen m.b.t. opvoeding, al dan niet in combinatie met zorgen op andere levensgebieden (wonen, gezondheid, onderwijs, …).

Bij lokale gezinscoaches kijken we vooral naar gezinnen in zeer kwetsbare situaties, waarbij er sprake is van signalen van onderbescherming, en gaat het over vragen van welke aard over eender welk(e) levensdomein(en). Het mag hierbij niet gaan om een crisissituatie. Er moet ruimte zijn om een ondersteuningsproces op te starten.

### D. Andere

Uiteraard bestaan er vaak ook andere lokale netwerken, initiatieven en samenwerkingsverbanden die kwetsbare gezinnen willen ondersteunen. Pilootprojecten stemmen af tussen de werking rond de gezinscoach en dergelijke initiatieven.

1. “Sociaal werk is een praktijk-gebaseerd beroep en een academische discipline die sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in

   sociaal werk. Onderbouwd door sociaalwerktheorieën, sociale wetenschappen, menswetenschappen en inheemse en lokale vormen van kennis, engageert sociaal werk mensen en structuren om levensuitdagingen en problemen aan te pakken en welzijn te bevorderen.”

   De praktijk van sociaal werk is zeer verscheiden en kan zich situeren op het vlak van individuele hulpverlening, groepswerk, jeugdwerk, personeelswerk, sociaal-cultureel werk, maatschappelijke dienstverlening en samenlevingsopbouw. Een diversiteit van professionals is betrokken: praktijkwerkers zoals jeugdwerkers, hulpverleners, straathoekwerkers, bemiddelaars, trajectbegeleiders, … maar ook beleidsmedewerkers binnen organisaties of politieke actoren. Bovendien is de dialectiek tussen professionals, vrijwilligers en burgerinitiatieven kenmerkend voor de dynamiek van sociaal werk. [↑](#footnote-ref-1)