



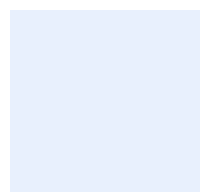
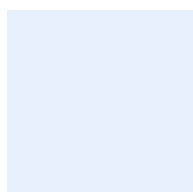
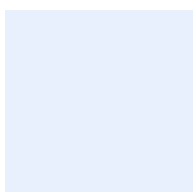
## Naar een kwaliteitsvolle impactmeting mobiele gezinsondersteuning

### Retrospectief onderzoek

Dr. Philippe Noens

Dr. Kristien Nys

Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee, campus Schaarbeek)



# Colofon

**Referentie** Noens, P. & Nys, K. (2021). Naar een kwaliteitsvolle impactmeting mobiele gezinsondersteuning: retrospectief onderzoek. Brussel: Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee).

**Contact** Odisee - Kenniscentrum Gezinswetenschappen  
Huart Hamoiriaan 136, 1030 Schaarbeek  
02-240 68 40  
[www.kcgezinswetenschappen.be](http://www.kcgezinswetenschappen.be)  
[kcgezinswetenschappen@odisee.be](mailto:kcgezinswetenschappen@odisee.be)

# Inhoud

Colofon.....	2
Inhoud.....	3
Voorwoord .....	5
1. Beknopte beschrijving van Home-Start .....	8
Vrijwilligerswerking .....	8
Preventie door presentie .....	8
Lokaal armoedebeleid .....	9
2. Onderzoeksopzet.....	10
Onderzoeksfocus .....	10
Impact .....	10
Betrokkenen: studenten .....	11
Betrokkenen: ouders .....	13
Onderzoeksinstrument .....	14
Data-analyse.....	15
Onderzoekskwaliteit.....	15
3. Onderzoeksbevindingen .....	17
Vooraf .....	17
Gezinstype, -samenstelling, -context .....	17
Toeleider(s) en opstart- of herstart.....	18
Verwachting(en) van ondersteuning.....	18
Ondersteuningstraject.....	20
Beoordeling ondersteuning .....	21
Overwegend positief .....	22
Centrale rol van coördinator en vrijwilliger .....	22
Steun voor kinderen is steun voor ouders .....	23
Ouderondersteuning via kindgerichte ondersteuning .....	24
Meerwaarde op schools vlak.....	24
Ondersteuningsstop .....	25
Ondersteuningsdomeinen .....	28
Impact ondersteuning .....	31
4. Generieke conclusies .....	33
5. Aanbevelingen.....	36
Naar een gedragen visie op (sociale) verandering.....	36
Naar een zuivere definitie van impact .....	36
Naar een kwaliteitsvolle impacttool .....	37
6. Bijlagen.....	39

<b>Bijlage 1.</b> <i>Thema projectwerking (volwassentraject Gezinswetenschappen)</i> .....	39
<b>Bijlage 2.</b> <i>Posterpresentatie ‘verdediging’ PWO-preproposal impacttool voor mobiele gezinsondersteuning</i> .....	40
<b>Bijlage 3.</b> <i>Bachelorproefonderwerp mobiele gezinsondersteuning</i> .....	41
<b>Bijlage 4.</b> <i>Gespreksleidraad exploratief vooronderzoek</i> .....	42
<b>Bijlage 5.</b> <i>Sjabloon consent document</i> .....	47
<b>Bijlage 6.</b> <i>Anonieme rekruterings tabel Domo</i> .....	48
<b>Bijlage 7.</b> <i>Voorbeeld logboek studenten</i> .....	49
<b>Bijlage 8.</b> <i>Overzichtstabel oudergesprekken</i> .....	50
<b>Bijlage 9.</b> <i>Draiboek ouderinterview</i> .....	51
<b>Bijlage 10.</b> <i>Praatblad Le Petit Vèlo Jaune</i> .....	54
<b>Bijlage 11.</b> <i>Axiale codatielijst</i> .....	55
<b>Bijlage 12.</b> <i>Netwerkvoorstelling vooronderzoek</i> .....	56

# Voorwoord

Dit exploratief onderzoek kadert in de **projectwerking** van het **tweede opleidingsjaar Gezinswetenschappen** (traject voor volwassenen). Het onderzoek werd verricht in het academiejaar **2020-2021** en vertrok vanuit meerdere praktijkvragen.

Marijke Buyens, co-coördinator van Domo Voorkempen<sup>i</sup> en student Gezinswetenschappen (GW), schoof in het academiejaar 2019-2020 een **impactvraag** vanuit ‘haar’ Domo-afdeling naar voren als potentieel projectthema voor (volwassen) tweedejaarsstudenten. Simultaan kreeg het Kenniscentrum Gezinswetenschappen een gelijkaardige **werkveldvraag** vanuit Domo Vlaanderen<sup>ii</sup>. In onderling overleg werd beslist de initiële impactvraag van Domo Voorkempen te verbreden naar een **overkoepelend projectthema** (zie bijlage 1). Begeleiders van dit projectthema waren Stephanie Maes en Philippe Noens.

Op 25 september 2020 vond een eerste overleg plaats tussen de initiële betrokken partners (opleiding GW, kenniscentrum GW en Domo). Een belangrijk agendapunt was de impactvraag niet louter af te stemmen op Domo-als-organisatie maar geïnteresseerde partnerorganisaties mobiele gezinsondersteuning (MGO) **Stapsteen, De Katrol en le Petit Vélo Jaune** eveneens te betrekken in het bredere impactonderzoek. Deze impactvraag is immers vanuit verschillende praktijk- en beleidsontwikkelingen te begrijpen. Sociale organisaties zoeken al een tijdje naar manieren om zicht te krijgen op de effecten van hun acties. Impactevaluatie en -monitoring is al enkele jaren het codewoord. Dat niet alleen omwille van een interne nieuwsgierigheid (‘zijn we goed bezig?’) met oog op de versterking van de ondersteuning van gezinnen, van ouders en kinderen, maar ook omwille van een socio-politieke context, inclusief een zekere prestatiedruk vanuit de overheid (‘wat doen jullie (goed) met de (verkregen) middelen?’).

De studenten GW 2020-2021 bleven, omwille van de kleinschaligheid en uniformiteit, betrokken bij de werkveldvraag vanuit Domo. Daarnaast werden ze op regelmatige tijdstippen gebriefd over het bredere impactonderzoek. Voornaamste focus vanuit het werkveld was **de impact van de verkregen ondersteuning op het gezinsleven** (zowel krachtgericht als netwerkversterkend).

De contouren van een **onderzoeksvorstel**, opgesteld door Anna Robijns van Home-Start Domo Aalst, werden tijdens dit eerste overleg doorgenomen. Pijlers van dit voorstel waren (a) het meetbaar maken van de impact van een vrijwilliger aan de hand van een nul-, tussentijdse- en eindmeting, en (b) kritische succesfactoren in kaart brengen. Intern onderzocht Home-Start Vlaanderen tijdens het kalenderjaar 2021 de vertaling van deze drie meetmomenten in een laagdrempelig kennismakings-, tussentijds- en afrondingsgesprek. Centraal idee was om zo’n kennismakingsgesprek eventueel te koppelen aan het intakegesprek (tussen coördinator en geïnteresseerd gezin). Thema’s van het kennismakinggesprek waren, in de eerste versie: (1) toeleiding Home-Start en eerste kennismaking, (2) zelfbeeld, (3) sociale relaties, (4) vaardigheden en gevoel van competenties, (5) emotioneel welzijn, (6) stemming, gevoel, (7) tevredenheid, controle over eigen leven. Deze gespreksleidraad doorliep een interne try-out en relevante reflecties van coördinatoren en vrijwilligers werden verzameld.

Tijdens dit overleg werd geopteerd om, in een **exploratief onderzoek** uitgevoerd door studenten GW tijdens het eerste trimester projectwerk, te verkennen hoe ouders de vrijwilligersbezoeken hebben

ervaren, wat voor betekenis en waarde de (onder)steun(ing) in hun leven en dat van hun gezinsleden had én heeft, en welk merkbare invloed de verkregen ondersteuning heeft gehad. Gelet op het vademecum van dit opleidingsonderdeel was het niet de bedoeling dat studenten van deze projectgroep het exploratief onderzoek vormgaven noch dat ze de gespreksleidraad ontwikkelden. Een stuurgroep werd opgericht bestaande uit projectbegeleiders GW (Stephanie Maes, Philippe Noens), medewerkers van Home-Start Domo vzw (Karlien Craps, Anna Robijns), medewerkers van StapSteen vzw (Lisette Hendriksen), Le Petit Vélo Jaune (Isabelle Henrion), De Katrol (Katrien Sabbe), en onderzoekers kenniscentrum GW (Kristien Nys). De keuze viel, kortom, op een **retrospectief onderzoek met narratieve inslag**: *op basis van brede vraagstelling gegronde antwoorden verzamelen op een brede impactvraag*.

Het doel van het vooronderzoek was tweeledig. Een eerste doel was de verkenning van de wijze waarop ouders de ondersteuningsbezoeken beleefden: hun verwachtingen, hun behoeften, hun ervaringen en deze van hun kinderen, de sociale veranderingen die ze al dan niet ondergingen ...). Een tweede doel van dit vooronderzoek was de (drie) metingsinstrumenten/'impact gerelateerde' gesprekken, die intern door Home-Start Domo werden ontwikkeld en getest, van **nuttige feedback** voorzien. Er werd immers van uitgegaan dat, naast een zekere overlap aan vragen, de gespreksleidraad van het exploratief onderzoek op een aantal overeenkomstige opportuniteiten en grenzen zou stuiten (o.a. naar begripsniveau, lengte, laagdrempelig- en bruikbaarheid). Bovendien was het opstellen van de gespreksleidraad een nodige en interessante **denkoefening** (naar vraagaantal, -constructie, -niveau en -inkleding). Het lag eveneens in de verwachtingen dat minstens een deel van de gespreksleidraad uit het vooronderzoek kon **geïncorporeerd** worden in het finale (impact)metingsinstrument.

Verschillende elementen brachten ons bij de beslissing om in te gaan op de **Praktijkgericht Wetenschappelijk Onderzoek (PWO) oproep 2020-2021**<sup>iii</sup>: de expliciete vraag vanuit het werkveld, de moeilijke vertaalslag van een generieke impactgids naar de een-op-een specificiteit van mobiele gezinsondersteuning, de uitbouw van de stuurgroep met organisaties MGO, academische partners en EXPOO<sup>iv</sup>, de beleidsmatige interesse in gevalideerde en bruikbare impacttools. Doel was meer tijd en middelen krijgen om een innovatieve impactmeter op maat van mobiele gezinsondersteuning, inclusief elke betrokken organisatie, te ontwikkelen. Het exploratief onderzoek kreeg, omwille van zijn verkennend en open karakter, een cruciale rol in dit aanvraagdossier. Een PWO-aanvraag werd in november 2020 ingediend en in december 2020 verdedigd (zie bijlage 2). De aanvraag werd niet weerhouden. Uit de beoordeling bleek dat de praktijkrelevantie (o.a. de ontwikkeling van een op de praktijk gestoeld, bruikbaar, breed en duurzaam inzetbaar instrument) niet naar waarde werd geschat. In een volgend overleg (februari 2021) werd beslist om in afgeslankte vorm, en met dezelfde partners, alsnog verder te gaan met het impactonderzoek zoals beschreven in de aanvraag.

Het impactonderzoek krijgt daarenboven een vervolg in de **projectwerking** tijdens het academiejaar 2021-2022. Ook werd een **bachelorproefonderwerp** ingediend met als centrale focus het uitdiepen (a.d.h.v. diepte-interviews met medewerkers van de betrokken organisaties) van de impactvraag (zie bijlage 3). Vier studenten GW tekenden hierop in. Uitgangspunt is dat circulerende (bijv., de gespreksleidraad uit het vooronderzoek) en in ontwikkeling zijnde (bijv., het nulmetingsinstrument van Home-Start) meetinstrumenten nooit neutraal zijn en zodoende de praktijk en focus van een organisatie sterk kunnen veranderen. In de bachelorproef wordt onderzocht (a) hoe medewerkers uit een organisatie (vrijwilligers, coördinatoren) naar verandering kijken om daarna (b) te bepalen wat voor die organisatie 'impact' betekent en tenslotte (c) een bepaald meetinstrument mee te (helpen) ontwikkelen.

Dit onderzoeksverslag zoomt, na een **korte beschrijving** van Home-Start Vlaanderen, verder in op het **onderzoeksopzet**. Voor de goede orde: doorheen het onderzoek werd Home-Start Vlaanderen de nieuwe naam van Domo Vlaanderen, maar de inhoud blijft liggen op een preventief en mobiel gezinsondersteunend aanbod door vrijwilligers. Doorheen het onderzoeksverslag worden beide benamingen gebruikt. De onderzoeksfocus wordt uitgediept, het begrip *impact* zoals begrepen in dit vooronderzoek wordt beschreven, en het *onderzoeksverloop* wordt doorlopen aan de hand van de positie van de twee voornaamste betrokkenen: *studenten* (als aspirant-onderzoekers) en *ouders* (als respondenten). Daarna wordt stilgestaan bij het gebruikte *onderzoeksinstrument* (de gespreksleidraad), en krijgt zowel het resterende *onderzoeksproces* als een eerste reflectie op de *onderzoekskwaliteit* een plaats. De onderzoeksopzet wordt gevolgd door de voornaamste **onderzoeksbevindingen**. Aan deze onderzoeksbevindingen worden tentatieve **conclusies** gekoppeld. In de **aanbevelingen** worden adviezen geformuleerd met het oog op het vervolgonderzoek. De **bijlagen** worden achteraan opgenomen.

# 1. Beknopte beschrijving van Home-Start

## Visie

Eind 2020 werd Domo vzw lid van Home-Start Worldwide, een internationale beweging van gezinsondersteunende initiatieven waar vrijwilligers gezinnen aan huis krachtgericht ondersteunen volgens het Home-Startprogramma. Door deze aansluiting engageren ze zich voor een meer kwalitatieve en evidence-based werking, in samenwerking met partners in binnen- en buitenland. Home-Start Vlaanderen is intussen actief in 11 steden en gemeenten en ambieert de verdere uitrol van zeer laagdrempelige en preventieve gezinsondersteunende initiatieven in Vlaanderen en Brussel.

Home-Start gelooft dat sociale steun en een sterk netwerk in onze samenleving beschermende factoren zijn voor gezinnen in een kwetsbare situatie. Tijdens een Home-Start traject ervaren kinderen, jongeren en hun ouders hoe ze hun sterke kanten en sociaal netwerk kunnen inzetten, zodat ze veel voorkomende lichte problemen die bij het normale opvoeden en opgroeien horen, zelf kunnen oplossen.

## Vrijwilligerswerking

De kern van de Home-Start-werking zijn de vrijwilligers die gezinnen in hun eigen omgeving ondersteuning en praktische hulp bieden bij gezins- en opvoedende taken. Het unieke in de werking is dat één vrijwilliger met een gemiddelde van één dagdeel per week bij één gezin langs gaat en dat voor een langere tijd. Idealiter voor ene periode van om en bij een jaar (tot twee jaar), maar als de tabel in bijlage 6 representatief mag staan voor de dynamiek in deze ondersteuningstrajecten, bestaan er ook trajecten die maar enkele maanden in beslag nemen.

Door de wekelijkse aanwezigheid van een vrijwilliger in het gezin, vergroot Home-Start de draagkracht, weerbaarheid en vaardigheden van de ouders, werken vrijwilligers aan de verbreding van het sociale netwerk van het gezin en draagt Home-Start preventief bij tot het welzijn van het (aanstaande) kind.

## Preventie door presentie

Home-Start-vrijwilligers doen niet zomaar wat. Ze werken vanuit verschillende denkkaders om hun ondersteuning vorm te geven en te onderbouwen. Deze denkkaders delen een sterk geloof in de weerbaarheid van kwetsbare gezinnen en kinderen, mits ze omringd zijn door een netwerk dat hen steunt in de periodes die de gezinnen als moeilijk ervaren.

Taken van de vrijwilliger:

- Opvoeding en talentontwikkeling: ouders ondersteunen in het samen spelen, sporten, lezen met de kinderen, naar de film of theater gaan met het gezin, ondersteuning bieden bij het lidmaatschap in de bib of vereniging, huiswerkbegeleiding en ondersteuning bij schoolse activiteiten of contacten met de school.



- Herstellen en opbouwen sociaal netwerk: drempel verkleinen naar vrijetijdsaanbod, weg tonen en begeleiden naar duurzame netwerken in gezinsomgeving (buurtwerk, oudergroep op school, buurttuinieren, Nederlands spreken, enzovoort).
- Gezin stimuleren hun kracht te (her)vinden: gezin of ouder even rust bieden, gevoel geven er niet alleen voor te staan, weg wijzen in administratie en naar hulpverlening, gezinnen aanmoedigen en begeleiden naar bestaande diensten en hulpverlening.

## Lokaal armoedebeleid

Home-Start gelooft dat de aanpak van kinderarmoede een globale aanpak vraagt op verschillende beleidsniveaus, maar dat het lokaal bestuur een cruciaal niveau is om kinderen met een risico op een leven in armoede en kwetsbaarheid te bereiken.

Samen met het lokaal bestuur werkt Home-Start Vlaanderen aan Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen 1 (geen armoede), 3 (het welzijn van iedereen verhogen), en 10 (ongelijkheid verminderen), 11 (veerkrachtige steden) en 17 (partnerschappen creëren). De Home-Start-methodiek is gericht op het weerbaarder en veerkrachtiger maken van inwoners en van gemeenten en steden. Via lokale Home-Start-werkingen organiseert Home-Start i.s.m. het lokaal bestuur en lokale partners solidariteit tussen burgers en vrijwillig engagement in de stad of de gemeente.

## 2. Onderzoekopzet

### Onderzoeksfocus

Om op een gelaagde en genuanceerde manier informatie te verzamelen over hoe ouders de verkregen ondersteuning hebben ervaren, kozen we voor een open vraagstelling waarop ouders hun antwoorden, anekdotes en ervaringen konden meedelen. Op basis van deze individuele gesprekken werden responspatronen en relevante -afwijkingen gedetecteerd. De 'resultaten' zijn bevindingen die enerzijds op zichzelf staan en minstens een onderdeel van de feitelijke werking en de (potentiële) impact van een Home-Start ondersteuningstraject toelichten. Anderzijds kleuren deze bevindingen het verdere verloop van het impactonderzoek waaronder meer specifiek de in ontwikkeling zijnde meetinstrumenten.

### Impact

De output (cf. 'productie') van Home-Start (bijv. hoeveel gezinnen ze bereiken) stond niet centraal in dit onderzoek. Impact staat in dit onderzoek voor wat de (systematische) bezoeken van *deze* vrijwilliger teweeg hebben gebracht bij *dit* gezin (bijv. een reductie van gevoelens van stress, of een beter contact met de school).

We vertrokken vanuit een denkoefening waarbij de werkdefinitie van impact uit het rapport *Peilen naar de impact van sociaal-culturele praktijken* (Berghmans, Deprez, Celis, Vandenabeele & Van Hemelrijck, 2014, p. 11)<sup>1</sup> centraal stond: **"Impact gaat over de positieve én negatieve, bedoelde en onbedoelde effecten, directe en indirecte effecten, die zich op lange termijn en ten gevolge van een praktijk voordoen"**

Aansluitend daarbij volgden we een brede interpretatie van impact. Interesse ging uit naar zowel positieve als negatieve, bedoelde en onbedoelde, directe en indirecte effecten en invloeden, die zich zowel tijdens als na, en ten gevolge van de ondersteuning voordeden. Voor de goede orde: de impactevaluatie moet contributief, niet causaal, worden gedacht. De vraag is hoe de steun van een vrijwilliger bijdraagt (cf hoe hij/zij, naast andere elementen, een bijdrage levert) tot, bijvoorbeeld, een verhoogd contact met de buurt.

Onder *effect* werd verstaan 'het resultaat' of 'gevolg van' de ondersteuning van de vrijwilliger (zijn/haar presentie), en/of van de ondersteuning van de coördinator. Vooruitlopend op de beschrijving van de onderzoeksbevindingen, zien we als ondersteuningseffect bijvoorbeeld dat een meisje de weg naar de Taekwandoclub vond. De vrijwilliger ging eens mee naar een training, sprak de coach aan, kortom, brak het ijs wat. In dit voorbeeld is sprake van een overlap met de verkregen steun van de coördinator die er, vanuit Home-Start, mee voor zorgde dat het lidgeld niet langer een probleem vormde en het meisje probleemloos kon starten bij de club. Een ander 'effect' van de ondersteuning van een coördinator was, bijvoorbeeld, dat een gezin vlot kon verhuizen. De coördinator leverde namelijk een verhuisbusje.

---

<sup>1</sup> Berghmans, M., Deprez, S., Celis, H., Vandenabeele, J., & Van Hemelrijck, A. (2014). *Peilen naar de impact van sociaal-culturele praktijken*. Brussel: Socius vzw.

Onder *impact* werd de invloed begrepen die de ondersteuning op (lange) termijn uitoefent op de verschillende gezinsleden. De specifieke betekenissen van 'effect' (= meer een ontegensprekelijk gevolg) en 'impact' (= meer een moeilijker te 'bewijzen' invloed) vloeiden doorheen de onderzoekspraktijk makkelijk in elkaar over.

In dit onderzoeksverslag fungeert impact als containerbegrip en stappen we al gauw af van het meer rigide effect-effectiviteit-impact-onderscheid dat door Berghmans en Vandenabeele (2021)<sup>2</sup> wordt gemaakt. Hoewel we dit onderscheid genegen zijn, blijkt het verschil tussen 'effect' en 'impact' in de praktijk, en dan al zeker in de spreektaal, niet altijd zuiver te houden. We nemen er vrede mee dat tot op zekere hoogte de termen inwisselbaar zijn, zij het dat we in het achterhoofd houden dat een effectmeting meer 'exact' gebeurt en meer onweerlegbare informatie geeft. Een impactmeting richt zich meer op het vermeende effect (en kan dus ook achteraf ingezet worden).

## Betrokkenen: studenten

Projectwerk 20-21 bestond uit tien sessies voor 27 ingeschreven studenten, met afsluitend een presentatie van het ondernomen onderzoek<sup>v</sup>. Elke sessie nam een dagdeel (zaterdagvoormiddag, -middag) in beslag.

Studenten werden tijdens een eerste sessie (3 oktober 2020) vertrouwd met de werking (verwachtingen, verloop, opdrachten) van dit opleidingsonderdeel. De organisatie Home-Start Domo werd door de projectbegeleiders uitvoerig voorgesteld en studenten kregen de opdracht zich verder in te lezen in o.a. Home-Start Domo-gerelateerde literatuur.

Tijdens een tweede sessie (31 oktober 2020) lichtten zowel een coördinator als vrijwilliger de Home-Start-werking toe (a.d.h.v. vragen studenten), werd het ontwerp van het exploratief vooronderzoek besproken, werd er gereflecteerd over een correcte deontologische houding, en konden studenten in microsessies oefenen met de gespreksleidraad (zie bijlage 4). Tussen sessies 2 en 3 oefenden studenten de gespreksleidraad verder in met familieleden, vrienden, collega's en kennissen (minimum 2 keer).

Tijdens de derde sessie (21 november 2020) werd, naast een bespreking van het consent document (zie bijlage 5) en de transcriptieregels voor dit vooronderzoek, de verdere onderzoeksprocedure gespecificeerd. Dankzij de selectie- en rekruteringsronde o.l.v. Home-Start Vlaanderen werden 18 ouders – 10 Nederlandstalig, 4 Engelstalig, 4 Franstalig – bereid gevonden om een student te ontvangen (zie bijlage 6). De ideaaltypische situatie, waarbij een student gekoppeld werd aan een ouder (en er de facto 27 gesprekken plaatsvonden) werd aangepast. Er werd, op basis van de rekruteringslijst, en in overleg met zowel studenten als Home-Start Vlaanderen, geopteerd om studenten in duo's op pad te sturen, met een 'reservepoule' van 5 ouders. De projectbegeleiders namen, na het indienen van transcripties, telefonisch contact op met ouders die niet werden opgenomen in het vooronderzoek. Studenten gaven aan onvoldoende de Franse taal te beheersen

---

<sup>2</sup> Berghmans, M., & Vandenabeele, J. (2021). Vier visies op verandering, effectiviteit en impact. Een denkoefening rond maakleerplek Leuven. *Bouwen aan een Breed Sociaal Beleid: Van impact naar impactgedreven handelen*. Uitgeverij: Politeia.

om een interview vlot te begeleiden. De 'reservepoule' bestond zodoende uit 4 Franstalige ouders en 1 Engelstalige.

De verkregen rekruteringslijst is op zich al interessant. Hoewel Home-Start Vlaanderen voorschrijft dat een vrijwilliger, gedurende minstens één jaar, een paar uur per week doorbrengt met een gezin, kan opgemerkt worden dat de feitelijke verkregen ondersteuning van deze lijst varieert van ± 5 jaar tot ± 4 maanden. Het is onduidelijk in hoeverre de ondersteuning tijdens die periode doorliep of (een aantal keer) onderbroken werd (door het wegvallen van een vrijwilliger bijvoorbeeld, of op vraag van de ouder). Daarnaast speelde de invloed van corona (lockdown, afstandsonderwijs, minimumbezoek) een rol in zowel beleving als voortzetting van de ondersteuning.

De rekruteringslijst stuurde het retrospectief karakter van het vooronderzoek bij. De oorspronkelijke insteek om ouders eenmalig te ondervragen ± 6 maanden tot en met 1 jaar na het uitrollen van de ondersteuning, om zicht te krijgen op korte en middellange effecten en impact, bleek onhoudbaar. De verstreken tijd tussen het laatste vrijwilligerscontact en een interview varieerde van meer dan 1 jaar tot amper 2 maanden. Retrospectief betekende dan ook in dit onderzoek, breed gesproken, dat een ondersteuningstraject was afgerond.

Tijdens zowel het opstellen als het uitproberen van de gespreksleidraad werd meermaals duidelijk dat het gebruik van een retrospectieve blik in interviews niet zonder problemen is. Betrouwbaarheid en validiteit van de onderzoeksresultaten worden aangetast door het optreden van zogenaamde 'retrospectieve vertekeningen' (Deliens & van Goor, 1984). Belangrijk voor dit onderzoek was het weglatingseffect – een respondent die zich bepaalde aspecten van de ondersteuning niet (goed), of anders, herinnert. Tijd speelt hierin een cruciale rol (ouders waar de ondersteuning ver in het verleden ligt zullen zich nu eenmaal minder zaken herinneren, of de zaken anders herinneren). Maar ook andere factoren, zoals de duur/intensiteit en het al dan niet routineuze karakter van de vrijwilligersbezoeken, beïnvloeden de herinnering. De stuurgroep ging er vanuit dat ouders zich makkelijker zouden uitspreken over positieve gebeurtenissen en ervaringen dan een minder geslaagde ondersteuning en gebeurtenissen die met ontevredenheid gepaard gingen (om, bijvoorbeeld, de blijvende ondersteuningsvraag niet tussen haakjes te plaatsen)<sup>3</sup>.

Kort na deze derde sessie kregen studenten via e-mail een gezin toegewezen. In december 2020 nam elk duo (minimaal één keer) telefonisch contact op om kennis te maken, om het onderzoek kort te schetsen, en om concrete afspraken vast te leggen omtrent het afnemen van het gesprek (datum, medium, ...). Deze telefonisch verstrekte informatie werd synthetiserend weergegeven in een follow-up mailtje (indien de ouder over een e-mailadres beschikte). Het informed consent form (ICF) werd kort daarna, via mail of per briefwisseling, bezorgd aan de respondent, en telefonisch of 'live' overlopen voor de bevraging plaatsvond.

Omwille van de pandemie stond het studenten en ouders, in onderling overleg, vrij om het interview in de thuisomgeving te laten plaatsvinden of gebruik te maken van Skype, Microsoft Teams, of een ander digitaal platform. Een drempel- of raamgesprek behoorde eveneens tot de mogelijkheden. Om pragmatische redenen (sommige ouders beschikten niet over een computer of laptop, andere ouders waren minder vertrouwd met voornoemde digitale platforms) werden de interviewopties uitgebreid met telefonisch contact. Uiteindelijk gingen twee gesprekken telefonisch door (een optie die

---

<sup>3</sup> Voor meer informatie zie: Deliens, L., & van Goor, H. (1984). Retrospectieve vertekening in interviews respondent en de interviewsituatie. *Sociologische Gids*, 31, 5, 390-411.

drempelverlagend bleek te werken), één interview in de open lucht, vijf interviews bij ouders thuis, en twee interviews via Teams. Uiteraard vergt een telefonisch of digitaal interview goede interviewvaardigheden. Een verschil in gesprekskwaliteit is, gelet op het profiel van de interviewers, onvermijdelijk.

De gesprekken vonden plaats tijdens de maanden december 2020 en januari 2021. Elk duo werd aangemaand om een logboek van het interviewproces bij te houden. Zie bijlage 7 voor een ingevuld voorbeeld. Vervolgens transcribeerden de studenten hun interviews o.b.v. de richtlijnen. Getranscribeerde gesprekken werden ter nalezing en correctie aan de respondenten bezorgd, om ten laatste voor de start van sessie zes (6 februari 2021) aan de projectbegeleiders te bezorgen. Voor de volledigheid: sessie vier vond plaats op 16 januari, sessie vijf op 30 januari. Tijdens deze twee sessies werd er telkens ruimte voorzien om in een vragenronde stil te staan bij het lopende vooronderzoek. Twee onderzoeksliden van de stuurgroep, Philippe Noens en Kristien Nys, volgden nadien het vooronderzoek verder op (data-analyse, -interpretatie en -rapportering). Met het vooronderzoek als 'good practice' gingen studenten verder aan de slag met de werkveldvraag d.m.v. in kleine groepjes een empirisch onderzoek uit te voeren.

## Betrokkenen: ouders

Zoals in het voorgaande punt vermeld, stond Home-Start Vlaanderen in voor de rekrutering en selectie van geïnteresseerde ouders **Karlién Craps, coördinator van Home-Start Domo vzw, nam hier een sturende rol op. Zij informeerde coördinatoren van lokale Home-Start-afdelingen over het op til staande vooronderzoek en stuurde warm aanklappend aan op het selecteren en doorgeven (van contactgegevens van) geïnteresseerde ouders.** De organisatie hanteerde een 'brede' selectie (naar geïnteresseerde ouders) en 'open' rekrutering (cf. onafhankelijk van positieve of negatieve perceptie op de verkregen ondersteuning).

De strakke tijdsrestrictie van drie maanden (september-november) stond een ideaal selectieproces, met o.a. een weerspiegeling van de diversiteit aan gezinnen (naar gezinsvorm, -samenstelling, -complexiteit) die op Domo een beroep doen, in de weg. Het ideale scenario (representatief naar de ouderpopulatie en uniform naar afronding van ondersteuning, zie hierboven) werd herleid tot een meer praktisch uitvoerbaar selectieontwerp. De meest onderscheidende variabele, met name dat het ondersteuningstraject enkele maanden geleden afgerond diende te zijn, werd behouden zodat het vooronderzoek binnen de geldende restricties viel en met een maximale opbrengst kon worden uitgevoerd.

Een nadeel van retrospectief onderzoek bij ouders in een kwetsbare situatie is dat deze specifieke doelgroep zich moeilijk laat rekruteren. Niet zozeer omwille van hun kwetsbaarheid (al speelt de levenscontext van een persoon altijd mee) maar omwille van het retrospectief selectiecriteria: sommige ouders zijn ondertussen verhuisd of beschikken over andere contactgegevens, andere zijn drukbezet of lieten verstaan de Home-Start ondersteuning niet te willen 'evalueren' (een begrijpbare misinterpretatie van het onderzoeksopzet waarin de introductie een rol kan hebben gespeeld), een aantal ondersteuningstrajecten stonden omwille van de coronapandemie 'on hold' of kregen een meer hybride vorm, enzovoort.

Er werden 18 bereidwillige ouders gerekruteerd (17V, 1M). Zoals gesteld, namen 13 duo's van studenten contact op met 13 (Nederlands- en Engelstalige) ouders. Van de 13 potentiële gesprekken vonden er uiteindelijk 10 gesprekken plaats (zie bijlage 8).

Een ouder (de mannelijke respondent uit de rekruteringslijst) liet reeds aan het begin van het traject weten niet langer beschikbaar te zijn voor een gesprek. Dit duo studenten kreeg een ouder van de 'reservelijst' toegewezen. Drie gecontacteerde respondenten haakten na een tijdje af<sup>vi</sup>. Een ouder stelde, na eerste positief gelegde telefonische contacten, omwille van medische redenen het gesprek meermaals uit tot ze na enkele weken aangaf zich toch niet prettig te voelen bij een gesprek. Door een studieonderbreking viel een ander duo studenten uit elkaar, waardoor de communicatie met 'hun' ouder een tijdje onderbroken werd. Aangezien de ouder geen klik voelde met de overgebleven student bleef een gesprek uit. Een laatste ouder leek initieel enthousiast voor een gesprek, maar bleek op de dag van het interview niet langer woonachtig op het doorgegeven adres. Deze ouder gaf kort daarop telefonisch aan een tijdje in het buitenland te vertoeven. Er geldt in dit soort situaties geen standaardoplossing. Het is in verkennend onderzoek juist de taak van het onderzoeksteam zich flexibel te blijven opstellen en te zoeken naar acceptabele, werkbare oplossingen. In die zin was het exploratief onderzoek niet alleen een verkenning van de effecten/invloed van gezins- en opvoedingsondersteuning 'aan huis' maar ook een verkenning van de grenzen van studentenparticipatie bij onderzoek.

In de praktijk duurden interviews gemiddeld 45 minuten. Alle 10 geïnterviewde ouders waren vrouwen. Zeven van de tien ouders waren op het moment van de ondersteuning alleenstaand. Drie van de 10 gesprekken verliepen in het Engels. Eén (telefonisch) gesprek verliep in het Arabisch maar kreeg een Nederlandse transcriptie. Twee ouders vroegen om geen audio(visuele) opname van het gesprek te maken.

## Onderzoeksinstrument

Voor dit exploratief onderzoek en de af te nemen semigestructureerde interviews werd één onderzoeksinstrument ingezet: een open gespreksleidraad. Zoals eerder beschreven was de afname ingebed in een voorbereidingsfase van telefonisch contact, follow-up mailtje(s), het overlopen en invullen van het ICF en eventuele hulp bij het installeren van een digitaal ontmoetingsplatform.

Alle interviews zijn met dezelfde gespreksleidraad uitgevoerd. Op verzoek van drie respondenten verliep het gesprek in het Engels. De Engelstalige versie – een directe vertaling van de Nederlandstalige versie – werd opgesteld door studenten en met het oog op het behoud van validiteits- en betrouwbaarheidsvereisten ter goedkeuring aan de projectbegeleiders voorgelegd.

De gespreksleidraad is geïnspireerd op de in ontwikkeling zijnde meetinstrumenten van Home-Start Vlaanderen en het 'praatblad' van partnerorganisatie Le Petit Vélo Jaune (zie bijlage 10). De gespreksleidraad heeft een sterk narratieve dimensie die gebaseerd is op de methode van de meest significante verandering ('Most Significant Change') en Sensemaker. Deze methodieken laten toe een rijk inzicht te verwerven in belangrijke positieve/negatieve ontwikkelingen in het leven van een ouder(paar) en dat van de kinderen, net zoals het bepaalde mechanismen die schuilgaan achter deze veranderingen aan de oppervlakte brengt. Om zicht te krijgen op de precieze effecten (cf resultaten,

gevolgen) en impact (cf invloed) van de verkregen ondersteuning is MSC evenwel weinig rigoureu. Hoewel de geconstrueerde MSC-vraag peilt naar de directe relatie tussen ondersteuning en verandering, laat de methode niet toe om oorzakelijke verbanden te leggen.

In Bijlage 4 is te zien hoe deze inspiratiebronnen en methodieken zich hebben vertaald naar concrete interviewvragen. De gespreksleidraad is ter validering voorgelegd aan de stuurgroep. Het aantal kernvragen werd gereduceerd, inleidende vraagjes (om de respondent op zijn of haar gemak te stellen) werden toegevoegd, en praktijkmedewerkers van betrokken organisaties brachten vragen op begrip(sniveau) van de doelgroep. De finale gespreksleidraad bestond uit vier grote insteken: peilen naar het afgelegde traject, peilen naar de relatie met de vrijwilliger, peilen naar de impact van de ondersteuning (onder meer o.b.v. MSC en Sensemaker), en peilen naar de algemene tevredenheid.

## Data-analyse

Om van de data naar de bevindingen te komen volgden we een cyclisch onderzoeksproces. De data-analyse bestond uit drie fasen. De twee onderzoekers van het kenniscentrum voerden eerst een open codering uit waarin alle relevante 'data' (anekdotes, belevenissen, ervaringen, reflecties van ouders) geselecteerd en gecodeerd werden. Elke code had een directe inhoudelijke link met een tekstfragment. In de daarna volgende axiale codering werden de gefractioneerde data opgekuist, gereduceerd en uiteindelijk geïntegreerd in een zinvol geheel van 23 overkoepelende thematieken (zie bijlage 11). Preliminaire resultaten van het vooronderzoek werden voorgesteld en besproken op een overleg van de stuurgroep op 21 februari 2021. Op basis van zowel de axiale codering als de discussie werd een codeboom opgesteld om het onderliggende netwerk tussen de verschillende assen aan de oppervlakte te brengen (zie bijlage 11). Dit netwerk lag aan de basis om de onderzoeksbevindingen verder te structureren. Elke bevinding werd generisch beschreven, en waar relevant werd een sprekend citaat, of een lijst(je) van sprekende citaten, toegevoegd. Engelstalige citaten werden vertaald in het Nederlands.

## Onderzoekskwaliteit

De onderzoeksbevindingen zijn om verschillende redenen relatief. Het betreft een verkennend, experimenteel onderzoek om o.a. het meetinstrument uit te testen naar werk- en betrouwbaarheid. Zo hebben we vastgesteld dat respondenten, vooral ouders die de taal waarin het interview plaatsvindt minder beheersen, kortere antwoorden dan verwacht gaven op de MSC- en Sensemaker-vraag. Sterk narratieve vragen blijken te 'open'. Eerder spraken we reeds over 'retrospectieve vertekeningen' – het anders, verkeerd of niet herinneren van het recente verleden. We veronderstellen eveneens dat een opgebouwd loyaliteitsgevoel t.o.v. vrijwilliger, coördinator en organisatie (en in bepaalde gevallen de vrees om niet langer beroep te kunnen doen op toekomstige ondersteuning) er kan voor zorgen dat de verkregen ondersteuning als voornamelijk positief wordt beschreven. D a fgenomen gesprekken met ouders mag men niet verwarren met een representatieve steekproef (cf. deze respondenten vertegenwoordigen niet de diversiteit in de ouderpopulatie), waardoor de vraag rijst in hoeverre bevindingen overdraagbaar zijn. Sommige studenten lieten gaandeweg een feitelijke transcriptie los en beperkten zich tot een beschrijvende samenvatting van het interview; en los van het gegeven dat niet alle interviews plaatsvonden onder dezelfde omstandigheden, gebruik makend van hetzelfde medium, varieert de interviewkwaliteit van student tot student. Een aantal valkuilen tijdens het interviewen van een ouder zijn:

(a) zondigen tegen het principe van de saturatie (een voorbeeld: in plaats van dieper in te gaan op een verdere exploratie van het antwoord *"Na mijn bevalling zei de vrijwilliger dat ik mocht rusten als*

*zij er was. Ze ging dan met de kinderen buiten spelen. Op dat moment was ik daar zo blij van. Nog nooit had iemand tegen mij gezegd dat ik mocht rusten.”* (Evy) vraagt de interviewer hoe het nu met de kinderen gaat)

(b) suggestieve vraagstelling (een voorbeeld: *“Het moet voor jouw kinderen dan toch moeilijk geweest zijn dat de vrijwilliger van de ene op de andere dag wegviel, niet?”*)

(c) teveel vragen na elkaar op de respondent afvuren, waardoor antwoorden worden afgeblokt

(d) onvoldoende stil staan bij de concrete verwachtingen aan het begin van het ondersteuningstraject en de mate waarin deze behoeftes zijn ingelost op het einde van het ondersteuningstraject (nochtans niet onbelangrijk want dit tevredenheidsproces loopt samen met de ervaring van geholpen te zijn, ‘anders’ in het leven te staan, en een verandering te hebben meegemaakt).



### 3. Onderzoeksbevindingen

Christy: *“De vrijwilliger was, zoals wij zeggen, een harde muur om op te leunen.”*

Evy: *“Mijn kinderen ervaren me nu als een actieve en betrokken mama.”*

Fiona: *“Mijn zoontje had problemen op school. Hij wist wat er van hem verwacht werd, maar hij was te gesloten. Nu draait hij vlot mee in de klas.”*

#### Vooraf

Voor de beschrijving van de inbreng van ouders gebruikten we de door de ouders gekozen pseudoniemen. De namen van de vrijwilligers zijn voor de leesbaarheid vervangen door het meer neutrale de vrijwilliger.

#### Gezinstype, -samenstelling, -context

Hoewel de respondenten geen steekproef vormen (cf. supra) is het desalniettemin opvallend dat alle respondenten vrouwen zijn (cf. een vader haakte tijdens het rekruteringsproces af), waarvan het merendeel **alleenstaande moeders**. Uit het jaarverslag 2020 (zie <https://www.yumpu.com/nl/document/read/65570210/homestart-jaarverslag2020>) kunnen we opmaken dat de Home-Start werkingen dat jaar 336 gezinnen ondersteunden, waarvan 50% alleenstaande ouders.

Vooruitlopend op de bevindingen inzake het ondersteuningstraject geven de drie niet-alleenstaande moeders aan dat hun partner of de vader van de kinderen minder centraal staan in het ondersteuningstraject. Evy: *“Mijn man was niet zo betrokken bij het traject gezien hij steeds aan het werk was. Hij was wel op de hoogte dat er een begeleiding gestart was. Hij vertrouwde me wel eens toe dat hij het niet zo leuk vond dat de vrijwilliger rookte.”* Inges’ partner: *“Ik weet dat de vrijwilliger langskwam en met de kinderen speelde en dat hij dat goed deed. De kinderen waren tevreden. Meestal was ik nog aan het werk. Wanneer ik dan thuiskwam, was de vrijwilliger weg. Af en toe was de vrijwilliger wel nog aanwezig, dan begroeten we elkaar en nam ik een douche. Ik at. Ik had mijn schema. De vrijwilliger was bezig met mijn vrouw en kinderen.”* Joke: *“Mijn man had in het begin niet veel contact met de vrijwilliger, hij was zelfs een beetje jaloers, maar nu zijn het vrienden. Ze gaan ook regelmatig een koffie drinken. Mijn man belt wekelijks om te vragen hoe het gaat met de vader van de vrijwilliger, en zijn studies. De coördinator zorgde ervoor dat mijn man de vrijwilliger gaandeweg een kans gaf. Ze kreeg hem enthousiast.”*

Sommige respondenten geven aan het begin van het gesprek aan dat het scheiden of wegvallen (omwille van een mentale of medische oorzaak) van hun partner heeft bijgedragen tot hun kwetsbare situatie. De **doorlopen gezinsgeschiedenis** is voor dit type onderzoek in wezen minder van belang. Relevanter is de respondenten hun **zelfreflectie** op hun gezinscontext. Deze reflectie kan immers hun verwachtingen over de toekomstige ondersteuning, hun perceptie op wat er ‘nu’ stroef loopt en beter moet, mee inkleuren. Zo geven acht van de tien respondenten aan eerder te beschikken over **een beperkt sociaal netwerk**. Anna: *“Ik woon in een grootstad. In het begin kende ik niet veel mensen.*

*Het was moeilijk voor me andere mensen te leren kennen.” Christy: “Ik kwam niet veel buiten. Ik ben een introvert iemand en had niet zoveel kennissen.” Fiona: “Om eerlijk te zijn, kende ik niet zoveel personen. Dus ik was blij dat er iemand van Domo langskwam. Toch bleef ik op mijn hoede. Wie was deze persoon? Wat kende ik over haar, wat moest ik te weten komen? Hoe zou ze omgaan met mijn kinderen? Op de bezoeken moest ik normaal werken. In het begin nam ik vrijaf. Ik vertrouwde het zaakje niet. Maar gaandeweg groeide het vertrouwen.”*

In het verlengde van de samenstelling van de selectie- en rekruteringslijst, geven vijf respondenten aan **de Nederlandse taal** onvoldoende te beheersen. In de groep ondersteunde gezinnen is dat aandeel nog hoger: het jaarverslag 2020 meldt dat 78% van de gezinnen een andere thuistaal spreekt dan het Nederlands. Drie respondenten geven mee over te **weinig (arbeids)inkomen** te beschikken, of de aansluiting met de arbeidsmarkt te missen. Uiteraard moeten we hierbij in acht nemen dat praten over taalbeheersing en het sociale netwerk voor een ouder wellicht makkelijker is dan het schetsen van de precaire financiële situatie of het worstelen met (deeltijdse) werkloosheid. Een zekere openheid is wel te bespeuren naar **mentale kwetsbaarheid**. Verschillende respondenten delen in zijn algemeenheid mee dat ze het moeilijk hebben, dat ze stress ervaren, dat het leven als alleenstaande ouder niet makkelijk is, enzovoort. Volgens het principe van saturatie (cf. supra) kan een interviewer, ook ingeval van gevoelige materie, de respondent verder aanmoedigen om te definiëren waar bijvoorbeeld de stressoorzaak ligt, of in welke levensdomeinen de moeilijkheden zich afspelen. Het is een aandachtspunt dat in dit exploratief onderzoek een sterkere opvolging had kunnen krijgen.

## Toeleder(s) en opstart- of herstart

Vier respondenten gaven aan Home-Start Domo te hebben leren kennen via het lokale **OCMW**. Een respondent stipte Kind en Gezin als toeleider aan, een andere respondent schoof **een bezorgde vriendin** (mogelijks een ervaringsdeskundige?) naar voor, en nog een andere ouder leerde Home-Start Domo kennen via het **kinderdagverblijf** waar ze haar kinderen naartoe bracht. Een laatste ouder stipte **de school** van haar zoontje aan als verbindingpunt. Bij de resterende respondenten blijft het onduidelijk hoe ze bij Home-Start Domo zijn terechtgekomen.

De (transcripten van de) gesprekken gaven ons onvoldoende zicht op de **duur van wachttijd** (met eventuele toenemende wanhoop, ergernis, verwachtingen, gelatenheid, enzovoort), zowel voor de opstart van een eerste traject als tussen twee of meer ondersteuningstrajecten. Nochtans kan de affectieve component die gepaard gaat met het (moeten) ‘wachten’ op steun – alsook de mogelijke bezorgdheid/nieuwsgierigheid die de komst van een ‘nieuw’ persoon in het gezin met zich meebrengt – een (in)directe rol spelen in de uiteindelijke (impact)ervaring(en). Verwachtingen kunnen afnemen, toenemen of veranderen naarmate de (wacht)tijd vordert, net zoals de (drempel)vrees om iemand toe te laten in het gezin.

## Verwachting(en) van ondersteuning

**Huiswerk- en studiebegeleiding** komt regelmatig terug als feitelijke ondersteuningsactiviteit. Alle respondenten die er iets over vertellen, vinden de verkregen educatieve ondersteuning (agenda nakijken, schoolopdrachten overlopen, helpen bij het huiswerk, schoolbrieven voor ouders op begrip brengen) waardevol. Verschillende ouders hadden ook uitgesproken verwachtingen over ondersteuning op schools vlak. Anna: *“Via het OCMW kwam ik in contact met Domo. Het OCMW*

*drukte me op het hart dat Domo me kon helpen bij het huiswerk van mijn kinderen. Dat was belangrijk voor me.” Christy: “Ik kende Domo niet, ik had er nooit van gehoord. Mijn vriendin heeft op het internet de informatie gezocht en contact opgenomen met hen. Ik had haar gezegd dat mijn dochter hulp nodig had bij haar huiswerk.”*

De meeste ouders schuiven huiswerkbegeleiding evenwel niet naar voren als iets dat de vrijwilliger voor zijn/haar rekening moe(s)t nemen. Als MGO-organisatie presenteert Home-Start zichzelf niet (graag) als (louter) een huiswerkbegeleidingsdienst. De organisatie wil zijn vrijwilligers blijvend stimuleren om tijdens de wekelijkse bezoeken samen met de gezinsleden te bekijken hoe ze best ondersteund worden – waarbij er breed, dat wil zeggen, *voorbij* huiswerkbegeleiding, wordt gekeken naar (materiële, mentale, relationele) ondersteuningsbehoeften. Op basis van de introductie-informatie vanuit Home-Start, mogen we veronderstellen dat de respondenten (minstens op het moment van het retrospectief interview) kennis hadden van deze organisatorische visie op MGO en dat deze kennis hun antwoorden enigszins stuurde. Hoewel Inge doorheen het gesprek meedeelt: *“Ik had niet echt verwachtingen. Ik had geen idee wat er allemaal zou gebeuren.”* En ook Evy geeft mee: *“We hadden geen bijzondere verwachtingen. Ik heb het op mij laten afkomen.”* Christy: *“Ik dacht dat ik één jaar, of langer, zou moeten wachten. Maar het was minder lang. Ik kreeg een telefoontje van de coördinator. Ze gingen mijn dochter ondersteunen. De coördinator was heel duidelijk dat het niet de taak van Domo was om aan huiswerkbegeleiding te doen. We bieden ondersteuning aan kinderen aan, zei ze, zoals mee naar buiten gaan, met hen spelen en ze motiveren op vlak van taal. Maar niet huiswerkbegeleiding, zei ze.”*

De zelfreflectie op hun gezinssituatie (zie infra) – beschikken over een beperkt sociaal netwerk, een mindere beheersing van de Nederlandse taal, hun werksituatie, enzovoort – overlapt niet zonder meer met de respons van ouders over de gekoesterde verwachtingen. Anna: *“Ik werk in shiften. Het zou makkelijker zijn moest iemand langskomen om me te helpen de kinderen op te vangen.”* Dina: *“Ik start binnenkort als deeltijdse werkkraacht in de crèche van mijn jongste zoontje. Ik ben hier best trots op. Het contract moet wel nog worden ondertekend worden. Het was wel niet zo dat Domo me hiermee heeft geholpen, en ik heb dat ook niet van hen gevraagd.”*

Geen enkele respondent had verwacht meer en beter Nederlands te praten door de interactie met een vrijwilliger. Fiona geeft wel mee: *“Wat de vrijwilliger en de kinderen met elkaar verbond was de Nederlandse taal. Mijn partner en ik spreken geen Nederlands. Dus het was prettig dat er iemand langskwam die wél Nederlands sprak. De kinderen moesten Nederlands met de vrijwilligers praten, zoals op school. Ze moesten zich uitdrukken in de Nederlandste taal. Dat hielp hen enorm. Er was een tijd dat de kinderen heel wat problemen ondervonden met het Nederlands. Ze spraken het wel op school maar eenmaal thuis, of na een vakantie, vonden ze de juiste woorden niet meer. Dankzij de vrijwilligers konden ze de taal blijven oefenen.”*

Drie respondenten geven aan het prettig te vinden iemand nieuw te leren kennen, en er op termijn een vriend bij te krijgen. Drie andere respondenten verwachtten dat een vrijwilliger zich zou inzetten om hun **mentaal veerkrachtiger** te maken. Dina: *“Ik zocht iemand die op de kinderen paste zodat ik andere dingen kon doen. Bezigt zijn met de zorg voor de kinderen put me soms uit.”* Evy: *“Ik had de contactpersoon van Domo toevertrouwd dat ik veel stress ondervond omdat ik het steeds zo druk had met mijn gezin. Greet: “Ik heb de ondersteuning verkeerd ingeschat. Ik had hier verkeerde verwachtingen over. Ik dacht dat dit eerder was om vrienden te maken. Ik wou dat er me iemand bijstond bij het verhuizen, of op de kinderen kon passen zodat ik wat kon bijslapen.”*

Deze en andere responsen maken duidelijk dat er vooral **kindgericht** wordt gedacht als de interviewer polst naar initiële verwachtingen, tot zelfs (af)wachten tot de ‘juiste’ vrijwilliger voor zoon- of dochterlief kan langskomen. Hanna: *“Mijn verwachtingen waren voornamelijk dat we veel buitenactiviteiten met de kinderen zouden doen. En dat hebben we ook gedaan.”* Christy: *“Mijn dochter was zeer blij omdat ze eindelijk iemand had om mee te spelen. Regelmatig klaagde mijn dochter dat ze niemand had om mee te spelen. De steun voldeed zeker aan de verwachtingen van mijn dochter.”* Fiona: *“De vrijwilligers overstegen onze verwachtingen. Ze waren enorm goed voor de kinderen.”*

Anna: *“De coördinator van Domo polste of er nu een vrouwelijke vrijwilliger mag langskomen maar mijn zoontje wil liever een man.”*

## Ondersteuningstraject

Voor een zicht op de grote diversiteit in de ondersteuningsduur (4 maanden tot 6 jaar en 3 maanden) verwijzen we naar bijlage 6. Het ‘lang’ lopende en **intensieve contact** tussen het gezin/de ouder en de vrijwilliger blijkt, in tegenstelling tot de huidige tijdsgeest die vrijwilligerswerk meer projectmatig en kortdurend promoot, zeer waardevol te zijn. Het merendeel van de ouders geeft aan bijzonder tevreden te zijn met de wekelijkse bezoeken (van plus minus een dagdeel) van de vrijwilliger. Voor een enkele ouder lag die frequentie te hoog: **Greet had niet elke week de energie om de vrijwilliger te ontvangen:** *“Wanneer ik een dag op voorhand verwittigde dat ik eigenlijk te moe was om de vrijwilliger te ontvangen dan voelde het soms wat stroef aan. Het leek alsof de vrijwilliger daar moeilijk mee overweg kon. Het was niet zo dat de vrijwilliger dan boos werd maar zo voelde het wel aan.”*

Alle vrijwilligers beroepen zich – sommige na een aftastende inloophase – op **een vast moment:** vijf vrijwilligers komen in het weekend langs, een vrijwilliger op vrijdag(middag), een vrijwilliger op woensdagmiddag, drie vrijwilligers op week- of zondagavonden. Britt: *“De laatste vrijwilliger die langskwam is altijd binnen gebleven. Ze kwam altijd ’s avonds rond 18 uur of zo. Het was in een periode dat het niet zo goed weer was. Het was ook al donker, dus niet echt ideaal om nog buiten te spelen of zo.”*

Als een vrijwilliger (omwille van persoonlijke, medische of familiale reden) te vaak afwijkt van dit vast moment, kan de ondersteuning daaronder lijden. Dat een bezoekje al eens sporadisch wegvalt of die week op een ander moment valt, vormt minder een probleem.

Britt: *“De eerste vrijwilliger die over de vloer kwam was ongeveer even oud als mezelf, maar heeft omwille van een ziekte moeten afhaken. Diegene die haar opvolgde was wat jonger maar de wekelijkse bezoeken werden haar wat teveel waardoor ze uiteindelijk maar één keer per maand langskwam. Aangezien we dit toch wat te weinig vonden heeft Domo toen ingegrepen.”*

Fiona: *“Het kon al eens gebeuren dat de vrijwilliger, omwille van haar studie, niet kon langskomen. Of dat er iets tussen was gekomen. Dat was niet zo erg – ze contacteerde ons steeds een paar dagen op voorhand. Dat was wel vriendelijk.”*

Zoals eerder vermeld, had één ouder geen behoefte aan een wekelijks bezoek. Deze ouder voelde reeds van in het begin een mindere klik met de vrijwilliger, een gevoel dat mogelijks een rol speelt in dit oordeel). Greet: *“Ik kan me niet meer zo goed herinneren hoe ik het heb verwoord maar ik geloof wel dit op een eerlijke en vriendelijke manier te hebben gedaan. Ik heb gezegd dat ik apprecieerde dat de vrijwilliger langs kwam maar dat dit niet echt een meerwaarde voor me was. Het afspreken op een vast moment, één keer per week, is voor mij niet nodig. Het voelde meer aan als een verplichting. En*

*ik kreeg het gevoel dat als ik hier niet aan kon voldoen dit de vrijwilliger een lastig gevoel bezorgde. Ik had liever gehad dat de vrijwilliger was langskomen wanneer ik daar behoefte aan had.”*

Een andere ouder geeft net aan dat, wat haar betreft, de frequentie en duur van de bezoeken zelfs mag toenemen. Hanna: *“Ik denk dat de vrijwilligers maar mogen komen voor maximum 4 uur per week. Ik vind dat te weinig, zeker voor gezinnen met kindjes. Dat mag gerust wat meer zijn.”*

**Verschillende jongere vrijwilligers stopten na een tijdje** met het bieden van ondersteuning om zich onder meer te focussen op hun studie Fiona: *“De eerste vrijwilliger die langskwam was ook goed, hoor. Maar ze moest ermee stoppen omdat haar studie te zwaar werd. De kinderen missen haar.”* Fiona: *“De vrijwilliger vertelde me dat ze niet langer ging langskomen. Het had te maken met haar studie. Ik vroeg haar: ‘Hebben we jou beledigd? Vind je het niet leuk bij ons?’ Maar ze antwoordde: ‘nee, nee, daar heeft het niets mee te maken.’ Ik vroeg haar: ‘Hebben de kinderen iets gedaan?’ Maar ze antwoordde: ‘nee, nee, het is gewoon omwille van mijn studies.’ En dat was dat.”*

Andere aangehaalde redenen aan de vrijwilligerszijde zijn: gezinsuitbreiding, het aannemen van een nieuwe baan of een overlijden). Vijf ouders kregen twee vrijwilligers over de vloer, één ouder drie vrijwilligers. Exemplarisch is de anekdote van Joke: *“Met de eerste vrijwilliger ging het goed, ze kwam drie jaar bij ons thuis. Eerst kwam ze in het weekend, daarna meer op een woensdag of een donderdag. Ondertussen is de vrijwilliger gaan verder studeren. Ze is ook in het buitenland geweest, maar heel recent liet ze nog iets van zich hoorde. Ze stuurde een berichtje. Na de eerste vrijwilliger kwam er een tweede. Hij ging met mijn zoontje met de fiets rijden, op restaurant, zelfs schaatsen. De vrijwilliger ging samen met mijn zoontje knutselmateriaal kopen. Hij kwam vooral voor mijn zoon maar was een vriend voor het gezin. Hij nam mijn zoon ook mee naar zijn bejaarde opa en zijn petekindjes.”*

Britt: *“Mijn dochter had wel een klik met de eerste vrijwilliger die langskwam maar deze kwam te weinig waardoor de band niet verder opgebouwd kon worden. De tweede vrijwilliger, die wat jonger was, ontleende speelgoed in de speeltheek maar het spelen zelf lukte niet echt. De kinderen voelden dit ook aan waardoor het niet zo goed klikte. De derde vrijwilliger die langskwam kwam wel wekelijks en had met al mijn kinderen direct een klik.”*

Alle ouders gaven aan tijdens de ‘tussenfase’ of wissel van vrijwilliger, goed geïnformeerd te zijn geweest door ‘hun’ Home-Start coördinator. Ouders die ermee geconfronteerd werden, begrepen dat de wachtperiode soms kon oplopen tot enkele maanden en konden daar ook begrip voor opbrengen. De goede informatieverstrekking en het doorlopend contact via de coördinator heeft bijgedragen tot dit goed begrip.

Christy: *“Hoe zijn die dingen gegaan? De coördinator van Domo is eerst langs gekomen en we hebben een gesprek gehad. Ik heb gezegd dat ik hulp nodig had voor mijn dochter. De coördinator begreep dat, maar zei dat ik moest wachten tot ze een vrijwilliger konden vinden. Na twee maanden kwam de vrijwilliger dan samen met de coördinator langs. Ze hebben een gesprek gehad met mezelf en mijn dochter en daarna hebben we afgesproken welke dag in de week ze zou komen. Toen de vrijwilliger ermee stopte [omdat haar studie was afgelopen en ze begon te werken], kwam de coördinator terug en vroeg me of ik nog hulp nodig had. Ze zei dat ik nog een tijdje moest wachten en dat er een wachtlijst was. Uiteindelijk kwam er dan na zes weken nog een andere vrijwilliger langs.”*

Britt: *“Door het wisselen van de vrijwilligers zat ik in tussentijd wel een aantal maanden zonder hulp. Domo nam tussendoor wel telefonisch contact op met mij om te vragen hoe het ging en gaf mee dat ik bij eventuele problemen bij hen terecht kon. Dat hielp me wel.”*

## Beoordeling ondersteuning

## Overwegend positief

Negen van de tien respondenten evalueerden de ondersteuning **positief**. Anna: *“Alles ging goed. Domo helpt ons heel hard. Toentertijd had ik niet zoveel. Het was moeilijk voor me. Nu helpen ze me. Dat is echt een goede zaak.”* Britt: *“Het was een positieve ervaring. De vrijwilliger was nog heel jong, maar het is allemaal heel vlot verlopen, beter dan verwacht. Echt, het liep allemaal heel vlot, ik moest niet zoveel vragen of zeggen. De dingen gebeurden gewoon.”* Christy: *“De vrijwilliger was echt goed en we missen haar.”* Evy: *“Ik ben over de hele lijn tevreden over de begeleiding. De vrijwilliger is een vriend geworden.”* Fiona: *“Ze verzorgden ons echt. Ze deden echt hun best.”* Hanna: *“De band met de vrijwilliger voelde aan alsof het familie was.”* Deze overwegend positieve (tot zeer positieve) perceptie wordt door twee spilfiguren ingekleurd.

## Centrale rol van coördinator en vrijwilliger

Vooreerst speelt de intermediaire figuur van de **coördinator** een rol. Wat respondenten apprecieerden waren coördinatoren die tijdens het traject af en toe informeel langskwamen of telefonisch polsten naar de betrokkenheid van de vrijwilliger in het gezinsgebeuren, zijn/haar omgang met ouders en kinderen. Bovendien voorzagen enkele coördinatoren ook zelf ondersteuning, hetzij emotioneel hetzij materieel hetzij arbeidsactiverend.

Fiona: *“De coördinator kwam regelmatig langs. Ze informeerde dan of alles vlot liep, of er moeilijkheden waren, of we tevreden waren met de ondersteuning. We praatten regelmatig, hadden voortdurend contact.”* Greet: *“De coördinator die is langsgesproken was een heel sympathieke vrouw. Ze polste ook vaak hoe we er tegenaan keken.”*

Anna: *“Soms kwam de coördinator langs. Dan had ze altijd cake mee. Dat was vriendelijk van haar. Het klikte wel tussen ons. Wat bijpraten, een koffie drinken.”* Britt: *“Bij problemen of bezorgdheden mocht ik altijd bellen of mailen naar de coördinator.”*

Christy: *“De coördinator was gekomen en ze kon me helpen met de verhuis. Ze hadden toen iemand meegebracht met een camionette. Ze hebben alles megedragen en naar de andere woning gebracht.”* Evy: *“De coördinator is tweemaal langs geweest om een knutselpakket af te geven. We hebben ook nog af en toe telefonisch contact gehad met elkaar.”*

Anna: *“De coördinator (mogelijks is hier een vergissing in het gebruik van het woord coördinator/vrijwilliger) hielp me een job te zoeken. Ze zocht informatie op van bedrijven die me interesseerden, en speurde het web af naar interessante vacatures. Ze hielp me een cv op te stellen, of las mijn sollicitatiebrieven na. Het was niet makkelijk voor me een correcte brief te schrijven. Maar binnenkort begin ik dus, mede dankzij haar hulp, deeltijds te werken.”* Inge: *“De coördinator was sympathiek. Ze kwam langs en bracht dan speelgoed en boeken voor de kinderen mee.”*

Daarnaast was de **vrijwilliger** een cruciale spilfiguur. Ouders die aangaven een klik met de vrijwilliger te voelen gebruikten karakteriële sleutelwoorden als ‘energiek’, ‘positieve ingesteldheid’ en ‘jong’.

Hanna: *“Nou ja, want de vrijwilliger heeft veel meer energie dan mij eigenlijk.”* Christy: *“Ik vertrouwde de vrijwilliger meteen, door haar actieve uitstraling en vrolijke manier van doen was ik gerust.”*

Inge: *“De kinderen waren heel blij omdat de vrijwilliger zo’n positief, stralend persoon was. De vrijwilliger was steeds aan het lachen. We wenden snel aan zijn aanwezigheid en waren heel tevreden.”*

Hanna: *“De leeftijd speelt ook een grote rol. Ze is ook jong. Haar kennis was ook goed. Haar zus had ook twee kindjes. Ze had ervaring met kindjes. Dat is ook een pluspunt.”*

Merk op dat de ouder in het laatst vermelde citaat een nuancering bij de jonge leeftijd plaatst: ervaring met kinderen hebben. Ook andere ouders vroegen zich aan het begin van het traject af of jeugdige vrijwilligers wel over voldoende (opvoedings)ervaring met kinderen beschikten.

## Steun voor kinderen is steun voor ouders

Het valt op dat een positieve evaluatie van de ondersteuning parallel loopt met het gevoel dat **hun kinderen** zich gesteund voelen en een goede band met de vrijwilliger opbouwen en ervaren. Met andere woorden, ouders ervaren de bezoeken als positief en voelen zich gesteund *als* hun kind(eren) zich gesteund voelen. Ouders zien dat naar voren komen als hun kind(eren) uitkijken naar de bezoeken van de vrijwilliger, er samen wordt gespeeld, er naar hen wordt geluisterd, ze o.a. studietoelagen en huiswerkbegeleiding krijgen en de Nederlandse taal met hen wordt geoefend. In een enkel geval fungeren de vrijwilligersbezoeken als symbolische 'stok achter de deur'.

Dina: *"Ik vond het vooral fijn dat de vrijwilliger zoveel speelde met de kinderen."* Inge: *"Het was zeer, zeer aangenaam omdat de kinderen niet veel vrienden hadden. De vrijwilliger is een vriend van hen. Ze hebben een goed contact met de vrijwilliger. Dat is toch het belangrijkste."* Fiona: *"De vrijwilliger was goed, omdat ze jong en klein was. Ze leek zelfs een beetje op mijn dochter. Ze was net als haar. Ze ging op de vloer zitten, ze speelden samen. De andere vrijwilliger was al wat ouder, wat groter. Maar de eerste vrijwilliger had meer de fysieke verschijning van een kind. Ze leek zo goed op mijn dochter."*

Christy: *"De vrijwilliger en mijn dochter waren dikke vrienden. De vrijwilliger was jong – daardoor kwam ze goed overeen met mijn dochter. Mijn dochter had de vrijwilliger graag omdat ze urenlang bij haar bleef. Mijn dochter vertelde me dat ze de vrijwilliger geloofde en vertrouwde. Ze kon er goed mee praten. Ze beschouwde de vrijwilliger als haar beste vriendin."*

Anna: *"Mijn zoon en de vrijwilliger waren echte speelkameraadjes."* Britt: *"Met de laatste vrijwilliger was er wél een klik. Ze kon goed met de kinderen spelen."*

Inges' partner: *"De vrijwilliger praatte met mijn zoon en dochter. Dat deed goed, want ze voelde zich eenzaam. Niemand praatte met hen, en nu was er de vrijwilliger. En dus waren de kinderen blij. We missen hem."* Joke: *"In het weekend kwam de vrijwilliger met mijn zoontje spelen. Ze gingen wandelen in het park. Ik zag hem echt evolueren."*

Fiona: *"Elke woensdag keken de kinderen uit naar de vrijwilliger haar bezoek. Ze waren zo blij. Wanneer de vrijwilliger eens meedeelde de week nadien niet te kunnen langskomen, waren ze dan weer droevig. Soms vroeg ik hen: 'wil je dat ze terugkomt?' Als ze dan iets stouts deden, zei ik tegen hen: 'Ik zal vragen dat ze niet langskomt.' Dan antwoordden ze: 'O nee, niet doen, mama, het spijt ons, we zullen het niet meer doen, toe, laat haar komen.' En dan waren ze braaf."*

Even interessant is een perceptie van een ouder die stelt dat de vrijwilliger er (meer?) was voor haar kinderen terwijl de coördinator (meer?) oog had voor haar. Evy: *"Net na het stoppen van de begeleiding had ik het als mama wel moeilijk maar daar heb ik me snel overheen gezet. De kinderen missen de vrijwilliger nog steeds. Ze deden veel met elkaar. Ze vertellen nog veel over de vrijwilliger. Als ze de vrijwilliger [telefonisch] horen, vertellen ze haar steeds dat ze haar missen en vragen haar terug te komen. Met de coördinator hadden ze minder contact want die kwam vooral voor mij."*

Dat ouders hun positieve beoordeling verbinden aan de band en de activiteiten van de vrijwilliger met de kinderen, ligt in de lijn van de verwachtingen. Huiswerk maken, gaan zwemmen, een parkbezoek of een gezelschapsspel spelen zijn nu eenmaal activiteiten die zowel afgebakend zijn in tijd en ruimte als makkelijk observeerbaar zijn. Zich gehoord voelen bijvoorbeeld, is meer een ervaring die zich uitstrekt in de tijd dan een 'hier en nu' activiteit. Zich (h)erkend voelen is moeilijker onder woorden te brengen dan wat je een vrijwilliger ziet doen met jouw kinderen (inclusief hun reacties daarop). Vraag is of een meer gerichte bevraging of doorvragen de mate waarin ouders zich (h)erkend weten, naar voren had kunnen brengen.

## Ouderondersteuning via kindgerichte ondersteuning

De opgebouwde vriendschap tussen vrijwilliger en kind brengt een ander kritisch punt met zich mee. Positief is dat zo'n band de kinderen kan motiveren het beste uit zichzelf te halen. Een risico schuilt erin dat bij sommige gezinnen de 'vriend aan huis'-insteek zich, weliswaar goedbedoeld, (stelselmatig) vernauwt tot een 'grote broer' of 'grote zus' – praktijk waarbij een vrijwilliger wekelijks langskomt om voornamelijk of uitsluitend met de kinderen iets leuks te ondernemen. Het 'gezin'svol ondersteunen dreigt daardoor op de achtergrond te verdwijnen.

Joke: *"Zo veel activiteiten deden ze op hun twee. Activiteiten die ze op internet zochten of in de krant lazen. Ze wisten wanneer de Sint komt in de bibliotheek of in de stad. "Ah, komaan jongen, we gaan naar de pieten met de mutsen". Ik ken dat niet. Ze gingen naar de cinema, naar de andere, grote speeltuin, maar ik geraak daar niet. Die speelplaatsen en speelpleinen in die buurt. Soms zag ik ze op hun tweetjes in de gang en hier beneden lopen, en dan zei mijn zoontje: 'mama moet niet mee!'. Wat ok is. Zaterdag en zondag is het altijd druk. Strijken en wassen en koken en poetsen en ik heb niet altijd tijd om mijn zoontje te controleren. Dankzij de vrijwilliger heeft mijn zoontje beweging en zit hij niet altijd voor de televisie."*

Ter verduidelijking: verschillende (alleenstaande) respondenten wijzen erop dat een vrijwilliger hen net helpt door zich even exclusief met de kinderen bezig te houden. Dina: *"Ik mis de ondersteuning wel. Het meest mis ik de hulp thuis. Het feit dat er iemand eens op de kinderen past, terwijl ik huishoudelijke taken op me nam."* Terwijl een vrijwilliger zich ontfemt over de kinderen, kan een ouder huishoudelijk werk verrichten, boodschappen doen, even uitrusten, enzovoort. Een doorgetrokken 'kindgerichtheid' lijkt dan ook eerder het resultaat van aftoetsende gesprekken naar (blijvende) noden en wensen dan een onbesproken vertrekpunt voor elk bezoek.

## Meerwaarde op schools vlak

Ouders ervaren het als een hele hulp als de vrijwilliger inzet op **schoolse begeleiding**. Op basis van de data kunnen we niet afleiden of kinderen tijdens of na de ondersteuning daadwerkelijk betere schoolresultaten bereik(t)en. Deze meer kwantificerende impactvraag was immers niet aan de orde in dit exploratief vooronderzoek. Belangrijker dan een verhoging in de *schoolse prestaties* lijkt *schoolse interesse* door te wegen. Als de vrijwilliger regelmatig informeert naar het schoolse leven, en zich samen met zoon of dochter buigt over het schoolwerk, dan is dat al heel wat. Op basis van de data is het wel niet duidelijk of we kunnen spreken van een duurzame impact. Wordt er in deze gezinnen daarna meer tijd uitgetrokken om het studiegebeuren een plaats in het gezin te geven? Worden schoolse administratie en contacten beter opgevolgd? wordt er sneller bijkomende uitleg aan betrokken leerkrachten gevraagd Kunnen kinderen (meer) zelfstandig met schooltaken aan de slag? Ziet of heeft het gezin meer mogelijkheden om het studiegebeuren een plaats te geven in het gezin? Zijn drempels om bijkomende uitleg aan leerkrachten of ander onderwijspersoneel weggewerkt? Weten ouders welke stappen ze kunnen zetten om schoolse administratie op te volgen? Weten ze met wie en op welke manier ze daarover contact kunnen opnemen? Lukt het om de schoolse administratie op te volgen? Staat de school open voor de vragen van de ouders? Dat zijn maar enkele vragen en dimensies van impact waar een vervolgonderzoek een licht op zou kunnen werpen.

Een paar respondenten **ervaren een kloof** tussen hun school(in)competentie en die van de vrijwilliger. Vermoedelijk speelt ook hier de jeugdige leeftijd van een aantal vrijwilligers mee. Een student wordt beschouwd als iemand die weet wat het is in Vlaanderen of Brussel te studeren. Ouders benadrukken



de expertise van de vrijwilliger en onderstrepen daarmee (in)direct hun eigen machteloosheid inzake schoolse zaken (o.a. door onvoldoende taalbeheersing, of onvoldoende studie te hebben genoten).

Fiona: *“De vrijwilligers hielden zich bezig met school op een manier dat me niet lukte. De kinderen willen me soms iets vertellen van wat er op school is gebeurd. Maar aangezien ik niet zo goed ben in het Nederlands, kunnen ze het niet op dezelfde manier met me delen dan met de vrijwilliger. Als ze hun huiswerk meebrachten konden ze tegen de vrijwilliger zeggen: ‘Hier, dit is wat we vandaag hebben geleerd. Wist je dit? Ken je dit? Mijn leerkracht heeft me dit verteld. Dit gebeurde ooit in België. Ken je dit verhaal?’ De kinderen hebben dan heel wat vragen waarmee ik ze niet kan helpen. Ik heb moeilijkheden met het Nederlands. Ik kan het niet op dezelfde manier uitleggen dan de vrijwilliger.”*

Christy: *“Ik heb niet gestudeerd, de vrijwilliger wél. Ze weet veel meer dan mezelf hoe het is om hier op te groeien. Daarom zei ik altijd tegen mijn dochter dat ze naar de vrijwilliger moest luisteren. Ze weet veel. Ze weet het beter.”* Later in het gesprek komt Christy hier nogmaals op terug: *“Mijn dochter zit nu in het eerste middelbaar en ze heeft geen goede resultaten behaald. Ze zegt: ‘Ik heb hulp nodig’, maar ik kan haar niet helpen. Ze zegt: ‘Waarom heb je niet gestudeerd, dan kon jij me helpen?’ Maar ik vertrouw mijn dochter aan niemand toe omdat ik bang ben dat haar iets overkomt. Mijn dochter is altijd bij me, ze gaat niet weg met vriendinnen of speelt met niemand. De vrijwilliger was een vriendin voor haar. Een moeder is niet zoals iemand anders in het leven van een kind. Een moeder kan nooit de vriendin zijn voor de dochter. Ze kan een moeder zijn, maar geen vriendin. Wat de vrijwilliger kon met dat schoolwerk kan ik niet.”* Fiona: *“We blijven de ouders maar er zijn dingen die we niet kunnen, zaken die we niet weten. Deze vrijwilligers gaan hier naar school. Ze weten waarmee ze bezig zijn. Ze beschikken over de juiste vaardigheden.”*

## Ondersteuningsstop

Na de afronding van het ondersteuningstraject is het duidelijk dat, op een ouder na, al de ouders te kennen geven dat de **vrijwilliger** wordt **gemist**. In de eerste plaats door de kinderen, zeker tijdens de vaste bezoekenmomenten, in de tweede plaats door de ouders.

Anna: *“Mijn zoontje mist de vrijwilliger. Elke vrijdag vraagt hij: komt de vrijwilliger? Wanneer komt hij terug?”* Hanna: *“De kinderen vragen naar Sarah. Komt Sarah? Komt Sarah niet? Ze zouden graag hebben dat ze nog steeds elke week langskomt. Maar door de afstand is dit nog moeilijker geworden. Vorige week is ze nog eens langsgesproken. Het was een fijn terugzien.”*

Fiona: *“Wanneer de vrijwilliger er niet meer was, zei iedereen: ‘normaal kwam ze nu langs’. Het voelde alsof het huis incompleet was. Normaal gebeurde er altijd iets, maar nu waren we vrij, er was geen vrijwilliger. Het voelde leeg. We missen hen.”*

Dina: *“Ik begreep wel dat er een contract met Domo was, dat de ondersteuning uiteindelijk eens moest stoppen. Ik heb de vrijwilliger ervaren als een vriendin.”*

Ouders begrijpen dat het ondersteuningstraject eens moet aflopen, maar er heerst bij enkele respondenten onduidelijkheid over de duur van de ondersteuning. In principe is de frequentie en de duur van de ondersteuning afhankelijk van de behoefte en noden die het gezin aangeeft en wordt deze informatie bij de toeleiding of opstart meegedeeld aan de gezinnen. Enkele ouders verwijzen naar een **ondersteuningstermijn** of een **leeftijdsgrens** die niet strookt met de gangbare ‘op de noden afgestemde’ aanpak.

Fiona: *“De vrijwilligers blijven maar een jaar bij een gezin. Ik keek na mijn eerste ervaring uit om iemand nieuw te leren kennen. De coördinator kwam langs en vertelde me dat ik een andere vrijwilliger kon krijgen. Kort daarop kwam er iemand nieuw en ook zij was heel, heel goed.”* Later in het gesprek komt Fiona hier nogmaals op terug: *“Fiona: “Als Domo al iets moet verbeteren, is het dat*

*gegeven dat een vrijwilliger maar een jaartje bij een gezin mag blijven. Ik zou graag hebben dat een vrijwilliger langer bij ons kan blijven, dit zou beter zijn, een jaartje is zo kort. Het duurt toch altijd even voor een volgend persoon gewend is aan jouw gezin, en jouw gezin aan hem/haar. Het duurt even voor ze begrijpen wat er gaande is. Je moet ook kunnen omgaan met een nieuw persoon. Een jaartje is dus echt wel kort.”*

*Joke: “Mijn zoontje is negen jaar en dat is te oud voor de begeleiding van Domo, ik was anders wel graag verder gaan. Gelukkig komt de vrijwilliger af en toe nog op bezoek, zelfs nu met corona. We zien elkaar dan op het pleintje om wat te babbelen. Ze kent mijn zoontje al van toen hij in de buggy zat en nu is hij zo groot.” Christy: “Nu komt er niemand omdat mijn dochter 12 jaar is geworden. Ze bieden geen hulp meer als je kind in het middelbaar zit.”*

Meer dan vrijwilligers lijken ouders de voornaamste vragende partij om de opgestarte MGO, met ‘hun’ vrijwilliger (die ze nu vertrouwen, die goed met de kinderen kan omgaan, enzovoort), voort te zetten. In hoeverre de **empowermentsgedachte** doorwoog bij de beslissing om in onderling overleg een traject te beëindigen is niet te beoordelen. Ouders verwijzen naar concrete motieven om de toenmalige ondersteuning te stoppen (bijv. een verhuis of een vrijwilliger die een stapje terug zette).

*Inge: “We vertelden de vrijwilliger dat we aan het zoeken waren naar een nieuwe woning. De kinderen wouden naar een stad verhuizen, zoals Brussel of Antwerpen. Mechelen hebben we ook bezocht maar die stad leek ons toch nog een beetje te rustig. Eenmaal we verhuisden, was het natuurlijk gedaan met de bezoeken. Omdat ik ziek was, was het laatste bezoekje zelfs niet doorgegaan. Maar de kinderen hebben wel telefonisch afscheid kunnen nemen. We zijn dan wel verhuisd, maar we gaan de vrijwilliger nooit vergeten.”*

*Dina: “Op het einde kwam de vrijwilliger minder vaak langs. Ik dacht dat de vrijwilliger het niet meer zo leuk vond om langs te komen, maar ik durfde het haar niet te vragen. Toen ik haar daarna een keertje aan de bushalte zag, dus nadat de ondersteuning ten einde was, reageerde de vrijwilliger heel ontwijkend, vond ik. Dat was niet zo fijn. Ik denk dat de vrijwilliger is gestopt omdat ze haar eigen problemen had.”*

Hoewel er wel degelijk sprake is van ‘impact’ (zie infra) en deze detectie van (veer)kracht vermoedelijk heeft meegespeeld in het laten uitdoven van de ondersteuning, kunnen we geen uitspraak doen over de mate waarin de gezinnen terug of meer greep kregen op hun eigen situatie en hun omgeving.

Exemplarisch voor een harmonieuze ondersteuningsstop – die doet vermoeden dat er, in dit gezin, voldoende veerkracht werd ervaren om de bezoeken te laten uitdoven – is de anekdote van Evy: *“Op het einde van het traject met de vrijwilliger hebben we een afscheidsfeestje voor haar georganiseerd. Dat vonden mijn kinderen ook fijn om te doen. Op deze manier konden ze aan haar laten zien hoe graag ze in haar nabijheid waren. We hebben haar ook een bloemetje gegeven en een cadeautje. Ik heb haar ook geholpen met haar stageproject. Ik vond het fijn om haar te helpen.”*

We mogen de impact van de **coronacrisis** op de ondersteuning en plotse ondersteuningsstop van gezinnen in een kwetsbare situatie niet onderschatten. De opvolging van de lockdowns zorgde ervoor dat de ondersteuning in sommige gezinnen ofwel tot nader orde ‘on hold’ werd gezet, ofwel werd voortgezet maar een meer digitale of telefonische invulling kreeg. Deze ‘nieuwe’ invulling is sterk van invloed op de duur en intensiteit van het vrijwilligerscontact. Sommige vrijwilligers en gezinnen proberen in de publieke ruimte af te spreken (zie supra), maar zowel duur als intensiteit van deze ontmoetingen staan doorgaans op een (veel) lager pitje dan voorheen, met blijvende ondersteuningsvragen als gevolg.

Dina: *“Ja, het gaat nu moeilijker, zeker tijdens de winterperiode. Je kan nergens naartoe en je mag geen bezoek ontvangen. Enkel mijn papa komt langs. Ik heb wel veel aan zijn hulp. Helaas zie ik mijn vriendinnen niet regelmatig.”* Inge: *“De pandemie maakt ons verdrietig. De kinderen hebben het moeilijk. Ze kunnen hun vrienden niet zijn, of naar de MacDonalld’s gaan.”* Hanna: *“Het is voor mij moeilijk. Door Corona heb ik weinig contacten. Ik kan ook niet met andere mama’s of papa’s praten als ik samen met de kinderen op een speelplein of in een park ben. Door Corona houdt iedereen afstand. Het is veel veranderd. Ik heb ook niet veel contact met mijn familie want de meeste wonen ver weg.”*

Anna: *“Door de pandemie komt de vrijwilliger niet meer langs, maar hij probeert ons aan een laptop te helpen. Op die manier krijgt mijn zoon de kans om verder te leren. De coördinator heeft ons op het hart gedrukt dat we niet vergeten zijn. Van zodra het mag, komt er terug iemand langs. We wachten er op.”*

Christy: *“We hadden dus nog contact, maar dan via de telefoon. Mijn dochter kon via WhatsApp soms hulp vragen maar dit was eerder beperkt.”* Evy: *“Sinds corona hebben we minder contact. Voornamelijk via Whatsapp.”* Joke: *“Via whatsapp gebeurt er nog regelmatig communicatie, ook praat mijn zoontje nog vaak over de vrijwilligers. Ze doen ook videocalls en dan zegt mijn zoontje aan de vrijwilliger: “wanneer corona gedaan is, moet jij nog eens koffie komen drinken”. Ze zijn twee vrienden geworden.”*

Britt: *“Door de lockdown heeft de vrijwilliger niet meer de nodige ondersteuning kunnen geven. Wel nog via telefonisch contacten, maar ik had niet verwacht dat deze periode zo lang ging duren.”*

Hanna: *“Door de lockdown hebben wij de vrijwilliger hier ook één keer gezien. Het moet september of oktober zijn geweest. Ze is ons komen opzoeken. Maar meestal is het via Whatsapp. Heel af en toe sturen we iets. Soms stuurt de vrijwilliger iets van kaartjes door naar de kindjes via Whatsapp. En zij tekenen dan iets voor haar.”*

Anna: *“Het zou mooi zijn moest er nog iemand langskomen. Om te spelen met mijn zoontje in het park. Om samen met hem Nederlands te praten. Door de pandemie vielen mijn Nederlandse lessen weg. Maar ook om me te helpen de kinderen op te vangen. Ik werk in shiften. Het is niet makkelijk.”*

Ook na het beëindigen van het ondersteuningstraject geven een aantal ouders aan, naast de vrijwilliger te missen en voornamelijk vanuit emotionele overwegingen (een ‘klik te voelen’, een ‘vriend’ te hebben gemaakt) de ondersteuning met hem/haar graag verdergezet te zien worden, wel nog wat (gratis, laagdrempelige) hulp met de kinderen te kunnen gebruiken, waarbij niet noodzakelijk expliciet naar Home-Start wordt gewezen.

Christy: *“Ik betaal nu bijlessen voor mijn dochter en die zijn niet goedkoop. Als Domo niet gestopt was met mijn dochter te ondersteunen had ik nooit bijles moeten zoeken. Die bijlessen hebben een enorme impact op mij. Zeventig euro per week is niet gemakkelijk voor mij als alleenstaande.”* Inge: *“Mijn zoontje volgt nu logopedie. Die persoon meent het goed, maar doet haar ding op haar eigen tempo, en nu ja, daarna stopt het. Dat is toch anders. De vrijwilliger was anders. En het is ook niet goedkoop.”* Hanna: *“Ik sta ondertussen terug op de wachtlijst bij Domo. Het zou fijn zijn om in het weekend terug buitenactiviteiten met de kinderen te doen. Maar voor de vrijwilliger was deze afstand te ver. De kinderen hebben veel energie en door mijn problemen met mijn rug is het moeilijk om veel activiteiten met hen te doen.”* Inges’ partner: *“Ik denk dat, als de vrijwilliger sneller was gekomen, we niet zo snel naar het buitenland waren verhuisd. Misschien waren we wel in België gebleven. We missen het nu wel: iemand die ons en de kinderen helpt. Nu gaat ons zoontje naar logopedie maar dat kost veel geld.”*

*En een logopedist is een professional, die houdt zich niet bezig met ‘diepe steun’. De vrijwilliger deed de dingen vanuit zijn hart. Dat maakt toch een verschil.”*

*Dina: “Het huishouden runnen en daarnaast bezig zijn met de kinderen is moeilijk voor me. Ik ben blij dat ik binnenkort mag beginnen werken, maar ik ben ook angstig. Krijg ik alles goed geregeld? Ik krijg daarbij wel hulp van het OCMW. Domo hoeft niet terug te komen maar ik ben blij dat het OCMW me helpt. Ik heb wel nog steeds hulp nodig.” Evy: “Ik heb op dit moment geen nood aan verdere ondersteuning van Domo. Ik geef de kans aan andere gezinnen om beroep op Domo te doen.”*

## Ondersteuningsdomeinen

De feitelijk verstrekte ondersteuning speelde zich af op volgende (niet hiërarchisch gerangschikte) terreinen: huiswerkbegeleiding, indirecte huishoudelijke steun, kindgerichte (buiten)activiteiten, opvoedingsondersteuning, luisterbereidheid, en empowerment. Merk op dat netwerkactivatie, -verbreding of -betrokkenheid geen onderdeel van deze oplistings maakt. Dit betekent niet dat vrijwilligers geen stimulansen gaven aan betrokken gezinnen om deelgenoot te worden van diverse netwerken (de buurt, sport- en verenigingsleven, school, enzovoort). Integendeel, dit item weegt door in de paragraaf ‘impact ondersteuning (zie infra).

De data geven te kennen dat in alle betrokken gezinnen reeds een zekere **onderwijscultuur** heerste: elke ouder vindt (het goed doen op, meedraaien op) school belangrijk. Indicatief hiervoor is dat ouders eerst vragen aan de vrijwilliger om zich samen met de kinderen te richten op het schoolwerk alvorens er mag worden gespeeld, of de komst van de vrijwilliger gebruiken als symbolische ‘stok achter de deur’ om de kinderen aan het werk te krijgen (zie supra). In zekere zin was het voor een aantal ouders vanzelfsprekend dat de vrijwilliger zich boog over het schoolwerk - een evidente nood geworteld in een perceptie van ouderlijke incompetentie (die op zijn beurt dan weer samenhangt met een gebrekkige kennis van de Nederlandse (onderwijs)taal). Bij een gezin verzorgde de vrijwilliger de educatieve ondersteuning verder tijdens de pandemie door, samen met zijn coördinator, ervoor te zorgen dat het zoontje een laptop kreeg.

*Anna: “Elke vrijdag kwam de vrijwilliger langs om mijn zoon te helpen bij zijn huiswerk. Daarna nam hij mijn zoon mee naar het park.”*

*Inge: “Wanneer de vrijwilliger langskwam, hielp hij de kinderen met studeren.” Fiona: “De kinderen hadden nood aan iemand die naast hen kwam zitten, zodat ze zich konden concentreren op school.”*

*Fiona: “Ik ben niet zo goed in het Nederlands. De kinderen bewaarden hun vragen tot de vrijwilliger kwam. Als ze er was, vroegen ze haar wat ze niet begrepen op school. Daarna speelden ze samen. Dankzij de vrijwilliger waren de kinderen mee met school.”*

*Anna: “Door de pandemie komt de vrijwilliger niet meer zoveel langs, maar hij probeert ons aan een laptop te helpen. Op die manier krijgt mijn zoon de kans om verder te leren.”*

Vrijwilligers draaiden ook mee in het **huishouden**. Niet als huishoudelijke hulp, maar gericht op het welzijn van de gezinsleden/ouders. Bijvoorbeeld door zich bezig te houden met de kinderen op momenten dat de ouder huishoudelijk werk wil verrichten. De lijn tussen huishoudelijke steun en hulp is bij tijden evenwel poreus: een vrijwilliger stak kinderen in bed, een andere paste op de kinderen zodat de ouder naar de winkel kon, maar een laatste vrijwilliger bijvoorbeeld zag het ‘oppassen’ minder goed zitten als de ouder in kwestie terzelfdertijd wou bijslapen.

Britt: *“De vrijwilliger speelde met de kinderen terwijl ik ondertussen het huishouden deed, of ze hielp me om de kinderen in bad te doen. Door de hulp van de vrijwilliger kon ik me even terugtrekken. De kinderen waren toen ook nog jonger en vrij aanhankelijk, dus als ze wakker waren was ik altijd met hen bezig. Ik kon in het huishouden bijvoorbeeld niets doen. Dankzij de steun van de vrijwilliger lukte me dat wel.”* Dina: *“De vrijwilliger speelde al eens met de kindjes, zodat ik wat kon opruimen of koken.”*

Fiona: *“Wanneer de vrijwilliger er was, kon ik soms naar de winkel gaan. Als je iedereen altijd moet meenemen naar de winkel, willen ze alleen maar dingen kopen. Dankzij Domo kon ik even naar de winkel en paste de vrijwilliger op de kinderen.”*

Greet: *“Wanneer ik heel moe was van de slapeloze nachten dan vroeg ik wel eens aan de vrijwilliger om op mijn kind te passen zodat ik wat kon bijslapen maar dat zag ze ook niet zitten. Op dat moment had ik daar niet zoveel aan”.*

Alle respondenten gaven aan hoe ondersteunend ze het vonden dat ‘hun’ vrijwilliger bijna elk bezoek zoveel **kindgerichte activiteiten** ondernam. Zoals Britt het stelt: *“Een beetje ravotten, een beetje zot doen, écht spelen.”* de Vrijwilligers introduceerden educatief materiaal in het gezin (een speelmat, speelgoed, gezelschapsspelletjes, prent- en leesboekjes), gingen daarmee aan de slag, speelden in en rond het huis met de kinderen (o.a. verstoppertje, zingen, voetballen), of namen de kinderen mee buitenshuis (naar de bioscoop, de dierentuin, een pretpark of naar het huis van de vrijwilliger, schaatsen, winkelen enz.). De respondenten waardeerden dat tijdens zulke uitstapjes een vrijwilliger exclusieve aandacht gaf aan hun kind(eren), en zo goed overweg kon met hun kind(eren), wat een positief effect had op het gemoed van de ouder –.

Britt: *“De vrijwilliger kwam naar hier en ze nam dan leesboekjes en ze las dan voor, voor de kinderen en die vonden dat heel leuk of ze speelde met het speelgoed samen met hen. Een beetje ravotten, een beetje zot doen, echt spelen.”* Christy: *“Ze bracht gezelschapsspelletjes en speelgoed mee. Ze speelden samen spelletjes.”*

Fiona: *“Ze spendeerde heel wat de tijd met de kinderen, ze speelden met elkaar. De kinderen speelden graag verstoppertje met de vrijwilliger. Ze zongen ook vaak, of deden aan sport. De kinderen gingen graag skaten met de vrijwilliger. De vrijwilliger kon dat goed ... Ze danste ook goed. Wanneer de vrijwilliger kwam, deden de kinderen aan sport.”* Inge: *“Ons huis had een tuin en de vrijwilliger speelde er in met mijn zoontje. Ze voetbalden dan wat.”*

Hanna: *“De vrijwilliger was zeer lief voor ons. Haar aanwezigheid gaf me meer ademruimte. Ze zorgde voor een rustgevoel. Ze kon heel erg goed overweg met de kindjes. Ze had ook veel meer energie dan mij. Ze deden meestal een buitenactiviteit. De kindjes vonden dat ook heel erg fijn.”* Christy: *“De vrijwilliger speelde niet alleen met mijn dochter, of deed niet enkel huiswerkbegeleiding. Ze was oprecht bekommerd om mijn dochter.”*

Fiona: *“Telkens de vrijwilligers langskwamen waren de kinderen enthousiast. Ik voelde me rustig. Ze zorgde voor een goede, rustige sfeer.”*

Christy: *“De vrijwilliger ging met mijn dochter naar de cinema, schaatsen, winkelen. Ze kwam tijd doorbrengen met mijn kind. Haar de wereld leren kennen. Ze bleef lang, ze kwam in de namiddag en bleef tot 's avonds laat.”* Christy: *“De vrijwilliger die daarna kwam nam mijn dochter soms mee naar huis en ze deden daar leuke dingen. Ze zijn ook eens samen naar de dierentuin geweest. Mijn dochter vond het heel leuk.”* Hanna: *“De kindjes waren ook een keertje naar Plopsaland gegaan met de vrijwilliger. Het was echt een toffe ervaring. Voor de kindjes, want zoals ik zeg, de vrijwilliger is veel actiever dan ik, dus als we buitenactiviteiten doen, begeleidt ze de kindjes heel goed. Omdat ik heb*

*heel veel last van mijn rug, ik kan niet te lang zitten.” Dina: “Soms ging de vrijwilliger met de kinderen naar de Quick. Dat vonden ze wel fijn.”*

De bovenstaande activiteiten kunnen moeilijk losgekoppeld worden van **opvoedingsondersteuning** in de brede zin van het woord. Een aantal activiteiten onderscheiden zich door een meer activerend karakter. Ze nodigen de ouders uit om (toen en in de toekomst) mee te doen en af en toe met de kinderen buiten te komen, of om (verder) te reflecteren op een opvoedingsaspect: bijvoorbeeld (het nu van) samen lezen, of een verbreding van het disciplineringsrepertoire van een ouder, of een vrijwilliger die een voorbeeldfunctie ten aanzien van het kind aanneemt. Ook het Nederlands spreken wordt tijdens deze kindgerichte activiteiten verder gestimuleerd.

*Anna: “Of ik nog mijn zoontje naar het park ga, nu de vrijwilliger niet langer langskomt? Jawel. Soms. Op een zaterdag. Wanneer ik kan, neem ik hem mee naar het park. Maar mijn zoontje wil iemand om mee te spelen, iemand die hij vertrouwt. Ik had goede afspraken met de vrijwilliger. Eerst het schoolwerk, dan mocht hij mijn zoontje meenemen naar het park. Dan waren ze enkele uren weg en daarna kwamen ze terug.”*

*Anna: “De vrijwilliger bracht twee pakketjes mee. In het eerste pakket zat een speelmat. Het tweede pakket bestond uit boeken. Dankzij de vrijwilliger heb ik leesboeken om samen met mijn zoon te lezen. Ik denk dat het wel belangrijk is om samen met jouw kinderen te lezen.”*

*Joke: “De vrijwilliger heeft ook anderhalf jaar met mijn man ‘gewerkt’. Hij was gevraagd om mijn man te helpen in de opvoeding van ons zoontje. De opvoeding in België is anders dan deze in Afrika. Mijn man kon dus wat ondersteuning gebruiken. In Afrika straffen ze vaak door te slaan en de vrijwilliger heeft mijn man geleerd dit niet op deze manier te doen. Hij gaf de vader alternatieven en tips, zoals: elkaar aankijken, te straffen door in de hoek te zetten, en ook om veel te praten met elkaar.*

*Christy: “De vrijwilliger vertelde veel over haar studies. Ze verklaarde herhaaldelijk tegen mijn dochter hoe belangrijk school wel niet is. Door studeren kan je alles bereiken, zei ze altijd. Niet door rond te hangen op straat of om te gaan met slechte vriendinnen. Ze heeft ook gewaarschuwd van ruzies op school, dat mijn dochter zich daarbij niet mag bemoeien en neutraal moet blijven. Ze gaf haar raad over jongens, roken, drinken. Ze zei dat ze voorzichtig moest zijn en niet moest gaan experimenteren. Ze vertelde ook dat ze zelf deze dingen vermeed. De vrijwilliger was een voorbeeld voor mijn dochter. Ze keek naar haar op.”*

*Fiona: “Je ziet de kinderen steeds meer Nederlands gebruiken. Het komt eruit. Ik had een kind met taalproblemen. Het Nederlands was moeilijk voor hem, maar dankzij de hulp van Domo komt het er uit.”*

Zoals eerder vermeld, is het niet mogelijk om de ‘helende waarde’ van de informele gesprekken tussen vrijwilliger en ouder verder of verdiepend te ontrafelen, maar het mag duidelijk zijn dat een aantal vrijwilligers inzetten op **empowerment**: luisteren naar ouders en deze uit hun schelp laten komen, of ouders meer bewegen richting een goede band met zichzelf en hun kinderen of toeleiden naar en warm maken voor relevante gemeenschapsdiensten.

*Dina: “Ik had goede gesprekken met de vrijwilliger. Dankzij deze gesprekken durfde ik contact opnemen met de school.” Evy: “Ze luisterde naar me en gaf me advies. De vrijwilliger spoorde me aan om meer dingen voor mezelf te doen.” Hanna: “Als ik vragen had of ik in een moeilijke situatie zat, dan waren wij ook samen om te kijken wat ik moest doen. Ze probeerde om mij te helpen.”*

Evy: *“Ik ben nu meer actief bezig met de kinderen. De kinderen ervaren me nu als een actieve en betrokken mama. Het gaat goed met me, beter dan voorheen. Ik weet nu hoe ik structuur moet brengen in het huishouden en hoe ik de kinderen kan helpen met hun huiswerk. Bij mijn dochter moet ik er wel achter zitten. Alleszins draag ik nu beter zorg voor mezelf. Zo ben ik opnieuw gaan sporten. Ik ben ook opnieuw mijn theoretisch rijexamen gaan afleggen.”*

Anna: *“De vrijwilliger zorgt ervoor dat het contact met het OCMW niet verwatert. Hij telefoneert het OCMW af en toe, of neemt me mee naar het loket. In de toekomst ga ik er een paar keer op mijn eentje naartoe.”* Greet: *“De stap zetten om buiten te komen was daardoor minder groot. We zijn eens gaan wandelen. De vrijwilliger had nog administratieve zaken in orde te brengen en toen is ze meegewandeld naar dat gemeentelijk kantoor. Nu ken ik de weg.”* Dina: *“De vrijwilliger telefoneerde met het CLB, en nam me mee naar een afspraak, maar nu verzorg ik zelf die contacten.”*

## Impact ondersteuning

Hierboven werd het onderscheid tussen ‘effect’ (een makkelijker te traceren gevolg van een ondersteuning) en ‘impact’ (een invloed van een ondersteuning) niet zo ‘hard’ gemaakt. Een impact heeft evenwel in tegenstelling tot een effect meer een blijvend karakter, verwijst naar iets dat ‘kleeft’ aan de gezinnen, dat een blijvend potentieel draagt. Ter herinnering: we zien deze invloedssfeer meer contributief dan causaal. De ervaren ondersteuning kan weliswaar doorwegen in de perceptie geholpen te zijn, maar deze ervaring maakt in de meeste gevallen onderdeel uit van een proces waar verschillende elementen en ‘spelers’ bij betrokken zijn. We zien dat bij Anna, die aangeeft binnenkort deeltijds terug op de arbeidsmarkt te komen, “mede dankzij de hulp van Domo” (o.a. de coördinator (vrijwilliger?) die sollicitatiebrieven mee opstelde en verstuurde), en dus erkentelijk is naar de verkregen steun, maar deze verandering in haar leven niet oorzakelijk legt bij het doorlopen ondersteuningstraject.

Naast een aantal ouders die nu **makkelijk(er) contact houden met school en andere gemeentelijke instanties** en een respondent die duidelijk aangeeft sterker in te zetten op **zelfzorg** en **een goede ouder-kind relatie** (zie supra), zijn bij verschillende gezinnen een van de kinderen, dankzij de hulp van Home-Start (de lokale coördinator die de drempel van het lidgeld weggomde), niet alleen ingeschreven bij een **sportvereniging of jeugdbeweging**, maar participeert dit jongen of meisje ook nog steeds met veel zin en enthousiasme. Anna: *“Dankzij Domo is mijn zoon ingeschreven bij de scouts. Elke zaterdag gaat hij naar de scouts om te spelen. Domo hielp ons bij de inschrijving.”* Christy: *“De vrijwilliger heeft ervoor gezorgd dat mijn dochter Taekwondo kan doen. Domo heeft me geholpen met het lidgeld te betalen.”*

Een paar respondenten merkten een blijvende verbetering op in het actieve en rebelse **gedrag**, of net de gesloten **houding**, van hun **kind**, zowel thuis als op school.

Anna: *“Het gedrag van mijn zoon is verbeterd. Vroeger was hij zeer actief, nu is hij rustiger en meer beleefd. De vrijwilliger leerde mijn zoon hoe hij zich moest gedragen.”*

Fiona: *“De verandering die ik zie is dat de kinderen nu meer spreken. Vroeger spraken ze alleen met leerkrachten en leerlingen. Daarnaast zagen ze niet veel andere personen. Er kwamen niet veel blanke mensen naar ons huis, ze hadden geen blanke vriendjes die naar ons huis kwamen. Iedereen die langs kwam, had dezelfde kleur als ons. Bij de vrijwilliger zeiden ze: ‘die heeft dezelfde kleur als onze leerkracht’, ‘we hebben nu een vriend van een andere kleur’. Ze konden ook thuis Nederlands spreken, net als op school. Dus werden ze geïntroduceerd in een andere cultuur. Ze konden het verschil*

*opmerken. En van het een kwam het ander. Ze spreken nu op straat ook andere mensen aan, in het Nederlands.”*

*Christy: “De vrijwilliger was rustig en had een zachte stem. Mijn dochter heeft die rust van haar overgenomen. De vrijwilliger heeft mijn dochter positief beïnvloed. Ze was open en spontaan. Ze hadden ook vaak diepgaande gesprekken. Ze gaf mijn dochter tips over hoe ze moest reageren en zo. Ze gaf haar tips over hoe om te gaan met haar vader. Ze zei altijd tegen mijn dochter dat haar vader ziek was en dat ze zich niet moest aantrekken van wat hij allemaal beweerde. Dat was hij niet die sprak, dat was de ziekte. Het hielp mijn dochter om een en ander een plaats te geven.”*

*Fiona: “Het was duidelijk dat mijn zoontje problemen had met studeren. Praten in de klas, vragen stellen: hij was wat verlegen, maar door de contacten met Domo bloeide hij open. Ze drukten hem op het hart: ‘als je iets te zeggen hebt, mag je het zeggen.’ Hij was eerst nog wat verlegen om het woord te nemen in de klas. Hij had ook problemen met te studeren. Dat is nu beter. Zijn leerkracht zegt: ‘Hij is de beste jongen in de klas.’ Hij is open. Hij weet wat hij moet doen. Door te werken in kleine groep, thuis met Domo, kon hij zijn spreekangst de baas. Hij is nu een van de besten uit de klas. Ik was bezorgd toen de leerkracht zei: ‘Hij spreekt niet zoveel. Hij doet zijn huiswerk niet.’ Ik vroeg me af wat er gaande was. Ik verklaarde veel, sprak over de problemen waar hij doorging. Domo zat naast hem, sprak met hem. Ze studeerden een beetje, daarna speelden ze. Mijn zoontje werd open, werd vrij. Dus het helpt. Het helpt heel veel.”*

Op basis van de data kunnen we niet uitmaken in hoeverre respondenten hun **sociaal netwerk** in sterke mate is geactiveerd dan wel is toegenomen. We maken hierbij abstractie van ‘ouders de weg wijzen naar de juiste instanties’. Dergelijke ondersteuning is wel degelijk gebeurd (zie supra). We focussen in deze alinea meer op het (kwantitatief, kwalitatief) uitbouwen van het sociaal netwerk rondom iemand. Denk bijvoorbeeld aan een beter contact met burens of aan een uitgebreidere vriendenkring.

Een ouder gaf aan dat de vrijwilliger haar zoontje regelmatig meenam naar zijn grootvader (zie supra). Dezelfde ouder geeft mee dat de vrijwilliger haar zoontje af en toe meenam voor een ‘sleep-over’, en later deze ouder en kind meenam naar een familiefeestje. We stellen m.a.w. vast dat minstens één vrijwilliger zijn eigen netwerk (tijdelijk) verbond aan het gezin.

*Joke: ““De vrijwilliger nam mijn zoontje ook mee naar zijn opa.” ... “De vrijwilliger wou dat mijn zoontje bleef overnachten maar dat mag niet van Domo. Soms doen we het zonder dat Domo is verwittigd, daarom ben ik een beetje bang. Maar als mijn zoontje en de vrijwilliger dan terugkomen, is hij zo gelukkig. Dat is wel leuk.” ... “Voor mij was meegaan naar het familiefeestje van de vrijwilliger niet nodig maar de vrijwilliger is vriendelijk dus zeg ik toe. De vrijwilliger komt ons oppikken met de wagen en brengt ons naar een groot feest. We waren daar wel de enige twee zwarten. Maar mijn zoontje werd door iedereen goed opvangen. Het was heel leuk.” ... “De petekindjes van de vrijwilliger werden ook al eens betrokken tijdens speelmomenten.”*



## 4. Generieke conclusies

De geïnterviewde ouders zijn geen afspiegeling van de populatie ouders die MGO ontvangen. Toch leiden bovenstaande onderzoeksbevindingen tot volgende voorzichtige conclusies.

- Zelfreflectie: ouders nemen makkelijk abstractie van/reflecteren makkelijk over hun **huidige gezinssituatie** waarbij volgende **toeleidende factoren** terugkeren: *beperkt sociaal netwerk, mindere taalbeheersing, beperkt (arbeids)inkomen, geen of moeilijke aansluiting op de arbeidsmarkt, mentale kwetsbaarheid* – het is evenwel niet zo dat uit deze reflectie steeds aansluitende ondersteuningsnoden worden geformuleerd ('dominantie' van het kindgerichte)
- Aanmelding: via school, kinderopvang, OCMW, sociaal netwerk
- Vaderbetrokkenheid: **vaders**, indien aanwezig tijdens het ondersteuningstraject, lijken (minstens initieel) **minder in beeld** dan moeders
- Ondersteuningsvraag: **initiële verwachtingen** van ouders dragen bijna altijd een **kindgericht** element in zich
- Ondersteuningsvraag: ouders geven aan te begrijpen dat MGO georganiseerd door Home-Start breder is dan **studie- en huiswerkbegeleiding** maar deze behoefte, dus de verwachting naar schoolse begeleiding, is wel sterk aanwezig
- Ondersteuningsvraag: een respondent gaf aan de vrijwilliger/studente te kunnen helpen met haar stageproject, en wat voor goed gevoel het haar en haar kinderen gaf
- Traject: de **structurele frequentie van de bezoeken** (wekelijks, minimum 1 dagdeel) wordt door ouders als positief ervaren; een meer dynamische frequentie wordt daarentegen als minder positief gepercipieerd
- Beeëindiging: langs de kant van de **vrijwilligers**: *gezinsuitbreiding, veranderende gezinsdynamiek (cf drukte), overlijden familielid, voortzetting studie, verhuis, instroom op arbeidsmarkt*
- Beeëindiging: langs de kant van de **gezinnen**: *verhuis, ontevredenheid over feitelijke ondersteuning, pandemie/lockdown*
- Beeëindiging: langs de kant van de **organisatie**: detectie van *empowerment, voldoende 'kracht' in het gezin aanwezig*
- Vrijwilligers: **jonge (studerende) vrijwilligers** stromen (sneller?) om diverse persoonlijke redenen (zie supra) uit, waardoor gezinnen terug op een wachtlijst belanden – deze wachtlijst,

hoewel soms oplopend tot enkele maanden, wordt door ouders niet als 'lang' of 'problematisch' gepercipieerd

- Vrijwilligers: beschikken over een **energieke, positieve uitstraling** – een 'glas half vol' houding aan de dag leggen – blijkt door te wegen in een (succesvolle) ethische houding om (snel) in iemands gezinsleven te worden opgenomen
  
- Coördinatoren: **bekommernissen** kunnen signaleren bij een coördinator, en omgekeerd, een coördinator die tijdens het ondersteuningstraject **langsgaat bij of contact houdt met** gezinnen, zijn activiteiten die ouders als sterk ondersteunend ervaren
- Coördinatoren: de ondersteuning van een coördinator strekt zich voornamelijk uit over *administratieve, materiële, emotionele, en arbeidsactiverende domeinen*
  
- Ouders: beoordelen de ondersteuning positief *als de kinderen* zich gesteund voelen
- Ouders: risico op het ervaren van **een kloof** tussen hun school(in)competentie en deze van de vrijwilliger, waardoor (school)begeleiding kan opschuiven naar een ('student')vrijwilliger die geacht wordt de 'leiding' te nemen over het educatieve domein, dit risico lijkt gekoppeld te zijn aan onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal
  
- Feitelijke ondersteuning: de ondersteuning van de vrijwilliger strekt zich voornamelijk uit over *huiswerkbegeleiding, huishoudelijke steun bieden, materiële ondersteuning* (speelmat, gezelschapsspelletjes, laptop, prent- en leesboekjes) en *financiële ondersteuning* (tussenkost bij inschrijvingsgeld verenigingsleven), *kindgerichte (buiten)activiteiten ondernemen, opvoedingsondersteuning, luisterbereidheid en ouders als ouders benaderen, en sociale aansluiting stimuleren*
- Feitelijke ondersteuning: bij ouders is er reeds een **schoolcultuur** aanwezig, maar heerst(e) er een taalbarrière
- Feitelijke ondersteuning: ouders hebben er behoefte aan dat **de kinderen** even van hen worden '**overgenomen**' (cf. indirecte huishoudelijke ondersteuning)
- Feitelijke ondersteuning (uitlichting): ouders stimuleren **uitstapjes met kinderen**
  
- Impact ondersteuning: aanwezige **schoolcultuur in het gezin** wordt bestendig
- Impact ondersteuning: geslotenheid van kinderen, alsook 'wild' **gedrag**, neemt af
- Impact ondersteuning: kinderen participeren in **sportverenigingen** en **jeugdbewegingen**
- Impact ondersteuning: **relevante instanties** raadplegen ('er naartoe stappen') wordt makkelijker (CLB, school, OCMW, logopedie)
- Impact ondersteuning: indicatie dat het gezin tenminste tijdelijk wordt verbonden aan **het netwerk van de vrijwilliger**; onduidelijk in hoeverre het netwerk van een gezin (vrienden- en kenniskring, bijvoorbeeld, of relevante 'connecties') in sterke mate kwantitatief dan wel kwalitatief toeneemt
  
- Ondersteuningstraject: potentieel spanningsveld '**vriend aan huis**'-insteek vs. '**big brother**'/'**big sister**'-praktijk

- Ondersteuningstraject: potentieel spanningsveld 'duur en frequentie traject afhankelijk van **noden**' vs. 'traject afgebakend in **tijd**'
- Ondersteuningstraject: potentieel spanningsveld 'stop door **empowerment**' vs. 'stop door **praktische** reden(en)'
  
- Tips, adviezen, suggesties van ouders: nadenken over optrekken van de leeftijdsgrens
- Tips, adviezen, suggesties van ouders: nadenken over optrekken van wekelijkse bezoekfrequentie
- Tips, adviezen, suggesties van ouders: structureel organiseren van ontmoetingsmomenten met andere Home-Start gezinnen

## 5. Aanbevelingen

### Naar een gedragen visie op (sociale) verandering

We merken op dat de werkveldvraag een zekere versnelling met zich meebracht. De reflex om het impactvraagstuk te reduceren tot de vraag: ‘hoe moeten we (onze) impact meten?’ is weliswaar begrijpelijk maar te direct. Het is aangewezen om, eerst, **verder op begrip te brengen hoe elke betrokken organisatie (sociale) verandering begrijpt** om pas daarna, in tweede instantie, te bepalen wat impact betekent om, in een laatste fase, een bepaald meetinstrument te kiezen/te ontwikkelen. Hoewel deze aanbeveling uitnodigt tot een andere aanbeveling, namelijk organisaties stimuleren om een veranderingstheorie (ToC of Theory of Change) te gebruiken als fundament voor impactevaluatie, aarzelen we om deze aanbeveling hard te maken. Een ToC is, hoewel uiterst vruchtbaar, ook arbeids- en tijdsintensief.

De vraag die hierbij hoort is:

‘Waarom doen we wat we doen?’

Een voorbeeld ter verduidelijking: Home-Start beschouwt het opbouwen van een sociaal netwerk als één van de gewenste veranderingen van een ondersteuningstraject. Idealiter kan elk gezin, dankzij en na de ondersteuning, terugvallen op (meer) mensen in de eigen omgeving. Daarvoor hanteert de organisatie grosso modo drie strategieën: de gezinsleden aansluiting laten vinden bij de leefwereld van de vrijwilliger, de gezinsleden aansluiting laten vinden bij hun eigen woon- en leefomgeving, en als organisatie samenwerkingen met andere sociale partners opzetten om het vangnet rond het gezin te vergroten. Deze visie op (sociale) verandering, op wat men als organisatie graag anders ziet bij de betrokken gezinnen, is meer gericht op netwerkvergroting en -stabilisatie dan bijvoorbeeld op taalbeheersing, huiswerkbegeleiding, of arbeidsactivatie. Op die zaken mag een vrijwilliger weliswaar inzetten maar ze staan in de ‘mission statement’ niet primair vermeld. De suggestie is hierbij overigens niet dat een organisatie MGO op zoveel mogelijk (sociale) veranderingen *tegelijk* dient in te zetten. De veronderstelling is eerder dat, naast het delen van universele principes, elke organisatie (tot zelfs regionale onderafdeling) gericht op MGO eigen accenten legt. Deze accenten kleuren de visie op (sociale) verandering in sterke mate in.

### Naar een zuivere definitie van impact

Het begrip ‘impact’ wordt, net zoals de begrippen ‘effecten’, ‘resultaten’, en ‘doelen’, makkelijk in de mond genomen maar verdient een precieze definitie. Een heldere definitie omlijnt het (verdere) onderzoekskader en bakent de verwachtingen van stakeholders af. Doorheen dit onderzoeksproces werd beroep gedaan op de bijdrage van Berghmans & Vandenabeele (2021) om een onderscheid te maken tussen ‘effecten’ (cf resultaten en gevolgen die voortvloeien uit de verkregen steun van vrijwilliger en organisatie) en ‘impact’ (cf een bredere invloed op iemands bestaan, zowel op korte, middellange als lange termijn). Het onderzoeksverslag maakt duidelijk dat een rigide onderscheid tussen beide termen in de praktijk moeilijk te bewaren valt maar dat een (grondige en continue) reflectie over de term ‘impact’ aangewezen is. Een interessante denkoefening hierbij is in hoeverre het nodig en werkbaar is **de definitie van de term ‘impact’ gelijk te trekken** voor alle (betrokken) organisaties die voorzien in mobiele gezinsondersteuning. Het gebrek aan een gezamenlijke visie van

de term impact en dus ook van wat men tracht te bereiken als verandering, zou immers kunnen zorgen voor de nodige verwarring, zowel wat betreft 'wat' er moet geëvalueerd/bevraagd worden als 'hoe' dat dient te gebeuren (cf de methode die peilt naar de doeltreffendheid van de ondersteuning).

## Naar een kwaliteitsvolle impacttool

De insteek van dit vooronderzoek was 'ex post', d.w.z. na het einde van een ondersteuningstraject. De opzet van dit vooronderzoek heeft ons een aantal belangrijke leerpunten opgebracht:

De **opgestelde vragenlijst** is nooit neutraal maar **stuurt in belangrijke mate** welke soort en aspecten van impact aan de oppervlakte verschijnen. Expliciteren van volgende vragen is noodzakelijk:

- Hoe werd de vragenlijst opgesteld?  
Een impactmeter moet eenvoudig en laagdrempelig zijn voor zowel afnemer als respondent(en). Het afnemen (cf. dataverzameling) mag niet te veel tijd in beslag nemen, net zoals het verwerken van deze gegevens (cf. analyse en interpretatie). Idealiter geeft de tool een goed zicht op zowel de achtergrond van het gezin als de doorgemaakte ontwikkelingen tijdens (en na?) de ondersteuning. Een drie- tot vijftal items kunnen onderverdeeld worden in een aantal bredere componenten, bijvoorbeeld netwerk(en) (m.a.w. sociaal netwerk uitbreiden), opvoedingsondersteuning (m.a.w. groeien en opnemen van ouderrol), mentaal welzijn (m.a.w., geloof in eigen kunnen), enzovoort. Bovendien maakt een impactmeter, afhankelijk van item en component, best onderscheid tussen enerzijds 'zuiver' observatorische activiteiten (wat er werd en wordt ondernomen) en belevingen/ondervindingen/reflecties hierop.
- Welke items en componenten werden er in opgenomen?  
Tijdens het vooronderzoek kwamen narratieve vragen (Meest Significante Verandering, Sensemaker) centraal te staan. Verwacht werd dat er heel wat relevante anekdotes, ervaringen, verhalen, ... op een laagdrempelige manier zouden gesprokkeld worden. Dat bleek minder het geval. Deels zal de vraagstelling nog beter 'op begrip' worden gebracht, maar deels kan men ook concluderen dat de gespreksleidraad wellicht teveel leunde op open vraagstelling. De uiteindelijke impactmeter zal vermoedelijk bestaan uit een werkbare mix tussen open en gesloten items.
- Hoe werden respondenten uitgekozen?
- Wie heeft de impactmeting(en) afgenomen?  
Een aantal aandachtspunten die we, vanuit het vooronderzoek, een toekomstige interviewer die zich waagt aan een retrospectief interview kunnen meegeven: gedetailleerder informeren naar de toenmalige als huidige gezinssituatie, gedetailleerder informeren naar de precieze wachttijd van een gezin voor het ondersteuningstraject en eventueel 'tussen' vrijwilligers, explicieter doorvragen naar initiële verwachtingen, behoeften en noden, alsook in hoeverre en de wijze waarop deze zijn verwachtingen en noden zijn ingelost, doorvragen naar wat er nu allemaal goed gaat in het leven van ouder(s) en kind(eren) (net zoals hun notie van 'goed gaan'). Daarbij komt dat de vrijwilliger misschien niet de aangewezen persoon blijkt om de 'impact' van zijn/haar ondersteuning te meten.
- Werd tijdens het hele traject dezelfde meter gebruikt?
- Wanneer werden er impactmeting(en) afgenomen?

- Denk bijvoorbeeld aan de situatie van het gezin voor de ondersteuning (hun 'baseline'). Die mag, volgend op dit vooronderzoek, nog een stuk gedetailleerder, zodat een voor/na-vergelijking vergemakkelijkt wordt. Ook niet onbelangrijk: bepaalde soorten impact zijn pas na verloop van tijd waar te nemen, en omgekeerd is het mogelijk dat niet alle impactselementen een 'duurzaam' karakter hebben. In dat opzicht zijn de aard van de vragen en het moment waarop ze worden gesteld, bepalend. Hoe en door wie werden deze data geanalyseerd?
- Welke gevolgen werden er aan deze analyse gegeven?

De **tien afgenomen gesprekken** – waarbij negen van de tien respondenten goede herinneringen aan Home-Start Domo overhouden – volstaan in feite niet om over transfereerbare resultaten (patronen ...) te spreken. Een antwoord op de volgende vraag dringt zich op:

hoeveel respondenten zijn er nodig om in algemene termen over impact te kunnen spreken?

## 6. Bijlagen

### Bijlage 1. Thema projectwerking (volwassentraject Gezinswetenschappen)

#### **Welke impact heeft de werking van Home-Start op gezinnen en vrijwilligers?**

Home-Start Vlaanderen biedt als vrijwilligersorganisatie laagdrempelige en gratis ondersteuning aan gezinnen met jonge kinderen in kwetsbare situaties. Een vrijwilliger gaat wekelijks een paar uurtjes langs en ondersteunt het gezin met huiswerk van de kinderen, het zoeken van een hobby, het oefenen van het Nederlands, een spelletje spelen of iets anders op vraag van het gezin. Deze gezinnen worden meestal aangemeld door het OCMW of door de school. Een begeleiding duurt ongeveer een jaar.

Het uitgangspunt is een kracht- en oplossingsgerichte aanpak, waarbij kinderen, jongeren en ouders hun sterke kant en sociale netwerk weten te benutten.

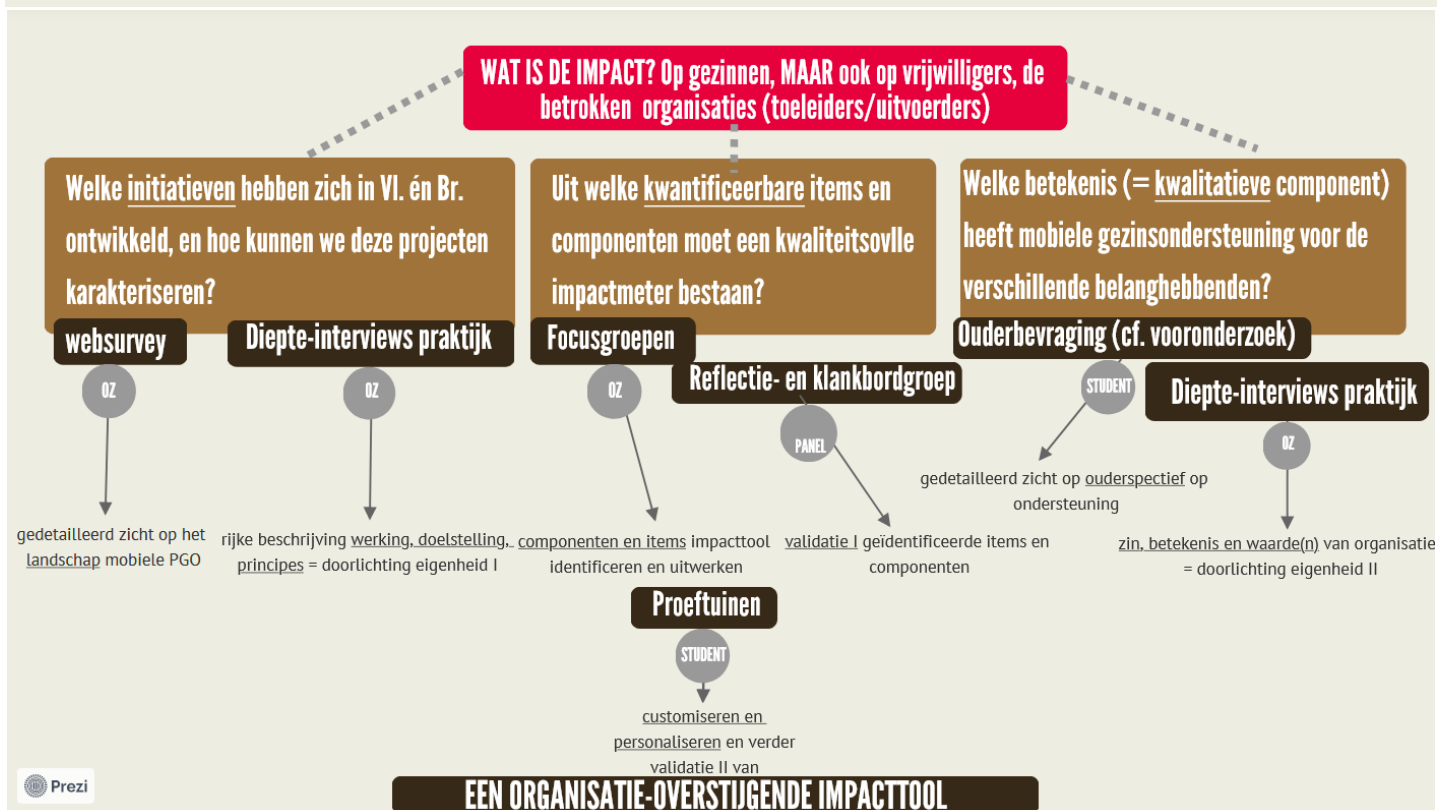
De taak van een coördinator bestaat eruit om samen met zijn/haar collega's vrijwilligers te werven, op te leiden en te begeleiden, kennis te maken met gezinnen en een goeie matching te maken tussen gezinnen en vrijwilligers. Verder onderhoudt deze verschillende lokale partnerschappen met o.m. het Huis van het Kind.

Gedurende Projectwerk II gaan we aan de slag met volgende werkveldvraag: welke impact heeft onze werking op gezinnen en vrijwilligers?

Hoe wordt de komst van een vrijwilliger ervaren, welke veranderingen worden er opgemerkt (zowel door het gezin zelf, als de vrijwilliger, als de doorverwijzer), welke werkpunten zijn er nog om gezinnen en vrijwilligers beter te kunnen begeleiden ... In samenwerking met diverse Home-Start afdelingen werpen we m.a.w. een kritische blik op de werking.

Studenten die zich hiervoor engageren krijgen een inkijk op hoe een organisatie als Home-Start Vlaanderen werkt. Tijdens één van de lessen zal er eveneens over de landgrenzen heen gekeken worden naar gelijkaardige organisaties, en hoe zij zich organiseren.

## Bijlage 2. Posterpresentatie 'verdediging' PWO-preproposal impacttool voor mobiele gezinsondersteuning.





## Bijlage 3. Bachelorproefonderwerp mobiele gezinsondersteuning

### Gezinsondersteuning aan huis: wat is (me) dat?

Home-Start, De Katrol, StapSteen en Le Petit Vélo Jaune bieden als vrijwilligersorganisaties laagdrempelige en gratis ondersteuning aan gezinnen met jonge kinderen in kwetsbare situaties. Een vrijwilliger gaat wekelijks een paar uurtjes langs en ondersteunt het gezin met huiswerk van de kinderen, het zoeken van een hobby, het oefenen van het Nederlands, een spelletje spelen of iets anders op vraag van het gezin. Deze gezinnen worden meestal aangemeld door het OCMW of door de school. Een begeleiding duurt ongeveer een jaar. Het uitgangspunt is een kracht- en oplossingsgerichte aanpak, waarbij kinderen, jongeren en ouders hun sterke kant en sociale netwerk weten te benutten.

De werkveldvraag “Welke impact heeft de werking van een ‘vriend aan huis’ op gezinnen (maar ook op de vrijwilligers zelf)? wordt uitgediept door middel van doorleefde (a.d.h.v. als stage meedraaien in een organisaties) en doorgesproken (a.d.h.v. informele gesprekken maar ook diepte-interviews) cases (= ondersteuningstraject bij een gezin).

Profiel student:

- een student(e) die (vrijwillige) stage wil lopen in een organisatie die preventieve mobiele gezinsondersteuning verstrekt en zijn/haar bachelorproef daaraan wil koppelen
- de student(e) is geïnteresseerd in de werking van mobiele gezinsondersteuning, is benieuwd naar de impact van hun werking op gezinsleden, vrijwilligers, toeleiders
- de student ziet het als een uitdaging om in zo’n organisatie mee te draaien, om verder te werken aan een reële praktijkvraag en kan zich een reeds lopend onderzoek(sproces) snel eigen maken

## Bijlage 4. Gespreksleidraad exploratief vooronderzoek

### IMPACTMETING ONDERSTEUNING VRIJWILLIGER OP HET GEZINSLEVEN (DOOR EEN BEVRAGING VAN EEN OUDER)

#### Achtergrond

---

Bij de start van het interview wordt gevraagd of het **gesprek opgenomen** mag worden. Het staat ouders vrij te weigeren. Deze opname is nodig voor het verwerken van deze informatie en zal **anoniem** opgeslagen en bewaard worden door de onderzoekers. Niemand anders dan de onderzoekers én medewerkers van de organisatie – vrijwilligers én coördinatoren – zullen met de informatie aan de slag gaan.

**Bedoeling** is om verschillende uitgeschreven gesprekken naast elkaar te leggen en te kijken of er verbanden kunnen gelegd worden. Er wordt op zoek gegaan naar zaken die de ondersteuning kunnen verbeteren. Ouders worden op de hoogte gebracht van de onderzoeksresultaten aan de hand van een **brochure**.

Er wordt verduidelijkt dat het gesprek los staat van de **verkregen ondersteuning** en ook de kans op **verdere ondersteuning** niet in de weg staat. Integendeel, een vraag naar verdere ondersteuning mag gesteld worden én zal zijn weg vinden naar de organisatie.

Het **informed consent** document wordt overlopen. Er wordt aan de ouder gevraagd dit document te ondertekenen.

De gespreksleidraad is semigestructureerd en bestaat uit een kapstok met **hoofdvragen**. Soms zal het nodig zijn om **bijvragen** te stellen, bijvoorbeeld wanneer *verheldering* (d.m.v. een anekdote of voorbeeld) of *verdieping* (d.m.v. een uitklaring gebruikte woorden) aangewezen is, wanneer de ouder moeilijk zelf op verhaal komt... De interviewer kan de ouder stimuleren door vragen te stellen als “Kan u hier iets meer over vertellen?” “Kan u hier soms een voorbeeld van geven?”. De interviewer zorgt ervoor dat alle vragen voldoende (concreet) behandeld worden.

Belangrijk is dat de interviewer zich niet uitsluitend laat leiden door de gespreksleidraad. M.a.w., de beste informatie wordt verkregen door een actieve luisterhouding en de mate waarin de interviewer kan inspelen op de antwoorden van de ouder. Hij/zij kan hiervoor verschillende doorvraagtechnieken toepassen:

- Stimuleren of uitnodigen om verder te vertellen. “En toen, ah zo, ...”
- De vraag nog eens te stellen op een andere manier.
- Papegaaien. Herhaal letterlijk wat de respondent heeft gezegd en voeg eraan toe: “begrijp ik dat goed?”
- Samenvatten. “Als ik het goed begrijp vind je .... Wat ik het zo goed samen?”
- Expliciet doorvragen. Bijvoorbeeld: “Dus je hebt toen een moeilijke periode meegemaakt. Wat was dan juist zo moeilijk? Kan je een voorbeeld geven?, ...”

#### Inleidende vraagjes

---

Om de ouder wat op zijn/haar gemak te brengen en de bevraging te starten, begint het interview met enkele **inleidende vragen**. Enkele algemene, persoonlijke vragen over de ouder zijn/haar

gezinssituatie kunnen eventuele zenuwen wegwerken. Zo wordt de ouder in een open houding gebracht waardoor hij/zij zich comfortabeler voelt om informatie te verstrekken.

Standaard vragenlijst:

- Hoe gaat het met jou/jullie (tijdens corona)?
- Hoe ziet je gezin eruit (partner, kinderen)? Wie woont hier allemaal? Wie helpt u in het gezinsleven?
- Hoe oud zijn je kinderen?
- Hoe heette de vrijwilliger die langskwam?
- ...

De omkadering van het onderzoek wordt hieronder integraal uitgeschreven. De interviewer dient zich deze inleiding wel nog eigen te maken. Vermijd een tekst voor te lezen, het is voor interviewer én geïnterviewde aangenamer ‘al vertellend’ enige (onderzoeks)context mee te geven. Verweef persoonlijke toetsen (bijvoorbeeld, eigen motieven om aan de opleiding te beginnen, eigen redenen om te kiezen voor deze werkveldvraag) in de uitleg. Dat maakt de inleiding meer authentiek.

*“Ik zal beginnen met mezelf even kort voor te stellen. Ik volg de opleiding Gezinswetenschappen in Schaarbeek.. Tijdens deze opleiding leren we wat het betekent gezinnen, partners en kinderen te ondersteunen. Dit doen we onder meer door in kleine groepen een onderzoek uit te voeren.”*

*“Daarvoor werken we samen met verschillende organisaties. Zij vragen of studenten mee willen denken. Zo vraagt Domo zich af wat er goed en minder goed werkt in de ondersteuning. Ze willen te weten komen of hun vrijwilligers een verschil maken en hoe ze dat dan precies doen.”*

*“Hiervoor hebben we jouw hulp nodig. Ik wil samen met jou op zoek gaan naar wat er goed en minder goed werkt bij DOMO. Dat kan ons en DOMO helpen om de ondersteuning te verbeteren. Je bent één van de ouders aan wie we een aantal vragen stellen. Als een vraag niet duidelijk is of als je een vraag niet wil beantwoorden, dan mag je me steeds onderbreken.”*

*Graag had ik dit gesprek opgenomen (via een recorder, applicatie ...) dan moet ik niet alles noteren en kan ik beter naar je luisteren. De opname wordt niet met anderen gedeeld en wordt na de verwerking gewist. Als je liever geen opname hebt, doen we dit niet. In plaats daarvan neem ik dan notities. Het gesprek zal anoniem worden behandeld – jouw naam kan je vervangen door een voorkeursnaam (met welke naam wil je dat we naar jou verwijzen?) en de namen van de mensen rondom je worden geschrapt zodat het onmogelijk wordt antwoorden terug te koppelen aan jouw specifieke situatie.”*

*“Enkel mijn medestudenten, en de onderzoekers die ons begeleiden gaan met jouw geanonimiseerd gesprek aan de slag. We leggen de anonieme gesprekken naast elkaar leggen om te kijken hoe de verschillende ouders de ondersteuning ervaren hebben. We leggen enkel de bevindingen aan de medewerkers van DOMO voor.”*

*“In de maand december stuur ik je de uitgeschreven tekst van het gesprek op. Zo kan je het gesprek nog eens rustig nalezen en me laten weten of ik jouw woorden correct heb weergegeven. Ik zal je hiervoor opbellen. Je kan op dat moment ook nog opmerkingen of aandachtspuntjes meegeven of me vragen bepaalde stukjes uit het gesprek te schrappen. Als je dat wilt, wordt je verder op de hoogte gehouden van het onderzoek. Volgend jaar krijg je dan een brochure waarin de resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd. Er wordt dan contact met je opgenomen om de resultaten te overlopen.”*

*“Alvorens we het toestemmingsdocument overlopen, waarin je met een handtekening de toestemming geeft om met jouw persoonlijk verhaal aan de slag te gaan, wil ik nog even verduidelijken dat dit gesprek de kans op verdere ondersteuning niet wegneemt. Als je graag opnieuw met DOMO wil samenwerken, zal ik de vraag doorgeven aan de coördinator.”*

In wat volgt zal in **vijf thema's** worden stilgestaan bij de ouder zijn/haar positieve en negatieve ervaringen met Domo. (later nog uit te werken). Met dit interview proberen we aan de hand van

**persoonlijke ervaringen, verhalen en voorbeelden** zicht te krijgen op wat er goed en minder goed werkt in de ondersteuning van gezinnen. Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het ene antwoord is niet beter dan het andere. Het enige wat telt is dat de ouder zich vrij voelt om zijn/haar verhaal te vertellen.

Tijdens de inleidende vraagjes is er gepolst naar de naam van de vrijwilliger. Deze naam vindt zijn ingang in de rest van de vragen: “Toen Piet langskwam ...”, “Was er een klik tussen jou en Piet”, ... Zo worden onpersoonlijke termen als vrijwilliger en ondersteuner vermeden.

Om te vermijden dat de systematische bevraging van de ouder, zijn/haar partner én de kinderen de ‘flow’ (= natuurlijke vlotheid) uit het gesprek haalt, helpt het om de vraag op een andere manier te stellen: “Was dit hetzelfde voor jouw man/vrouw?”, “Wat zouden jouw kinderen hierop zeggen, denk je?”, “Was dat voor hen ook zo?”, ...

### **Insteek I: Afgelegd traject**

---

- Het is alweer een tijdje geleden dat [naam vrijwilliger] langs kwam. We weten dat zo’n bezoeken soms goed, soms niet goed, lopen. Hoe heb jij en jouw gezin deze bezoeken ervaren?
  - Wat liep er goed?
  - Wat liep er niet zo goed?
- Wat verwachtte jij van de ondersteuning van [naam vrijwilliger]? Wat stelde jij jou daarbij voor?
- Wat verwachtte jouw [man, vrouw] van de ondersteuning van [naam vrijwilliger]? Wat stelde hij/zij zich daarbij voor?
- Wat verwachtte het kind/de kinderen van de ondersteuning van [naam vrijwilliger]? Wat stelde(n) hij/zij/ze daarbij voor?
- Hoe verschilden deze verwachtingen met hoe de bezoeken *in de praktijk* liepen? Zo ja, wat was er anders dan verwacht? Wat verliep er anders?
- Hoe heb jij *het einde* (of plotse wegvallen) van de bezoeken van [naam vrijwilliger] ervaren?
- Hoe heeft jouw [man, vrouw] *het einde* (of plotse wegvallen) van de bezoeken van [naam vrijwilliger] ervaren?
- Hoe heeft jouw kind/hebben de kinderen *het einde* (of plotse wegvallen) van de bezoeken van [naam vrijwilliger] ervaren?
- Hoe heb jij de periode *na de bezoeken van [naam vrijwilliger]* ervaren? Viel het bijvoorbeeld op dat [naam vrijwilliger] niet meer langs kwam? Zo ja, waar merkte jij dit aan?
- Hoe heeft [jouw man, vrouw] de periode *na de bezoeken van [naam vrijwilliger]* ervaren?
- Hoe heeft jouw kind/hebben de kinderen de periode *na de bezoeken van [naam vrijwilliger]* ervaren?
- Hoe gaat het *nu* met jou?
- Hoe gaat het *nu* met jouw [man, vrouw]?

- Hoe gaat het *nu* met jouw kind/de kinderen?

## **Insteek II: Relatie met de vrijwilliger**

---

[De uitdrukking ‘een klik hebben met iemand’ kan voor sommige ouders vreemd klinken. Je vervangt dan ‘een klik hebben’ met ‘een goede match’. Verklarende bijvragen kunnen zijn: “Voelde je meteen goed bij [naam vrijwilliger]? Hoe kwam dat, denk je?”]

- Was er een klik tussen [naam vrijwilliger] en jezelf? Wat maakte dat die klik er (niet) was, denk je?
- Was er een klik tussen [naam vrijwilliger] en jouw [man, vrouw]? Wat maakte dat die klik er (niet) was, denk je?
- Was er een klik tussen [naam vrijwilliger] en jouw kind/de kinderen? Wat maakte dat die klik er (niet) was, denk je?
- Is er *doorheen de bezoeken* een (nog betere) band gegroeid tussen [naam vrijwilliger] en jou? Hoe is die band (verder) gegroeid? Welke ervaringen of momenten zorgden ervoor dat het (alsnog/beter) klikte? Was het, bijvoorbeeld, iets dat [naam vrijwilliger] zei of deed? Lag het aan zijn/haar manier van doen, de houding die hij/zei aannam?
- Is er *doorheen de bezoeken* een (nog betere) band gegroeid tussen [naam vrijwilliger] en jouw [man, vrouw]? Hoe is die band (verder) gegroeid? Welke ervaringen of momenten zorgden ervoor dat het (alsnog/beter) klikte? Was het, bijvoorbeeld, iets dat [naam vrijwilliger] zei of deed? Lag het aan zijn/haar manier van doen, de houding die hij/zei aannam?
- Is er *doorheen de bezoeken* een (nog betere) band gegroeid tussen [naam vrijwilliger] en jouw kind/de kinderen? Hoe is die band (verder) gegroeid? Welke ervaringen of momenten zorgden ervoor dat het (alsnog/beter) klikte? Was het, bijvoorbeeld, iets dat [naam vrijwilliger] zei of deed? Lag het aan zijn/haar manier van doen, de houding die hij/zei aannam?
- Zou je gewild hebben dat [naam vrijwilliger] nog *iets anders* had gedaan? Heb jij of één van jouw gezinsleden *iets gemist* in de ondersteuning? Bleef je soms wat op jouw honger zitten of was alles naar wens?

## **Insteek III: impact ondersteuning (focus op meest significante verandering)**

---

- Als je terugblijkt op de periode dat [naam vrijwilliger] aan huis kwam, wat was dan volgens jou een belangrijke **positieve verandering** die jij, jouw [man, vrouw] of het kind/de kinderen doormaakte?
  - Waarom vind je deze verandering zo positief?
  - Hoe is deze verandering precies tot stand gekomen? Hoe ging het er vroeger aan toe? Hoe gaat het er nu aan toe? Hoe komt het, volgens jou, dat het nu beter loopt?
- Als je terugblijkt op de periode dat [naam vrijwilliger] aan huis kwam, wat was dan volgens jou een belangrijke **negatieve verandering** die jij, jouw [man, vrouw] of het kind/de kinderen doormaakte?
  - Waarom vind je deze verandering zo negatief?

- Hoe is deze verandering precies tot stand gekomen? Hoe ging het er vroeger aan toe? Hoe gaat het er nu aan toe. Hoe komt het, volgens jou, dat het nu slechter loopt?

#### **Insteek IV: impact ondersteuning (brede focus op ervaringen)**

---

[Het antwoord op volgende vraag kan aansluiten/overlappen met wat een ouder in bovenstaande insteek reeds heeft verteld. Indien de ouder verwijst naar een positieve/negatieve verandering uit de bovenstaande rubriek, maak dan duidelijk dat dit OK is en vraag door op die ervaring]

“Vertel over een moment of ervaring dat jij, jouw partner, jouw kinderen, ... had met [naam vrijwilliger], tijdens of na een bezoek. Zo'n moment kan positief of negatief zijn. Het is een moment of ervaring waarbij jij of één van jouw gezinsleden werd geraakt. Iets dat jou of de andere(n) altijd zal bijblijven. Zo'n moment of ervaring dat een verschil heeft gemaakt, positief of negatief. Beschrijf deze ervaring of moment in geuren en kleuren. Wat gebeurde er? Wat herinner je jou nog? Werd er iets speciaals gezegd of iets bijzonders gedaan? Denk hier gerust even over na.”

#### **Insteek V: tevredenheid**

---

[Op basis van het verloop van het gesprek zou er reeds een inschatting kunnen gemaakt worden van antwoorden op volgende vragen. De interviewer doet er goed aan de vragen, waar nodig, te parafraseren: “Je vertelde dat ... betekent dit dan dat je, in het algemeen, (niet) tevreden bent over ...”]

- Ben je tevreden over [naam vrijwilliger]? Waarom wel/niet?
- Ben je tevreden over [naam] coördinator, dus de persoon die in het begin bij je langskwam? Waarom wel/niet?
- Ben je tevreden over de Domo-ondersteuning? Waarom wel/niet?
- Zou je, met alles wat je nu weet, opnieuw ondersteuning aan huis willen hebben? Waarom (niet)?

#### **Afsluiting**

---

De ouder wordt hartelijk bedankt voor de deelname. Er wordt gevraagd hoe het interview voor hem/haar was verlopen. Er wordt gepolst of er nog vragen zijn, of de ouder iets (bijvoorbeeld, een thematiek) miste in het interview, of hij/zij alles heeft gezegd wat hij/zij wou zeggen, ... Er wordt gevraagd of de ouder op de hoogte wil gehouden worden van de bevraging. Er wordt verwezen naar het inleidend gesprekje: ervaart de ouder nieuwe noden en wil hij/zij graag dat de interviewer deze vraag naar ondersteuning meeneemt en doorgeeft aan de lokale Domo-coördinator?

[Het zou best kunnen dat bij deze afronding de ouder nog bijkomende informatie of topics aanhaalt die verwijzen naar de eerder gestelde vragen. Bij sommige ouders gebeurt dat als de opname nog loopt, bij andere ouders situeert zich dat op het moment dat de opname gestopt wordt. In het laatste geval kan je de opname niet opnieuw starten (cf. voor ouders kan het einde van de opname staan voor het wegvallen van een drempel). Je kan wel nog noties nemen (bv. in steekwoorden), die dan best zo snel mogelijk na het interview uitgeschreven worden.]

## Bijlage 5. *Sjabloon consent document*

Beste

Middels deze mail geef ik het kenniscentrum gezinswetenschappen toestemming om de gegevens, zoals aangegeven in **het ondertekende toestemmingsformulier in bijlage**, over mij te verwerken. Het betreft gegevens die door een student gezinswetenschappen over mij werden genoteerd en opgenomen. Het betreft gegevens die direct door mij versterkt zijn of voortkomen uit analyses.

Ik geef toestemming voor deze gegevensverwerking onder de volgende primaire voorwaarden:

- Ik ben correct geïnformeerd door de student gezinswetenschappen over de gegevens die over mij worden verwerkt. Dit betekent dat duidelijk wordt uitgelegd welke gegevens over mij worden verzameld en voor welke doeleinden deze gegevens worden gebruikt.
- Gegevens worden bewaard in het kader van een onderzoek en zolang het kenniscentrum gezinswetenschappen ze nodig heeft voor dit onderzoek. Nadien worden ze verwijderd.
- De toestemming kan op elk moment ingetrokken worden.

Met vriendelijke groet

[naam respondent]

## Bijlage 6. Anonieme rekruterings tabel Domo

Respondent	Stad	Start ondersteuning	Einde ondersteuning	Duur ondersteuning	Verstreken tijd	Taal
1	Leuven	26/02/2015	05/03/2020	± 5 jaar	± 9 m	Nederlands
2	Leuven	10/08/2017	10/04/2020	± 2 jaar, 8 m	± 8 m	Nederlands
3	Landen	08/08/2017	09/04/2020	± 2 jaar, 8 m	± 8 m	Engels
4	Leuven	15/04/2014	27/07/2020	± 6 jaar, 3 m	± 4 m	Nederlands
5	Leuven	06/11/2017	15/12/2019	± 1 jaar, 11 m	± 1 jaar	Frans
6	Leuven	13/11/2017	05/11/2019	± 2 jaar	± 1 jaar, 1 m	Engels
7	Heverlee	17/04/2018	28/09/2020	± 2 jaar, 5 m	± 3 m	Nederlands
8	Heverlee	20/12/2018	25/11/2019	± 1 jaar	± 1 jaar	Nederlands
9	Heverlee	20/01/2020	04/09/2020	± 9 m	± 3 m	Nederlands
10	Antwerpen	15/03/2018	14/07/2020	± 2 jaar, 4 m	± 4 m	Nederlands
11	Heverlee	26/10/2018	19/11/2019	± 1 jaar	± 1 jaar	Nederlands
12	Heverlee	18/12/2018	30/09/2020	± 1 jaar, 10 m	± 3 m	Frans
13	Leuven	10/01/2019	9/04/2020	± 1 jaar, 4 m	± 6 m	Nederlands
14	Beringen	November 2018	17/08/2020	± 1 jaar, 9 m	± 4 m	Nederlands
15	Aarschot	31/05/2020	19/09/2020	± 4 m	± 3 m	Engels
16	Vilvoorde	8/1/2020	7/10/2020	± 10 m	± 2 m	Frans
17	Vilvoorde	18/12/2019	6/10/2020	± 10 m	± 2 m	Frans
18	Diest	Oktober 2019	23/09/2020	± 11 m	± 2 m	Engels



## Bijlage 7. Voorbeeld logboek studenten

1. Telefonisch contact met de ouder	Student A	07-12-2020
2. Follow-up mail naar de ouder na gesprek & in bijlage informed consent form & voorbeeldvragen gesprek	Student A	07-12-2020
3. Herinnering telefoontje op dag van gesprek	Student B	18-12-2020
4. Afname gesprek & handtekenen toestemmingsformulier	Student A	18-12-2020
5. Transcriptie interview	Student B	07-01-2021 & 08-01-2021
6. Transcriptie nakijken en eventueel aanvullen	Student A	10-01-2021
7. Transcriptie , logboek en toestemmingsformulier doorsturen naar Evi & docenten	Student A	11-01-2021
8. Transcriptie doorsturen naar correspondent & begeleidend gesprek afspreken voor het nalezen en goedkeuren interview => goedkeuring gekregen van correspondent	Student B	13-01-2021
9. Transcriptie finaliseren a.d.h.v. mogelijke opmerkingen van de ouder(s)	Student B	Geen wijzingen
10. Transcriptie uploaden op Toledo :-> wordt vervangen door mailtje naar projectbegeleiders met bewijs via sms geen wijziging nodig aan transcriptie	Student B	18-01-2021
11. Gesprek (audio visueel materiaal) uploaden op Toledo	Student B	02-01-2021

## Bijlage 8. Overzichtstabel oudergesprekken

PSEUDONIEM CORRESPONDENT	GEZINS- SAMENSTELLING <sup>4</sup>	TAAL	DATUM GESPREK	FORMAT	BIJZONDERHEDEN
Anna	Alleenstaande ouder, zoon (8J) en dochter (1J 6M)	Engels	08.12.2020	Fysiek	
Britt	Alleenstaande ouder, dochter (18J), tweeling (J, M – 3J)	Nederlands	15.01.2021	Fysiek	
Christy	Alleenstaande ouder, dochter (12J)	Arabisch	18.12.2020	Telefonisch	Gesprek: Arabisch Transcriptie: Nederlands
Dina	Alleenstaande ouder, zoon (4J) en zoon (2J)	Nederlands	19.12.2020	Fysiek	Geen audiovisuele opname interview Deel van het gesprek verliep in het Engels Transcriptie: Nederlands
Evy	Partner, 5 zonen (2J, 4J, 7J, 10J, 12J)	Nederlands	20.01.2021	Digitaal	
Fiona	Partner, 2 zonen (7J, 9J)	Engels	18.12.2020	Fysiek	
Greet	Alleenstaande ouder, dochter (1J 6M)	Nederlands	17.12.2020	Digitaal	
Hanna	Alleenstaande ouder, zoon (6J 6M), zoon (5J)	Nederlands	10.01.2021	Telefonisch	
Inge	Partner, zoon (10J), zoon (13J)	Engels	10.12.2021	Digitaal	Geen audiovisuele opname interview
Joke	Alleenstaande ouder, zoon (9J)	Nederlands	16.12.2021	Fysiek, open lucht	

<sup>4</sup> Leeftijd kinderen op moment van het gesprek.

## Bijlage 9. Draaiboek ouderinterview

Beste studenten

Zoals aangekondigd tijdens onze derde bijeenkomst (zaterdag 21 november) krijgen jullie via dit mailtje concrete informatie over het **verdere verloop van het ouderinterview**. Een deel van de informatie is welgekend, een deel is nieuw.

Jullie weten dat het aantal gerekruteerde ouders niet in verhouding blijkt met het aantal studenten. Een één-op-één interactie tussen student en ouder laten we daarom los. Dit betekent dat jullie allemaal in **duo's** aan de slag gaan. Deze samenwerking komt ieders tijdsinvestering en taaklast ten goede.

Het merendeel van de duo's gaan (fysiek, online, ...) langs bij **Nederlandstalige** ouders, een minderheid van duo's gaan (fysiek, online, ...) langs bij **Engelstalige ouders**. Er is, in onderling overleg met jullie, gekozen om Franstalige ouders voorlopig niet op te nemen in het vooronderzoek.

We willen de **studenten** die zich hebben opgegeven om een **Engelstalig traject** af te leggen extra bedanken voor hun engagement. Een vertaling NED-ENG van de relevante documenten zorgt voor extra werk maar zowel Stephanie als ikzelf staan jullie bij. Zie een **volgend mailtje** voor concrete informatie hieromtrent.

Hieronder vinden jullie **een voorstel tot taakverdeling**. Het staat jullie vrij, in onderling overleg, af te wijken van dit voorstel. De grenzen tussen de diverse taken zijn poreus; een vlotte samenwerking, elkaar onderweg bijstaan waar nodig en helpen waar kan, zal het contact met de ouder en het gesprek met hem/haar ten goede komen.

<b>PERSOON A</b>	(1) <u>Telefonisch contact met ouder</u>	(4) <u>Afnemen gesprek met ouder</u>	(6) <u>Transcriptie nakijken + eventuele aanvullingen</u>	(10) <u>gesprek (audio, audiovisueel) uploaden op Toledo</u>
	<p>Inhoud gesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrokkenheid tweede student</li> <li>• Afspraken i.v.m. <u>gespreksvorm</u> (online, offline)</li> <li>• Afspraken i.v.m. <u>gespreksmoment</u> (datum, uur)</li> <li>• Aankondigen toestemmingsformulier</li> <li>• ...</li> </ul>	<p>! Eventueel inbellen van medestudent!</p> <p>! Eventueel fysieke nabijheid van medestudent!</p> <p><u>Bij fysieke aanwezigheid:</u> handtekenen toestemmingsformulier</p> <p><u>Bij online aanwezigheid:</u></p>		

		Digitale handtekening per kerend mailtje		
<b>PERSOON B</b>	<p>(2) <u>Follow-up mailtje</u> naar ouder (aan te passen naar specifieke situatie)</p> <p>! Stand van zaken doorsturen naar Stephanie en Philippe a.d.h.v. een mailtje!</p> <p>(3) <u>Herinneringstelefoontje</u> op de dag van het gesprek</p>	<p>(5) <u>Transcriptie interview</u></p>	<p>(7) <u>Transcriptie doorsturen</u> naar ouder+ begeleidend telefoontje</p> <p>Inhoud gesprek:</p> <p>Afspreken hoeveel tijd de ouder krijgt om door de transcriptie te gaan</p> <p>Afspreken hoe de ouder zijn bemerkingen geeft (via e-mail, telefonisch, combinatie)</p>	<p>(8) <u>Transcriptie finaliseren</u> a.d.h.v. mogelijke opmerkingen ouder</p> <p>(9) <u>Transcriptie uploaden</u> op Toledo</p>

Vijf algemene aandachtspunten:

- Domo heeft jullie respondent gerekruteerd. De ouder is op de hoogte van én geïnteresseerd in een gesprek. In onderling overleg zal wel nog een **passende gespreksvorm** moeten worden gekozen (in fysieke nabijheid dan wel online, telefonisch ...). Denk goed na over de gevolgen van jullie keuze voor jullie (audio, audiovisuele) opname!
- Het **gesprek** wordt door **minstens één student** afgenomen. Als de ouder het evenwel geen probleem vindt om twee studenten (digitaal) te ontvangen, kunnen jullie het gesprek met twee afnemen. Denk daarbij goed na wie welke vragen voor zijn rekening neemt!
- Indien het gesprek **via Teams** doorgaat, doen jullie er goed aan de ouder hierin te begeleiden. Er staan heel wat toegankelijke tutorials op YouTube. Bekijk deze grondig ter voorbereiding van het telefonisch gesprek zodat je de ouder goed kunt informeren over de werkwijze. Behoud de regie over het gesprek d.m.v. het zelf organiseren van een Teams meeting, de ouder als deelnemer uit te nodigen én alvast een proefmeeting te laten doorgaan!
- Houdt Stephanie en Philippe **regelmatig op de hoogte** van jullie traject. We duiden twee momenten aan maar dat mogen meer StaVaZa's zijn. We zijn er om jullie te helpen indien nodig!
- Een **sjabloon voor de transcriptie** is op dit moment nog 'in de maak'. We proberen dit zo snel mogelijk op Toledo te plaatsen.

In **bijlage** vinden jullie (a) de gespreksleidraad, (b) een voorbeeld van een follow-up mailtje, (c) het toestemmingsformulier, (d) een voorbeeld van een digitale handtekening. Deze documenten worden eveneens op Toledo geplaatst.

Aarzel niet om ons te contacteren indien je nog vragen, suggesties of bemerkingen hebt. Laat ons alvast in een kerend mailtje weten dat jullie dit mailtje, inclusief zijn informatie, hebben ontvangen.

Met vriendelijke groeten

en vooral veel succes!

Stephanie Maes & Philippe Noens

## Bijlage 10. Praatblad Le Petit Vèlo Jaune



## Bijlage 11. *Axiale codatielijst*

### AXIALE CODES

Gezinstype

Gezinsgeschiedenis

Gezinssamenstelling

Toeleader(s)

'Doorloop' ondersteuning: aantal vrijwilligers

Algemene beoordeling van verkregen ondersteuning (positief, negatief)

Redenen negatieve beoordeling ondersteuning

Redenen positieve beoordeling ondersteuning

Ouderlijke verwachtingen van ondersteuning

Ouderlijke noden (i.f.v. ondersteuning)

Ouderlijke visie op (wat) 'goede' ondersteuning (moet zijn)

Feitelijke ondersteuning: activiteiten (cf invulling ondersteuning)

Reflecties van ouders op persoon(lijkheid) vrijwilliger

Reflecties van ouders op relatie vrijwilliger-kind(eren)

Reflecties van ouders op relatie vrijwilliger-ouder(s)

Reflecties van ouders op persoon(lijkheid) coördinator

Reflecties van ouders op (onder)steun(ing) coördinator

Impact van ondersteuning op kind(eren)

Impact van ondersteuning op ouder(s)

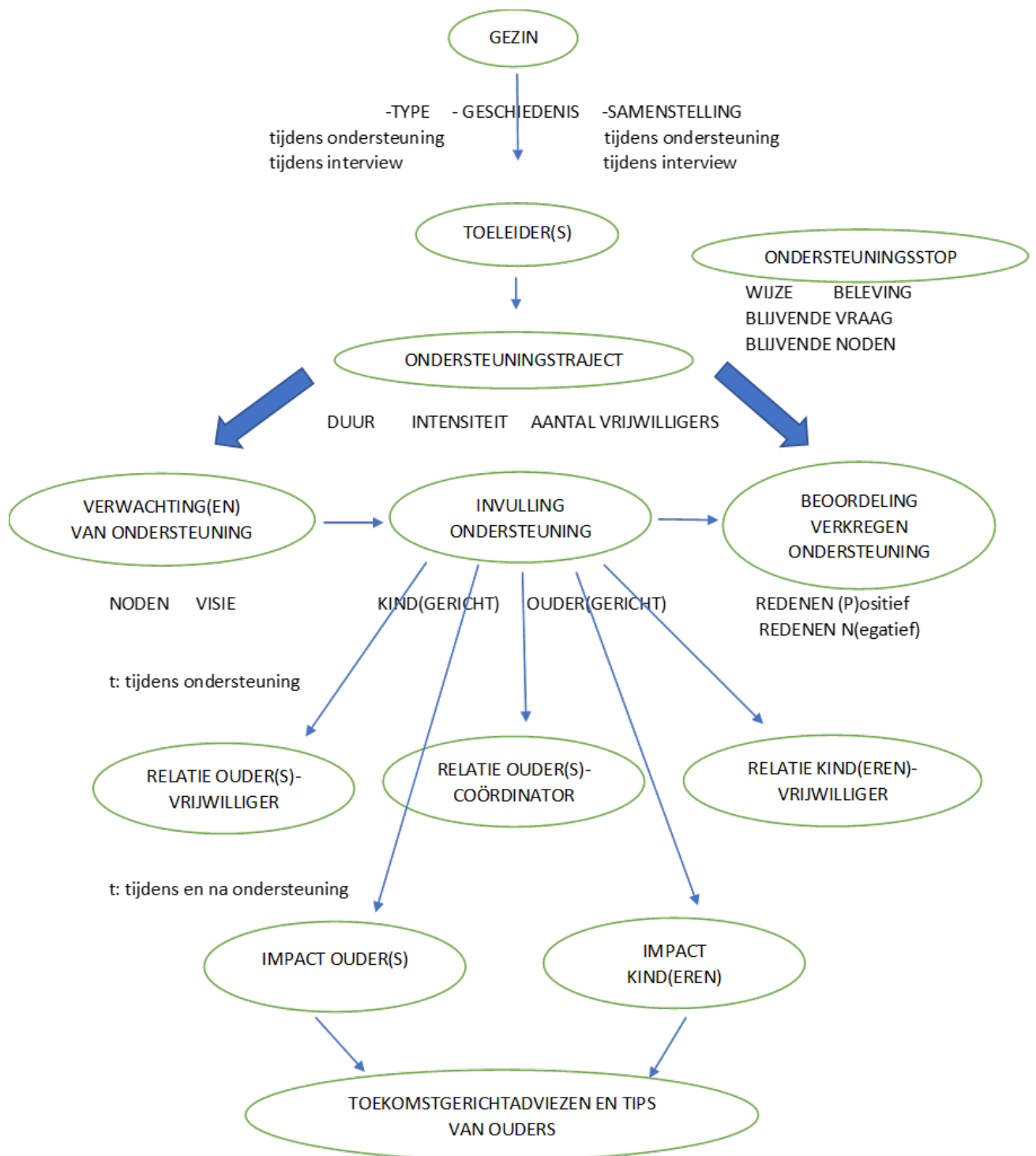
Uitdoven/stopzetten/aflopen ondersteuning: hoe?

Uitdoven/stopzetten/aflopen ondersteuning: wanneer?

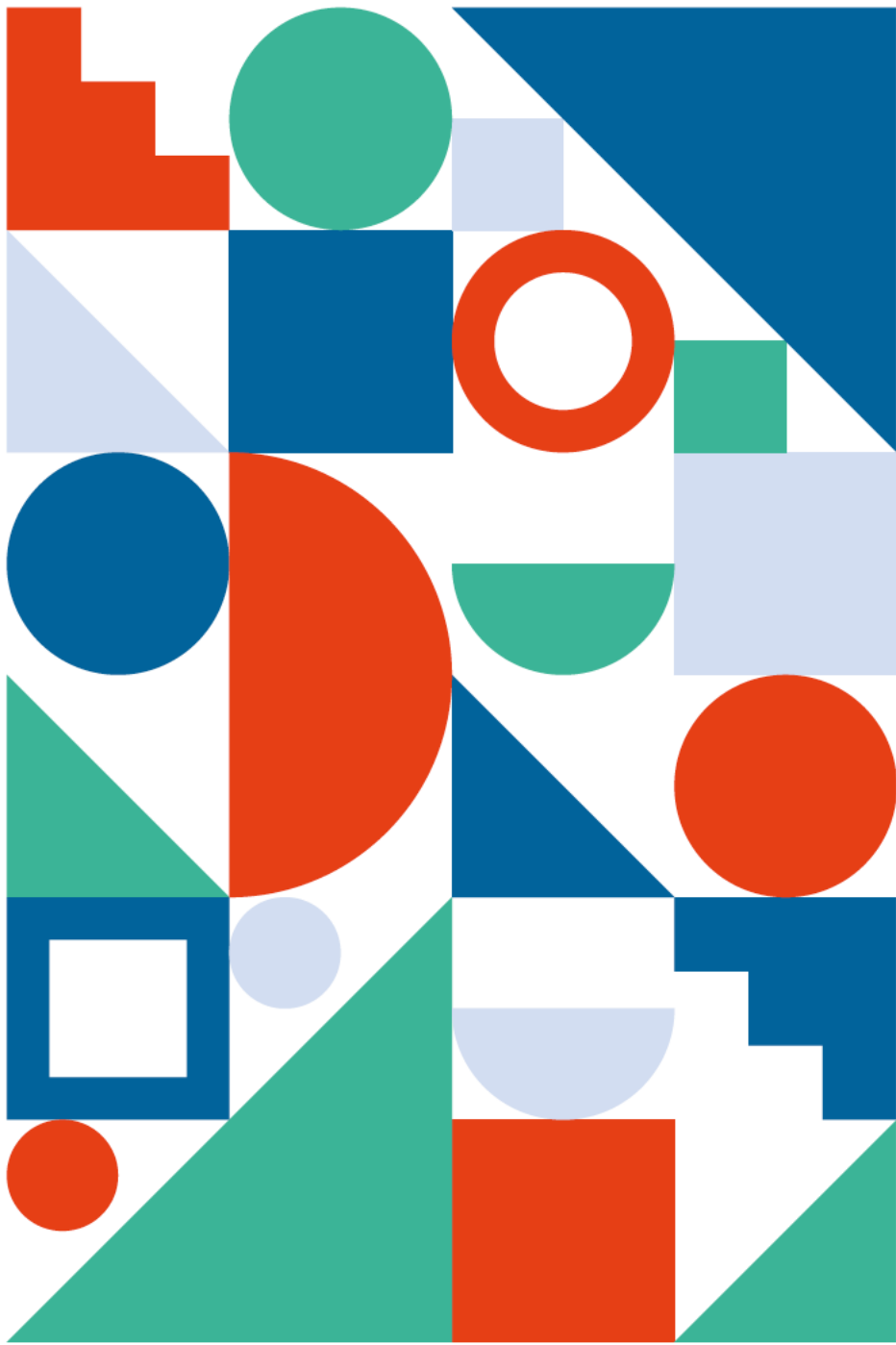
Blijvende ondersteuningsvraag

Toekomstgerichte adviezen en tips van ouders

## Bijlage 12. Netwerkvoorstelling vooronderzoek







<sup>i</sup> Het verhaal van Domo Voorkempen startte in 2018 in Zoersel, Schilde en Zandhoven. In januari 2019 kwamen daar Wijnegem en Brecht bij. De naam Domo Schilde-Zandhoven-Zoersel wijzigde toen naar Domo Voorkempen. In 2021 breidde Domo Voorkempen haar werkingsgebied verder uit naar Malle. Sinds 2021 is Domo ook actief in de Noorderkempen (Brasschaat, Kapellen, Kalmthout, Wuustwezel, Essen) en Ranst. De werking, kortom, is uitgebreid van drie gemeentes naar twaalf gemeentes. Vanaf 1 juni 2021 handelt de lokale afdeling van Domo onder de naam 'Domo Antwerpse Kempen'.

<sup>ii</sup> Sinds 1 oktober 2020 is Domo vzw officieel 'associate member' van Home-Start Worldwide. HSW is een internationale beweging van gezinsondersteunende initiatieven die gezinnen aan huis ondersteunen volgens de krachtgerichte en netwerkversterkende visie en aanpak in het Home-Startprogramma. Door deze aansluiting engageert Domo vzw zich voor een meer kwalitatieve en evidence-based werking (in samenwerking met partners in binnen- en buitenland). Home-Start Vlaanderen is actief in elf steden en gemeenten: Aalst, Aarschot, Beringen, Brussel, Diest & Scherpenheuvel-Zichem, Haspengouw, Hasselt, Leuven, Vilvoorde, Ninove, Zaventem.

<sup>iii</sup> PWO staat voor Projectmatig Wetenschappelijk Onderzoek of het onderzoek dat hogescholen verrichten op basis van praktijkgerichte vragen van partners uit het werkveld. De bedoeling is vooral innovatief: de onderzoekers willen nieuwe producten, diensten, methodieken, maatregelen en structuren ontwerpen, ontwikkelen en aanbieden. De Vlaamse Gemeenschap maakt hiervoor middelen vrij.

<sup>iv</sup> Promotoren van de PWO-aanvraag waren Philippe Noens & Kristien Nys. Academische partners waren Karla Van Leeuwen & Stefan Ramaekers. Werkveldpartners waren Nele Travers van EXPOO (Vlaams Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning), Lisette Hendriksen van StapSteen, Karlien Craps van Home-Start Domo vzw, Anna Robijns van Home-Start Domo vzw, Katrien Sabbe van De Katrol, en Isabelle Henrion van Le Petit Vélo Jaune.

<sup>v</sup> Elk van de zeven studentengroepjes gaf een eigen invulling aan de overkoepelende werkveldvraag. Onderzoeksvragen waren: (a) Hebben alleenstaande mannen en alleenstaande vrouwen andere noden tijdens de Home-Start-ondersteuning?; (b) Hoe kan Home-Start de ouderbetrokkenheid (verder) stimuleren bij anderstalige ouders met een migratieachtergrond?; (c) Waarom presteren kwetsbare leerlingen minder goed op de lagere school?; (d) Bevordert het sleutelspel het uiten van emoties en gevoelens en vergemakkelijkt het de communicatie en interactie (tussen ouder en kind)?; (e) Wat maakt dat de begeleiding van een Home-Start-vrijwilliger bij een alleenstaande ouder geslaagd is voor de vrijwilliger?; (f) Wat zijn de ervaringen en noden van vrijwilligers begrepen vanuit een vrijwilligersmanagement discours?; (g) (In hoeverre) kan een vrijwilliger de relaties binnen en buiten een gezin versterken? De bevindingen van deze deelonderzoeken komen in dit rapport niet aan bod. Het stond studenten vrij een eigen interesse verder uit te werken. Hierdoor meanderde diverse onderzoeken weg van de oorspronkelijke praktijkvraag.

<sup>vi</sup> De drie duo's studenten kregen een vervangopdracht. Een belangrijk onderdeel van deze vervangopdracht was een verslag van de struikelpunten in het interviewproces. Hoewel *alle* duo's (de volgende redenen gaan eveneens op voor studenten die wél in gesprek met een ouder gingen) leunden op een vooraf bepaald draaiboek (zie bijlage 9), was het niet voor elke student evident om een inleidende luchtige babbel met de ouder te hebben (om deze op zijn/haar gemak te stellen). Niet elke persoon is een geboren interviewer, maar daarnaast speelde het verschil in taalbeheersing tussen student en ouder een rol, bleef de bedoeling van het vooronderzoek voor sommige ouders vaag en onduidelijk, of bleven ouders zich onzeker voelen om een gesprek met een onbekende (tijdens de pandemie) aan te gaan.