



# Grondplan Domo

## Inhoudstafel

---

Inhoudstafel .....	2
1. Beschrijving.....	3
1.1. Definitie en omschrijving.....	3
1.2. Doelgroep.....	3
1.3. Doelen.....	5
1.4. Werkwijze/aanpak .....	5
1.5. Materialen en links.....	10
1.6. Samenwerking en positionering ten opzichte van andere praktijken .....	11
2. Onderbouwing.....	13
2.1. Theoretische argumenten.....	13
2.2. Argumenten op basis van onderzoek .....	15
3. Toepassing en overdraagbaarheid.....	18
3.1. Medewerkers .....	18
3.2. Zorg voor kwaliteit .....	23
3.3. Overdracht en implementatie .....	24
3.4. Kostprijs.....	24
4. Bronnen en contactgegevens.....	25

# 1. Beschrijving

## 1.1. Definitie en omschrijving

Domo betekent 'aan huis' maar staat ook voor 'Door Ondersteunen Mee Opvoeden'.

Domo is een vrijwilligersorganisatie. De vrijwilligers bieden ondersteuning aan huis door een laagdrempelig vriendschappelijk contact en praktische hulp op maat bij gezins- en opvoedende taken aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen met kinderen van -9 maanden tot 12 jaar.

De ondersteuning gebeurt door vrijwilligers.

Een vaste vrijwilliger bezoekt doorgaans wekelijks één gezin in diens eigen leefomgeving en dit gedurende een ruime periode. De vrijwilliger steunt het gezin als 'vriend aan huis', biedt een luisterend oor en helpt graag een handje mee bij zaken die de ouders belangrijk of moeilijk vinden. Door zijn presentie kan hij/zij preventief ondersteuning bieden.

De vrijwilliger heeft door positieve betrokkenheid extra aandacht voor talenten en mogelijkheden van kinderen en hun ouders, bevestigt hen hierin en creëert mee een klimaat waarin deze talenten kunnen groeien.

De vrijwilliger brengt het gezin in contact met voorzieningen, verenigingen en diensten. Het gaat om samen dingen doen met respect voor het tempo van het gezin, waardoor wederzijds vertrouwen kan groeien.

Door in te spelen op concrete vragen, helpt Domo voorkomen dat er ernstige, langdurige problemen ontstaan in gezinnen. Deze preventietaak behelst meer dan enkel de ondersteuning in het gezin. Het vraagt ook een alertheid om te analyseren waarom bestaande maatschappelijke voorzieningen onvoldoende toegankelijk zijn voor deze gezinnen, welke drempels er bestaan en deze te signaleren in diverse netwerken en op verschillende beleidsniveaus.

Een ervaren coach/lokale coördinator (in dienstverband) selecteert de gezinnen waarvoor Domo van betekenis kan zijn en verkent hun vraag. Hij/zij zorgt voor de matching tussen het gezin en de vrijwilliger, staat in voor de training, coaching en begeleiding van vrijwilligers. Hij/zij onderhoudt contacten met gezinnen, vrijwilligers en andere lokale diensten en hulpverleners.

De rode draad doorheen de werking is '**Vriend aan Huis - preventie door presentie**'

## 1.2. Doelgroep

Domo biedt ondersteuning aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen met kinderen van -9 maanden tot 12 jaar.

Ieder gezin dat behoefte heeft aan ondersteuning en open staat voor het Domo-aanbod is welkom.

De ondersteuning richt zich zowel naar de ouders als naar de kinderen.

Om de ondersteuning te kunnen realiseren werkt Domo met een aantal criteria om uit te maken of een gezin kan rekenen op Domo-ondersteuning nl.:

- ✓ Er moet sprake zijn van kansarmoede in de brede betekenis van het woord. De criteria zoals gehanteerd door Kind en Gezin zijn richtinggevend.

- ✓ Domo wordt ingezet vanuit een preventieve invalshoek en is gericht op het versterking van het gezin. Wanneer een gezin reeds professionele ondersteuning (of hulp) krijgt, worden zeer duidelijke afspraken gemaakt over de meerwaarde en de rol van de vrijwilliger in het gezin. Domo vervangt geen professionele hulpverlening. De vrijwilliger kan wel samenwerken met professionele hulpverleners en er ook advies aan vragen, maar haar opdracht wordt afgebakend door het gezin zelf en is nooit controlerend.
- ✓ Er is een ondersteuningsvraag vanuit het gezin. De vraag naar ondersteuning kan heel beperkt of breed zijn, maar er is wel een vraag of een behoefte vanuit het gezin. Het gezin wil daarbij een relatie aangaan met een vrijwilliger om wat ze als moeilijk ervaren, te verbeteren.
- ✓ De vraag tot ondersteuning kan beantwoord worden met Domo-werking. Er kan m.a.w. een vrijwilliger worden gevonden die de nodige vaardigheden heeft om een antwoord te kunnen bieden op de ondersteuningsvraag van de ouders.
- ✓ Het gezin heeft geen of slechts zeer beperkt toegang tot een ondersteunend sociaal netwerk of heeft een netwerk dat zich niet wenst te engageren of niet voldoende draagkracht heeft.
- ✓ In het gezin is de draaglast groter dan de draagkracht. In het gezin is de draaglast op één of meerdere gebieden (emotioneel, cognitief, financieel, fysiek, psychisch, maatschappelijk,...) groter dan de draagkracht.
- ✓ Er is sprake van één of meerdere vormen van kwetsbaarheid bij ouders en/of kinderen:
  - Maatschappelijke kwetsbaarheid: inkomen, onderwijs, arbeid, huisvesting, gezondheid,...
  - Relationale kwetsbaarheid: instellingsverleden, (gebrek aan) sociaal netwerk, instabiel of problematisch gezinsleven,...
  - Persoonlijke kwetsbaarheid: onzeker zelfbeeld, (gebrek aan) draagkracht, zelfredzaamheid, zelfstandigheid, mentale beperking,...
- ✓ Het gezin heeft het moeilijk om de kinderen optimale ontwikkelingskansen te geven. Ouderlijke vaardigheden zijn ondergesneeuwd geraakt of het wordt belemmerd door andere belastende factoren. Het gezin heeft het om uiteenlopende redenen moeilijk om de kinderen optimale ontwikkelingskansen te geven. Indien ouderlijke vaardigheden aanwezig zijn, maar eventueel zijn ondergesneeuwd of belemmerd door de cumulerende problemen, kan Domo opstarten. Als essentiële ouderlijke vaardigheden ontbreken, kan Domo niet opstarten tenzij er al hulpverlening is die met de ouders stapjes vooruit heeft gezet.
- ✓ Er wordt uitgegaan van een tijdelijke ondersteuning of zolang er de nood is aan ondersteuning.

De leeftijdsgrens van 12 jaar wordt gehanteerd vanuit het oogpunt van preventie. Echter kinderen ouder dan 12 jaar kunnen nog geholpen worden indien ze opgestart zijn voor hun 12de of het jongste kind in het gezin niet ouder is dan 12 jaar.

### 1.3. Doelen

Domo wil de levenskwaliteit in gezinnen verhogen, waardoor de ontwikkelingskansen van kinderen groeien en het zelfvertrouwen in de eigen mogelijkheden bevestigd en versterkt worden. Door in te gaan op concrete vragen helpt Domo voorkomen dat alledaagse moeilijkheden van het gezin uitgroeien tot ernstige, langdurige problemen. Domo helpt gezinnen om zich (terug) beter thuis te voelen in de samenleving en ondersteunt hen om gebruik te maken van haar voorzieningen (maatschappelijke integratie). De actieve steun en inzet op empowerment en talentontwikkeling, het doorbreken van sociaal isolement en het bevestigen en versterken van de ouders in hun opvoedende rol, verhoogt de levenskwaliteit en de toekomstkansen van alle gezinsleden.

Dit gebeurt door langdurig en regelmatig met het gezin op weg te gaan, 'present' te zijn, en:

- ✓ **ouders** te stimuleren de kracht te (her)vinden om moeilijke situaties het hoofd te bieden en (weer) grip te krijgen op het eigen leven (verhogen van de autonomie en draagkracht);
- ✓ positief aanwezig te zijn in het gezin, te luisteren en oog hebben voor de vaak beperkte materiële omstandigheden waarin ouders leven en kinderen opgroeien;
- ✓ ouders te waarderen in de inspanningen die ze doen om, desondanks, te beantwoorden aan de maatschappelijke verwachtingen;
- ✓ te focussen op talenten en het vergroten van het zelfvertrouwen van de ouders (talentontwikkeling en empowerment);
- ✓ het versterken van sociale relaties (sociaal netwerk) en interculturele ontmoeting stimuleren over sociale grenzen heen (sociaal netwerk versterken);
- ✓ ouders en kinderen te stimuleren om efficiënt gebruik te maken van beschikbare diensten en voorzieningen (drempels wegwerken);
- ✓ alternatieve gedragsmogelijkheden voor te doen (mondeling);
- ✓ het gezin te ondersteunen in de zoektocht naar toegang tot meer hulpbronnen om hun leven te organiseren;
- ✓ ontwikkelingskansen voor kinderen te vergroten door ouders te sensibiliseren en te ondersteunen op het vlak van:
  - onderwijs en opvangmogelijkheden
  - vrijetijdsbesteding
  - netwerkversterking
  - opvoedingsvaardigheden

Via steun aan de ouders, wil Domo **de kinderen** meer kansen geven en hun talenten aanspreken. De vrijwilliger brengt ontspanning, humor, spel en genegenheid mee, stimuleert het zelfvertrouwen en daagt uit om grenzen te verleggen, heeft interesse in de schoolloopbaan, brengt kinderen in contact met verschillende levensdomeinen zoals cultuur, sport, bibliotheek en jeugdvereniging.

### 1.4. Werkwijze/aanpak

De kern van Domo zijn de vrijwilligers die gezinnen in hun eigen omgeving ondersteuning en praktische hulp bij gezins- en opvoedende taken bieden. Het unieke in de Domo-werking is dat *één* vrijwilliger met een gemiddelde van *één dagdeel* per week bij *één* gezin aan huis gaat en dit voor een langere tijd. De relatie tussen gezin en vrijwilliger is intensief, gelijkwaardig en niet afstandelijk.

Ouders geven zelf aan op welk terrein zij ondersteuning wensen. Omdat Domo een vrijwilligersorganisatie is en geen 'hulpverlening' kunnen ze inspelen op alles wat zich in het dagelijks leven van gezinnen afspeelt. De vragen hoeven niet in een hokje te passen en de termijn waarbinnen ze moeten worden opgelost is niet vooraf bepaald.

Domo maakt vooral gebruik van 'gewone' menselijke kwaliteiten: positieve betrokkenheid, vriend aan huis, presentie, respect en waardering. Het gaat in de allereerste plaats om het leggen (en herstellen) van verbinding.

Vrijwilligers stellen hun oordeel uit, proberen krachtgericht te kijken, houden rekening met de beperkte materiële omstandigheden, kunnen positief bekrachtigen, kunnen positief herkaderen, kunnen verbindend werken, probleemoplossend denken en grenzen stellen.

## Vrijwilligers zijn het fundament van de werking

Vrijwilligers zijn dé belangrijkste schakel in de werking van Domo. Domo wil voorkomen dat alledaagse problemen in gezinnen met jonge kinderen uitgroeien tot ernstige en langdurige hinderpalen. Dit wordt hoofdzakelijk gerealiseerd door de vrijwilligers van Domo.

Domo kiest er heel bewust voor om met vrijwilligers te werken. Werken met vrijwilligers heeft voor de gezinnen een grote meerwaarde, namelijk:

- ✔ Dat iemand vrijwillig en onbaatzuchtig door een ander wordt ondersteund, werkt versterkend naar mensen toe, het geeft zowel de ouders als de kinderen een 'boost' in hun zelfvertrouwen. Dit geeft hen ook meer draagkracht om te werken aan hun netwerk, eventueel met de ondersteuning van de vrijwilliger.
- ✔ Vrijwilligers werken aan een gelijkwaardige relatie met de ouders. Ze erkennen de expertiserol van ouders inzake de eigen kinderen en gaan een partnerschap aan met de ouders. Wederkerigheid is hierin toegestaan, bijvoorbeeld in de vorm van een kleine attentie of gebaar.
- ✔ De vrijwilligers kunnen werken op het tempo van het gezin en er is geen vooropgestelde einddatum. Dit maakt dat de ondersteuning een ongedwongen en ontspannen karakter krijgt en op maat is van de noden van het gezin.
- ✔ Doordat vrijwilligers iedere week meerdere uren aan huis gaan en daardoor een vertrouwensband opbouwen, krijgen zij een beter zicht op eventuele problematieken in het gezin. Vrijwilligers kunnen de gezinnen vervolgens helpen de juiste ondersteuning te vinden. Doordat er wordt gewerkt met vrijwilligers gebeurt dit echter niet vanuit een controlerende of dwingende context, maar eerder vanuit een helpende en steunende relatie.
- ✔ Door bovenstaande factoren is Domo in staat gezinnen te bereiken die niet of moeilijk bereikt worden door professionele diensten.
- ✔ De vrijwilliger overlegt altijd met de ouders wat hij of zij gaat doen. Het zijn de ouders die aangeven op welk terrein en hoe het stuk gezinsweg mee bewandeld kan worden:
- ✔ De vrijwilliger 'is er', luistert naar de ouders zonder iets op te dringen, wisselt ervaringen uit en steunt en bevestigt hen.
- ✔ De vrijwilliger speelt, sport, leest, zingt, ... samen met de kinderen. Hij of zij neemt het gezin mee naar het theater, de speeltuin of de film of moedigt de kinderen aan om lid te worden van een jeugdbeweging of een sportclub. Hij of zij stimuleert hun ontwikkeling en ontdekt of bevestigt hun talenten.
- ✔ De vrijwilliger ondersteunt het gezin bij het herstellen of opbouwen van hun sociaal netwerk door een brede waaier aan buitenshuis activiteiten aan te bieden. Deze activiteiten maken meestal deel uit van het reguliere aanbod. Soms worden kleinschalige uitstappen of activiteiten geïnitieerd door de Domo's zelf wanneer het voor gezinnen een te grote stap is om aan extern aanbod deel te nemen.
- ✔ Sommige Domo-werkingen organiseren d.m.v. projectmiddelen activiteiten om vrijwilligers en gezinnen korter bij elkaar te brengen. Gezinnen nemen daarin soms ook een taak op. Dit stimuleert vrijwilligers en gezinnen om hun grenzen te verleggen en nieuwe dingen te verkennen. Dit gebeurt altijd in samenspraak

met de betrokkenen, op hun tempo, met als doel de drempel naar diensten, verenigingen en vakantieparticipatie te verkleinen.

- ✓ De vrijwilliger stimuleert het gezin hun kracht te (her)vinden om moeilijke situaties het hoofd te bieden, waardoor ze weer greep krijgen op hun leven. Zij of hij helpt hen bij het herwinnen van hun zelfvertrouwen.
- ✓ De vrijwilliger moedigt het gezin aan om gebruik te maken van beschikbare diensten, voorzieningen en regelingen. Door samen met de ouders naar een oudercontact, naar het OCMW of naar de mutualiteit te gaan of door samen met hen de mogelijkheden te verkennen om hulp te zoeken, vormen ze een brug naar school, hulp- en dienstverlening.

### Uitgangspunten

- ✓ Solidariteit en sociale steun zijn in onze samenleving de meest beschermende factoren voor kwetsbare gezinnen. Domo verhoogt hun levenskwaliteit door hen te versterken, hun sociaal netwerk uit te breiden en hen aansluiting te doen vinden in de maatschappij.
- ✓ Dialooggerichte werkwijze: het gezin geeft aan op welke terreinen ze ondersteuning wil.
- ✓ Respect voor de ouders als eerste opvoeders van hun kinderen.
- ✓ Empowerment: Domo concentreert zich op wat goed gaat, op de talenten en krachten.
- ✓ Verbindend werken: herstel van geloof in zichzelf, vertrouwen in de eigen omgeving en het geloof dat er een gewaardeerde plek voor hen is in de samenleving.
- ✓ Tijd en aandacht voor de ouders, voor het gezin, voor de kinderen: de vrijwilliger is 1 dagdeel per week beschikbaar.
- ✓ Gelijkwaardigheid en vertrouwen: de vrijwilliger bouwt een vriendschappelijke band en vertrouwensrelatie uit.
- ✓ De vrijwilliger is er, luister zonder iets op te dringen, wisselt ervaringen uit, steunt en bevestigt het gezin.
- ✓ Ondersteuning bieden met eerbied van de filosofische, politieke en religieuze overtuiging en de eigenheid van het gezin.
- ✓ Wederkerigheid: de relatie is zowel verrijkend voor het gezin als voor de vrijwilliger. De vrijwilliger geeft niet alleen maar ontvangt ook.

### Proces

#### Toeleiding en start

Een gezin kan zichzelf aanmelden maar in de meeste situaties wordt een gezin aangemeld.

De aanmelder neemt contact met Domo en de coördinator of coach beluistert en bespreekt de vraag. Hier gebeurt de eerste selectie op basis van de criteria zoals bepaald in 1.2 Doelgroep en analyse van de vraag. Kan een Domo-begeleiding in dit gezin betekenisvol zijn en kan het gezin met zijn vraag niet ergens anders terecht? Indien de problematiek te zwaar is, wordt dit met de aanmelder doorgesproken. Eventueel volgt hieruit een warme doorverwijzing.

De meeste aanmeldingen komen van o.a.:

- ✓ De regioverpleegkundigen van Kind en Gezin;
- ✓ Partners Huizen van het Kind;
- ✓ Opvoedingswinkels;
- ✓ Kinderopvang;
- ✓ Maatschappelijk assistenten van de OCMW's;
- ✓ Sociale diensten ziekenhuizen;
- ✓ Basisscholen en CLB's;
- ✓ De CAW's;
- ✓ Woonbegeleidingsdiensten;

- ✓ Lokale opvanginitiatieven en vluchtelingenwerk;
- ✓ Buurtwerking / wijkgezondheidscentra;
- ✓ Vanuit perinatale werkingen (Parelnetwerk, Buddy aan de wieg,...);
- ✓ Integratiediensten;
- ✓ Onderzoekscentra: COS, CGG.

Domo gaat steeds op zoek naar een goed evenwicht tussen de behoeften van zowel de vrijwilligers als de gezinnen.

- ✓ Als waardering voor hun vrijwillige inzet;
- ✓ Omdat het behouden van vrijwilligers belangrijk is om in de toekomst ook andere gezinnen te ondersteunen (dus uiteindelijk wel in het belang van de gezinnen in het algemeen).

Hieronder een leidraad voor de indicatie:

Vrijwilliger	Gezin
De vrijwilliger geeft aan dat er geen klik is met het gezin	Het gezin geeft aan dat er geen klik is met de vrijwilliger
Als de situatie in een gezin heel complex is beschermen we onze vrijwilliger tegen het opnemen van te veel taken	
De vraag van de vrijwilliger is leidend, we zoeken een gezin die past bij die vraag	De vraag van het gezin is leidend, we zoeken een vrijwilliger die past bij die vraag
	We vragen van onze vrijwilligers een langdurig engagement (1 jaar of langer). Als dit voor een vrijwilliger niet mogelijk is, dan is het niet mogelijk om 'gezins-vrijwilliger' te worden (tenzij een gezin een expliciete vraag heeft voor een kortere ondersteuning).
De veiligheid van iedere vrijwilliger die een gezin ondersteunt staat primair.	Iedere vrijwilliger die een gezin ondersteunt moet een uittreksel strafregister type 2 kunnen voorleggen.

Bij positieve indicatie, volgt zo snel mogelijk een kennismakingsgesprek bij het gezin thuis. Per situatie/gezin wordt er bekeken of het wenselijk is dat de aanmelder bij dit gesprek aanwezig is. Samen met het gezin wordt bekeken waarmee een vrijwilliger hen kan ondersteunen.

Na dit gesprek gaat de coach op zoek naar een geschikte vrijwilliger. Elke vrijwilliger is anders, heeft een eigen stijl, talent, interesses en capaciteiten. Daarom gaat er veel aandacht naar het matchen van gezinnen en vrijwilligers. Verschillende criteria spelen een rol bij die goede matching: problematiek, ondersteuningsvraag, gezinssituatie (één- of een tweoudergezin, leeftijdsgroep, aantal kinderen...), afstand, tijd/ruimte, taal, geloofsovertuiging,...

Na deze matching introduceert de coach de vrijwilliger bij het gezin. Tijdens een kennismakingsbezoek wordt gepraat over welke ondersteuning op welke terreinen de ouders van de vrijwilliger verwachten en wordt het eerste



bezoek van de vrijwilliger aan het gezin gepland. Er wordt een duurzame relatie van 1 jaar of langer voorgesteld. Het is niet mogelijk om vooraf te zeggen hoe lang een Domo-begeleiding zal duren. Dat is een proces tussen gezin en vrijwilliger. Er staat geen maximum op.

Als de vrijwilliger ongeveer drie maanden in het gezin komt, volgt een kort evaluatiemoment (coach- gezin) over de afgelopen periode.

Als de coach niet onmiddellijk een vrijwilliger kan vinden en er dus een langere wachttijd is voor de ondersteuning kan opstarten, wordt dit gemeld aan de aanmelder en wordt hij geappelleerd op zijn verantwoordelijkheid. Ondertussen blijft de Domo-coach in contact met het gezin. In de Domo-werkingen met groepsactiviteiten worden deze gezinnen uitgenodigd om deel te nemen aan activiteiten.

## De ondersteuning

De vrijwilliger 'vriend aan huis' engageert zich om gedurende een langere periode (minimum 10 maanden) het toegewezen gezin te begeleiden aan een gemiddelde van 1 dagdeel in de week.

Domo zet in op 'alles' wat met de leefwereld van gezinnen te maken heeft. Pijlers zijn:

- ✓ Opvoeding van de kinderen ( slapen, eten,...)
- ✓ Huiswerk en schoolse activiteiten (agenda, structuur, oudercontact,...)
- ✓ Netwerk (ontmoeting stimuleren)
- ✓ Vrijtijdsbesteding voor zowel ouders als kinderen.

De ondersteuning is in elk gezin verschillend. Er is bij de intrede van de vrijwilliger in het gezin geen vooropgesteld doel of methode, er is geen dossier, er is geen directe vraag naar resultaten. De gezinnen geven zelf aan op welke gebieden zij steun wensen: hun vraag staat centraal.

Het accent ligt steeds op de noden erkennen, hen een warm hart toedragen en kiezen voor talenten. Ook het vergroten van de draagkracht en het draagvlak van de opvoeders staat centraal, wat de vrijwilliger tracht te doen door hen bij te staan, te informeren, hen uit hun sociaal isolement te halen en aan te sporen te participeren aan culturele en vrijetijdsactiviteiten.

## Afbouw van de ondersteuning

Wanneer uit de verschillende coachingsgesprekken met de vrijwilliger blijkt dat het sociaal netwerk verbreed is, het gezin weerbaarder is om kleine problemen het hoofd te bieden en op verschillende vlakken de regie opnieuw in handen heeft, bouwen we de ondersteuning af. De lokale coördinator bespreekt met de vrijwilliger een mogelijk afbouwscenario en voert een afrondingsgesprek met het gezin (intensiteit van gezinsbezoeken, belangrijke nog te realiseren taken, ...).

Het gezin kan het eerstvolgende jaar nog steeds een beroep doen op de professionele medewerkers met vragen naar informatie of kleinere ondersteuningsbehoeften (bv. zoeken van hobby voor de kinderen).

Indien nog teveel noden zich manifesteren in het gezin, duurt de ondersteuning door de vrijwilliger verder of zet Domo een andere vrijwilliger in (indien de huidige vrijwilliger zou stoppen).

De doorverwijzer of hulpverlener die het gezin coacht, brengen we op de hoogte van de afronding van de ondersteuning.

## Nood aan ondersteuning

In bepaalde gevallen is de problematiek in het gezin van die aard dat er professionele hulpverlening nodig is en de situatie door de vrijwilliger als te zwaar wordt ervaren.

In deze gevallen, contacteert de Domo-coördinator de doorverwijzer. Indien het gezin op eigen initiatief Domo contacteerde, zal Domo in samenspraak met het gezin, op zoek gaan naar de geschikte hulpverlening.

## 1.5. Materialen en links

- ✓ Draaiboek voor coördinator.
- ✓ Draaiboek voor opzetten en financieren van Domo (ja, maar wel verouderd).
- ✓ Voorlichtingsfilm over Domo (wat verouderd).
- ✓ Onthaalmap voor het verwelkomen van nieuwe vrijwilligers.
- ✓ Publicatie 'Over de Drempel' geschreven door Ingrid Verdonck in 2011, over de geschiedenis van 20 jaar Domo.
- ✓ Publicatie 'Gewone Helden' geschreven door Katrien Schaubroeck in 2016, een meer filosofische beschouwing over vrijwilligerswerk geïllustreerd aan de hand van voorbeelden uit de Domo-praktijk.

## Publicaties

- ✓ Domo: door ondersteuning mee opvoeden. Theoretische onderbouwing.  
Eeman Lieve en Van Regenmortel Tine, 2012 - update 2019, HIVA-KULeuven-Domo vzw, 32 blz.
- ✓ Lokale besturen en Domo ondersteunen elkaar. 2020-2025.  
Domo vzw, 2019, 15 blz.
- ✓ Gewone helden. Een kleine ethiek van het vrijwilligerswerk.  
Schaubroeck Katrien, uitgeverij Acco, 2016, 157 blz.
- ✓ 25 jaar Domo, 25 vrijwilligers, 25 rake getuigenissen.  
Domo vzw, 2016, 39 blz.
- ✓ Draaiboek voor opstartende Domo  
Eeman Lieve en Van Regenmortel Tine, 2012, HIVA-KULeuven-Domo vzw, 130 blz.
- ✓ Over de drempel. 20 jaar Domo vzw Leuven  
Ingrid Verdonck, 2011, 85 blz.

## Presentatiemateriaal

- ✓ Video Domo ondersteunt gezinnen in moeilijkheden. Domo Vlaanderen. Welzijnszorg, 2019
- ✓ Elevatorpitch Domo, 2019
- ✓ Voorstelling Domo vzw – PowerPointpresentatie

## Interne werkdocumenten lokale Domo

### Vrijwilligerswerking

- ✓ Criteria bij de aanwerving van vrijwilligers
- ✓ Vragenlijst vrijwilliger – kennismakingsgesprek
- ✓ Afsprakennota met de vrijwilliger
- ✓ Vrijwilligersfiche
- ✓ Onthaalmap voor vrijwilligers
- ✓ Domo dagboek voor de vrijwilliger
- ✓ Formulier afstemmingsgesprek met de vrijwilliger



- ✓ Aangifte document ongeval vrijwilligers
- ✓ Leidraad meters-peters vrijwilligers
- ✓ Checklist meters-peters vrijwilligers

#### Gezinnen

- ✓ Aanmeldingsformulier gezin
- ✓ Verwerkingsovereenkomst persoonsgegevens

#### Andere

- ✓ Vrijwilligersbeleid Domo vzw
- ✓ Wervingsdraaiboek vrijwilligers
- ✓ Vorming en bijscholing voor vrijwilligers: overzicht
- ✓ Inspiratiebundel vorming startende vrijwilliger

Voor meer informatie over deze publicaties of het verkrijgen van publicaties en documenten kan je contact opnemen met [info@domovzw.be](mailto:info@domovzw.be), 016 89 04 69.

## 1.6. Samenwerking en positionering ten opzichte van andere praktijken

Domo realiseert haar maatschappelijk doel in nauwe samenwerking met het beleid, zowel op het lokale als regionale niveau en sluit met de werking en methodiek aan bij beleidsontwikkelingen betreffende lokaal sociaal beleid, preventieve gezinsondersteuning en het bestrijden van kansarmoede. Domo draagt de opgedane kennis en ervaring uit in Vlaanderen, in samenwerking met de lokale besturen en Huizen van het Kind.

Domo streeft ernaar om:

- ✓ in samenwerking met partnerorganisaties zoveel mogelijk kwetsbare gezinnen preventief te bereiken;
- ✓ samen te werken met de lokale besturen en een Domo-werking in de verschillende gemeenten op een kwalitatieve, onderbouwde en uniforme wijze uit te bouwen. Uiteraard houden we hierbij rekening met - en is er respect voor - de eigenheid van elke lokale context;
- ✓ onze kennis en ervaring uit te wisselen met - en tussen - de lokale Domo's en in overleg met andere partners om zo meer kansarme gezinnen in Vlaanderen te ondersteunen;
- ✓ de nood aan solidariteit en vrijwillig engagement om kwetsbare gezinnen te steunen onder de maatschappelijke aandacht te brengen.

### Solidariteit tussen burgers organiseren

Domo werkt samen met het lokaal bestuur aan de Sustainable Development Goals:

- ✓ SDG 1 - geen armoede;
- ✓ SDG 3 - het welzijn van iedereen verhogen;
- ✓ SDG 10 - ongelijkheid verminderen.

Domo werkt via haar methodiek aan het opbouwen van de weerbaarheid van kwetsbare gezinnen. Daarnaast werkt Domo samen met het lokaal bestuur aan passende initiatieven om te waarborgen dat alle kinderrechten op het vlak van bescherming, voorzieningen en participatie gerespecteerd worden.

Vanuit het perspectief van kwetsbare gezinnen denkt Domo mee na over de uitbouw van het lokaal sociaal beleid. Domo stimuleert gezinnen om gebruik te maken van bestaande voorzieningen en verhoogt op die manier de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening. Domo werkt pro-actief, outreachend en krachtgericht.

Door in te zetten op de verbreding van het netwerk van kwetsbare gezinnen werken we als burgers aan de versterking van de sociale cohesie in families, buurten en lokale gemeenschappen.

### Lokale netwerken

In een aantal steden en gemeenten maakt Domo deel uit van het netwerk lokale kinderarmoedebestrijding. Via de onderbouwde werking probeert Domo sociale uitsluiting te verkleinen en de ontwikkelingskansen van de kinderen te vergroten.

Door deelname aan en uitwisseling in het netwerk vrijetijdsparticipatie ontstaat er een betere afstemming op vlak van aanbod en een betere toeleiding van ouders en kinderen naar het aanbod. Domo probeert het netwerk van de gezinnen te versterken door deelname aan het lokale sport-, cultuur- en jeugd aanbod.

### Vermaatschappelijking van de zorg

Domo organiseert onderlinge solidariteit tussen burgers. Domo versterkt het informeel netwerk van kwetsbare gezinnen en draagt zorg voor medeburgers. Vaak blijven na afronding van de ondersteuning vriendschappelijke relaties bestaan.

Domo en haar afdelingen zijn door Kind & Gezin erkend als 'mobiel aanbod door vrijwilligers' voor de organisatie van preventieve gezinsondersteuning aan huis bij (aanstaande) gezinnen met kinderen tot 12 jaar in een maatschappelijk kwetsbare positie. Domo maakt als partner deel uit van de lokale netwerken Huizen van het Kind.

Naast de lokale samenwerkingsverbanden is Domo ook mede-initiatiefnemer van het samenwerkingsverband BurgersAanZet ([www.burgersaanzet.be](http://www.burgersaanzet.be)). Dit is een samenwerkingsverband met vijf kracht- en netwerkversterkende initiatieven die werken met vrijwilligers, ieder vanuit hun eigen missie, visie en opdracht. Vanuit dit samenwerkingsverband zetten we het kracht- en netwerkgericht werken meer op de kaart.

### Proces m.b.t. de doorverwijzers en organisaties

Doorverwijzers worden geïnformeerd wanneer Domo start of niet start in een aangemeld gezin. Andere informatie over het gezin wordt niet doorgegeven. Indien aanmelders willen weten hoe het gezin de Domo-ondersteuning ervaart, kunnen ze dat aan het gezin vragen.



## 2. Onderbouwing

### 2.1. Theoretische argumenten

**Volgende theoretische kaders** worden door Domo als onderbouwing van de werking gezien:

▼ **Presentietheorie (beschreven door verschillende auteurs - Baart e.a., 2004)**

De aanwezigheid van een Domo-vrijwilliger in het gezin wordt gevoed vanuit de presentietheorie van Andries Baart. In de presentietheorie staat de relatie voorop. De focus ligt niet op het probleem dat opgelost moet worden, maar op wat er in die relatie voor de ander gedaan kan worden. Uit vergelijkbaar onderzoek tussen diverse hulpverleningsmethodieken komt steeds weer naar voor dat de kwaliteit van de relatie het meest werkzame element is.

▼ **Theorieën rond versterkingsprocessen en empowerment (Van Regenmortel e.a.2002)**

Het versterken van het sociaal netwerk van het gezin is één van de belangrijke zaken die een vrijwilliger doet in het gezin. Hierbij werkt men geheel vanuit de empowerment-gedachte aan het greep krijgen op de eigen situatie en de omgeving. Het is immers niet de bedoeling dat een gezin afhankelijk wordt van een vrijwilliger, we werken er juist aan dat het gezin zelfstandig verder kan. Empowerment vereist actie op drie niveaus: het individu, de organisatie (anders gaan werken) en de samenleving (structuren die insluiten in plaats van uitsluiten).

▼ **SEEK-model van Dubowitz (2007)**

Dit model legt de nadruk op bescherming, veiligheid en participatie in het gezin.

▼ **Het balansmodel (Bakker, 1997)**

Dit model brengt als instrument de wisselwerking tussen beschermende factoren en risicofactoren in een gezin in kaart. In het balansmodel is het evenwicht tussen draagkracht en draaglast van essentieel belang. De opvoedingstaken (draaglast) van ouders zijn liefst in balans met hun vaardigheden om de opvoedingssituatie aan te kunnen (draagkracht). De draaglast omvat naast het ouderschap nog tal van andere verwachtingen. Ook voor dat bredere terrein heeft de vrijwilliger betekenis. Een vrijwilliger in het gezin is een beschermende factor en verhoogt daarmee de draagkracht van het gezin.

▼ **Talent in Actie (Dewulf, 2010)**

Talent in Actie biedt voorbeelden en adviezen om talenten te herkennen en kansen te bieden. De vrijwilligers focussen op de aanwezige talenten in de gezinnen en versterken deze. Door kinderen te observeren en in verschillende contexten te brengen (cultuur, sport, etc.) kan de vrijwilliger ouder en kind motiveren voor iets waar het kind talent voor heeft. De Domo-vrijwilliger zet zich ervoor in dat een kind diverse prikkels krijgt en daarmee kan verkennen waar zijn/haar talenten liggen.

▼ **Bind-kracht in Armoede, Leefwereld en hulpverlening. Concrete technieken om te werken met mensen in armoede. Kristel Driessens Tine Van Regenmortel (2006) en Bind-Kracht in armoede 2, Krachtgerichte hulpverlening in dialoog, Koen Vansevenant Kristel Driessens Tine Van Regenmortel (2008)**

Maatschappelijk kwetsbare mensen ervaren vaak uitsluiting op verschillende levensdomeinen. Een opeenstapeling van negatieve ervaringen creëert het gevoel dat je geen grip hebt op het eigen leven want wat je ook doet, het gewenste resultaat is er niet. Dat heeft ook een psychologische impact. Mensen verliezen het vertrouwen in zichzelf, in hun omgeving en in de samenleving. Deze verbintennisproblematiek voedt de

negatieve spiraal waarin mensen terecht komen. Terug verbinding creëren is noodzakelijk om de vicieuze cirkel van achterstelling en uitsluiting te doorbreken.

✓ **Lieve Vanhee, “Weerbaar en broos: mensen in armoede over ouderschap. Een verkennende kwalitatieve studie in psychologisch perspectief.” Doctoraat o.l.v. professor Corveleyn (2007)**

Lieve Vanhee onderzocht de opvoedingsvaardigheden van kwetsbare ouders. Ze ontdekte dat stress de opvoedingsvaardigheden naar de achtergrond drukt. De ondersteuning van vrijwilligers kan het stressniveau in het gezin reduceren. Ook het beleid kan tal van maatregelen nemen om het stressniveau te doen dalen (bv. ontmoeting mogelijk maken, veilige speelplekken, fatsoenlijke huisvesting, flexibele opvang...). Hoe beter deze ondersteunende randvoorwaarden, hoe meer ruimte bij de ouders om hun opvoedingsvaardigheden te hanteren.

✓ **Sendhil Mullainathan Eldar Shafir “Schaarste” (2003)**

De auteurs leggen uit hoe het menselijk brein werkt als het wordt geconfronteerd met schaarste. De keuzes die mensen in armoede maken lijken soms dom en hun gedrag ongecontroleerd. Maar die keuzes en gedrag hebben niets met domheid te maken, maar alles met het effect van schaarste op de hersenen. Het boek helpt begrijpen waarom mensen doen wat ze doen en om daar minder veroordelend tegenover te staan. Het dwingt je ook om naar de werkelijke oorzaken te kijken en daar iets aan te gaan doen. Deze studie onderbouwt waarom het zo belangrijk is te luisteren zonder te oordelen, één van de belangrijkste pilaren van wat een vrijwilliger doet.

✓ **Draaiboek Thuiscompagnie [www.limburg.be/producten#35181](http://www.limburg.be/producten#35181)**

Dit draaiboek concretiseert de principes van versterkend en verbindend werken. De bevindingen m.b.t. Thuiscompagnie onderbouwen de aanpak van Domo. Deze bevindingen zijn ook bruikbaar en inspirerend voor vrijwilligers die kwetsbare gezinnen ondersteunen.

✓ **Home-Start**

De Domo-werkingen in Vlaanderen zijn vergelijkbaar met het internationaal verspreide Home-Start programma. Home-start is een uit Engeland afkomstig ‘grass-root’-programma, dat vertrekt vanuit de problemen die gezinnen dagelijks ervaren. (Dit onderscheidt zich van een university-based-programma dat ontworpen is door wetenschappers en professionals en gekenmerkt wordt door een gesystematiseerde aanpak). De kern van Home-start (en ook Domo) zijn de vrijwilligers die gezinnen in hun eigen omgeving ondersteuning en praktische hulp bij gezins- en opvoedende taken bieden.

✓ **Werkzame factoren**

Over het algemeen wordt aangenomen dat een interventie of programma effectief is als het (gebaseerd op What works in prevention – Nation, Drusto e.a. 2003):

- veelomvattend is (zowel qua methodiek als qua setting);
- gebruik maakt van verschillende lesmethodes;
- gebaseerd is op een duidelijke theorie;
- voldoende aandacht heeft voor dosering (zo licht als mogelijk, zo zwaar als nodig);
- mogelijkheden verschaft voor positieve relaties;
- op het juiste moment wordt aangeboden;
- relevant is met betrekking tot de sociaal-culturele achtergrond en de doelgroep;
- een evaluatie van de uitkomsten bevat;
- gebruik maakt van goed getrainde medewerkers.

✓ **Home-start Nederland** haalt volgende elementen aan ter onderbouwing:  
(overgenomen uit Interventie Home-start NJI)

Het doel van Home-Start (voorkomen dat alledaagse problemen escaleren) is gegrond. Hiervoor verwijst men naar het onderzoek van Klaver en Leseman (1996) waaruit blijkt dat er signalen zijn dat grote groepen ouders niet de steun ontvangen waar ze behoefte aan hebben. Steeds vaker hebben ouders het gevoel volledig op zichzelf aangewezen te zijn. Dit leidt vaak tot spanning en stress, wat een negatieve weerslag heeft op het opvoedingsklimaat. Ouders verliezen hun zelfvertrouwen en de opvoeding van de kinderen wordt dan te veel, waardoor alledaagse problemen kunnen escaleren. Stress ten gevolge van negatieve levenservaringen en onvoldoende sociale steun kunnen ook leiden tot conflicten in het gezin, waardoor alledaagse problemen kunnen verergeren.

Het uitgangspunt van het programma - dat een goed verloop van de eerste levensjaren van kinderen een stevige basis biedt voor de rest van hun leven - wordt in verschillende onderzoeken aangetoond (zie onderzoek 'investeren in opvoeden en opgroeien loont').

Het programma richt zich op de ouders (en niet in eerste instantie op de kinderen) vanuit de gedachte dat een ouder die zich goed voelt een betere ouder is dan een ouder die zelf problemen heeft.

Een ander uitgangspunt is dat ouders niet alleen opvoeders zijn. Er kunnen zich op allerlei levensterreinen situaties voordoen die een bron van stress vormen en die hun weerslag hebben op de opvoeding.

Home-Start is gericht op het vergroten van zelfvertrouwen van ouders, op hun mogelijkheden om problemen zelf op te lossen en op het versterken van de sociale steunstructuren rondom het gezin. Sociale ondersteuning kan een bufferfunctie hebben voor belastende ervaringen op andere levensgebieden. Ander onderzoek toonde het belang van sociale ondersteuning al aan (Hermanns in Van Dijke en Terpstra, 1998).

De filosofie achter Home-Start is die van empowerment.

## 2.2. Argumenten op basis van onderzoek

In Vlaanderen hebben 2 masterthesissen (*Schotte, 2010 en Foubert, 2011*) (KU Leuven) het model en de werking van Domo doorgelicht en bevestigd dat het programma werkt.

Het gemeenschappelijk project met KAV '*Pak een stoel en zet u erbij*' (2009) heeft de mogelijkheden aangetoond om drempelverlagend te werken bij deelname van kwetsbare vrouwen aan het verenigingsleven.

Domo is zeer vergelijkbaar met het internationaal verspreide Home-Start programma.

In Nederland is deze interventie als 'goed onderbouwd' erkend door het Panel Jeugdgezondheidszorg en Preventie (2006). Voor deze beoordeling baseerde men zich op 2 onderzoeken:

- ✓ Volgens het (quasi) experimenteel onderzoek van Asscher (2005) leidt Home-Start tot een verhoogd ouderlijk welzijn: depressieve stemming van de moeders nam af en de ervaren opvoedcompetentie van de moeders nam toe. De veranderingen in het welzijn van de moeders werden vergezeld van veranderingen in opvoedingsgedrag. Positief opvoedingsgedrag, gerapporteerd door moeders, nam toe en negatief opvoedingsgedrag nam af. De door moeders gerapporteerde toename lijkt te worden bevestigd door de gestandaardiseerde observatiedata.
- ✓ Het evaluatieonderzoek van Hermanns (1997) laat zien dat ouders die hebben meegedaan aan Home-Start, na afloop minder opvoedingsstress hebben. Ook vinden de ouders dat ze de opvoeding beter aankunnen en ze voelen zich meer gesteund door hun omgeving. Deze resultaten zijn vooral te danken aan de kenmerken en de sociale context van het gezin zelf en minder aan Home-Start. Uit het



onderzoek blijkt verder dat Home-Start vrijwilligers die qua opleiding en werkervaring het meest lijken op de opvoeders die ze bezoeken, de meeste resultaten boeken. Kritische kanttekening bij de resultaten is dat een aantal gestandaardiseerde instrumenten die zijn gebruikt, zijn aangepast voor dit onderzoek.

Bron: NJI.nl

Op de website van Home-Start Nederland is een overzicht van alle onderzoeken in de periode van 1993 – 2009 terug te vinden ( <https://www.home-start.nl/documenten/Onderzoek%20publicaties%20artikelen/HS-folderEffect-def-mrt-2010.pdf>)

Hermanns, Van de Venne en Leseman ( 1997) vermelden een evaluatieonderzoek naar de Engelse versie van Home-Start. In dit onderzoek werden in groepsdiscussies de meningen van een aantal direct betrokkenen (vaders, moeders, vrijwilligers en coördinatoren) geïnventariseerd. Er werd onder andere besproken welke doelstellingen men nastreefde, welke effecten bereikt werden, hoe deze effecten bereikt werden en welke bijdrage men zelf geleverd had aan de effecten. Enkele conclusies:

- ✔ Gezinnen die deelnamen aan Home-Start hadden vele problemen op zowel materieel, psychisch als lichamelijk vlak.
- ✔ Ouders rapporteerden allen onder grote stress te staan en zich daar ongelukkig onder te voelen.
- ✔ In meer dan 60% van de gezinnen waren opvoedingsproblemen gesignaleerd.
- ✔ Alle betrokkenen waren van mening dat Home-Start een welkome aanvulling op professionele hulp en zorg is.
- ✔ Van de deelnemende gezinnen vond 64% dat problemen die ze ervoeren in hun persoonlijk welbevinden verbeterd of opgelost waren.
- ✔ Ongeveer een derde van de gezinnen vond dat de relatie met professionele hulpverleners vooruit was gegaan en 50% vond dat hun informele sociale netwerk verbeterd was.
- ✔ Ongeveer 51% rapporteerde een verbetering in de opvoedingssituatie van de kinderen.
- ✔ Eén derde van de ouders die hun opvoedingsgedrag verbeterd vonden, dacht dat dit te maken had met Home-Start.

Om kinderarmoede te meten, kan men kijken naar het inkomen van het gezin waarin ze geboren worden en opgroeien. Maar wat betekent dat in het dagelijkse leven van die kinderen? Om het beeld scherper te stellen ontwikkelden onderzoekers op Europees niveau een aanvullende indicator, die de specifieke deprivatie bij kinderen meet. Er worden eveneens aanbevelingen voor een ambitieus beleid tegen kinderarmoede geformuleerd.

De onderzoekers geven aan dat verschillende maatregelen (ook op lokaal vlak) kinderen in armoede beter kunnen beschermen tegen de negatieve en potentieel langdurige impact van deprivatie in de kindertijd. Het onderzoek bevestigt dat het outreachend werken, vb. via brugfiguren, het ondergebruik van rechten en bestaande hulpverlening kan bestrijden en de efficiëntie van de bestaande hulpverlening kan doen toenemen.

Armoede en deprivatie bij Belgische kinderen. Een vergelijking van de risicofactoren in de drie gewesten en de buurlanden

Anne-Catherine Guio (LISER – Luxembourg Institute of Socio-Economic Research) & Frank Vandenbroucke (Universiteit van Amsterdam) - Netwerk voor de analyse EU-SILC (Net-SILC3), uitgave van KBS (2018).

Burgerinitiatieven voor gezinnen, door gezinnen, een verkennend onderzoek.

Bo Fagardo, Liesbeth Matthijs, Kathleen Emmery, Elke Valgaeren, Dirk Luyten maart 2019.

Onderzoekers stellen een sterk engagement vast bij burgerinitiatieven voor gezinnen. De vermaatschappelijking van zorg en welzijn doet zich volgens de onderzoekers bij uitstek voor in de domeinen die een rechtstreekse impact hebben op gezinnen. In hun inventarisatie zien ze dat het merendeel van de burgerinitiatieven voor en door gezinnen zich richten op de domeinen welzijn en gezondheid. De vermaatschappelijking gaat gepaard met de tendens waarbij het familiale netwerk rondom gezinnen verkleint en men elders op zoek gaat naar informele steun.



Burgerinitiatieven sluiten aan bij hedendaagse visies op opvoeding en ouderschap, waarbij opvoeding gezien wordt als een interactie tussen ouders, kinderen en de omgeving. Ouders worden aangemoedigd om hun eigen kracht in te zetten en te vertrekken vanuit eigen ervaringen en overtuigingen in het groeien in hun ouderschap.

## 3. Toepassing en overdraagbaarheid

### 3.1. Medewerkers

Om een Domo-werking uit te bouwen is er een Domo-team nodig bestaande uit een coördinator (in dienstverband) en vrijwilligers.

#### Vrijwilligers zijn het fundament van de Domo-werking

De kern van Domo zijn de vrijwilligers die gezinnen in hun eigen omgeving ondersteuning en praktische hulp bij gezins- en opvoedende taken bieden. Het unieke aan Domo is dat één vrijwilliger met een gemiddelde van één dagdeel per week bij één gezin aan huis gaat en dit voor een langere tijd. De relatie tussen gezin en vrijwilliger is intensief, gelijkwaardig en wederkerig.

Zowel de vrijwilliger als het gezin staan op een ongedwongen, zelfgekozen manier in relatie tot elkaar. Domo vervangt geen professionele hulpverlening. We stellen geen meetbare te realiseren doelstellingen en termijnen voorop, er is aandacht voor alle mogelijkheden die zich aandienen om de draagkracht en weerbaarheid van het gezin te verhogen. De vrijwilligers van Domo zijn geen hulpverleners en onafhankelijk van opgelegde criteria, eigen aan professionele instanties (resultaatsverbintenis, werkbelasting, maximum duur, registratie, output, ...). Dit zorgt ervoor dat de Domo-vrijwilliger onvoorwaardelijk present kan zijn in het gezin. De gezinnen beseffen dat er geen direct meetbare doelstellingen opgelegd of nagestreefd worden, maar dat het vertrekpunt van de relatie gebaseerd is op de wensen en de verwachtingen van het gezin.

De vrijwilliger kan wel samenwerken met professionele hulpverleners en er advies aan vragen, maar de opdracht wordt afgebakend door het gezin zelf en is nooit controlerend. Wanneer een gezin al professionele ondersteuning of hulp krijgt, zijn duidelijke afspraken nodig over de meerwaarde en de rol van de vrijwilliger in het gezin.

Domo-vrijwilligers gaan aan huis om het leven van de bewoners te verrijken en om een vriendschappelijke relatie op te bouwen. Er is geen resultaatsverbintenis aan gekoppeld, enkel een engagementsverbintenis.

#### Onderbouwd en evidence-based

Domo-vrijwilligers werken vanuit vijf denkkaders om hun ondersteuning vorm te geven en hun basisprincipes te onderbouwen:

- ✓ het Balansmodel van Bakker (1997);
- ✓ de Presentietheorie van Baart (2004);
- ✓ het Empowermentdenken en krachtgericht werken van Van Regenmortel (2006);
- ✓ Talent in Actie van Dewulf (2010);
- ✓ Outreachend werken van De Mayer e.a. (2014).

Deze denkkaders delen een sterk geloof in de weerbaarheid van kwetsbare gezinnen en kinderen, mits zij omringd zijn door de juiste personen (vrijwilligers en professionals) die hen langdurig en integraal kunnen ondersteunen.

Domo maakt vooral gebruik van 'gewone' menselijke kwaliteiten: positieve betrokkenheid, vriend aan huis, presentie, respect en waardering. Het gaat in de allereerste plaats om het leggen (en herstellen) van verbinding.

Vrijwilligers stellen hun oordeel uit, proberen krachtgericht te kijken, houden rekening met de beperkte materiële omstandigheden, kunnen positief bekrachtigen en herkaderen, verbindend werken, probleemoplossend denken en grenzen stellen.

Vrijwilligers concentreren zich op wat goed gaat, de talenten en krachten die aanwezig zijn. Ze tonen respect en werken in vertrouwen en gelijkwaardigheid, dringen niets op en wisselen ervaringen uit. Ze werken dialooggericht met eerbied voor de filosofische, politieke en religieuze overtuiging en gezinscultuur. De wederkerigheid in de relatie zorgt voor een verrijking zowel voor het gezin als voor de vrijwilliger.

### **Rol en positie van de Domo-vrijwilliger**

Vrijwilligers bij Domo gaan vrij zelfstandig aan de slag: ze gaan wekelijks alleen naar een gezin en zijn dus de enige persoon van Domo waar het gezin langdurig mee in contact komt. De vrijwilligers van Domo zijn geen hulpverleners. Door die unieke langdurige één-op-één-relatie aan huis, kan Domo mogelijkheden creëren die hulpverleners moeilijker bereiken. Door de brede waaier aan activiteiten die de Domo-vrijwilliger met het gezin kan doen, slaagt Domo erin talenten op te merken en te versterken.

Elke vrijwilliger krijgt een meter/peter toegewezen die hen mee opvolgt.

Door regelmatig contact kan de vrijwilliger hier ook twijfels, vragen en leuke ervaringen delen. Daarnaast is er een coördinator/ vrijwilligerscoach die ervoor zorgt dat er een goede match is tussen het gezin en de vrijwilliger. Op maandelijkse bijeenkomsten krijgen vrijwilligers de kans om zaken te signaleren en ervaringen uit te wisselen. Als ze met iets worstelen, zich vragen stellen over bepaalde situaties... krijgen ze hier de kans om dit aan elkaar voor te leggen en te leren uit elkaars ervaringen.

Domo hecht er belang aan dat vrijwilligers kunnen deelnemen aan denkprocessen en visieontwikkeling door bijvoorbeeld deel te nemen aan werkgroepen. De organisatie bestaat immers door vrijwilligers en kan zo ook groeien mede door vrijwilligers. Bij Domo krijgen vrijwilligers inspraak via volgende overlegorganen:

- ✓ Werkgroep vrije tijd (visie netwerkversterkend werken, ontwikkelen en uitvoeren van drempelverlagende initiatieven);
- ✓ Werkgroep vrijwilligers (ontwikkelen en uitvoeren van dagelijkse werking);
- ✓ Stuurgroep (visie en methode, organisatieontwikkeling);
- ✓ Intervisiemomenten (signaalfunctie, uitwisseling);
- ✓ Bestuur (visie en methode, organisatieontwikkeling, financiën, dagelijks bestuur en personeel);
- ✓ Algemene Vergadering (organisatieontwikkeling, strategische doelen, financiën).

### **Taken van de vrijwilligers**

- ✓ Opvoedingsondersteuning en talentontwikkeling: ouders bevestigen in hun opvoedkundige rol, spelen, sporten, lezen met de kinderen, naar de film of theater gaan, lidmaatschap bib of vereniging, ..., huiswerkbegeleiding en ondersteuning bij schoolse activiteiten (oudercontact, agenda, schoolmateriaal), alternatieve gedragsmogelijkheden tonen, ...
- ✓ Herstellen en opbouwen van het sociaal netwerk: sociale relaties en interculturele ontmoeting stimuleren, drempels verkleinen naar het regulier aanbod of zelf activiteiten initiëren indien de drempel naar het regulier aanbod nog te hoog is. De weg tonen en begeleiden naar duurzame netwerken in gezinsomgeving (buurtwerk, oudergroep op school, buurttuinieren, Nederlands spreken, ....).
- ✓ Het gezin stimuleren hun kracht te (her)vinden en hulpbronnen zoeken om het gezin opnieuw de regie in handen te geven: 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 en stimuleren er efficiënt gebruik van te maken (huisvesting, kinderopvang, toelagen, ...).



## Type en profiel van de vrijwilliger

De Domo-vrijwilliger:

- ✔ streeft een vertrouwensband na in het gezin;
- ✔ gaat graag met kinderen om;
- ✔ kan flexibel reageren op wisselende omstandigheden;
- ✔ heeft voldoende luisterbereidheid en begrip;
- ✔ kan bemoedigen en bevestigen;
- ✔ kan discretie tonen in het gezin;
- ✔ kan grenzen stellen aan hulp en betrokkenheid;
- ✔ kan constructief functioneren in groepsverband en overleggen met collega-vrijwilligers tijdens de vergaderingen;
- ✔ kan zijn/haar oordeel uitstellen en is in staat om aan te sluiten bij de leefwereld van het gezin;
- ✔ toont nauwe betrokkenheid bij de organisatie.

Domo-vrijwilligers aanvaarden en onderschrijven de missie en de visie van Domo.

Ze engageren zich om wekelijks enkele uren vrij te maken en dit gedurende een langere periode, met een minimum van één jaar. Elke vrijwilliger engageert zich eveneens om 1 x per maand deel te nemen aan de georganiseerde vormingen en gezinsbesprekingen. Domo ziet diversiteit als een meerwaarde. Competenties en persoonlijkheidskenmerken zijn voor Domo belangrijker dan etnische afkomst, cultuur, gender, levensbeschouwing, opleiding of leeftijd. Dit tekent zich af in de huidige vrijwilligersgroepen van Domo.

## Vrijwilligersbestand

Het werven van vrijwilligers is voor Domo een permanente opdracht. Nieuwe vrijwilligers zijn op elk moment van het jaar welkom. Het Wervingsdraaiboek voor vrijwilligers inventariseert bestaande middelen en mogelijke kanalen en acties.

Elke vrijwilliger ondertekent een vrijwilligersovereenkomst en een afsprakennota. De persoonlijke gegevens bewaren we in een databank, volgens de GDPR bepalingen. Trimestrieel bespreken we de cijfers van alle afdelingen tijdens het algemeen coördinatorenoverleg en op de bestuursvergadering van de afdeling.

## Kennismaking en opstart

Een vrijwilliger die interesse in Domo toont, nodigen we uit voor een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek peilen we aan de hand van een leidraad naar de motivatie, interesse, capaciteiten en competenties van de vrijwilliger. Bij interesse ontvangt de vrijwilliger een onthaalmap en een uitnodiging voor de startopleiding.

Startende vrijwilligers ontvangen een onthaalmap met een toelichting van onze visie en missie, enkele pijlers van onze organisatie, een toelichting van onze methode en aanpak, het starten en eindigen in een gezin, contactgegevens, de vrijwilligersfiche, de afsprakennota voor vrijwilligers en een onkostennota.

We informeren de Domo-vrijwilligers tijdens de uitoefening van hun vrijwilligerswerk via verschillende kanalen: e-nieuwsbrief, vorming en interviews en telefonische contacten.

Na dit kennismakingsgesprek kan de vrijwilliger kiezen om te starten en wordt het contract ondertekend. Anderzijds kan de vrijwilliger of Domo beslissen toch geen engagement aan te gaan, dit wordt steeds duidelijk gemotiveerd door de vrijwilliger en Domo.

De startopleiding bestaat uit kennismaking met de missie, visie en werking van Domo aan de hand van concrete voorbeelden. Op een interactieve manier gaat de coördinator aan de slag met de nieuwe vrijwilligers en peilt naar hun ideeën en inzichten in bepaalde situaties. De begrippen (kans)armoede, netwerkversterking en krachtgericht werken komen uitgebreid aan bod.



Na de opleiding is de vrijwilliger klaar om te starten in een gezin. De vrijwilliger kiest op basis van de gezinsfiches die de coördinator/coach voorstelt. In de gezinsfiches wordt informatie opgenomen over wie ze zijn, hoeveel kinderen er zijn, hoe oud de kinderen zijn, wat hun noden zijn, op welke dagen zij het liefst ondersteuning krijgen. Bij deze keuze kan ook de meter/peter aanwezig zijn voor een eerste kennismaking en verdere ondersteuning.

### **Ondersteuning en waardering van vrijwilligers**

Het ondersteunen van de vrijwilligers is gericht op het welzijn, de beleving en motivatie van de vrijwilliger in de organisatie en helpt hem/haar bij het ondersteunen van een gezin. Het begeleiden van vrijwilligers gebeurt bij Domo zowel individueel als in groep. Er is vorming voor startende vrijwilligers, maandelijkse bijeenkomsten met intervisie en vorming, nieuwsbrieven, een jaarlijks individueel coaching gesprek aan de hand van een leidraad en activiteiten waar Domo de waardering uit voor de vrijwilligers.

### **Einde van een engagement**

Het einde van een vrijwillig engagement gaat steeds gepaard met een uitgebreid afrondingsgesprek, met feedbackvragen naar de vrijwilliger over de werking en het engagement van de vrijwilliger.

Daarnaast staan we uitgebreid stil bij het afronden van het Domo-traject van het gezin. In hoeverre is het gezinsnetwerk versterkt en stond men stil bij andere vragen over opvoeding, vrije tijd, onderwijs, huisvesting, financiën, ...? Het afronden van een ondersteuningstraject in een gezin betekent niet voor elke vrijwilliger het einde van zijn/haar engagement bij Domo. Een aantal start een nieuw gezinsondersteunend traject, anderen zetten zich in als meter/peter of nemen een engagement op in één van de overlegorganen.

### **Domo-professionals ondersteunen de vrijwilligers**

De vrijwilligers worden lokaal opgeleid door een professionele Domo-coördinator en houden jaarlijks verschillende intervisiemomenten in groep en individuele coaching gesprekken met een ervaren Domo-coördinator.

Naast contacten met gezinnen en vrijwilligers, bouwt de coördinator aan een netwerk met het lokaal bestuur, diensten en hulpverlening.

Domo-coördinatoren in Vlaanderen ontmoeten elkaar verschillende keren per jaar in een lerend netwerk met intervisie en expertisedeling, vorming en kwaliteitsbewaking.

## Coördinator/vrijwilligerscoach

### Doel van de functie

De vrijwilligerscoach / coördinator beoogt de maatschappelijke integratie van kwetsbare ouders en kinderen op basis van een beleid dat door Domo werd uitgestippeld. Methodieken zoals empathisch werken, laagdrempeligheid, netwerken, coachen zijn inherent aan de functie.

De vrijwilligerscoach legt contacten met maatschappelijk kwetsbare ouders en kinderen, hun doorverwijzers, de vrijwilligers en kandidaat vrijwilligers met het oog op een evenredige participatie van gezinnen aan het maatschappelijk leven.

Daarnaast is de vrijwilligerscoach / coördinator verantwoordelijk voor de coördinatie van de dagelijkse werking van de afdeling. Hij of zij draagt zorg voor de bekendheid van de afdeling bij relevante partners, onderhoudt het netwerk en zorgt ervoor dat de afdeling goed draait.

### Taakomschrijving

a) Werven, selecteren en opleiden van vrijwilligers:

- ✔ actief verschillende wervingsacties opzetten;
- ✔ aannamesgesprekken met de vrijwilligers houden;
- ✔ opleiding verzorgen naar nieuw startende vrijwilligers toe;
- ✔ zorgdragen voor de matching tussen vrijwilligers en gezinnen;
- ✔ indien van toepassing: rekruteren en opleiden van de meters / peters voor de nieuwe vrijwilligers.

b) Opvolgen en ondersteunen van alle vrijwilligers:

- ✔ deelnemen aan en ondersteunen van de interne werkgroep 'vrijwilligers' binnen Domo;
- ✔ opvolgen van de gezinsbesprekingen: welke thema's houden vrijwilligers bezig, welke noden zijn er;
- ✔ aanspreekpunt zijn voor de vrijwilligers inzake problemen in gezinnen en eventuele acties voorstellen en ondernemen die nodig zijn;
- ✔ afstemmingsgesprekken afnemen met de vrijwilligers, alsmede de afronding van het vrijwilligerswerk binnen de gezinnen;
- ✔ bewaken van de instroom/uitstroom vrijwilligers en suggesties formuleren voor enige remediëring.

c) Werven en selecteren van de kwetsbare gezinnen:

- ✔ contacten leggen met de gekende doorverwijzers (en nieuwe doorverwijzers prospecteren), vertegenwoordiger zijn naar die doorverwijzers, Domo voorstellen bij de doorverwijzers;
- ✔ bewaken van de doelgroep zoals beschreven in de visie en missie van Domo en zoals afgesproken in het beleidsplan;
- ✔ bewaken van de wachtlijst gezinnen en feedback formuleren naar de doorverwijzende organisaties;
- ✔ huisbezoeken brengen bij de gezinnen om hun noden en verwachtingen te kennen/ontdekken en Domo voor te stellen.

d) Coördinatie van de dagelijkse werking van de afdeling:

- ✔ opzetten en uitvoeren van het vrijwilligersbeleid van de afdeling, zowel voor vrijwilligers in de gezinnen als voor vrijwilligers die actief zijn in ondersteunende taken;
- ✔ regelmatig kennis en expertise uitwisselen met vrijwilligerscoaches en coördinatoren van andere Domo-afdelingen;
- ✔ organiseren en leiden van interne vergaderingen en overleg;
- ✔ ondersteunen van de Algemeen Coördinator bij de opvolging van projecten en administratief/financiële processen;
- ✔ beleidsvoorbereidend werk;

- ✓ anderen, binnen en buiten de organisatie, inspireren en enthousiasmeren met de visie van Domo;
- ✓ vertegenwoordigen van de afdeling naar de buitenwereld toe, teneinde de organisatie beter bekend en toegankelijk te maken.

De betaalde kracht stelt zich op ten dienste van de vrijwilligers en niet andersom. De behoeften van de vrijwilligers zijn daarin leidend. Dat betekent ook dat een betaalde kracht flexibiliteit zal moeten tonen in zijn of haar dagindeling. Daarnaast zal er een constante balans-oefening uitgevoerd moeten worden tussen dat wat gepland is en de acute vragen van een vrijwilliger. Als een vrijwilliger langs komt op het secretariaat moet er tijd voor hem of haar worden gemaakt.

### **Competenties van de coördinator**

- ✓ Leiderschap;
- ✓ Betrokkenheid;
- ✓ Echtheid;
- ✓ Openheid;
- ✓ Respectvolle houding;
- ✓ Flexibiliteit;
- ✓ Leerbereidheid;
- ✓ Verbindend vermogen;
- ✓ Communicatief;
- ✓ Rijbewijs + auto;
- ✓ Kennis van computer: Office, Acces

## **3.2. Zorg voor kwaliteit**

Vrijwilligers zijn de belangrijkste schakel in het uitvoeren van de missie van Domo. Dat betekent dat de coördinatoren het takenpakket voor een deel continu aanpast aan de noden en de inzet van de vrijwilligers. Hierbij dient een balans gezocht te worden tussen de vragen en inzet van de verschillende vrijwilligers: de vrijwilligers in de gezinnen, de vrijwilligers in de Raad van Bestuur (als bestuurslid en als werkgever) en de vrijwilligers die de organisatie op een andere manier ondersteunen. Ook hebben ze de taak de algemene visie en missie van Domo te bewaken (samen met de RvB). In deze balansoefening hoort ook dat ervoor gezorgd wordt dat Kind en Gezin / gemeenten / OCMW's er mee rekening houden dat werken met vrijwilligers tijd (en dus geld) kost. Met doorverwijzers worden, ter bescherming van de vrijwilliger in het gezin, duidelijke afspraken gemaakt over opvolging.

Intern zorgen de maandelijkse vergadering, de gezinsbesprekingen in groep en de persoonlijke gesprekken met de coördinator voor een regelmatige update van de werking en van de inzet van de vrijwilliger.

De werkgroepen houden de vinger aan de pols en communiceren over de informatie die van buitenaf komt.

Extern is er communicatie en overleg tussen de verschillende Domo-werkingen en opstarters, zowel op bestuurlijk als coördinatie niveau.

Er wordt deelgenomen aan onderzoek en in de samenwerking lokaal en Vlaams, zijn we transparant over de werking en de financiële middelen.

In 2018 startte een kwaliteitstraject onder begeleiding van het KBS Philantropy Fund, waarbij er ondersteuning wordt geboden in het positioneren en organiseren van Domo na de lokale verkiezingen en binnen het kader van het decreet lokaal sociaal beleid.

De kwaliteit van de Domo-werking wordt ook bevestigd door het behalen van verschillende awards, zoals Welzijnszorg ' Armoede uitsluiten 2007, Vrijwilligerswerk 2011, BNP Paribas 2012.

### 3.3. Overdracht en implementatie

Als een lokaal bestuur of organisatie de nood ervaart om kwetsbare gezinnen te kunnen ondersteunen en dit via vrijwilligers mogelijk wil maken, kan er een lokale Domo-werking worden opgestart. Enkele vrijwilligers, gesteund door een vrijwilligers-coördinator, verkennen dan steeds in samenwerking met een Huis van het Kind de mogelijkheden en verzoeken lokale (hulpverlenings-) actoren om gezinnen die de ondersteuning kunnen gebruiken door te verwijzen.

Domo werkt in samenwerking met vrijwilligersorganisaties op lokaal niveau.

Een Domo-werking groeit van onderuit. Lokale noden, behoeften en kenmerken bepalen de begeestering van de vrijwilligers.

De inbedding van het programma heeft goede kansen wanneer er een Huis van het Kind betrokken is. Hiermee creëert men draagvlak voor dit programma en kan men de doelgroep optimaal bereiken.

Om een Domo op te starten zijn een engagement en een overeenkomst om de visie en missie volgens het Domo-model te volgen, echter noodzakelijk.

Aan starters wordt een opleiding gegeven aan de hand van een draaiboek. Naast aandacht voor het Domo-model, de visie en de missie wordt informatie gegeven over financiën (begroting, tegemoetkomingen voor vrije tijd en cultuur), administratie (verzekering, onkostenvergoeding,...), communicatie (intern, extern bijvoorbeeld naar de overheid), fondsenwerving, enz.

Voor de vrijwilligers is er een handleiding of onthaalmap.

### 3.4. Kostprijs

Een Domo opstarten veronderstelt een meerdaagse opleiding (eventueel op verplaatsing) aan de hand van het draaiboek. Er zijn ook kosten voor de bekendmaking, de website, de aanmaak van het logo, de handleiding voor vrijwilligers etc. Een basiswerking van Domo in kost €30 000,-. Daarvoor kan Domo een halftijds coördinator in dienst nemen en kunnen er aanvullende werkingskosten en vergoedingen aan vrijwilligers worden betaald. Randvoorwaarde hierbij is wel dat er vrijwilligers zijn die de coördinator of coach kunnen ondersteunen in de opstart. Eventuele kosten voor administratie, communicatie, personeel, huur, enz. worden door elke Domo-werking zelf gedragen. In de opstartfase kunnen er op jaarbasis 25 gezinnen begeleid worden. Wanneer de Domo-werking genoeg stevigheid kent, kan er een groeipad zijn waardoor er meerdere gezinnen begeleid kunnen worden. Hiervoor dient men echter wel 1000€ per gezin aan extra middelen te voorzien.

Voor verdere uitbreiding en het ondersteunen van vrijetijdsparticipatie van gezinnen probeert Domo geregeld via fondsenwerving aanvullende middelen te verkrijgen. Fondsenwerving is dan ook een continue opdracht.



## 4. Bronnen en contactgegevens

---

Baart, A., Een theorie van de presentie. Utrecht, Lemma, 2001

Bakker, I. e.a., O&O in persectief, Utrecht, NIZW., 2008

Dewulf, L., Waar is mijn kind goed in? Voordracht op Talent in Actie. Leuven, 2010

Domo Hasselt, Jaarverslag 2017

Driessens, K. en Van Regenmortel, T. Bind-kracht in Armoede, Leefwereld en hulpverlening Concrete technieken om te werken met mensen in armoede, LannooCampus; Leuven, 2006.

Dubowitz, H. e.a. Pediatric Primary Care to Help Prevent Child Maltreatment. The Safe Environment for Every Kid (SEEK) Model. In Pediatrics 123, 858-64, 2009

Foubert, T., Een onderzoek naar het realiseren van de doelen van Vzw Domo gebaseerd op ervaringen van gezinnen en vrijwilligers. Masterthesis, KU Leuven, 2011

Kostet, I. e.a. Persoonlijke netwerkversterking van mensen in armoede. HIG 2018

Prinsen, B. e.a. Investeren in opvoeden en opgroeien loont. 2013

Schotte, R., Motivatie van vrijwilligers actief binnen Domo vzw. Masterthesis, KU Leuven, 2010.

Vanhee, L. Weerbaar en broos: mensen in armoede over ouderschap. Een verkennende kwalitatieve studie in psychologisch perspectief. Doctoraat o.l.v. professor Corveleyn, KU Leuven, 2007

Van Regenmortel, T. Empowerment en maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede. Leuven, Acco, 2002

Vansevenant, K., Driessens, K. Van Regenmortel T. Bind-Kracht in armoede 2, Krachtgerichte hulpverlening in dialoog, LannooCampus; Leuven, 2008

Verdonck, I., Over de drempel, 20 jaar Domo vzw Leuven, 2011

Verdonck, I en Hamels, M., Pak een stoel en zet u er bij. Drempels voor kwetsbare vrouwen in het verenigingsleven wegwerken. KAV en Domo vzw Leuven, 2009

Home-start:

<http://homestartworldwide.org/>

<https://www.home-start.nl/pages/Home-start/Home>