

De basishouding van de onthaalmedewerker



HUIZEN VAN HET **KIND**

— WESTHOEK —

Verkenner

- Houd je zoveel mogelijk aan het inhoudelijk afbakeningskader
- Ouder heeft steeds de regie
- Probeer de vraag achter de vraag te zoeken
- Respecteer de privacy en bewaak professionele grenzen
- Toon een erkennende en herkenkende houding
- Verken mee welke rechten en voordelen de ouder mogelijk heeft
- Wees nieuwsgierig en geïnteresseerd in de leefwereld van de ouder

Wanneer ouders met een vraag of bezorgdheid binnenkomen, neem je als onthaalmedewerker een onderzoekende, open en nieuwsgierige houding aan. Je toont dat je mee wilt zoeken, maar zonder te snel conclusies te trekken of zaken voor de ouder in te vullen. Je laat ruimte voor hun verhaal en blijft alert voor zowel wat gezegd als wat niet gezegd wordt. Door signalen op te pikken en rustig door te vragen, probeer je de vraag achter de vraag te ontdekken.

Als verkenner werk je steeds vanuit erkenning en herkenning. Je laat merken dat je begrijpt wat de ouder vertelt en dat hun gevoelens er mogen zijn. Je blijft nabij, maar neemt nooit de regie over. Ouders blijven eigenaar van hun keuzes. Jij ondersteunt door mee te denken. Je past hierbij kort de kindreflex toe, dit door te informeren hoe het met de kind(eren) gaat en houdt hierbij oog voor de bredere gezinssituatie.

Daarnaast bekijk je welke rechten, voordelen of ondersteuning een ouder kan hebben. Je onderzoekt welke sociale of financiële rechten van toepassing kunnen zijn en of ouders hiervan al gebruikmaken.

Je verkent dus mee waar ouders recht op hebben, zonder te beloven wat niet haalbaar is.

Je houdt je zoveel mogelijk aan het inhoudelijk afbakeningskader, zodat duidelijk is welke vragen je zelf kunt opnemen en wanneer doorverwijzen aangewezen is. Je werkt eerlijk en betrouwbaar. Je zorgt ervoor dat je geen valse beloftes maakt en bent helder over wat haalbaar is. Je respecteert altijd de privacy van de ouder en bewaakt je professionele grenzen, ook wanneer je nabij en ondersteunend bent.

Open luisterhouding

- Bied waar mogelijk hulp of denk mee over volgende stappen
- Geef ouders tijd en ruimte om te spreken
- Laat merken dat je de boodschap wil begrijpen
- Luister zonder oordeel en met aandacht
- Stel open en verduidelijkende vragen
- Toon oprechte interesse in het verhaal van de ouder
- Wees een rustig en betrouwbaar luisterend oor

Wanneer ouders het Huis van het Kind binnenstappen, verwachten ze iemand die echt naar hen wil luisteren. Als onthaalmedewerker toon je oprechte interesse in wie voor je staat. Je maakt duidelijk dat je bereid bent om hun verhaal te horen, ook wanneer het complex of emotioneel is. Door ruimte te geven aan wat ouders vertellen, toon je dat hun ervaringen ertoe doen.

Een open luisterhouding betekent dat je de wil hebt om echt te luisteren. Je laat ouders uitspreken, stelt verduidelijkende vragen en toont dat je hun boodschap wil begrijpen. Je registreert niet alleen woorden, maar ook wat tussen de lijnen gezegd wordt. Je geeft ouders het gevoel dat ze tijd en aandacht krijgen.

Tegelijk kijk je steeds naar wat jij op dat moment kan bieden. Waar het kan, bied je hulp door hen te informeren, door te verwijzen of door mee te denken/de vinger aan de pols te houden over/bij een volgende stap. Je hoeft niet altijd meteen een oplossing klaar te hebben. Het beschikbaar zijn is vaak al een belangrijke steun.

Als onthaler ben je dan ook een luisterend oor. Je toont rust, aandacht en respect. Je luistert zonder te oordelen en zonder te snel over te nemen. Ouders mogen voelen dat ze veilig hun verhaal kwijt kunnen, dat je hen ernstig neemt en dat ze bij jou terecht kunnen wanneer het nodig is.

Authenticiteit

- Bewaak je professionele grenzen
- Kijk onbevooroordeeld naar elke ouder
- Maak op een natuurlijke manier verbinding met ouders
- Stem je communicatie af op wie voor je zit
- Toon een open, toegankelijke houding
- Wees je bewust van je eigen gedrag en uitstraling
- Wees oprecht, warm en jezelf in elk contact

Wanneer ouders een Huis van het Kind binnenstappen, verwachten ze iemand die echt is. Als onthaalmedewerker ben je een eerste aanspreekpunt, daarom is het belangrijk dat je warm, oprecht en toegankelijk bent. Door jezelf te blijven en bewust te zijn van je gedrag – je houding, je taalgebruik, je manier van luisteren – voelen ouders zich sneller welkom en veilig.

Authentiek werken betekent dat je onbevooroordeeld naar elke ouder kijkt en ruimte laat voor hun verhaal, zonder vooraf ingevulde ideeën. Je toont oprechte interesse en communiceert duidelijk en eenvoudig, afgestemd op wie voor je zit.

Tegelijk is het belangrijk om je professionele grenzen te bewaken. Je bent nabij en menselijk, maar blijft helder over je rol als onthaler. Zo zorg je voor een veilige en betrouwbare sfeer, waarin ouders durven delen wat belangrijk voor hen is.

Authenticiteit creëert vertrouwen: door echt, warm en professioneel te zijn, bouw je aan een open en toegankelijk onthaal.

Gastvrijheids- brenger

- Creëer een gevoel van veiligheid voor elke ouder en elk kind
- Maak op een natuurlijke manier rust in gesprekken en in de ruimte
- Straal een gevoel van welkom uit vanaf het eerste contact
- Toon openheid en benader gezinnen op een empathische manier
- Zorg voor een huiselijke, warme en rustgevende sfeer

Als onthaalmedewerker ben je mee verantwoordelijk voor het klimaat dat ouders en kinderen ervaren zodra ze het Huis van het Kind binnenkomen. Je zorgt voor een omgeving waarin mensen zich veilig voelen, welkom zijn en het gevoel krijgen dat ze er mogen zijn, precies zoals ze zijn. Een gastvrijheidsbrenger creëert een sfeer die huiselijk, warm en rustgevend is, zodat ouders meteen aanvoelen dat er tijd en aandacht voor hen is.

Je straalt openheid uit en benadert ouders op een empathische manier. Door een ongedwongen, laagdrempelige houding nodig je hen uit om binnen te stappen, vragen te stellen en hun verhaal te delen. Je bent toegankelijk en liefdevol in hoe je contact maakt, zonder oordeel of terughoudendheid. Je toont je menselijkheid – mens tot mens, zonder maskers of afstandelijkheid – en dat geeft ouders vertrouwen.

Een gastvrijheidsbrenger werkt met zachtheid én duidelijkheid. Je creëert rust door aanwezig te zijn, niet te haasten en genoeg tijd te nemen voor elk contactmoment. Ouders ervaren dat er plek is voor hen, dat ze welkom zijn en dat jij bereid bent om echt te luisteren. Je houding is warm, open en ongeremd in vriendelijkheid, waardoor het Huis van het Kind een plek wordt waar gezinnen tot rust kunnen komen en zich gezien voelen.

Diversiteitsdenker

- Benader elke ouder en elk kind gelijkwaardig, van mens tot mens en zonder afstand of hiërarchie
- Durf je eigen denkpatroon te verlaten en sta open voor andere perspectieven
- Heb geen vooroordelen en vermijd oordelen of beoordelen
- Respecteer de culturele achtergrond, waarden en leefwereld van elke ouder
- Sluit niemand uit, bewust noch onbewust
- Toon cultuursensitiviteit in taal, houding en communicatie
- Verplaats je actief in de leefwereld van de andere
- Werk steeds vanuit respect, in woorden, houding en gedrag

Als onthaalmedewerker ben je een diversiteitsdenker: iemand die zich bewust is van de vele verschillen tussen mensen en die deze verschillen met respect en openheid benadert. Je gaat gelijkwaardig om met elke ouder en elk kind, ongeacht hun achtergrond, cultuur, taal, gezinssituatie, levensbeschouwing of ervaring. Je plaatst jezelf op gelijke hoogte, nooit erboven, zodat elke ouder zich gezien en gehoord voelt.

Een diversiteitsdenker werkt cultuursensitief. Dat betekent dat je je eigen normen niet als universele waarheid beschouwt. Je neemt jezelf niet als norm, maar durft je eigen denkpatronen los te laten. Je probeert je te verplaatsen in de leefwereld van de andere, zodat je beter begrijpt wat voor hen belangrijk is. Je benadert gezinnen van mens tot mens, met nieuwsgierigheid en oprechte openheid.

Je hebt geen vooroordelen en je bent niet veroordelend of beoordelend. Je bekijkt elke ouder zonder assumpties en laat ruimte om hun verhaal zelf te laten klinken. Iedereen is welkom: je sluit niemand uit, niet bewust en niet onbewust. Door bewust stil te staan bij de diversiteit binnen gezinnen, zorg je ervoor dat ouders zich veilig voelen in hun eigenheid.

Respect vormt de kern van deze basishouding. Je toont respect in hoe je spreekt, luistert, kijkt en reageert. Zo bouw je aan een onthaal waar elke ouder ervaart dat ze ertoe doen – precies zoals ze zijn.