



Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen
Academiejaar: 2013 - 2014

DE MEDEWERKER IN EEN ONTMOETINGSPLAATS VOOR KINDEREN EN OUDERS

Over de zoektocht naar (h)erkenning

Masterproef neergelegd tot het behalen van de graad

van Master in Sociaal Werk

Promotor: Prof. Dr. Michel Vandenbroeck

Student: Jochen Devlieghere

DE MEDEWERKER IN EEN ONTMOETINGSPLAATS VOOR KINDEREN EN OUDERS

Over de zoektocht naar (h)erkenning

Jochen Devlieghere

Academiejaar 2013-2014

Master of Science in Social Work

Promotor: Prof. Dr. Michel Vandenbroeck

Abstract

Dit onderzoek gaat na welke rol de medewerker in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders vervult. Vooralsnog werd immers weinig onderzoek gevoerd naar deze rol al, toont de aangehaalde literatuur wel aan dat de medewerker cruciaal is voor het faciliteren van ontmoeting en het creëren van een warm onthaal. Er blijft echter onduidelijkheid over de manier waarop dit zich in het werkveld vertaalt. Aan de hand van focusgroepen werden zowel bezoekers als medewerkers bevroegd, waarbij gezocht werd naar de essentie van de rol van een medewerker zonder daarbij onrecht te doen aan de diversiteit van de deelnemende ontmoetingsplaatsen. Uit de thematische en fenomenologische analyse van het kwalitatief materiaal blijkt dat de rol van een medewerker voor zowel ouders als medewerkers helder, maar tegelijkertijd ontzettend complex is. Zo verwachten bezoekers niet alleen dat medewerkers de ruimte klaar maken in de praktische betekenis van het woord door bijvoorbeeld het klaarmaken van koffie of het verwarmen van de ruimte, maar eveneens dat ze de ruimte klaar maken in de bredere betekenis van het woord. Ouders verwachten van medewerkers een onvoorwaardelijk accepterende, open en warme houding zodat ze zich welkom voelen. Eens in de ontmoetingsruimte, wordt van medewerkers verwacht dat ze de insluitingsprocessen bevorderen, uitsluitingsprocessen doorbreken en dit alles door zich op de achtergrond te bewegen en op de voorgrond te treden wanneer de situatie daarom vraagt. Diezelfde medewerkers erkennen deze verwachtingen en halen daarbij het belang aan van inter- en supervisiemomenten om te kunnen omgaan met de ambiguïteit en complexiteit van deze noden.

INHOUDSTAFEL

Voorwoord	3
Inleiding.....	5
1. OPVOEDEN VANUIT EEN HISTORISCH & ACTUEEL RAAMWERK.....	7
1.1. Dubbele moederlijke verantwoordelijkheid als historisch kader	7
1.2. Individualisering en detraditionalisering als actueel fenomeen	8
1.3. Sociale steun als sleutelement	9
1.4. Het politieke domein als katalysator	10
2. DE ONTMOETINGSPLAATS ALS ELYSIUM	12
2.1. De onthaalmedewerker als geruisloze spilfiguur	15
2.2. Professionaliteit als fundament.....	17
3. DE ONDERZOEKSVRAAG ALS LEIDRAAD	20
3.1. Probleemstelling	20
3.2. Onderzoeksvragen	21
4. HET RESPECTEREN VAN DE VEELHEID AAN VERHALEN	22
4.1. Onderzoeksopzet	22
4.1.1. Keuze van de participerende ontmoetingsplaatsen.....	22
4.1.1.1. Baboes (Centrum & Nieuwland)	23
4.1.1.2. Mut De Muis (Inloopteam Zuidrand)	24
4.1.1.3. Speelhuis (Inloopteam Pothoek).....	24
4.1.1.4. Speelbabbels (Inloopteam Pothoek).....	24
4.1.1.5. De Speelbrug.....	24
4.1.1.6. De Tatertuin	25
4.1.2. Focusgroepen met gebruikers	25
4.1.2.1. Verantwoording van de methodologie	25
4.1.2.2. Selectie en rekrutering.....	26
4.1.2.3. Participanten.....	28
4.1.2.4. Globaal verloop.....	30
4.1.2.5. Moderator	31
4.1.3. Documentanalyse en (groeps)interviews met medewerkers	31
4.1.3.1. Verantwoording van de methodologie	31
4.1.3.2. Participanten.....	33
4.1.3.3. Globaal verloop van het interview.....	34
5. ONDERZOEKSRISULTATEN	35

5.1. Focusgroepen met gebruikers.....	35
5.1.1. Thema-analyse.....	35
5.1.1.1. Onvoorwaardelijk onthaal als basisbeginsel.....	35
5.1.1.2. Een samenspel van individuele en groepsdynamische bekommernis ...	36
5.1.1.3. Gelijkwaardigheid als contrast met publieke ruimtes.....	37
5.1.1.4. De medewerker als incarnatie van actuele samenlevingsregels.....	39
5.1.1.5. De medewerker als ruggensteun in het hier en nu.....	40
5.1.2. Fenomenologische analyse.....	41
5.1.2.1. Pleidooi voor een discrete, doch actieve houding.....	41
5.1.2.2. Kiezen voor het moedige midden.....	41
5.2. Gesprekken met medewerkers.....	42
5.2.1. Thema-analyse.....	42
5.2.1.1. Was het nu facilitator, begeleider of onthaalmedewerker?.....	42
5.2.1.2. Onthaalfunctie als primaire taakinving.....	42
5.2.1.3. Het reilen en zeilen.....	44
5.2.1.4. Intervenieren & faciliteren: wikken en wegen.....	45
5.2.1.5. Een moeilijk te onderwijzen attitude.....	48
5.2.2. Fenomenologische analyse.....	50
5.2.2.1. Taal als medeconstructeur van de werkelijkheid.....	50
5.2.2.2. Paradoxaal symbiose tussen vrijblijvendheid en 'regelgeving'.....	51
5.2.2.3. Professionaliteit als 'natuurlijk fenomeen'.....	52
6. BESLUIT.....	54
6.1. Discussie.....	54
6.2. Beperkingen van het eigen en aanbevelingen voor verder onderzoek.....	57
Bibliografie.....	59

VOORWOORD

Een masterproef is het sluitstuk van elke opleiding. Het is de integratie van wetenschappelijke, methodische en praktijkgeoriënteerde kaders met respect voor de eigenheid van het werkveld en met oog voor een onderbouwd methodologisch raamwerk. Het is tegelijkertijd de start van iets nieuws, iets oneindigs, van de school des levens waar niemand aan ontsnapt.

Tijdens de voorbereiding en uitvoering van dit werkstuk werden passages onthaald op een simultaan spel van instemmend geknik en afkeurend wenkbrauwengefrons, steeds opnieuw met de intentie om verderop te raken. Professor Dr. Michel Vandenbroeck en Naomi Geens fungeerden als een zachtaardig maar tegelijkertijd kritisch constructief klankbord. Maanden lang brachten ze nieuwe waardevolle kapstukken aan en tilden ze dit onderzoek naar een hoger niveau op inhoudelijk, methodologisch en analytisch gebied. Samen met Dr. Hester Hulpia (VBJK) en Veerle Vervaeke (VBJK) deelden ze niet alleen sloten koffie maar vooral tomeloos geduld, enthousiasme en ongebreidelde kennis.

Vaak werd gerekend op de onbevangen medewerking van ontmoetingsplaatsen en hun bezoekers. Hun openheid, zin voor reflectie en avontuur maakte het allemaal wat ongecompliceerder en spoorde me aan om van dit sluitstuk een meerwaarde te maken, niet in het minst voor hun eigen dagelijkse werking.

Ten slotte is er mijn nabije omgeving: mijn vriendin, Justine Vansteenkiste en mijn ouders, Kristien de Pestel en Peter Devlieghere, die me de geestelijke en praktische rust boden voor het schrijven van de laatste episode in wat een lange maar fascinerende studietocht was. Dankbaarheid, volgens Cicero de moeder van alle deugden is hier voor elk van hen op zijn plaats.

INLEIDING

De voorbije decennia schoten ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders, al dan niet via Inloopteams, als paddenstoelen uit de grond (Hoshi-Watanabe, Musatti, Rayna, & Vandenbroeck, 2013). Ook in België maakte het fenomeen opgang en in 1995 werd De Speelbrug geopend, een ontmoetingsplaats te Antwerpen gebaseerd op de filosofie van de Maison Vertes (Hoshi-Watanabe et al., 2013; Speelbrug, 2011). Vele anderen volgden hun voorbeeld en vulden het aan met een eigen filosofische en methodische insteek.

Deze ontmoetingsplaatsen illustreren onder andere de ouderlijke immateriële noden en de behoefte aan informele steun tijdens het opvoedkundig proces (Hoshi-Watanabe et al., 2013). Ze vormen een ruimte waar kinderen met hun ouders op een ongedwongen manier enkele uren kunnen doorbrengen (EXPOO, 2010; Jackson, 2011; Van den Driessche, 2011; Sandra Van der Mespel, 2008; Vandenbroeck, Boonaert, Van der Mespel, & De Brabandere, 2007). Tegelijkertijd roept het concept ook heel wat vragen op waarvan we er in wat volgt alvast één extensief trachten te behandelen.

In het eerste hoofdstuk gaan we dieper in op het maatschappelijk historisch kader die mee onze kijk op opvoeding en ouderlijke verantwoordelijkheid bepaalt. De dubbele moederlijke verantwoordelijkheid die als een rode draad doorheen onze geschiedenis loopt wordt er blootgelegd. Er wordt dieper ingegaan op sociale steun, wat als belangrijk wordt ervaren in het opvoedkundig proces (Edwards & Gillies, 2004; Jack, 1997; Manji, Maiter, & Palmer, 2005; Rodgers, 1998; Sarafino, 1994; Sandra Van der Mespel, 2011). Ook het politieke domein ontsnapt niet aan de aandacht en wordt aangehaald als mogelijke katalysator voor diezelfde sociale steun.

Het tweede hoofdstuk expliciteert de ontmoetingsplaats als concept: een ruimte waar sociale en informele steun elkaar kunnen ontmoeten, waar pedagogische en non-pedagogische vraagstukken behandeld worden maar vooral als een plaats waar vrijblijvendheid voorop staat. Er wordt bijzondere aandacht geschonken aan de als ambigue gepercipieerde rol van de medewerker en het daarbij gepaard gaande professionaliseringsvraagstuk.

In het derde hoofdstuk wordt de centrale onderzoeksvraag toegelicht met daarnaast enkele secundaire onderzoeksvragen die mee helpen om de primaire onderzoeksvraag op een zorgvuldige manier te benaderen.

Het vierde hoofdstuk vertrekt vanuit een postmoderne kijk op wetenschappelijk onderzoek waarbij de veelheid aan verhalen en realiteiten centraal staat. Er wordt aandacht geschonken aan de opzet, de rekrutering en de uitvoering van de focusgroepen met bezoekers alsook aan de documentanalyse en de gesprekken met de medewerkers. De keuze voor de gehanteerde onderzoeksmethoden wordt uitvoerig verantwoord om het

methodologisch raamwerk te versterken. Deze vormt immers het fundament waarop het datamateriaal verzameld en geanalyseerd werd.

Het vijfde hoofdstuk beschrijft het talrijk verzamelde datamateriaal, aangeleverd door bezoekers en medewerkers van de participerende ontmoetingsplaatsen. Beide perspectieven worden individueel behandeld met het oog op het beantwoorden van de centrale onderzoeksvraag. De rol van de medewerker, zijn taken, eigenschappen en kwaliteiten worden extensief onder de loep genomen. De daaropvolgende fenomenologische analyse laat ons toe enkele kritische beschouwingen te maken die de discussie en reflectie voeden. Hierbij wordt steeds rekening gehouden met de eigenheid van de bevroegde ontmoetingsplaats. Ondanks de diversiteit tussen de verschillende participerende ontmoetingsplaatsen komen enkele boeiende gemeenschappelijkheden naar voor die de rol van de medewerker beter dan voorheen toelichten. Dit alles wordt geïllustreerd met letterlijke gecursiveerde passages van zowel bezoekers als medewerkers. Het rijke materiaal maakt het selecteren en couperen moeilijk wat onmiddellijk de omvangrijkheid van dit hoofdstuk verklaart.

Het zesde en tevens laatste hoofdstuk behelst de discussie waarbij de onderzoeksresultaten getoetst en gekoppeld worden aan theoretische inzichten. Er worden antwoorden geformuleerd op de verschillende onderzoeksvragen waarna de krachten en begrenzingen van het onderzoek in alle eerlijkheid naar voor worden gebracht. Tot slot worden een aantal vrijblijvende aanbevelingen voor verder onderzoek meegegeven.

1. OPVOEDEN VANUIT EEN HISTORISCH & ACTUEEL RAAMWERK

1.1. *Dubbele moederlijke verantwoordelijkheid als historisch kader*

Wanneer we onze actuele visie op opvoeding en opvoedingsondersteuning willen expliciteren is het noodzakelijk om beknopt terug te gaan in de tijd. Het zijn immers de historische beschouwingen en gebeurtenissen die ons inzicht verschaffen in de totstandkoming van onze vigerende regelgeving en de manier waarop we opvoeding en opvoedingsondersteuning vandaag benaderen.

Vanuit historisch oogpunt wordt opvoeding steeds los gezien van de context waarin ze plaatsvindt (Hermanns, 2006; Vandenbroeck, 2004). De primaire pedagogische verantwoordelijkheid ligt dan ook steeds opnieuw bij de moeder die verantwoording moet afleggen ten aanzien van het kind én ten aanzien van de samenleving (Vandenbroeck, Coussée, & Bradt, 2010; Vandenbroeck, 2004). Dat ook opvoedingsondersteuning van diezelfde premisse is uitgegaan, hoeft ons niet te verbazen. Als gevolg hiervan krijgt het een stringent residueel karakter waarbij het enkel toegepast wordt om zogenaamde opvoedingstekorten bij ouders te verhelpen (Hermanns, 2006). Zo wordt het ingezet om de stijgende kindersterfte, met als oorzaak de schuldige en onwetende moeder, te reduceren (Vandenbroeck et al., 2010; Vandenbroeck, 2004). Het frêle kind dat als kapitaal voor de natie wordt beschouwd, dient beschermd te worden. De verwaarlozing ervan wordt als een misdaad ten aanzien van de samenleving beschouwd, wat diezelfde samenleving het recht geeft om diep in de kern van het gezin te interveniëren (Vandenbroeck, 2004). De individuele opvoedingsondersteuning die het private leven van – vooral – de arbeidersgezinnen reguleert en normaliseert, wordt bijgevolg als middel bij uitstek gezien om datzelfde frêle kind te beschermen (Vandenbroeck, 2004).

Het medisch-hygiënisch discours dat oorspronkelijk als legitimatie diende voor de opvoedkundige interventies wordt in de jaren 1950 - 1960 onderuit gehaald door de dalende kindersterfte. Het wordt vervangen door een psychologisch discours dat exact dezelfde effecten genereert. Het decontextualiseert en individualiseert de ouderlijke verantwoordelijkheid. Het versterkt de reeds vigerende dubbele moederlijke verantwoordelijkheid en legitimeert dus elk overheidsgestuurd optreden met als doelstelling het welzijn van het kind te bevorderen. De moeder is nu immers verantwoordelijk voor het emotioneel welzijn van haar kind en moet verantwoording afleggen ten aanzien van de maatschappij hoe ze dit emotioneel welzijn tracht te bevorderen (Vandenbroeck, 2004). Van een gedeelde opvoedingsverantwoordelijkheid tussen het publieke en private domein is volgens Vandenbroeck (2004) historisch gezien dus nooit sprake geweest, integendeel: de individuele maar vooral dubbele verantwoordelijkheid van de moeder vormt een rode draad

doorheen ons historisch geconstrueerd kader.

Heden ten dage zijn we echter getuige van een marginale, vooral wetenschappelijk geïnspireerde tegenbeweging die opvoeding beschouwt als een gedeelde verantwoordelijkheid tussen ouders en samenleving (Vandenbroeck & Geens, 2010). Meer en meer auteurs (Hermanns, 2006; Vandenbroeck, Boonaert, Van der Mespel, & De Brabandere, 2007; Vandenbroeck et al., 2010) zijn het er immers over eens dat opvoeding en in extenso opvoedingsondersteuning, onmogelijk los gezien kan worden van de context waarin het plaatsvindt. Dit uit zich volgens Vandenbroeck et al. (2007) onder andere in het steeds actiever betrekken van ouders bij de bepaling van wat opvoedingsondersteuning kan zijn.

1.2. Individualisering en detraditionalisering als actueel fenomeen

Deze actuele context waarin zich het maatschappelijk leven, de opvoeding en opvoedingsondersteuning afspeelt, is er volgens Ferguson (2001) en Garrett (2003) één van detraditionalisering waarbij elke traditionele vorm van houvast vervangen is door een brede waaier aan keuzemogelijkheden. In de post-traditionele samenleving komen mannen en vrouwen los van hun traditionele verbanden en rigide rolpatronen waardoor ze verondersteld worden hun eigen levenslijn en identiteit te creëren aan de hand van de vele beslissingen die ze dagelijks nemen (Ferguson, 2001; Giddens, 1991, 1992).

In a post-traditional order, the self has become a 'reflexive project' (Giddens, 1991) in which people are required to fashion an identity; a 'biographical project'. (Ferguson, 2001, p. 5)

Volgens Beck-Gernsheim (1998) is het binnen dergelijke gedetraditionaliseerde samenleving niet voor iedereen evident om duurzame intieme relaties op te bouwen. Ze wijzen op de groeiende complexiteit en individualiteit die ervoor zorgt dat burgers uit elkaar groeien. Daarenboven is onder andere Fevre (2000) bezorgd dat detraditionalisering onvermijdelijk zal leiden tot een demoralisatie van de Westerse cultuur waardoor we ongelukkig en verward achterblijven. Gillies (2003) wijst hierbij op het standpunt van heel wat conservatieve denkers die het verdwijnen van enige publieke moraal aanhalen als een problematisch gevolg van het post-traditioneel tijdperk en de daarbij gepaard gaande detraditionalisering.

Het loskomen van traditionele rigide banden hoeft echter helemaal geen negatieve gebeurtenis te zijn. Het zorgt er onder andere voor dat holebi's zich mogen uiten en dat vrouwen financieel onafhankelijk worden van het patriarchaal inkomen (Gillies, 2003). De individualisering (Beck & Beck-Gernsheim, 2002) en de '*democratisering van het ik*' (Skolnick, 1992) zorgt er dan weer voor dat burgers op basis van een grotere gelijkwaardigheid met elkaar in contact kunnen treden (Beck, Giddens, & Lash, 1994). Zo

worden volgens Edwards & Gillies (2004) en Giddens (1991, 1992) de historisch geconstrueerde verschillen tussen mannen en vrouwen in het post-traditionele tijdperk in vraag gesteld waardoor relaties niet langer op basis van tradities of hiërarchische posities opgebouwd worden, maar wel op basis van wederzijds respect en onderhandeling.

Ook op sociaal gebied biedt het laatmoderne tijdperk heel wat opportuniteiten. Giddens (1996) definieert detraditionalisering immers als een proces van disembedding en re-embedding. Disembedding impliceert dat burgers loskomen van hun traditionele lokale sociale banden waardoor het sociale systeem als het ware wordt uitgesmeerd. Re-embedding impliceert dan weer dat de sociale banden niet verdwijnen als gevolg van disembedding. Mensen gaan zelf op zoek naar nieuwe sociale banden en bouwen zo ook hun eigen identiteit op. Het verlies van de traditionele banden vormt volgens Giddens (1996) dus geen belemmering maar creëert net de opportuniteit om nieuwe en vooral zelf gekozen sociale banden aan te gaan.

Eén van de plaatsen waar deze sociale banden geconstrueerd kunnen worden, is volgens Van der Mespel (2011) de ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders. Het is een plaats tussen de private en publieke ruimte (Vandenbroeck & Geens, 2010) waar kinderen met een opvoedingsverantwoordelijke enkele uren kunnen doorbrengen (Van der Mespel, 2011; Vandenbroeck et al., 2007; Vandenbroeck & Geens, 2010). Van der Mespel (2011) omschrijft het als een ruimte waar tegengewicht wordt gegeven aan de individualisering van de ouderlijke verantwoordelijkheid en waar sprake kan zijn van opvoedingsondersteuning, des te meer omdat ontmoeting als vorm van sociale steun één van de sleutelementen is binnen het concept opvoedingsondersteuning (Sandra Van der Mespel, 2011; Vandenbroeck et al., 2007).

1.3. Sociale steun als sleutelement

Dat opvoedingsondersteuning een containerbegrip is, hoeft weinig betoog. Er zijn talloze definities gangbaar, maar over één ding zijn heel wat auteurs het eens: de aanwezigheid van sociale steun is van primordiaal belang tijdens de opvoeding van het kind (Edwards & Gillies, 2004; Jack, 1997; Manji et al., 2005; Rodgers, 1998; Sarafino, 1994; Sandra Van der Mespel, 2011). Een gebrek aan sociale steun kan immers leiden tot mentale problemen, eenzaamheid en ouderlijke moeilijkheden (Ortega, 2002). Ook een lagere tolerantiegrens (Rodgers, 1998) en verhoogde moeite met de dagelijkse beslomeringen des levens (Manji et al., 2005) kunnen gevolgen zijn van sociale isolatie. Sociale steun daarentegen wordt als positief ervaren omdat ouders er hun ervaringen met andere ouders kunnen uitwisselen (Ortega, 2002). Het wordt als zorgend en geruststellend ervaren, verhoogt het vertrouwen en reduceert de kwetsbaarheid voor stress (Sarafino, 1994).

Sociale steun mag dan wel als belangrijk worden ervaren, het is net zoals opvoedingsondersteuning geen eenduidig te omschrijven begrip. We maken op basis van Vandenbroeck et al., (2007) een onderscheid tussen formele en informele steun. Eerstgenoemde is vooral te vinden in de daarvoor voorziene en vaak geïstitutionaliseerde voorzieningen terwijl informele steun vooral te vinden is bij vrienden en familie (Manji et al., 2005; Vandenbroeck et al., 2007). Essentieel is echter dat het ontvangen van informele sociale steun als effectiever en duurzamer wordt ervaren door de ontvangers (Manji et al., 2005; Vandenbroeck et al., 2007). Het zorgt voor emotionele houvast, een uitbreiding van de sociale netwerken en het biedt de mogelijkheid tot ontspanning (Manji et al., 2005).

Segaert (2007) maakt in deze samen met Jennings, Stagg, & Conners (1991) een onderscheid tussen persoonlijke en moederlijke/ouderlijke netwerken. Persoonlijke netwerken bestaan uit netwerken die de moeder belangrijk acht in haar dagelijks leven terwijl moederlijke netwerken eerder netwerken zijn die vooral belangrijk zijn in haar rol als moeder (Jennings et al., 1991; Vandenbroeck et al., 2007). Deze indeling sluit aan bij het begrip utilitaire netwerken zijnde netwerken die moeders expliciet gebruiken om te praten over opvoeding (Musatti, 2007). De ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders waarover we het reeds hadden en nog uitgebreid zullen hebben zijn volgens Van der Mespel (2011) en Vandenbroeck et al. (2007) net plaatsen waar die informele ouderlijke steun kan, maar niet noodzakelijk hoeft plaats te vinden.

1.4. Het politieke domein als katalysator

De voorbije jaren zette het politieke domein meer dan voorheen in op de ontwikkeling en creatie van sociale steun en opvoedingsondersteuning. Het decreet van 13 juli 2007 houdende de organisatie van opvoedingsondersteuning illustreert deze politieke aandacht. Daarin wordt opvoedingsondersteuning omschreven als *“de laagdrempelige, gelaagde ondersteuning van opvoedingsverantwoordelijken bij de opvoeding van kinderen”* (Dehaene et al., 2007) waarbij onder andere *“het stimuleren van ontmoetingen tussen opvoedingsverantwoordelijken met de nadruk op het creëren van sociale netwerken”* (Dehaene et al., 2007) vermeld wordt. Ook tijdens de voorbereidende werken werd het belang van informele sociale netwerken onderschreven:

“Ouders met opvoedingsvragen richten zich in de eerste plaats tot hun informeel sociaal netwerk [...]. Het kan niet de bedoeling zijn om de informele opvoedingsondersteuning te professionaliseren. Het is echter wel zinvol en nodig ontmoetingskansen voor ouders te creëren en informele sociale netwerken te stimuleren en ouders hiernaar toe te leiden.”
(Vandeurzen, 2007, p. 5)

We zien vanuit deze gedachtegang echter nog geen plaats weggelegd voor ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders. Er wordt vooral geopteerd voor de inbedding

van opvoedingsondersteuning in de reeds aanwezige voorzieningen alsook op het inzetten van vrijwilligers die de sociale samenhang rond gezinnen kunnen versterken (Vandeurzen, 2007).

Vervolgens werd in 2010 een grondige praktijkgeoriënteerde evaluatie uitgevoerd aangaande de implementatie van het decreet opvoedingsondersteuning. Daaruit blijkt dat de ontmoetingsfunctie en het aanbieden van informele ontmoetingsmomenten zeer divers wordt ingevuld waarbij voornamelijk wordt ingezet op thematische groepsbijeenkomsten voor opvoedingsverantwoordelijken (Van den Bruel, Blancke, & Kind en Gezin., 2010). Opvallend hierbij is dat het stimuleren en faciliteren van ontmoeting overwegend ingevuld wordt door bestaande actoren zoals De Gezinsbond, de Inloopteams en de Opvoedingswinkels die daarenboven deze functie nog te weinig hebben uitgebouwd (Van den Bruel et al., 2010).

Ondanks deze kritische noot toont het evaluatiedocument wel aan dat er aandacht is voor ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders, des te meer omdat de idee leeft dat dergelijke initiatieven een bijdrage kunnen leveren aan de uitbouw van een kwalitatief aanbod, al worden deze ontmoetingsplaatsen vaak nog in het licht van de Inloopteams georganiseerd (Van den Bruel et al., 2010). Het hoeft ons dan ook niet te verbazen dat er in 2012, mede op basis van bovenstaande evaluatie, een voorontwerp houdende de organisatie van preventieve gezinsondersteuning werd opgesteld. Deze stelt immers dat de Huizen van het Kind ontmoeting moet bevorderen (Vandeurzen, 2012). Sterker nog: ontmoeting is één van de centrale pijlers geworden binnen dit voorontwerp:

*“Dat divers aanbod wordt vervolgens in de tweede zin opgedeeld in 3 grote pijlers: (1) preventieve gezondheidszorg, (2) opvoedingsondersteuning en (3) **activiteiten die tot doel hebben om ontmoeting en de sociale cohesie, met aandacht voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen te bevorderen.**” (Vandeurzen, 2012, p. 10)*

De oprichting van de Huizen van het Kind kadert in het steeds groeiend aantal initiatieven met betrekking tot preventieve gezinsondersteuning. De Huizen van het Kind dienen een ankerpunt, een toegangspoort te vormen binnen het bestaande aanbod (Kind en Gezin, 2012). We kunnen de achterliggende filosofie vergelijken met deze van het Sociaal Huis waarbij de toegang tot de nodige dienstverlenende initiatieven plaatsvindt via één centraal orgaan. De Huizen van het Kind wil bijgevolg alle bestaande initiatieven zoals de inloopteams, opvoedingswinkels, expertisecentra kraamzorg, initiatieven omtrent ontmoeting (inclusief ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders) en laagdrempelige ondersteuningsinitiatieven samenbrengen onder één vlag (Kind en Gezin, 2012).

In de conceptnota van Kind & Gezin (2012) lezen we verder dat ontmoeting als één van de drie peilers voornamelijk wordt opgenomen door de inloopteams en de opvoedingswinkels. Zij wijzen erop dat het opportuun is deze ontmoetingsfunctie ook door andere actoren te

laten opnemen. Des te meer omdat het belang en potentieel van ontmoeting en sociale steun reeds veelvuldig bewezen (Kind en Gezin, 2012) en aangehaald is.

2. DE ONTMOETINGSPLAATS ALS ELYSIUM

Eén van de actoren die deze ontmoetingsfunctie voor haar rekening kan nemen zijn de ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders. Het zijn immers *“plaatsen waar kinderen met een ouder of een andere opvoedingsverantwoordelijke enkele uren kunnen doorbrengen”* (Geens, 2010; Van den Driessche, 2011; Sandra Van der Mespel, 2008; Vandenbroeck et al., 2007) en waarbij ze zomaar binnen of buiten kunnen wandelen zonder enige verplichting (Lindskov, 2004). Kinderen spelen er in aanwezigheid van een medewerker met elkaar of met een aanwezige opvoedingsverantwoordelijke terwijl diezelfde opvoedingsverantwoordelijken lotgenoten kunnen ontmoeten. Ze kunnen er vrijblijvend met elkaar communiceren, zowel over de opvoeding als over andere bekommernissen die los van het opvoedkundig aspect staan (EXPOO, 2010; Jackson, 2011; Van den Driessche, 2011; Sandra Van der Mespel, 2008; Vandenbroeck et al., 2007):

“Terwijl hun kinderen spelen in het speelkeukentje met ‘speel’-groenten, vertelt een moeder dat haar dochter hier wel ‘groenten klaarmaakt’, maar er thuis zelf nauwelijks van wil eten. Maaltijden ontaarden daardoor dikwijls in een machtsstrijd tussen moeder en kind. Een andere moeder herkent dit, en legt uit hoe ze dat tracht op te lossen: de groenten mixen onder aardappelen, of zoete groenten kiezen. Als beide moeders ingaan op het belang van voldoende vitamines uit groenten voor de ontwikkeling van hun kind, relativeert een derde persoon: de kinderen groeien toch goed en zijn toch gezond? Ze zullen de nodige voedingsstoffen dan toch wel binnenkrijgen?” (EXPOO, 2010, p. 5)

Een strikt eenduidige omschrijving van de ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders weergegeven is moeilijk vanwege de vaak essentiële contextuele factoren die mee de eigenheid van een ontmoetingsplaats bepalen. Dit neemt niet weg dat er wel degelijk een aantal gemeenschappelijkheden zijn. Zo werden de ontmoetingsplaatsen in Italië, Japan, Frankrijk en België opgericht door professionelen en zijn ze op een informelere manier georganiseerd dan de traditionele voorzieningen ten behoeve van het jonge kind (Hoshi-Watanabe et al., 2013). Wel hebben ze net zoals laatstgenoemde de intentie om ouders te ondersteunen al doen ze dit niet louter en alleen via materiele ondersteuning, maar eveneens via de tegemoetkoming aan de psychologische en sociale noden van ouders (Hoshi-Watanabe et al., 2013). De mogelijkheid om in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders vrijblijvend te kunnen praten over de opvoeding van het jonge kind is volgens Hoshi-Watanabe et al. (2013) één van de belangrijkste kenmerken en een absolute meerwaarde voor de bezoekende opvoedingsverantwoordelijken (Hoshi-Watanabe et al., 2013).

Wat wel helder is, is dat het initiatief zijn inspiratie vindt in de Franse Maisons Vertes, de Italiaanse spazio insieme en tempo per le famiglie alsook in de Japanse Ko sodate-shien senta (Hoshi-Watanabe et al., 2013; Van den Driessche, 2011; Vandenbroeck et al., 2007). Françoise Dolto die de Franse Maison Vertes sterk uitbouwde en bekend maakte bij het grotere publiek, wenste de ontwikkeling van het kind te stimuleren door te luisteren naar en te spreken met hen (Blaauw & Lecluijze, 2012; EXPOO, 2010; Van Eeckhout, n.d.; Vandenborre, 2006). De nadruk hierbij lag op de moeder-kind relatie en het leren omgaan met normen en regels (Vandenbroeck et al., 2007). Ook de allerkleinsten worden als een volwaardig en participierend subject beschouwd, zij bevinden zich immers van bij de geboorte reeds in onze talige communicatie (de Halleux, n.d.; Sandra Van der Mespel, 2011). De Maison Vertes wordt omschreven als een intermediaire ruimte (de Halleux, n.d.; Sandra Van der Mespel, 2011) waar ouders vrijblijvend en zonder afspraak met elkaar kunnen, maar niet hoeven te communiceren (Van Eeckhout, n.d.; Vandenborre, 2006). De aanwezige onthaalmedewerker biedt een luisterend oor en ondersteunt de ouders in het hier en het nu zonder daarbij zogenaamd 'betweterig' professioneel advies te geven (Van Eeckhout, n.d.; Vandenborre, 2006).

De Italiaanse spazio insieme en tempo per le famiglie hechten op hun beurt niet alleen belang aan de ouder-kind relatie, maar ook aan andere sociale relaties zoals die tussen de kinderen onderling en tussen de ouders onderling. Zij wensen het socialisatieproces waarbij bezoekers een plek kunnen verwerven in de groep en de lokale gemeenschap voorop te stellen. De uitwisselingen van ervaringen, de informele steun en de confrontatie met diverse pedagogische visies zorgt voor zowel de ouderlijke als de kinderlijke socialisering. Het opbouwen van een identiteit gebeurt immers steeds door in contact en relatie te treden met anderen (EXPOO, 2010).

Om de ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders nog wat duidelijker te omschrijven volgen we graag Van den Driessche (2011) in haar triadische functionele opdeling van een ontmoetingsplaats, al wensen we dat niet op een rigide wijze te doen. De ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders is een plaats waar via het bieden van sociale steun opvoedingsondersteuning tot stand kan komen (Vandenbroeck & Geens, 2010). Hierbij staat het principe van vrije, doch niet vrijblijvende confrontatie centraal. Ouders worden er immers onvermijdelijk geconfronteerd met andere en dus met hun eigen opvoedkundige principes, waarden, normen en handelingen maar zijn vrij om te beslissen wat ze ermee aanvangen (Van den Driessche, 2011; Sandra Van der Mespel, 2011; Vandenbroeck et al., 2007; Vandenbroeck & Geens, 2010; Verhaeghe, 2010).

Volgens Van den Driessche (2011) werkt een ontmoetingsplaats ook ontwikkelingsstimulerend daar de aanwezigheid van andere kinderen zinvol is voor de

constructie van een eigen identiteit, een eigen ik (Van der Mespel, 2008). Van der Mespel (2008) stelt dat kinderen in een ontmoetingsplaats de gelegenheid krijgen om in contact te treden met anderen waarbij ze zowel op motorisch als cognitief vlak bijleren door de aanwezigheid van diverse speelmogelijkheden die thuis soms niet voorhanden zijn. Ook kan de ontmoetingsplaats ontwikkelingsstimulerend werken aangezien ze er in contact kunnen komen met diverse talen (EXPOO, 2010). Ook zij die niet naar de kinderopvang gaan, krijgen op die manier de kans om te socialiseren, vooral omdat de ontmoetingsplaats als een mogelijk overgangsmoment naar de kleuterschool gezien kan worden (EXPOO, 2010). In dit laatste opzicht wordt de ontmoetingsruimte vaak als een verbreding van het eigen opvoedingsmilieu gezien (Van der Mespel, 2008).

Verder bezit een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders ook een gemeenschapsvormende functie, vooral vanwege de gedeelde gelijkaardige opvoedingsvragen over socio-economische en etnisch-culturele grenzen heen (Van den Driessche, 2011; Van der Mespel, 2008). Daarenboven blijkt de ontmoetingsplaats voor sommigen een middel te zijn om het sociaal isolement te doorbreken (EXPOO, 2010). Ouders kunnen er immers op een vrijblijvende en informele manier hun sociaal netwerk versterken en uitbreiden (Lindskov, 2004).

Bovenstaand werd duidelijk hoe de ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders vanuit wetenschappelijk oogpunt benaderd wordt. Toch kwam één van de belangrijkste stakeholders, de bezoekende opvoedingsverantwoordelijken, tot hiertoe in deze beschrijving nog niet aan het woord. Eén van de redenen hiervoor is het tot op heden zeer beperkt onderzoek naar de kijkwijze van deze groep stakeholders. Het vrij recente concept van de ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders zal hier ongetwijfeld een partiële verklaring voor bieden. Vooral Dianne Jackson (2012) droeg met betrekking tot dit onderwerp haar steentje bij en op basis van haar onderzoek komen we tot de volgende beschouwingen:

De bezoekende opvoedingsverantwoordelijken geven zelf aan dat het vormen van een sociaal netwerk en het daaruit volgend reduceren van het sociaal isolement inherent deel uitmaakt van een bezoek aan de ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders (Jackson, 2011; Needham & Jackson, 2012). Vaak nemen ze zelfs na langdurig bezoek aan de ontmoetingsplaats ook deel aan andere buurtactiviteiten die los staan van de ontmoetingsplaats en haar organiserende actoren (Jackson, 2011). Men omschrijft de ontmoetingsplaats als een plaats waar ze zichzelf kunnen zijn en in vrijblijvende interactie kunnen treden over pedagogische en non-pedagogische vraagstukken (Jackson, 2011; Needham & Jackson, 2012). Daarbij komt nog eens de aanwezige groepsdynamiek die erin slaagt om individuele zorgfiguren te versterken in hun rol als zorgfiguur en hen het nodige zelfvertrouwen te schenken. Bezoekers geven expliciet aan van elkaar te leren, zowel op

opvoedkundig gerelateerd gebied als op andere gebieden (Jackson, 2011):

“Through observing their children’s interactions with other children and adults and discussing relevant issues with their peers, parents gained new knowledge and perspectives that added to their parenting confidence.” (Jackson, 2011, p. 6)

De bezoekende zorgfiguren vinden het belangrijk om erkend te worden in hun rol als opvoedingsverantwoordelijke zonder daarbij bekritiseerd te worden door zogenaamde opvoedingsexperten die vanuit hun professionele achtergrond aantonen waar opvoedingsverantwoordelijken de mist ingaan en wat beter zou kunnen. De ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders blijkt een plaats te zijn waar deze erkenning daadwerkelijk plaats vindt en waar medewerkers niet vanuit een expertenrol naar de opvoedingsverantwoordelijken stappen (Jackson, 2011; Lindskov, 2004; Needham & Jackson, 2012). Dagelijkse pedagogische en opvoedkundige vraagstukken worden er niet geproblematiseerd, maar worden er gecategoriseerd als eigen aan het opvoedkundig proces. Desondanks geven ouders zelf aan vaak praktische ondersteuning te vragen aan de onthaalmedewerkers. Zij beschikken immers over de nodige kennis met betrekking tot andere lokale organisaties die de opvoedingsverantwoordelijken verder kunnen helpen met eventuele zorgvragen (Jackson, 2011).

2.1. De onthaalmedewerker als geruisloze spilfiguur

Er zijn in onze samenleving diverse ruimtes waar ontmoeting tussen ouders en andere opvoedingsverantwoordelijken met jonge kinderen kan plaatsvinden. We denken hierbij spontaan aan het park, de schoolpoort en de speeltuin, maar toch verschillen deze ruimtes op de één of andere manier van de ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders. Volgens Van der Mespel (2011) is er op deze openbare plaatsen geen sprake van een medewerker die de ontmoeting faciliteert en die de verwelcoming en inleiding van ouders en kinderen verzorgt in de brede betekenis van het woord. We zouden kunnen stellen dat andere aanwezige ouders in het park of de speeltuin ontmoeting kunnen faciliteren of organiseren, maar Van der Mespel (2011) wijst op het bestaan van een Mattheüseffect met betrekking tot ontmoeting: ouders die over een breed sociaal netwerk beschikken, benutten de mogelijkheden waar ontmoetingen zich voordoen veel beter dan ouders met een smal sociaal netwerk. Plaatsen zoals het park, de schoolpoort en de speeltuin, waar ontmoetingen spontaan kunnen ontstaan zijn dus geen ontmoetingsplaatsen voor iedereen. In dat geval is er een extra stimulans, een extra faciliterende factor nodig, aldus Van der Mespel (2011). Dat de medewerker een cruciale rol speelt binnen de ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders staat ook voor Jackson (2013) buiten kijf, al blijft er veel onduidelijkheid bestaan over de precieze invulling van deze rol.

Wanneer we deze toch trachten te definiëren valt onmiddellijk op hoeveel omschrijvingen in negatieve termen worden gemaakt: zo mag de onthaalmedewerker niet opvoeden, niet sturen, niet adviseren en niet animeren (De Keerkring, Jongerenwelzijn, & Opvoedingswinkel, 2012)¹. Ook tijdens het overlopen van de Nederlandstalige literatuur merken we ontzettend veel ambiguïteit over het taalgebruik en de omschrijving van de werknemers. Sommigen spreken over medewerkers (Geens, 2010; Van Den Broeck, 2010; Van den Driessche, 2011; Vandeurzen, 2012) terwijl anderen over begeleiders (Sandra Van der Mespel, 2008, 2011) spreken en nog anderen over onthaalmedewerkers (De Keerkring et al., 2012; Speelbrug, 2011).

De geraadpleegde wetenschappelijke literatuur aangaande de rol van de medewerker schenkt wat klaarheid maar roept tegelijkertijd heel wat vragen op: de uitdaging voor een medewerker in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders bestaat er onder andere in om vanuit een niet-wetende en verwonderende houding ontmoeting mogelijk te maken tussen ouders onderling en hun kinderen (Sandra Van der Mespel, 2011). Van medewerkers wordt verwacht dat ze een rolmodel zijn, luisteren naar ouders zonder verwachtingen of oordeel, dat ze de ruimte zo verzorgen dat ontmoeting gefaciliteerd wordt zonder daarbij de ontmoeting of de dialoog te verplichten of te sturen (Jackson, 2011, 2013). Die interactie tussen medewerkers, ouders en kinderen sluit nauw aan bij wat Vygotsky omschrijft als sociaal geconstrueerd leren (Lourenço, 2012; Needham & Jackson, 2012), vooral omdat opvoedingsverantwoordelijken gestimuleerd worden om hun ervaringen te delen met elkander en met de aanwezige kinderen (Jackson, 2011):

“Parent: Well, before I had H, I didn’t really know anything about kids or babies. And I think a lot of it that I did pick up was from coming here [playgroup]. Most of it, probably, yeah. Researcher: And how do you think you’ve picked it up? Do they run particular sessions about that sort of thing?”

Parent: No, it’s watching and observing other people with their kids, and then hearing conversations. And I’ve asked a lot of advice off a lot of the other mums...” (Needham & Jackson, 2012, p. 186)

Van medewerkers wordt een erkennende houding verwacht waardoor ouders steeds als primaire en verantwoordelijke zorgfiguur worden gezien (Jackson, 2011, 2013; Lindskov, 2004; Needham & Jackson, 2012), wat als zeer belangrijk wordt ervaren door de ouders zelf

¹ Belangrijk hierbij is dat De Keerkring een document ontwikkelde ter voorbereiding van de installatie van een ontmoetingsplaats. Hun insteek is dus niet wetenschappelijk getoetst maar getuigt van een eigen visie op de ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders.

(Jackson, 2011, 2013). Het geloof in de pedagogische capaciteiten van de opvoedingsverantwoordelijken staat buiten kijf wat ervoor zorgt dat er geen sprake kan zijn van een pedagogische hiërarchie (Jackson, 2011; Needham & Jackson, 2012). Ouders zijn en blijven experts in hun eigen opvoedkundig en pedagogisch proces. Ze worden er dan ook door de medewerkers in erkend waardoor de grenzen tussen professionele medewerkers en ouders vervaagt (Lindskov, 2004). Medewerkers moeten in staat zijn om de aanwezige groepsdynamiek en eventuele frustraties aan te voelen en bij te sturen waar nodig (Jackson, 2011). Bovendien dienen ze een moeilijk te vinden balans te hanteren tussen de ouder-kind interactie en de sociale interactie onder opvoedingsverantwoordelijken en kinderen onderling. Een ontmoetingsplaats is er immers niet alleen voor de kinderen, maar ook voor de ouders (Jackson, 2011, 2013; Needham & Jackson, 2012).

Een Vlaams onderzoek bij Baboes, een Brusselse ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders, uitgevoerd door Vandenbroeck & Geens (2010) bevestigt deze ambivalentie aangaande de rol van de medewerkers. Deze hoeft niet noodzakelijk negatief te zijn daar ze ervoor zorgt dat een brede waaier aan burgers zich thuis kan voelen in de ontmoetingsplaats (Vandenbroeck & Geens, 2010). Toch toont ze opnieuw de complexiteit aan van de rol van de medewerker. Sommige ouders vullen deze immers vooral in als aandacht hebben voor het kind en de volwassene, het faciliteren van de ontmoeting en het verzorgen van de sfeer terwijl andere ouders het dan weer belangrijk vinden dat medewerkers advies geven en activiteiten organiseren (Vandenbroeck & Geens, 2010).

Tot slot zal ook de eigen pedagogische/filosofische insteek mee de rol van de medewerker bepalen. Zo hecht een ontmoetingsplaats die haar inspiratie put uit de werking van de Maison Vertes ontzettend veel belang aan zelfreflectie met als doelstelling om nooit of te nimmer te vervallen in hokjesdenken of etikettering. Zo zullen sommige medewerkers de ouder-kind interactie overnemen waardoor opvoedingsverantwoordelijken met elkaar kunnen praten terwijl andere onthaalmedewerkers deze ouder-kind interactie net zeer centraal stellen (Needham & Jackson, 2012). Hoe en waarom ze dit doen blijft echter zeer onduidelijk en dient verder bevraagd te worden.

2.2. Professionaliteit als fundament

De rol van de medewerker hangt niet enkel en alleen af van het eigen filosofisch denkkader of de verwachtingen die ouders en andere bezoekers stellen. Ook de mate van professionaliteit en professionalisering is een niet te onderschatten factor binnen het geponeerde vraagstuk. In de oorspronkelijke betekenis van het woord professioneel zit de gedachte dat de professional vanuit zijn expertise naar de cliënt kijkt en deze meegeeft hoe zich te gedragen en hoe te handelen (Peeters, 2010). Dit discours heeft echter op geen

enkele manier voeling met de praktijk (Mac Naughton & Hughes, 2000), wat zorgt voor een koele professionaliteit, ver verwijderd van de noodzakelijke emotionele binding bij het opvoeden van het jonge kind (Peeters & Vandenbroeck, 2012). Dat er binnen dit kader geen ruimte was voor ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders met hun werking zoals we ze vandaag de dag kennen, is evident. Dit discours werd fel bekritiseerd vanuit academische en ouderlijke hoek (Peeters, 2008, 2010, 2012a) waardoor er vanaf de jaren 1980 een tegenbeweging op gang kwam die het begrip professionaliteit in een nieuw kleedje stak (Peeters & Vandenbroeck, 2012; Peeters, 2012a, 2012b). Ondanks dit initiatief wijzigde er volgens Peeters (2012b) niets fundamenteels aan het professionaliteitsvraagstuk.

Ook werd er midden de jaren '90 een kans gemist om een nieuwe pedagogische opleiding op te richten die een constructieve bijdrage zou kunnen leveren tot de creatie van een reflexieve medewerker (Peeters, 2012a): iemand die op regelmatige basis de eigen dagelijkse pedagogische handelingen in vraag stelt en samen met de opvoedingsverantwoordelijken op zoek gaat naar de meest geschikte pedagogische omgeving voor het jonge kind (Peeters & Vandenbroeck, 2012; Peeters, 2012a, 2012b). Er bestaan immers geen eenduidige en universeel geldende antwoorden op de vragen en problemen waarmee ouders en medewerkers geconfronteerd worden (Moss, 2007; Urban, 2008). Het analyseren van de dagelijkse werksituaties en vraagstukken die zich daarin voordoen kan een sterke bijdrage leveren tot de constructie van een professioneel beroep (Favre, 2008). Vooraleer er echter sprake kan zijn van deze reflexieve medewerker dient er een '*communicative space*' gecreëerd te worden waarbinnen de medewerker samen met ouders en alle andere stakeholders de opportuniteit krijgt om reflexief te handelen (Peeters & Vandenbroeck, 2012; Peeters, 2012b).

Die reflexieve medewerker dient zich niet enkel en alleen af te vragen of hij de handelingen op een correcte manier in de praktijk brengt (*doing things right*). Hij dient zich bovenal af te vragen of hij wel de juiste handelingen aan het uitvoeren is (*doing the right things*) (Vandenbroeck et al., 2010). De reflexieve medewerker staat open voor diverse paradigma's en nieuwe invalshoeken (Peeters & Vandenbroeck, 2012). Hij stelt alle zogenaamde vanzelfsprekendheden op een constructieve manier in vraag en dit ten behoeve van de pedagogische praktijk (Kuisma & Sandberg, 2008; Kunneman, 2005). Omdat het begrip van de reflexieve medewerker nogal vaag en tegelijkertijd veel omvattend is, volgen we Peeters en Vandenbroeck (2012) die vier basisvaardigheden omschrijven die een reflexieve medewerker typeren:

- Het zoeken naar oplossingen in een context van dissensus en niet van consensus: de reflexieve medewerker zoekt naar oplossingen in een omgeving waar diverse meningen aanwezig zijn en waar discussie als een meerwaarde wordt beschouwd om tot een gedegen oplossing te komen. Op basis van de inhoudelijke discussie wordt dan een weloverwogen keuze gemaakt en dit ten behoeve van de pedagogische context.
- De focus van de reflexieve medewerker ligt op het onbekende en het ontmoeten van de zogenaamde 'Ander'. Deze 'Ander' zal in veel gevallen een ouder of opvoedingsverantwoordelijke zijn die vol begrip wordt benaderd. We dienen immers niet steeds naar bevestiging te zoeken van wat we weten, maar wel open te staan voor wat we niet weten.
- Kennis wordt geconstrueerd in samenspraak en in samenwerking met de 'Ander'. Dit kan een collega zijn alsook een ouder, een opvoedingsverantwoordelijke of het jonge kind. Op die manier wordt de medewerker co-structor van de pedagogische kennis (Peeters, 2010).
- De reflexieve medewerker handelt met de intentie om verandering teweeg te brengen, niet om op een rigide manier pedagogische praktijken in stand te houden. Hij gaat samen met de andere actoren en stakeholders op zoek naar de best mogelijke pedagogische praktijk.

Professionaliteit voor mensen die de zorg en begeleiding van het jonge kind op zich nemen, is een ontzettend complexe bezigheid (Peeters, 2010). Het vraagt inzicht in de historische, maatschappelijke en politieke evoluties (Peeters & Vandenbroeck, 2012; Peeters, 2012a). Het vraagt empathie, betrokkenheid en maatschappelijk verantwoordelijkheidsbesef (Peeters, 2010). Professionaliteit is een proces dat constant in beweging is (Peeters & Vandenbroeck, 2012; Peeters, 2010) en geen eindpunt kent. Om tegemoet te komen aan deze complexiteit werd in september 2011 de bacheloropleiding 'Pedagogiek van het Jonge Kind' opgestart. De Artevelde Hogeschool (Gent), Karel De Grote Hogeschool (Antwerpen) en de Erasmus Hogeschool (Brussel) leiden studenten op die in staat moeten zijn op een reflexieve manier in de praktijk te staan en hierdoor voldoende bagage hebben om de complexe situaties die zich voordoen op een adequate manier aan te pakken (Peeters, 2012a, 2012b). Deze studenten zullen, gezien hun bagage, eveneens aan de slag kunnen in de ontmoetingsplaatsen, een plaats waar reflectie per definitie voorop staat.

3. DE ONDERZOEKSVRAAG ALS LEIDRAAD

3.1. Probleemstelling

Het geschetste professionaliteitskader met daarin expliciete aandacht voor de opleiding van een reflexieve begeleider roept heel wat vragen op met betrekking tot de rol van een professional. Deze vragen worden in het kader van een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders versterkt door enerzijds een marginale, vooral wetenschappelijk geïnspireerde beweging die opvoeding beschouwt als een gedeelde verantwoordelijkheid tussen ouders en samenleving (Vandenbroeck & Geens, 2010) en anderzijds de duidelijke ambiguïteit bij onder andere Jackson (2011, 2013) omtrent de rol van een medewerker in een ontmoetingsplaats. Ook het belang van sociale steun bij opvoedingsondersteuning en de huidige politieke aandacht voor ontmoeting versterken deze vraag naar opheldering. Zeker wanneer we merken dat de Vlaamse Regering via de Huizen van het Kind alle actoren - en dus veel verschillende medewerkers - met betrekking tot preventieve gezinsondersteuning wenst samen te brengen onder één vlag (Vandeurzen, 2012b).

Omwillen van die redenen wordt de rol van een medewerker in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders uitvoerig onderzocht en belicht. Hierbij is er geen intentie om een sluitende methodische bepaling van de medewerkersrol te formuleren. Dit zou immers onrecht doen aan de eigenheid van elke ontmoetingsplaats. Wel trachten we een beeld te geven van de rol van de medewerker en de betekenisverlening die er op verschillende niveaus wordt aan gegeven. Ook kan dit onderzoek een bijdrage leveren tot de steeds wederkerende discussie aangaande het nut van een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders. Er mag dan wel toenemende aandacht zijn voor ontmoeting en sociale steun (Dehaene et al., 2007; Vandeurzen, 2012), veelal stelt men de vraag waarom deze ontmoeting niet in het park of in de speeltuin kan plaatsvinden.

We trachten deze vraagstukken op te helderen door de rol van de medewerker toe te lichten en te expliciteren vanuit een tweeledig perspectief waarbij zowel bezoekers als medewerkers uitvoerig aan het woord komen. Beiden zijn immers belangrijke 'stakeholders' van de ontmoetingsplaats en komen actief in aanraking met het centrale onderzoeksthema.

3.2. Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag spitst zich toe op de manier waarop de rol van een medewerker ingevuld wordt binnen het kader van een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders. Zoals reeds gestipuleerd vertrekken we hierbij vanuit het medewerker- en bezoekersperspectief waardoor volgende, niet limitatieve deelvragen aan bod komen:

1. Hoe omschrijven bezoekers de rol van de medewerker? Welke aandachtspunten zijn voor hen belangrijk en zijn er concrete voorbeelden?
2. Welke verwachtingen uiten bezoekers over de medewerker? Vanwaar precies deze verwachtingen? Zijn deze verwachtingen eenduidig?
3. Welke betekenisverlening schenken bezoekers aan de rol van de medewerker?
4. Welke rol wenst de medewerker zichzelf toe te eigenen? Vanuit welk perspectief vindt dit plaats?
5. Zou een ontmoetingsplaats kunnen functioneren zonder expliciete aanwezigheid van een medewerker en waarom wel of niet?
6. Welke verwachtingen van ouders komen (niet) overeen met verwachtingen van medewerkers?
7. Welke plaats nemen vrijwilligers in binnen het geheel van een ontmoetingsplaats? Kunnen zij opgeleid worden tot een medewerker in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders?

4. HET RESPECTEREN VAN DE VEELHEID AAN VERHALEN

Bij het voeren van onderzoek vertrekken we steeds vanuit een welomschreven invalshoek die mee onze onderzoeksmethodiek en dus de manier waarop kennis ontstaat, bepaalt. Uit voorgaande literatuurstudie blijkt dat er heel wat ambiguïteit heerst omtrent de rol van de medewerker in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders. Deze ambiguïteit is niet noodzakelijk negatief maar wijst op de veelheid van verhalen en realiteiten. Er is niet zoiets als één waarheid, één methode, laat staan één soort medewerker die universeel geldend is voor alle ontmoetingsplaatsen. Om tegemoet te komen aan deze diversiteit en de eigenheid van elke ontmoetingsplaats volgen we een methodologisch postmoderne kijk. Hierbinnen is er immers geen sprake van één waarheidsbevattend kader (Smeyers et al., 2005) maar wordt recht gedaan aan de vele interpretatiemogelijkheden en betekenisverleningen. Binnen het postmodernistisch kader wordt immers ruimte gecreëerd om na te denken over inhoud (Smeyers et al., 2005) en is er plaats voor het stellen van noodzakelijke zelfrefentiële vragen zoals *“waarom doen medewerkers in een ontmoetingsplaats wat ze doen en waarom interveniëren medewerkers niet of net wel?”*.

“Samengevat gaat het [...] om het doorbreken van de verstikkende kracht van het bestaande, het denken van het afwezige en het recht doen van het on-terechte.”
(Smeyers et al., 2005, p.152).

In wat volgt willen we hiertoe bijdragen door de historische, contextuele en individuele beschouwingen van bezoekers, medewerkers en hun ontmoetingsplaatsen in acht te nemen alsook door de eigenheid van de diverse participanten en de bril van waaruit ze kijken te respecteren. Op die manier houden we het debat open zonder daarbij te streven naar consensus maar vooral ruimte te laten voor dissensus. Deze manier van werken erkent de medewerker en zijn rol in zijn eigenheid en biedt zo een meerwaarde voor het behandelen van de centrale onderzoeksvraag.

4.1. Onderzoeksopzet

4.1.1. Keuze van de participerende ontmoetingsplaatsen

De keuze van de participerende ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders werd extern aan deze meesterproef gemaakt. Deze kadert immers in een omvangrijk onderzoek aangevraagd door de Koning Boudewijnstichting en uitgevoerd door het centrum voor Vernieuwing in de Basisvoorzieningen voor Jonge Kinderen, kortweg VBJK, en de Vakgroep Sociale Agogiek van de Universiteit Gent. Als gevolg hiervan werden de deelnemende onderzoekspraktijken geselecteerd voor aanvang van de meesterproef. Daarbij was er niet zozeer sprake van een onderbouwde selectieprocedure. De Koning Boudewijnstichting

contacteerde het Vlaams Netwerk Ontmoetingsplaatsen (VNO) met de vraag om mee te werken aan hun project waarna een oproep werd gelanceerd richting alle ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders. De ontmoetingsplaatsen die participeerden in het onderzoek (Baboes, Speelbrug, Speelhuis, Speelbabbels en Boempetat!) waren eveneens de ontmoetingsplaatsen die interesse toonden in het voorgestelde project. Kortom: alle ontmoetingsplaatsen die reageerden werden opgenomen in het onderzoek en maken bijgevolg ook deel uit van het onderzoek binnen deze meesterproef.

Onderstaand geven we een zeer beknopt overzicht van elke participerende ontmoetingsplaats waardoor de achtergrond, de historiek en de context waarin de ontmoetingsplaats zich bevindt, duidelijk wordt. Dit is belangrijk om in het achterhoofd te houden daar sommige ontmoetingsplaatsen werken vanuit een Inloopteam terwijl andere onafhankelijk functioneren en/of zich baseren op de filosofie van de Maison Vertes. Deze insteek bepaalt onvermijdelijk mee hun dagelijkse werking en de invulling van de medewerkersrol.

4.1.1.1. Baboes (Centrum & Nieuwland)

In 2007 werd het project Opvoeden in Brussel opgestart waarbij het Brusselse beleid een voortrekkersrol wou spelen in de toenmalige aandacht voor opvoedingsondersteuning (Vandenbroeck et al., 2007). Na afloop van het bijhorend onderzoek uitgevoerd door de Vakgroep Sociale Agogiek van de Universiteit Gent, het VBJK en het VCOK (Geens, 2010) werd in maart 2008 de VZW Opvoeden in Brussel opgericht. In februari 2009 kreeg diezelfde VZW de financiële middelen om een eerste Brusselse ontmoetingsplaats op te richten die de naam Baboes (Centrum) meekreeg (Mertens, 2011) en haar deuren opende in mei 2009 (Geens, 2010). In 2010 ging VZW Opvoeden in Brussel op zoek naar middelen om een tweede vestiging te openen. Deze werden gevonden en in september 2011 opende Baboes Nieuwland haar deuren. Deze ontmoetingsplaats is ingebed in de context van een brede school² en is gelegen in de Marollenwijk. Beide vestigingen vertrekken vanuit de pedagogische Reggio Emilia filosofie alsook vanuit de Maison Vertes en staan open voor opvoedingsverantwoordelijken en hun kinderen van nul tot vier jaar oud (Mertens, 2011).

² “Een Brede School is een samenwerkingsverband tussen verschillende sectoren die samen werken aan een brede leer- en leefomgeving met als doel maximale ontwikkelingskansen voor álle kinderen en jongeren.” (Joos, Eernalsteen, & Engels, 2010, p. 2)

4.1.1.2. Mut De Muis (Inloopteam Zuidrand)

Mut De Muis, een ontmoetingsplaats voor zorgfiguren en hun kinderen van nul tot drie jaar is gelegen te Antwerpen en wordt gecoördineerd door Inloopteam Zuidrand. Ze beogen een ontwikkelingsbevorderend klimaat aan te bieden waarbij de ontmoetingsplaats een ruimte is waar jonge kinderen de mogelijkheid krijgen om te spelen met andere kinderen en ouders de mogelijkheid krijgen om in interactie te treden met andere ouders. De ongedwongen wijze waarop ze dit willen installeren en de nadruk op het hier en het nu typeert de ontmoetingsplaats. Mut De muis wil hiermee onder andere de ontwikkelingskansen van kinderen stimuleren en een brugfunctie tussen private en publieke opvoedingssituaties vervullen (ILT Zuidrand, 2013).

4.1.1.3. Speelhuis (Inloopteam Pothoek)

Ontmoetingsplaats Het Speelhuis wil zorgfiguren met hun kinderen van nul tot drie jaar oud samen brengen. Het wordt gecoördineerd door Inloopteam Pothoek (Antwerpen) dat op haar beurt onder Kind en Preventie VZW valt. Deze VZW, erkend door Kind & Gezin is het organiserend bestuur van de consultatiebureaus en de Inloopteams in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het Inloopteam organiseert naast de ontmoetingsfunctie ook groepsgerichte opvoedingsondersteunende activiteiten waaronder Triple-P vorming (Speelhuis, n.d.).

4.1.1.4. Speelbabbels (Inloopteam Pothoek)

Ook De Speelbabbels bevindt zich onder de noemer van Inloopteam Pothoek. Ze gingen van start in 2009 in drie verschillende stedelijke kinderdagverblijven en staan open voor alle zorgfiguren met een kind tussen nul en drie jaar oud. Centraal staat de idee dat ouders de ervaringen in een ontmoetingsruimte als ondersteunend ervaren zonder dat hun vragen daar geproblematiseerd worden. Vandaag wordt Speelbabbels georganiseerd op vier verschillende locaties te Antwerpen. Deze bevinden zich meestal in dezelfde ruimte als de consultatiebureaus van Kind & Gezin (persoonlijke communicatie, December, 4, 2012).

4.1.1.5. De Speelbrug

De Speelbrug (Antwerpen) werd opgericht in 1995 als een psychosociaal project, geïnspireerd door de werking van de Maison Vertes die zich inzette voor de preventie van psychische stoornissen en sociale problemen bij kinderen. De Speelbrug volgt deze insteek en situeert zichzelf daarmee op de brug tussen de preventieve geestelijke gezondheidszorg en opvoedingsondersteuning. Ze profileren zichzelf als een laagdrempelige ontmoetingsruimte voor jonge kinderen van nul tot vier jaar oud en hun zorgfiguren. Kinderen en ouders kunnen er spelen, praten, ervaringen uitwisselen, vragen stellen en gelijken ontmoeten (Speelbrug, 2011).

4.1.1.6. De Tatertuin

De Tatertuin is een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders gelegen te Boom en ingebed in Boempatat!, een ruilwinkel met allerhande benodigdheden voor kinderen tussen nul en drie jaar oud. Boempatat! zag het licht in augustus 2011 na een projectoproep van Vlaams Minister voor Armoedebestrijding Ingrid Lieten. De oproep had als doelstelling lokale initiatieven ter bestrijding van armoede bij kinderen van nul tot drie jaar oud uit te bouwen en te versterken. Het OCMW van Boom verzamelde verschillende partners³ en ging aan de slag (Elkaouakibi, 2011).

Daarnaast wenst Boempatat! ook tegemoet te komen aan de niet-materiële noden via het installeren van een informatiehoekje en een koffiehoekje waar klanten een babbeltje kunnen slaan met andere klanten en medewerkers. Ze organiseren diverse activiteiten waaronder babymassages, EHBO cursussen en workshops omtrent gezonde voeding. Het ontmoetingsmoment, georganiseerd op donderdagvoormiddag die de naam Tatertuin met zich meekreeg, wordt als één van deze activiteiten gecategoriseerd (Elkaouakibi, 2011).

4.1.2. Focusgroepen met gebruikers

4.1.2.1. Verantwoording van de methodologie

Uit de voorgaande literatuurstudie is duidelijk dat de centrale onderzoeksvraag en de bijhorende deelvragen niet op een eenduidige manier beantwoord kunnen worden. Omwille van deze complexiteit werd geopteerd om focusgroepen te hanteren als één van de onderzoeksmethodes. Deze zijn uiterst geschikt om zicht te krijgen op complexe motivaties en betekenisverleningen van participanten (Kitzinger, 1994; Morgan, 1996). Deze diepgaande bevragingen, gevoelens en emoties komen immers vaak niet tot uiting gedurende een interview of een survey (Kitzinger, 1994).

Een focusgroep beschouwen we als een manier om data te verzamelen (Morgan, 1996) waarbij een groep mensen met één of meerdere gemeenschappelijke kenmerken worden samengebracht en onder leiding van een moderator praten over relevante thema's in functie van de initiële onderzoeksvraag (Acocella, 2011; Mortelmans, 2007; Van Hove & Claes, 2011). De gemeenschappelijke factor binnen het kader van deze meesterproef was tweeledig: enerzijds bezochten alle participanten de ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders, anderzijds stonden ze allemaal in voor de zorg van een jong kind. Deze gemeenschappelijke deler zorgde voor de nodige homogeniteit binnen de focusgroep, wat

³ Het Boomse gemeentebestuur, de Dienst voor onthaalouders, de Gezinsbond, de Buitenschoolse Kinderopvang, Imsir³, Kind & Preventie, Welzijnsschakel en Kind & Gezin.

belangrijk was zodat de participanten niet naast elkaar gingen praten. Indien ze dat wel zouden doen is er immers geen sprake van interactie (Acocella, 2011) en het is net in die interactie, tussen participanten onderling en tussen participanten en de moderator, dat waardevolle data schuilt (Acocella, 2011; Kitzinger, 1994; Morgan, 1996). Diezelfde homogeniteit mocht echter niet té groot zijn om voldoende discussie te genereren (Acocella, 2011). Omwille van die redenen werd gestreefd naar diversiteit, onder andere op vlak van gezinssamenstelling, socio-economische status en etnische achtergrond (VBJK, 2012, p. 5).

4.1.2.2. *Selectie en rekrutering*

De selectie en rekrutering van de participanten lag op vraag van de ontmoetingsplaatsen grotendeels in hun handen. Zij waren bezorgd dat bezoekers zich gedwongen zouden voelen tot deelname indien wij de rekrutering op ons zouden nemen. Het rechtstreeks aanspreken van de bezoekers werd immers als te ingrijpend ervaren door de deelnemende ontmoetingsplaatsen. Als gevolg hiervan werd een brief opgesteld die werd uitgehangen in de ontmoetingsplaatsen. Daarin werden bezoekers op de hoogte gebracht van het onderzoek, het onderzoeksopzet en werden ze gevraagd om bij interesse tot deelname een seintje te geven aan één van de medewerkers. Deze noteerden op een gestandaardiseerd formulier de noodzakelijke contactgegevens zodat wij de ouders indien nodig konden contacteren. Op deze manier kregen ook wij een duidelijk overzicht van het aantal geïnteresseerden.

Na een tweetal weken bleek deze aanpak weinig effect te hebben en werden de ontmoetingsplaatsen gevraagd om bezoekers mondeling aan te spreken. Dit zorgde ervoor dat de inschrijvingen in Het Speelhuis, De Speelbabbels en Mut De Muis in een stroomversnelling kwamen. Deze ontmoetingsplaatsen slaagden erin respectievelijk acht, vijf en twaalf participanten te verzamelen. In De Speelbrug was er één inschrijving voor aanvang van de focusgroep. Hierdoor kregen we de toestemming om bezoekers tijdens het openingsmoment aan te spreken en ze warm te maken voor de focusgroep. Deze vond immers plaats gedurende het openingsmoment, weliswaar in een andere ruimte. Er werden zes bezoekers aangesproken die één voor één interesse vertoonden in het onderzoek. Net voor aanvang van de focusgroep haakte nog één van deze deelnemers af waardoor de focusgroep georganiseerd werd met vijf participanten. In Baboes was er initieel één inschrijving waardoor de focusgroep verplaatst werd naar een zaterdag. Hiervoor schreven drie bezoekers zich in waarvan er uiteindelijk twee kwamen opdagen. Aangezien de initiële datum reeds verplaatst was en twee mensen de moeite hadden genomen om deel te nemen, werd beslist de focusgroep te laten doorgaan. In ontmoetingsplaats de Tatertuin waren er vijf inschrijvingen waarvan er twee net voor aanvang annuleerden. De dag van de focusgroep is één ouder komen opdagen. Daarnaast was er nog één bezoeker aanwezig in de

ontmoetingsruimte maar deze kwam pas voor de eerste keer waardoor het ongepast en ongeschikt was haar aan te spreken. Het gesprek in De Tatertuin werd dus eerder een één-op-één gesprek dan een focusgroep.

De rekrutering verliep niet zonder slag of stoot al hoeft dit niet noodzakelijk een negatieve vaststelling te zijn. We hebben gedurende het ganse proces de eigenheid van de ontmoetingsplaatsen gerespecteerd en in acht genomen. Het organiseren van de focusgroepen was immers onmogelijk zonder hun medewerking. Deze was op haar beurt pas realiseerbaar wanneer de ontmoetingsplaatsen zich goed en veilig genoeg voelden om bezoekers warm te maken voor het onderzoek. Wel is het spijtig dat de focusgroep in Baboes en in De Tatertuin door diende te gaan met respectievelijk twee én één ouder(s). Dit valt moeilijk te rijmen met de methodologische voorschriften voor een focusgroep zoals beschreven in Mortelmans (2007) en Van Hove & Claes (2011). Dit neemt echter niet weg dat de gesprekken waardevol materiaal opleverden en gebruikt werden in het onderzoek.

4.1.2.3. Participanten

Categorie	Variabele	Groep 1	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Totaal
Participant	Moeder	8	10	5	3	2	1	29
	Vader	-	2	-	1	-	-	3
	Andere	-	-	-	1	-	-	1
Geboorteland		Marokko (5)	Marokko (4)	-	-	-	-	Marokko (9)
		België (2)	België (1)	België (2)	België (1)	België (2)	België (1)	België (9)
		-	Nigeria (2)	-	-	-	-	Nigeria (2)
		-	-	-	Nederland (2)	-	-	Nederland (2)
		-	Ongekend (1)	Ongekend (1)	-	-	-	Ongekend (2)
		-	-	Aruba (1)	-	-	-	Aruba (1)
		-	Afghanistan (1)	-	-	-	-	Afghanistan (1)
		-	Chili (1)	-	-	-	-	Chili (1)
		-	-	-	-	Tsjechië (1)	-	Tsjechië (1)
		-	-	-	-	Italië (1)	-	Italië (1)
		-	Sahara (1)	-	-	-	-	Sahara (1)
		Tunesië(1)	-	-	-	-	-	Tunesië (1)
		-	Turkije (1)	-	-	-	-	Turkije (1)
	-	-	-	V.K. (1)	-	-	V.K. (1)	
Leeftijd	< 25 jaar	-	-	-	1	-	-	1
	25 - 29 jaar	3	2	1	1	-	-	7
	30 - 34 jaar	3	5	2	-	1	1	12
	35 - 39 jaar	2	3	2	1	1	-	9
	> 40 jaar	-	2	-	2	-	-	4
Moedertaal		Arabisch (4)	Arabisch (4)	Arabisch (1)	-	-	-	Arabisch (9)
		Nederlands (1)	Nederlands (2)	Nederlands (2)	Nederlands (3)	Nederlands (1)	-	Nederlands (9)
		Berbers (3)	Berbers (1)	-	-	-	Berbers (1)	Berbers (5)
		-	-	-	Tsjechisch (1)	-	-	Tsjechisch (1)
		-	Engels (2)	Ned. / Engels (1)	Engels / lt. (1)	-	-	Engels (4)
		-	Farsi (1)	-	-	-	-	Farsi (1)
		-	-	-	-	Frans (1)	-	Frans (1)
		-	Koerdisch (1)	-	-	-	-	Koerdisch (1)
		-	-	Papiaments (1)	-	-	-	Papiaments (1)
	-	Ongekend (1)	-	-	-	-	Ongekend (1)	
Aantal kinderen		1 (3)	-	1 (4)	1 (3)	-	-	1 (10)
		2 (1)	2 (3)	-	2 (2)	2 (1)	-	2 (7)

		3 (3) 4 (1) -	3 (5) 4 (3) 7 (1)	3 (1) - -	- - -	3 (1) - -	3 (1) - -	3 (11) 4 (4) 7 (1)
Gezinssamenstelling	2 ouder gezin	7	11	4	4	1	1	28
	1 ouder gezin	-	-	1	1	1	-	3
	Ongekend	1	1	-	-	-	-	2
Opleiding	< Secundair Ond.	2	1	-	-	1	-	4
	Secundair Ond.	2	7	2	2	-	1	14
	> Secundair Ond.	1	-	2	3	1	-	7
	Ongekend	3	4	1	-	-	-	8
Tewerkstelling	Tewerkgesteld	-	1	2	3	-	-	6
	Werkzoekend	3	3	1	-	1	1	9
	Huisman/vrouw	4	3	1	1	-	-	9
	Ongekend	1	5	1	1	1	-	9
Gezinste werkstelling	Tweeverdieners	-	1	1	2	-	-	4
	Eénverdiener	4	3	2	3	1	1	14
	Beide werkzoekend	1	3	1	-	1	-	6
	Ongekend	3	5	1	-	-	-	9

Tabel 1: Overzicht van de participanten over alle focusgroepen heen.

Bovenstaand geven we een schematisch overzicht van de participanten. Hieruit blijkt dat we erin geslaagd zijn enige diversiteit in de focusgroepen te brengen. Er namen participanten van diverse nationaliteiten, leeftijden, gezinssituaties, arbeidsmarktsituaties en opleidingsniveaus deel. Ook verschilden de participanten in het aantal jaar dat ze reeds de desbetreffende ontmoetingsplaats bezochten. Wel is duidelijk dat we een overgrote meerderheid moeders hebben bereikt al is dit in de context van een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders niet verrassend daar de meerderheid van het publiek uit moeders bestaat. Bij deze gegevens dienen we echter een kanttekening te maken: de bereikte participanten zijn sowieso bezoekers die vrijwillig engagement opnamen ten aanzien van de ontmoetingsplaats en ten aanzien van het onderzoek. We mogen dan wel van enige diversiteit spreken, dit impliceert niet dat de participanten representatief zijn voor het publiek dat de ontmoetingsplaatsen over de vloer krijgen. Het is belangrijk mee te nemen dat wij hierover geen uitspraak kunnen doen waardoor de resultaten die volgen ook niet gegeneraliseerd kunnen worden naar de voltallige groep bezoekers van de ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders.

4.1.2.4. Globaal verloop

In totaal werden vijf focusgroepen uitgevoerd die telkens volgens een vast patroon verliepen. Het aantal focusgroepen valt hierdoor binnen de aanbevolen marge van vier tot zes (Morgan, 1996), al is deze niet absoluut van aard (Van Hove & Claes, 2011). Wel gaat Morgan (1996) ervan uit dat je na zes focusgroepen weinig nieuwe waardevolle informatie genereert.

Er werd telkens gestart met een drop-off waarin gepeild werd naar de achtergrondkenmerken van de participanten. Hierdoor kregen we een beter beeld van de diversiteit onder de deelnemers al is dit telkenmale afhankelijk van ontmoetingsplaats tot ontmoetingsplaats. Hierna werd de informed consent schriftelijk en verbaal overlopen waarbij expliciet toestemming werd gevraagd tot audio-opname van het gesprek, wat in elke focusgroep toegelaten werd. Een gestandaardiseerde informed consent van de Universiteit Gent werd taalkundig aangepast en mondeling vertaald zodat hij begrijpelijk werd voor alle participanten. Deze werd door iedereen ondertekend.

Het verloop van de eigenlijke focusgroep verliep volgens vijf soorten vragen (Mortelmans, 2007) met een hoge mate van standaardisatie. Dit impliceert dat een gelijkaardige structuur met identieke vragen over alle focusgroepen heen werd gehanteerd (Morgan, 1996). Dit laat ons toe een aantal verschillen tussen de ontmoetingsplaatsen te benoemen. Er werd van start gegaan met een openingsvraag (Mortelmans, 2007) met als doel alle participanten met elkaar kennis te laten maken. Er werd gevraagd naar hun naam, het aantal kinderen alsook naar hoelang ze reeds de ontmoetingsplaats bezochten. Hierna werd een inleidende vraag gesteld (Mortelmans, 2007) die peilde naar de manier waarop participanten de desbetreffende ontmoetingsplaats hadden leren kennen. Ook werd hen gevraagd naar de manier waarop ze de ontmoetingsplaats zouden voorstellen aan vrienden of vriendinnen. Vervolgens werd overgegaan tot het stellen van transitievragen die het gesprek in de richting van het kernonderwerp stuurde (Mortelmans, 2007). Hierbij werd gepeild naar de eerste (gevoels)ervaringen in de ontmoetingsplaats. Ook hadden we de intentie gebruik te maken van foto-elicitering om de ontmoetingsplaats visueel in beeld te brengen (Mortelmans, 2007). Hier werd echter van afgestapt aangezien de focusgroepen telkens in de ontmoetingsruimte zelf of in een aanpalende ruimte plaatsvonden. Als voorlaatste werd gebruik gemaakt van sleutelvragen die tot de kern van de focusgroep doordrongen (Mortelmans, 2007). Hier werd onder andere gevraagd naar de beweegredenen van de participanten om de ontmoetingsplaats te bezoeken, naar de betekenis ervan, naar wat er zich afspeelt in een ontmoetingsplaats alsook naar de rol van de medewerker. Tot slot werden besluitende vragen (Mortelmans, 2007) gesteld die vooral een parafraserende functie hadden. Alle participanten werden bedankt en kregen de kans zelf nog aanvullingen te maken.

4.1.2.5. Moderator

Het modereren van een focusgroep is een belangrijke, maar geen gemakkelijke opdracht. De moderator speelt immers een actieve rol in het creëren van de noodzakelijke interactie tussen de participanten onderling (Acocella, 2011; Morgan, 1996). De focusgroepen in De Speelbrug, De Speelbabbels, Het Speelhuis en Mut De Muis vonden plaats onder leiding van mezelf, bijgestaan naar Naomi Geens (UGent) die naast tijdsbewaker (Mortelmans, 2007) ook enkele vragen stelde. Naomi Geens voerde het gesprek in Baboes terwijl Hester Hulpia (VBJK) het gesprek voerde in De Tatertuin. In beide gevallen was geen extra partner voorzien daar dit vanwege het aantal inschrijvingen onnodig was.

Gedurende het uitvoeren van de focusgroepen werd rekening gehouden met het uiterlijk en de kledij die werd gedragen. Hierdoor werd geprobeerd geen onderscheid te maken op basis van uiterlijk met de participanten (Mortelmans, 2007). Er werd vooral geprobeerd de groepsdiscussie op gang te trekken en actief te luisteren naar wat de participanten te vertellen hadden. Af en toe werd de interactie onderbroken om een aantal vragen ter verduidelijking te stellen. Wanneer kinderen aanwezig waren gedurende de focusgroep werd hierbij rekening gehouden en werd de ouder-kind interactie gerespecteerd.

4.1.3. Documentanalyse en (groeps)interviews met medewerkers

4.1.3.1. Verantwoording van de methodologie

Terwijl de focusgroepen als doel hadden om de ervaringen, verhalen en opinies van diverse bezoekers in beeld te brengen, hadden de gesprekken met medewerkers en de bijhorende documentanalyse als doel de andere kant van het verhaal in kaart te brengen. De meesterproef poogt immers om zowel het ouderperspectief als het medewerkersperspectief een plaats te geven in het zoeken naar een antwoord op de centrale onderzoeksvraag.

Eerst en vooral werd een documentanalyse uitgevoerd die informatie verschafte over de manier waarop de ontmoetingsplaatsen kijken naar de rol van hun medewerkers. De geanalyseerde documenten werden veelal bekomen door aan te kloppen bij de participerende ontmoetingsplaatsen. Zij beschikten immers over de nodige jaarverslagen en interne werkdocumenten. Voor Baboes werd gebruikt gemaakt van hun website, het werkingsverslag 2010 en 2011 alsook het evaluatierapport 2010. De documentanalyse voor De Speelbrug verliep via het jaarverslag 2011, de aanvraag voor een projectsubsidie, een uittreksel van de dialoogmomenten met EXPOO, het verslag van de studiedag 'Tussen schoot en school' alsook een theoretische beschrijving van De Speelbrug uitgevoerd door de Universiteit van Utrecht. Voor het Speelhuis werd het jaarverslag 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 en 2011 geanalyseerd alsook twee interne werkdocumenten die opgesteld werden ter analyse van de focusgroepen. Voor de analyse van De Speelbabbels werd

gebruikt gemaakt van hun jaarverslag 2011. Ontmoetingsplaats De Tatertuin werd geanalyseerd aan de hand van hun historiek en de informatie te vinden op hun website en die van het OCMW te Boom. De documentanalyse voor Mut De Muis verliep via de website en een intern werkdocument met daarin hun visie, doelstellingen, kenmerken en aandachtspunten.

De gegevens uit de documentanalyse werden vervolgens gebruikt als leidraad voor het opstellen van enkele vragen ter voorbereiding van de interviews (Mortelmans, 2007). Iedere ontmoetingsplaats werd immers gecontacteerd met de vraag een gesprek te organiseren over de rol van hun medewerkers. Enkel door de ontmoetingsplaats en haar medewerkers zelf te bevragen, konden we een duidelijker beeld krijgen op het vooropgestelde medewerkersperspectief. Omwille van praktische overwegingen kregen de ontmoetingsplaatsen de kans om het interview al dan niet in te plannen binnen een bestaand overleg. Vier ontmoetingsplaatsen: Mut De Muis, De Speelbrug, Speelhuis en Speelbabbels maakten hier gebruik van, al dient vermeld te worden dat het interview bij het Speelhuis en de Speelbabbels gelijktijdig werd uitgevoerd. Zij bevinden zich immers beide onder de vlag van Inloopteam Pothoek waardoor ze ook gezamenlijke supervisiemomenten organiseren. De Tatertuin en Baboes organiseerden een apart moment om het interview te laten doorgaan.

4.1.3.2. *Participanten*

Categorie	Variabele	Gesprek 1	Gesprek 2	Gesprek 3	Gesprek 4	Gesprek 5	Totaal
Participant	Professional	2	5	2	8	5	22
	Vrijwilliger	-	-	6	-	-	6
	Overige	-	-	1	-	-	1
Opleiding ⁴		-	Leerkracht (1)	Ergotherapeut (2)	Kinderverzorg(st)er (2)		-
		-	Sociaal Werker (1)	Psycholoog (1)	Orthopedagoog (1)		-
			Maatsch. Assistent (1)	Pedagogiek van het Jonge Kind (1)	Sociaal Pedagoog (1)		-
				Psychiatrisch Verpleegkundige (1)	Maatsch. Assistent (4)		-
				Gezinswetenschap(1)	Kleuterleid(st)er (1)		-
				Opvoeder (1)	Marketing (1)		-
				Creatief Agoog (1)			-
				Vroedvrouw (1)			-
				Psychomotorisch Therapie (1)			-
							-
Duur tewerkstelling (in jaar)	< 1 jaar	1	-	3	-		4
	1 – 3 jaar	-	5	1	3		9
	3 – 6 jaar	-	-	1	3		4
	6 – 9 jaar	-	-	1	-		1
	> 9 jaar	-	-	3	2		5
Filosofische/ Pedagogische insteek	Maison Vertes	x	-	x	-	-	2
	Inloopteam	-	-	-	x	x	2
	Overige	-	x	-	-	-	1

Aan de hand van deze gegevens waaronder de filosofisch/pedagogisch insteek kunnen we nagaan of de eventuele verschillen tussen de participerende ontmoetingsplaatsen toe te schrijven zijn aan de filosofisch/pedagogische insteek, het opleidingsniveau of andere bevroegde factoren.

⁴ Het aantal opleidingen ligt hoger dan het aantal participanten daar sommigen meerdere opleidingen voltooid hebben.

4.1.3.3. Globaal verloop van het interview

In totaal werden vijf interviews uitgevoerd die telkens volgens een vast patroon verliepen. Eerst en vooral werden de participanten op de hoogte gebracht van de werkwijze en de doelstellingen van het interview. Deze waren vooral het proberen te omschrijven van de rol van de medewerker en de betekenisverlening eraan. Dit alles uiteraard vanuit het perspectief van de medewerkers zelf. Vervolgens werd aan alle participanten toestemming gevraagd om het interview op te nemen, wat overal werd toegestaan.

Het verloop van het interview verliep net zoals het verloop van de focusgroep volgens vijf soorten vragen (Mortelmans, 2007) met een hoge mate van standaardisatie. Er werd van start gegaan met een openingsvraag (Mortelmans, 2007) waarbij iedere medewerker zichzelf kort voorstelde in relatie tot de ontmoetingsplaats. Hierbij werd gepolst naar de duur van tewerkstelling alsook naar het opleidingsniveau van de participant. Vervolgens werd een inleidende vraag gesteld (Mortelmans, 2007) die peilde naar de beschrijving van een doorsnee werkdag. Hierdoor kregen we zicht op sommige routinematige handelingen die medewerkers uitvoeren. De transitievragen die ons naar het kernonderwerp van het interview leiden (Mortelmans, 2007) gingen dieper in op de eigenschappen van een medewerker alsook op de taakomschrijving die medewerkers zichzelf toeschrijven. Er werd eveneens gevraagd naar de rol die vrijwilligers spelen binnen een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders. Als voorlaatste werden sleutelvragen (Mortelmans, 2007) gebruikt die zich toespitsen op het beantwoorden van de centrale onderzoeksvraag. Participanten kregen de vraag of een ontmoetingsplaats zou kunnen functioneren zonder hun aanwezigheid en welke rol zij spelen in het diversiteitsvraagstuk. De besluitende vragen (Mortelmans, 2007) hadden vooral als doel om te parafraseren en om iedere participant de kans te geven eigen aanvullingen te maken.

Alle documentatie die werd genoteerd tijdens de documentanalyse alsook tijdens het uitvoeren en beluisteren van de interviews werd teruggekoppeld naar de ontmoetingsplaatsen alvorens ze te publiceren in de eigenlijke meesterproef. Dit niet enkel en alleen uit respect voor de participanten, maar eveneens als toetsing over het waarheidsgehalte van wat geschreven is.

5. ONDERZOEKSRESULTATEN

In wat volgt wordt per insteek eerst een thematische, eerder beschrijvende analyse weergegeven waarin participanten zelf aan het woord komen. De beschouwingen die zij maken zijn dus geen observaties van het gebeuren, maar een interpretatie van hun eigen ervaringen, beschouwingen en/of (wenselijk) handelen. Dit alles wordt gevolgd door een fenomenologische analyse met als doelstelling een aantal beschouwingen in vraag te stellen en zo de discussie te voeden.

5.1. Focusgroepen met gebruikers

De bevroegde gebruikers zijn het eens over tal van zaken zoals de noodzaak aan een medewerker en het belang van het openhouden van de ruimte. Men is het evenzeer oneens over de manier waarop regels naar voor worden gebracht en over de noodzaak tot interventie bij diversiteitsvraagstukken. In wat volgt erkennen we deze verscheidenheid en brengen we ze in beeld aan de hand van letterlijke citaten opgenomen tijdens de diverse focusgroepen. We trachten hierbij al enige notie weer te geven van mogelijke antwoorden op de onderzoeksvragen vanuit het bezoekersperspectief.

5.1.1. Thema-analyse

5.1.1.1. Onvoorwaardelijk onthaal als basisbeginsel

Centraal doorheen de focusgroepen staat het primaire belang van een warm onthaal. Dit zorgt ervoor dat de bevroegde bezoekers zich snel welkom voelen in de ontmoetingsplaats, wat door henzelf als belangrijk wordt ervaren:

⁵B: Ik voel mij gelijk op mijn gemak, als ik binnenkom. Het voelde net als familie. Het is heel echt op je gemak en je krijgt gelijk het vertrouwen. (Focusgroep 3)

Diverse handelingen zorgen volgens de bezoekers voor dit warm onthaal. Deze vinden plaats voor én tijdens het openingsmoment en variëren van het klaarmaken van de koffie over het noteren van de namen op het bord tot er “*simpelweg*” ‘zijn’ voor de bezoekers:

B: Ze bereiden alles voor, alles staat mooi klaar als wij binnenkomen. Ja die zijn er voor ons, een luisterend oor voor ons. (Focusgroep 3)

B: C'est comme si j'ai de la famille. On frappe à la porte et il y a toujours quelqu'un. Il y a le propriétaire, il y a un habitant ou quand on vient à [naam van de ontmoetingsplaats] il y a quelqu'un qui nous accueille et ça, je trouve sympa. (Focusgroep 5)

⁵ Het gebruik van de letter B wijst op een citaat uitgesproken door een bezoeker van de ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders.

Het onvoorwaardelijk accepteren van bezoekers en het respecteren van hun eigenheid als zorgfiguur voor het jonge kind maakt inherent deel uit van dit onthaal en wordt als belangrijk ervaren. Deze bevindingen bevestigen de reeds aangehaalde studie van Jackson (2011, 2013), Lindskov (2004) alsook Needham & Jackson (2012) waar van medewerkers een erkennende houding wordt verwacht die ouders steeds als de primaire opvoedingsverantwoordelijken erkent:

B: Ik voel echt wel dat ik hier op mijn gemak kan zijn. Ik voel ook niet echt dat de mensen oordelen. (Focusgroep 5)

B: Je pense aussi le fait qu'ont vient ici qu'on se sent pas jugées. (Focusgroep 5)

Het onthaal in de brede betekenis van het woord wordt als dermate belangrijk ervaren dat het een gegronde reden vormt voor bezoekers om bij afwezigheid ervan niet langer de ontmoetingsplaats te bezoeken:

B: Ik vond ze heel koud als ik daar binnenkwam en ik vond ze heel koud tegenover mij. Ik had zo een gevoel van: "hoe werkt dat hier?". Ik kreeg dan wel de uitleg, maar dat was het dan ook. Er was niets anders en dan bleven ze gewoon aan hun tafeltje zitten en dat was het. (Focusgroep 6)

B: Die hebben daar twee uur gezeten [...], dat was echt hun werk voor hen... Ik ga hier twee uur zitten, opendoen en dan ben ik terug weg. Ik had ook schrik om rommel te maken want er waren heel veel regels. (Focusgroep 3)

Eén moeder illustreert bovenstaande beschouwing bijzonder sterk door te verwijzen naar Kind & Gezin en de houding van de desbetreffende professional. Hierbij toont ze treffend aan hoe belangrijk ze de gelijkwaardigheid in relatie met medewerkers acht. We nemen dit citaat hier op omwille van de kracht en duidelijkheid, maar wensen daarmee geen afbreuk te doen aan de werking van Kind & Gezin of haar medewerkers:

B1: [...] en dan zei ze als ze doorging: "Ja, binnen veertien dagen komt ik terug en dan gaan we eens rondkijken in uw huis of het aangepast is voor een baby". Ik zeg: "Ik denk het niet mevrouw, u hoeft niet meer te komen. (Focusgroep 3)

Het verwelkomen van bezoekers aan zich blijkt voor de bevroagde gebruikers onvoldoende. Het onvoorwaardelijk karakter ervan, zijnde de afwezigheid van vooroordelen en de erkenning van iedere individuele bezoeker, vormt een quasi voorwaarde om te kunnen spreken van een onvoorwaardelijk en warm onthaal.

5.1.1.2. Een samenspel van individuele en groepsdynamische bekommernis

Het onthalen van bezoekers in de brede betekenis van het woord kunnen we omschrijven als het verlenen van individuele aandacht aan elke bezoeker. De bevroagde participanten verlangen echter dat deze individuele aandacht niet eindigt aan de deur. De medewerker

wordt door hen als een 'safe haven' beschouwd, iemand waar ze op terug kunnen vallen als ze dit nodig achten zonder dat deze daarvoor expliciet op het voorplan hoeft te treden:

B: Maar de vrijwilligers [...] die vangen dat heel goed op. Die blijven een beetje op de achtergrond en ik denk als ze zien dat je niet op je gemak voelt of zoiets, [...], dan komen ze en dan zeggen ze iets heel onschuldigs en beginnen ze te babbelen. (Focusgroep 4)

B1: Maar ze geven wel individuele aandacht.

B2: Ja, dat wel.

B1: Ze gaan wel naar ouders apart om te vragen: "hoe gaat het met u" of "hebt u vragen".

Als daar nood aan is hé. (Focusgroep 1)

Het schenken van louter en alleen individuele aandacht is voor de meeste bezoekers onvoldoende. Medewerkers van een ontmoetingsplaats dienen volgens hen ook aandacht te besteden aan het groepsproces en de bijhorende dynamiek. Dit alles zonder afbreuk te doen aan de individuele aandacht:

B1: Ik vind dat zij grotendeels de sfeer hier ook bepalen.

B2: Ja, en ze weten als er een stilte valt of zo, ze kunnen dat een beetje invullen. Een beetje olie om het allemaal makkelijker te maken. (Focusgroep 4)

Het verzorgen van de groepsdynamiek omhelst diverse aandachtspunten gaande van het iedereen zich goed laten voelen in de groep over het vermijden van uitsluitingsprocessen tot het daadwerkelijk interveniëren bij taaldiversiteit (al zijn niet alle bevroegde bezoekers het over dit laatste eens):

B: Dus als er hier dan een Berbers onderonsje was, dan stond ik langs buiten en dan moest ik proberen mij daar tussen te mengen. Terwijl ik weet zij dat dagdagelijks ervaren, dat zij erbuiten vallen en er niet in horen. Toen dacht ik: "oke, dat is hier een uitdaging". Ik ga daar in zitten, maar de begeleiding heeft mij daar wel in geholpen. Die hebben wel op tijd gezegd: "er is hier nu iemand bij, we kunnen niet alleen Berbers praten." (Focusgroep 5)

5.1.1.3. *Gelijkwaardigheid als contrast met publieke ruimtes*

Het is net die aandacht voor de groepsdynamiek en de bijhorende gelijkwaardigheid die volgens sommige bezoekers het onderscheid tussen de ontmoetingsplaats en publieke ruimtes zoals het park en de schoolpoort blootlegt. De bevroegde bezoekers voelen de ontmoetingsruimte aan als een ruimte waar hun ideeën, gewoonten, waarden en normen niet beoordeeld en veroordeeld worden, waar ze zichzelf kunnen zijn zonder al te veel schroom:

B: Ik zeg alleen maar dat de begeleiders heel veel sfeer geven. Ik zie duidelijk een verschil met hier en het park, dat de kinderen hier gelijk zijn. (Focusgroep 4)

B: En hier heb ik gewoon zoiets van ja, ik kan er gewoon open over zijn, ik kan gewoon

*mijzelf zijn. Terwijl je dat buiten in de maatschappij soms een beetje moet wegsteken.
(Focusgroep 5)*

B: Ze kijken naar elk kind die het nodig heeft, niet het kind waar ze de beste relatie mee hebben. (Focusgroep 4)

Een mogelijk gebrek aan gelijkwaardigheid vormt voor een aantal van de deelnemende bezoekers aan de focusgroepen voldoende reden om niet langer de ontmoetingsplaats te bezoeken:

*B: If they were not nice to the children, I will come maybe once for the 'Nederlandse les'.
If they are not nice to my children, I will not come back. (Focusgroep 2)*

Het verzorgen van die gelijkwaardigheid en het bewaken van de groepsdynamiek sluit aan bij de bevindingen van Jackson (2011) die aantonen dat medewerkers in staat moeten zijn om de aanwezige groepsdynamiek en eventuele frustraties aan te voelen en bij te sturen waar nodig. Deze houding vraagt echter een actieve houding en geen terughoudendheid van de medewerker. De bevroegde bezoekers geven aan niet zelf in te staan voor het bewaken van het groepsproces al willen ze tegelijkertijd niets opgelegd worden:

O1⁶: Dan geraak je er gewoon niet meer in?

B1: Neen, dan is dat veel moeilijker om er als mama in te geraken.

B2: Ja, maar zoiets moet een begeleider [...], die taak is niet aan ons.

O1: Is het dan de taak van de begeleider om ...?

B2: Normaal wel. Als moeder, we kunnen allemaal fouten maken, begeleider moet dat heel bewust bekijken. Dat is haar taak op zich. Daar moet ze echt, dat moet ze echt: "nu is het gedaan, nu efkes rustiger, probeer nu want die mama". Dat is goed, zo leren we. Dat ligt niet aan onze taak op zich. Ik ga niet andere mama's... (Focusgroep 1)

O2: Eigenlijk hoor ik toch redelijk vaak dat er vaak in twee groepen gezeten wordt?

B: Soms

O2: Zou je het belangrijk vinden dat er veel vaker één groep is, of vind je nee, dat is goed?

B5: Nee, dat vind ik juist het goede aan de groepen, dat je kunt gaan waar je je zelf goed bij voelt.

B3: Ja, vrijblijvend. Dat zou geforceerd zijn, mij stoort dat niet. (Focusgroep 3)

⁶ Het gebruik van de letter O wijst op een citaat uitgesproken door een onderzoeker.

5.1.1.4. De medewerker als incarnatie van actuele samenlevingsregels

De medewerker maakt relaties tussen ouders onderling niet alleen mogelijk, hij geeft er ook vorm aan en bepaalt zo mee de manier waarop bezoekers samen-leven in de ontmoetingsruimte.

B: Het grappige aan mensen is dat als er een begeleider bij is, dan zijn de meeste ouders toch iets meer op hun hoede dan als er geen bij is. (Focusgroep 4)

Volgens de bevraagde bezoekers doen medewerkers dit niet alleen door de gelijkwaardigheid te garanderen of het groepsproces te bewaken maar eveneens door de fysieke incarnatie te zijn van de vigerende regels in de ontmoetingsruimte. Het zijn die regels en het bewaken ervan die de nodige veiligheid creëren waarbij aandacht wordt besteed aan het insluiten van alle aanwezigen en het vermijden van uitsluitingsprocessen:

B: En ook als ze mama's ziet: "uw kind heeft dat gedaan of die heeft iemand neergeslagen". Dan stelt zij direct, een beetje in het oog houden. Er zijn zo kinderen die gooien met speelgoed en zo. Dan zegt ze: "ok, maar wel opruimen". Dan helpt ze ook de mama's [...]. In het begin komt dat wel een beetje over van: "hé?!", maar uiteindelijk heeft ze u geholpen daarin. (Focusgroep 1)

B: Voor mij is er veel veranderd. Er was ooit een begeleider die ik een begeleider vond. [...] Die had haar consequenties, die stelde grenzen van dat mag en dat mag niet. Die stelde duidelijk zo, zo duidelijk dat de moeders dat geen twee keer overwegen. (Focusgroep 1)

[Net voor het einde van de focusgroep waarbij ook de kinderen van de bezoekers aanwezig waren zegt iemand:] B: Normaal moeten wij opruimen, maar er is geen begeleider dus wij gaan allemaal weg –lachen-. (Focusgroep 2)

De manier waarop deze regels gesteld en medegedeeld worden is echter niet arbitrair. De bevraagde bezoekers hebben daar een duidelijke visie over waarbij ze niet wensen overladen te worden met afspraken en waarbij ruimte en openheid om de regels te exploreren voor zowel kind als opvoedingsverantwoordelijke als belangrijk wordt ervaren:

B: Wat ik ook wel belangrijk vond de eerste keer als ik hier binnen kwam, was dat ze zo niet alle regels afratelen. Zo van: "je moet aan tafel zitten als je fruit eet en ge moogt niet met de fiets op de mat en ge moet uw schoenen uitdoen." Nee, je kwam binnen, het was heel open en ze lieten u doen en als er dan op een gegeven moment iets was dat ze niet goed vonden, zeiden ze wel: "mama, hier is het de gewoonte dat". (Focusgroep 3)

B1: De kindjes mogen niet op de mat met schoenen, loopt er toch een kindje op de mat met schoenen, dan is dat ook geen ramp [...].

B1: Er zijn regels, maar het is niet zo... en die regels zijn duidelijk voor iedereen en iedereen houdt zich er ook wel aan maar de manier waarop ze dat bereiken is heel...

B2: Speels. (Focusgroep 3)

5.1.1.5. De medewerker als ruggensteun in het hier en nu

Het openhouden van de ruimte impliceert volgens de bevroagde bezoekers eveneens dat medewerkers 'bijstand' verlenen in het hier en nu:

B: Ze hebben altijd oog voor je kind. En als mama persoonlijk, vind ik dat goed, dat ze oog hebben voor je kind. Dan heb je al direct van [...], er is nog eentje die zit naar mijn kind te kijken en dan kan ik even een beetje ontspannen. (Focusgroep 4)

Deze bijstand varieert van het aanwezig zijn in de ruimte over het interveniëren bij taalproblemen tot het aandachtig zijn voor de veiligheid van de bezoekers. Vooral dat laatste komt meerdere malen naar voor en wordt sterk gewaardeerd door de bevroagde bezoekers. Hierbij geven ze aan soms in hun gesprekken op te gaan waardoor ze onoplettend zijn en bijgevolg nalaten zelf te interveniëren. De medewerker wordt op dergelijke momenten beschouwd als iemand die wel aandachtig moet zijn en indien nodig mag en moet interveniëren om de fysieke veiligheid van het kind en de omgeving te waarborgen:

B: Ik zit hier met twee kindjes en ik kan mij vrij goed behelpen, maar soms is het wel eens leuk dat één van de begeleiders inspringen. Als de één op de trappen zit te spelen en de ander is aan de andere kant van de zaal, is dat wel leuk dat ze een keer inspringen. (Focusgroep 4)

B: Het gebeurt wel eens dat mama's in gesprek zijn en dan hebben ze even hun kind niet in het oog, maar dan zie je dat de begeleider dat dan juist wel weer ziet, als er dan iets gebeurt. Of een kindje valt, of er gebeurt iets. De begeleider [...] houdt toch wel alles in het oog. (Focusgroep 4)

Ook de psychosociale veiligheid van de kinderen wordt als een taak omschreven van de medewerkers. De bevroagde bezoekers waarderen daarbij de aandacht die medewerkers tonen voor hun kroost. Het merendeel van de bevroagde bezoekers geeft echter aan dat bovenstaande bijstand geen opvoedingsadvies omhelst. De opvoedingsonzekerheid, eigen aan het opvoedkundig proces kan wel tot uiting komen in een ontmoetingsplaats, maar van medewerkers wordt vooral een luisterend oor verwacht. Indien er al opvoedingsadvies of opvoedkundige tips worden gedeeld, is dit vaak tussen bezoekers onderling. Van medewerkers wordt het enkel getolereerd wanneer bezoekers daar expliciet om vragen:

B: Dat is inderdaad zo ventileren, dat je het zo eens kunt zeggen. Ik heb dat bijvoorbeeld met [medewerker ontmoetingsplaats] hier, die ook een begeleidster is, dat ik dan ook wel eens dingen heb gezegd over mijn ouder zoontje als ik daar een probleem mee heb. Dan is dat ook wel fijn om toch eens te horen en toch eens te vertellen. (Focusgroep 3)

B: Ik kom niet express naar hier om opvoedingsadvies te krijgen. (Focusgroep 1)

*B: Dat is meer gelijk een vriendin. Die hebben ook niet echt vooroordelen. Dat is zo gewoon zo van: "ah, maak jij dat mee, dat moet lastig zijn." Dat bevestigen van ja dat is wel moeilijk voor u, ik denk dat, ik denk ook niet dat je echt een antwoord wilt.
(Focusgroep 3)*

5.1.2. Fenomenologische analyse

5.1.2.1. Pleidooi voor een discrete, doch actieve houding

De bevroegde bezoekers geven aan veel belang te hechten aan de aanwezige groepsdynamiek. Bij het verstoren ervan zien zij zichzelf echter niet als mogelijke facilitator om het evenwicht opnieuw te herstellen. Deze taak is volgens hen weggelegd voor de medewerkers in de ontmoetingsplaats. Deze verwachting vereist een actieve houding van diezelfde medewerkers, wat in tegenspraak lijkt met een aantal andere verwachtingen van dezelfde bevroegde bezoekers. Zo wensen zij geen ongevraagde actieve houding noch input van de medewerker met betrekking tot opvoedingsvragen.

Deze houding lijkt contradictorisch maar is dat niet noodzakelijk. Er is immers een duidelijk onderscheid tussen interventies die enerzijds duiden op het faciliteren van ontmoeting en anderzijds duiden op het bewust tussen komen in het opvoedkundig proces van de zorgfiguur vanuit een expertenrol. Het is deze laatste interventie die omwille van diverse eerder aangehaalde redenen niet gewaardeerd wordt. Deze beschouwing maakt het bijgevolg onmogelijk om te spreken van een terughoudende of actieve medewerker, maar wel van een professional die zich op een discrete manier beweegt doorheen de ruimte en actief handelingen onderneemt wanneer de samenlevingsprocessen en vooral uitsluitingsprocessen binnen de ontmoetingsruimte daarom vragen.

Dit alles toont aan welke centrale rol de medewerker inneemt, wat bevestigd wordt door diverse bevroegde bezoekers. Zij geven zelf aan dat een ontmoetingsplaats zonder professional volgens hen anders en minder vlot zou functioneren.

5.1.2.2. Kiezen voor het moedige midden

Eén van de meest opvallende observaties tijdens de uitvoering van de thematische analyse is de steeds wederkerende ambiguïteit op diverse deelgebieden. Zo wensen sommige bezoekers een duidelijke interventie van de medewerkers wanneer diverse taalgroepen gesegregeerd deelnemen aan het ontmoetingsmoment terwijl anderen geen opgelegde integratie wensen. Sommige zorgfiguren ontvangen dan weer liever geen opvoedingsadvies van medewerkers, maar wel van mede zorgfiguren terwijl anderen expliciet op zoek gaan naar opvoedingstips bij de medewerkers van de ontmoetingsplaats. Dit gebrek aan eenduidigheid in de betekenisverleningen die ouders geven aan de rol van de medewerkers is logisch, maar maakt die rol tegelijkertijd complex. Deze diversiteit aan

betekenisverleningen bevindt zich immers binnen één en dezelfde ruimte waarbij het de taak van de medewerker is om het samen-leven toch mogelijk te maken.

Hierbij lijkt het belangrijk dat zij constant reflecteren over hun eigen gedrag en de gevolgen van dat gedrag op het individueel en groepsmatig proces van de aanwezige bezoekers, wat bevestigd wordt in het onderzoek van Peeters & Vandenbroeck (2012) met betrekking tot de reflexieve begeleider. Het innemen van posities aan één van beide extreme zijden van het spectrum is onmogelijk willen ze de groepsdynamiek die als belangrijk wordt ervaren door de bevroegde bezoekers niet verstoren. Mogelijks ligt de kracht van een medewerker net in het kiezen voor het moedige midden in zowel zijn professioneel handelen als denken. Op die manier wordt (h)erkenning gegeven aan diverse meningen, waarden, normen en betekenisverleningen waardoor uitsluitingsprocessen vermeden en insluitingsprocessen gestimuleerd worden.

5.2. Gesprekken met medewerkers

5.2.1. Thema-analyse

5.2.1.1. Was het nu facilitator, begeleider of onthaalmedewerker?

Tijdens het overlopen van de Nederlandstalige literatuur merkten we ontzettend veel ambiguïteit over het taalgebruik en de omschrijving van de werknemers. Sommigen spreken over medewerkers (Geens, 2010; Van Den Broeck, 2010; Van den Driessche, 2011; Vandeurzen, 2012) terwijl anderen over begeleiders (Sandra Van der Mespel, 2008, 2011) spreken en nog anderen over onthaalmedewerkers (De Keerkring et al., 2012; Spielbrug, 2011). Deze ambiguïteit zet zich verder tijdens de gesprekken al wordt duidelijk dat de gehanteerde terminologie in vele gevallen niet lukraak gekozen is:

M⁷: Misschien ook wel het woord facilitator. Je faciliteert het gesprek, maar je faciliteert ook het feit dat ouders naar je toekomen, dat ze zich welkom voelen en dat ze kunnen starten met spelen. Je faciliteert dat de kinderen kunnen spelen zonder dat je een profiel hebt van expert. (Gesprek 1)

5.2.1.2. Onthaalfunctie als primaire taakin-vulling

De onthaalfunctie die hierboven reeds kortstondig werd aangehaald, is volgens de medewerkers één van de primaire opdrachten die ze in de ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders uitvoeren. Ouders kunnen in de meeste ontmoetingsplaatsen niet zomaar naar binnen wandelen, maar dienen eerst aan te bellen waarna de deur geopend wordt.

⁷ De letter M wordt gebruikt om aan te geven dat het citaat uitgesproken werd door een medewerker in de ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders.

M: Het is wel een keuze om de deur te openen en om die niet automatisch te laten openen. (Gesprek 3)

M: Als we de mensen gewoon laten binnen wandelen dan zou dat een minder warm onthaal zijn dan wanneer het persoonlijk gebeurt. (Gesprek 1)

Er worden uiteenlopende redenen gegeven die het belang van het eerste onthaal benadrukken. Zo onthalen ontmoetingsplaatsen bezoekers zodat ze niet plotseling in de ruimte zouden staan en ze nog wat uitleg kunnen krijgen, zodat ze een bekend gezicht zien, maar ook zodat ze individuele aandacht ontvangen en hun verhaal kunnen doen zonder dat ze dit met de andere bezoekers hoeven te delen.

M: De ene persoon kan ermee om wanneer hij plotseling in de ruimte staat, maar voor sommigen lijkt mij dat heel moeilijk. Dan kunnen wij hen nog vertellen hoe het is. (Gesprek 4)

M: Ik vind dat je merkt wanneer mensen binnen komen [...], je er nog even naar toe gaat en soms vertellen ze nog iets voor ze in de ontmoetingsruimte komen. (Gesprek 4)

M: Dat is ook een ontdoeimoment voor ouders en kinderen en daar zie je ook al heel veel verschil. Sommige kinderen blijven heel erg plakken aan de mama en anderen kunnen niet wachten tot hun jas uit is om de ruimte in te stormen. (Gesprek 3)

Ook praktische en veiligheidsgebonden overwegingen spelen een rol. Vooral het aanvullen van het bord met de namen van de kinderen en soms ook van de opvoedingsverantwoordelijken wordt moeilijk wanneer er geen fysiek onthaal is. Het onthalen van bezoekers wordt door de medewerkers echter omschreven als meer dan enkel en alleen het openen van de deur. Ook de manier waarop de deur wordt geopend is betekenisvol waardoor er zorgvuldig aandacht wordt aan besteed. Het ontvankelijke karakter van het onthaal wordt hier als belangrijk beschouwd. Zo hecht één van de ontmoetingsplaatsen er expliciet belang aan om bezoekers te ontvangen in hun moedertaal met de bedoeling ze een welkomstgevoel te schenken.

M: Wat ik voor mezelf een heel grote kracht vind, is om ouders aan te spreken in hun moedertaal. Vooral wanneer ze aankomen, zelfs al zijn het maar twee of drie woordjes in een andere taal. [...] Die voelen onmiddellijk: "Amaai, die weet dat ik die taal spreek en die doet zelfs moeite om mijn taal te spreken." Dat is dan ook meteen een drempel die verdwijnt dat de ouders een gevoel schenkt van welkom zijn en te mogen zijn wie ze zijn. (Gesprek 1)

Desalniettemin wordt het aanbellen ook als een mogelijke drempel aangehaald waardoor bezoekers niet durven langskomen. In ontmoetingsplaatsen waar dit niet het geval is, waar kinderen en ouders kunnen binnen wandelen zonder aan te bellen, verloopt het onthaal iets anders, wat niets afdoet aan het belang ervan. Hier worden ouders vooral aangesproken bij

hun aankomst waarna ze uitgenodigd worden om de ontmoetingsruimte effectief te betreden en er even te blijven.

M: Zeker als mensen voor de eerste keer komen. Die komen dan met een onzeker gevoel van: "Goh, wat mag ik verwachten." Die worden dan aangesproken. (Gesprek 2)

Bijgevolg mogen we concluderen dat iedere ontmoetingsplaats, los van filosofische en/of psychologische insteken, onthaal als één van de primaire kerntaken omschrijft. Het creëert een welbepaalde warme sfeer die als voorwaarde wordt gepercipieerd om te kunnen overgaan tot ontmoeting. Wel vullen alle participerende ontmoetingsplaatsen dit elk op hun eigen manier in waarbij het merendeel paradoxaal genoeg voor een gesloten deur opteert om een goed onthaal te verwezenlijken.

5.2.1.3. Het reilen en zeilen

Naast de onthaalfunctie geven alle medewerkers aan dat ze voor aanvang, tijdens en na afloop van het openingsmoment een aantal routinematige handelingen uitvoeren die inherent deel uitmaken van hun taakbeschrijving. Zo wordt de koffie en/of thee klaargemaakt, wordt de ruimte verwarmd, proper gemaakt, wordt het speelgoed speelklaar gemaakt, wordt een welkomstbord buiten geplaatst en worden de gordijnen open getrokken.

M: Als kinderen binnen komen willen we dat ze het speelgoed meteen zien liggen en zin hebben om ermee te spelen. In het kinderkeukentje wordt de valse citroen met het bijhorend mes op het plankje gelegd zodat kinderen het niet meer moeten uithalen, maar dat het een soort aantrekkingskracht heeft om ermee te spelen. (Gesprek 1)

Deze voor medewerkers inmiddels routinematige handelingen waar goed over nagedacht is, zorgen er volgens de medewerkers voor dat de ruimte ontvankelijk is voor het faciliteren van ontmoeting en dat bezoekers zich welkom voelen. Wanneer ontmoetingsmomenten plaatsvinden in een consultatieruimte van Kind & Gezin wordt de ruimtelijke indeling ervan voor aanvang van het openingsmoment volledig gewijzigd om dat welkomsgedoele te installeren. Deze praktische handelingen lijken op het eerste zicht banaal maar worden als een essentieel onderdeel omschreven bij het installeren van de juiste sfeer om ontmoeting effectief te faciliteren. Dit laatste is immers nog steeds één van de opdrachten voor een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders (Hoshi-Watanabe et al., 2013).

M: We hebben voor de ouders de koffie en thee die belangrijk is. Dat geeft een thuisgevoel als ze aankomen. (Gesprek 1)

Bovenstaande praktische handelingen omschrijven hoe medewerkers de ontmoetingsruimte openhouden in de letterlijke betekenis van het woord. Het figuurlijk openhouden van de ruimte is volgens hen echter minstens even belangrijk en maakt inherent deel uit van hun taakomschrijving. Deze wordt op diverse manieren ingevuld waarbij de fysieke en emotionele

beschikbaarheid niet onbelangrijk is.

M1: Ik vind ook dat je er de ganse tijd bent voor de ouders. Als ze je nodig hebben dan sta je er ook.

M2: Ik denk ook wel dat je ergens in een positie zit van paraatheid, klaar om te starten. (Gesprek 4)

M: Je bent aanwezig, beschikbaar. Je oren en ogen zijn open en je kijkt. Als er iemand al heel lang alleen is dan ga je er even bij gaan zitten. (Gesprek 3)

M: Er zijn momenten waarop je niet veel doet, maar in je hoofd ben je wel constant bezig met ervoor te zorgen dat alles goed komt, ook tussen ouders. Lichamelijk zit je neer, maar hier (wijst naar het hoofd, red.) ben je wel bezig. (Gesprek 4)

De manier waarop medewerkers de ontmoetingsruimte wensen open te houden in de figuurlijke betekenis van het woord is volgens hen eerder subtiel van aard waarbij de lichamelijke en de fysieke aanwezigheid als instrument wordt gehanteerd.

M: Je beweegt.

M: Je loopt wat rond in de ruimte. Soms doe je eens wat speelgoed weg om plaats te maken en dan komt er iemand naast je zitten of een kind helpt mee opruimen. Je bent er zonder veel te zeggen. (Gesprek 3)

5.2.1.4. Interviëren & faciliteren: wikken en wegen

Voorgaande literatuurstudie toonde aan dat bezoekers het belangrijk achten om erkend te worden in hun rol als opvoedingsverantwoordelijke zonder daarbij bekritiseerd te worden door zogenaamde opvoedingsexperten die vanuit hun professionele achtergrond aantonen waar ze de mist ingaan en wat beter zou kunnen. De ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders blijkt een plaats te zijn waar de erkenning van de opvoedingsverantwoordelijke in zijn rol daadwerkelijk plaats vindt en waar medewerkers niet vanuit een expertenrol naar hen toe stappen (Jackson, 2011; Lindskov, 2004; Needham & Jackson, 2012) al is dit geen evidente opdracht voor de medewerkers.

M: Die dunne lijn tussen interviëren en niet interviëren is niet gemakkelijk. Helemaal in het begin had ik het ook moeilijk om niet recht te staan en te zeggen: "Hé, dat is niet ok." (Gesprek 1)

M: Ik vind het wel moeilijk om niet onmiddellijk met mijn eigen ding te komen. (Gesprek 4)

M: Nee dat is niet gemakkelijk. [...] In het begin heb je wel de neiging om vlugger te antwoorden of een oplossing te zoeken. (Gesprek 3)

Toch is het belangrijk om niet vanuit een expertenrol te handelen en de bezoekers in hun rol als zorgfiguur te respecteren en zelfs te versterken (Jackson, 2011, 2013; Lindskov, 2004; Needham & Jackson, 2012), wat niet wegneemt dat medewerkers wel degelijk over expertise

(kunnen) beschikken. Deze attitude heeft als doelstelling bezoekers ruimte te geven om zelf naar antwoorden te zoeken op vragen waardoor ze kapstokken creëren die ze in de toekomst kunnen hanteren.

M: Wie zijn wij om advies te geven? Ik denk niet dat mensen naar ons komen om te horen wat wij ervan denken. (Gesprek 2)

M: Ik denk ook dat het de kracht is van de begeleider om niet op de voorgrond te treden, om een beetje onzichtbaar te zijn op dat moment zodat ouders niet het gevoel hebben dat ze gestuurd worden [...]. Dat je als begeleider er wel voor zorgt dat dingen gebeuren indien nodig, maar op een manier waarbij mensen voelen of denken dat het allemaal vanzelf gaat. (Gesprek 1)

Het niet actief opnemen van een adviserende rol impliceert niet dat medewerkers in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders enkel en alleen praktische handelingen stellen. Ze geven aan op een subtiele en vooral niet-dwingende manier te 'interveniëren' of nog beter, te 'faciliteren'. Bezoekers worden attent gemaakt op hun eigen gedragingen, die van hun kind of op het al dan niet bewust uitsluiten van andere bezoekers, maar steeds met de intentie om bezoekers zelf inzicht te laten verschaffen en geen pasklare antwoorden te geven:

M: Het is echt de bedoeling om ouders veerkracht te geven. Soms is dat afwachten en aftasten waar je een rol kan spelen door al dan niet toe te treden.

M: Wij gaan er mensen ook niet mee verder helpen door te zeggen hoe ze het moeten doen. Dat is ook de bredere opdracht van een inloopteam, om mensen te empoweren, te ondersteunen zodat ze zelf oefenkansen krijgen en er zelf zaken uithalen.

M: Ik denk dat je ouders de ruimte moet geven om zelf met oplossingen te komen. (Gesprek 4)

Er worden volgens de medewerkers diverse manieren gehanteerd om deze veerkracht en ruimte te bieden waarbij respect voor de eigenheid van de bezoeker en het principe van de vrijblijvendheid centraal staat. Medewerkers geven aan dit vooral te doen door de bal terug te kaatsen waardoor ouders zelf inzicht verschaffen, wat een duurzamer karakter heeft dan de adviserende medewerker:

M: De vraag terug stellen

O: De vraag terug stellen?

M: Ja, [...] eerder aan hen een vraag terug stellen dan een oplossing geven, want die is er niet. Vanuit mijn standpunt kan ik geen oplossing bieden. Als je de vraag terug stelt of verder uitdiept hebben ze (bezoekers, red.) er misschien zelf een antwoord voor in plaats van dat wij iets moeten aanbieden dat waarschijnlijk niet toepasbaar is in de situatie die wij toch niet kennen. (Gesprek 3)

M: Ik denk dat het vooral heel belangrijk is dat je zelf goed nadenkt of je iets kan inbrengen zonder te moeten uitleggen aan de mama of papa wat zij/hij moet doen. Als je ziet dat het uit de hand loopt, kan je de bal terugkaatsten en de ouders doen nadenken. Triggeren door een vraag te stellen. (Gesprek 4)

Op gebied van diversiteit willen medewerkers eveneens faciliteren, des te meer als ze merken dat één groep bezoekers vanwege hun taaldiversiteit andere bezoekers dreigt uit te sluiten.

M: Eén van onze begeleidsters had een groep Arabisch sprekende mama's die samen aan tafel zaten en ze is daar gewoon bij gaan zitten zonder iets te zeggen. Na een tijdje had één van die mama zoiets van: "Eigenlijk zitten wij hier de ganse tijd te praten en kan jij niet volgen." Die mama is alles beginnen vertalen om duidelijk te maken waarover het ging. (Gesprek 1)

Niet alleen tussen ouders, maar ook tussen kinderen doen zich situaties voor waar volgens de medewerkers interventie noodzakelijk is. Ook hier willen ze deze op een subtiële en indirecte manier aanbrengen zodat ze de kinderen niet het gevoel geven dat ze een gebod of verbod opgelegd krijgen.

M: Als ze (de kinderen, red.) met twee aan het vechten zijn voor hetzelfde speelgoed.

M: Je zou kunnen zeggen: "Komaan, we gaan dat hier eens oplossen." of "Ja, lastig als je allebei hetzelfde speelgoed wenst." (Gesprek 3)

De keuze tussen het al dan niet interveniëren, wordt minder gecompliceerd wanneer kinderen en bezoekers bepaalde regels binnen de ontmoetingsruimte aan hun laars lappen. De ontmoetingsplaats en de maatschappij wordt door de medewerkers immers gezien als een plaats waar regels gelden om het samen-leven vlotter te maken. Dit neemt niet weg dat medewerkers ook op dit gebied nog steeds een niet-dwingende interventie wensen te hanteren.

M: Het is ook zijn (medewerker, red) taak om de regels te expliciteren naar ouders toe, maar niet als ze de eerste keer komen, beginnen met uw blad met regels. [...] Je kan als ze de eerste keer komen laten acclimatiseren. (Gesprek 4)

Medewerkers staan ook in voor het bewaken van het groepsproces waarbij ze ervoor zorgen dat iedere bezoeker een plaats krijgt binnen de ontmoetingsruimte. De onthaalfunctie waarover we het reeds hadden kan in het kader hiervan doorgetrokken worden naar de ontmoetingsruimte zelf.

M: We hebben allemaal wel kindjes die we wat schattiger vinden maar je kan dat dan eens tegen uw collega zeggen, maar het is niet goed als dat uit je gedrag blijkt. Mensen voelen dat. (Gesprek 4)

M: Een heel knappe vrouw in kleurrijke kleren en tegen die mama en plein public zeggen:

“Amaai, mama je ziet er goed uit.” Dat zijn dingen die je als zorgdragende voor de ganse groep niet kan zeggen. Er breekt dan iets. (Gesprek 4)

M: De ontmoetingsplaats is ook mee van ons en wat er gebeurt wordt mee gemaakt door wie er op dat moment allemaal aanwezig is, maar het dragen van de sfeer, het kader, het open houden van de ruimte, zorgen dat ieder er aanwezig kan blijven zonder dat mensen de ruimte uitgestoten worden, dat is toch wel een heel stuk afhankelijk van het feit dat wij de ruimte mee dragen. (Gesprek 3)

5.2.1.5. Een moeilijk te onderwijzen attitude

Het onthalen alsook het bewaken en hanteren van de dunne lijn tussen interveniëren en faciliteren vraagt een aantal specifieke eigenschappen en kwaliteiten van de medewerker. Het in vraag stellen van de eigen waarden en normen samen met het onvoorwaardelijk accepteren van bezoekers is hierbij cruciaal, wat eveneens aangegeven wordt door Jackson, (2011, 2013).

M: Je bent allemaal welkom en even graag gezien, we oordelen niet. (Gesprek 1)

M: Een heel groot inlevingsvermogen. U kunnen verplaatsen in de leefwereld van de mensen. (Gesprek 4)

M: Uw eigen referentiekader durven loslaten, uw eigen waarden en normen ook in vraag stellen. (Gesprek 3)

M: Als je daar zit en je ziet dingen waarvan je denkt: “Wat gebeurt hier nu”, dat je dan niet probeert een oordeel te vellen [...]. Niets menselijks is ons vreemd. (Gesprek 3)

Hierbij geven medewerkers aan dat ze zelf goed moeten beseffen dat de ontmoetingsruimte en de ontmoeting die er plaatsvindt niet voor hen is. Zij staan niet centraal, maar zijn één element in de ontmoetingsruimte waarbij hun plaats eerder op de achtergrond dan op de voorgrond is.

M: Er altijd blijven bij stilstaan dat het niet om jou (de begeleider, red) draait. Natuurlijk is het fijn als een kindje op je schoot komt zitten of rond je nek hangt, maar uiteindelijk gaat het daar niet om. (Gesprek 4)

M: Soms kan je voor jezelf wel eens nieuwsgierig zijn en afvragen hoe het zou gaan, maar ook die terughoudendheid en realiseren dat het uw nieuwsgierigheid is en niet de nood van de moeder is een heel belangrijke attitude. (Gesprek 3)

M: Als mensen een gesprek voeren en iemand vertelt iets, komt het vaak voor dat mensen over zichzelf beginnen. Wij doen dat bewust niet. (Gesprek 2)

Daarnaast wordt er een aantal concrete eigenschappen aangegeven die medewerkers belangrijk achten voor hun eigen functioneren. Ze denken hierbij aan mensen een warm hart toedragen, respect hebben voor iedereen en voor diversiteit, flexibel zijn, actief luisteren en

omgaan met weerstand. Deze eigenschappen worden niet omschreven als aan te leren vaardigheden maar als een attitude die eigen is aan een medewerker in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders. Soms verwijst men zelfs naar het beschikken over voelsprietten die aangeven wanneer en hoe een medewerker zich kan gedragen.

M: Het gaat in eerste instantie over een houding. (Gesprek 4)

M: Ik denk als je het hebt over vaardigheden je niet kan zeggen welke je moet aanleren. Je kan wel heel erg mee zoeken naar hoe je een attitude verder kan ontwikkelen, ondersteunen en bevragen.

M: We noemen het ook soms een ethiek in de manier van zijn, aanwezig zijn. (Gesprek 3)

M: Ik denk niet dat je het kan aanleren in de zin van: "Hier is de cursus, lees het eens."

M: Nee, het is praktisch.

M: Ja het is echt een proces waar je door moet. (Gesprek 3)

Medewerkers geven aan heel vaak geconfronteerd te worden met situaties waar geen pasklare antwoorden op zijn, des te meer omdat ze ervan uitgaan dat deze ook niet te geven zijn. Dit roept vragen op bij hun eigen handelen en hun eigen waarden en normen die ze op de één of andere manier moeten kunnen ventileren. Het teamgericht reflecteren is hierbij een belangrijk instrument dat noodzakelijk is om de gewenste attitude te kunnen aanhouden. Het kunnen reflecteren over de eigen houding wordt, zoals reeds aangegeven, logischerwijs als een belangrijke eigenschap omschreven:

M: Een aantal mensen haken af omdat het hier te onzeker is wat je moet doen. Er zijn geen procedures en we werken niet taakgericht. Je hebt de vrijheid die ook moeilijk is om te dragen want je weet niet altijd wat je moet doen en achteraf denk je: "Wat heb ik nu weer gedaan." (Gesprek 3)

M: Reflectievermogen, zoals dit (gesprek over begeleidersrol, red.), daarover nadenken, afstand kunnen nemen van jezelf en anderen, situaties kunnen bekijken, in vraag stellen. (Gesprek 4)

M: Ik weet nog toen ik de ontmoetingsplaats alleen open hield heb ik supervisie gezocht. De periodes waarin ik dat niet deed, waren lastig. (Gesprek 4)

De constante zoektocht naar die attitude staat hierbij centraal. Er bestaat niet iets als dé rol van een medewerker in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders. Het is een constant zoeken, wikken en wegen.

M: Het is vallen en opstaan, leren en proberen en hoe meer ervaring je hebt, hoe sterker je in je schoenen staat. [...] Het feit dat we dat kunnen delen met elkaar door een supervisie is wel goed. (Gesprek 1)

M: Het is niet zo: "Ik heb hem, de attitude." Het is constant worstelen bij de volgende

situatie, hoe kijk je ertegenaan en wat doe je ermee. Dat zoeken is toch wel blijven groeien hoor, of je nu één jaar hier bent of tien jaar. (Gesprek 3)

De eigenschappen, vaardigheden en de daarbij gepaard gaande attitude waarover een medewerker dient te beschikken, doet vragen oproepen over de mogelijkheid om vrijwilligers in te zetten in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders. Sommige participerende ontmoetingsplaatsen zetten reeds vrijwilligers in en zijn daar ontzettend tevreden over. Dit zijn zowel vrijwilligers met een pedagogische achtergrond als met een non-pedagogische achtergrond.

M: Die doen eigenlijk hetzelfde als wat wij doen. We hebben een aantal echt ongelooflijke parels van vrijwilligers die dat echt gewoon met zoveel goedheid en warmte doen, gewoon op hun eigen manier. (Gesprek 2)

Andere ontmoetingsplaatsen denken na over de mogelijkheid om vrijwilligers in te zetten, al dan niet voor de praktische omkadering. Zij wijzen vooral op de complexiteit van de taakomschrijving als mogelijke valkuil en als reden om geen vrijwilligers in te zetten.

M: Als je nu ziet wat wij hier vandaag eigenlijk allemaal bespreken, wat daar uitkomt. Wij onder collega's over onze begeleidershouding. Ik zeg niet dat een vrijwilliger niet capabel is [...], maar ik vind onze job toch wel vrij complex en je kan er niet zomaar vanuit gaan dat het evident is voor een vrijwilliger om dit te doen. (Gesprek 4)

5.2.2. Fenomenologische analyse

5.2.2.1. Taal als medeconstructeur van de werkelijkheid

De doordachte naamkeuze die ontmoetingsplaatsen geven aan hun medewerkers is niet verwonderlijk wanneer we in het achterhoofd houden dat onze gehanteerde taal mee de werkelijkheid construeert (Nijhof, 2003, p. 32). Wel opmerkelijk is de diversiteit aan benamingen terwijl ze allen één gemeenschappelijke deler bezitten: één voor één willen de ontmoetingsplaatsen een hulpverleningsperceptie vermijden. Het gebruik van deze terminologie zou immers geen recht doen aan hun doelstellingen, maar zou bovenal een alternatieve invulling geven aan hun taakomschrijving, één waarbij de opvoedingsonzekerheid, eigen aan het ouderlijke opvoedkundige proces geïmpliciteerd wordt. Dit vermijden, iets waar Ramaekers (2009) reeds voor waarschuwde, blijft van doorslaggevend belang voor de (participerende) ontmoetingsplaatsen en dit weerspiegelt zich in hun taalgebruik.

M: Het gaat over onthaal, ook omdat wij het belangrijk vinden dat wij hier echt ook mensen onthalen, vergelijkbaar met het Franse accueil. Medewerker omdat we ons niet expliciet op het standpunt van de begeleider stellen. We zijn geen begeleiders in de hulpverlening of wat dan ook. We zijn onthaalmedewerkers omdat we vinden dat het

onthalen en het open houden van de ruimte voor alles wat er in het hier en nu kan gebeuren een belangrijke functie is. (Gesprek 3)

5.2.2.2. Paradoxe symbiose tussen vrijblijvendheid en ‘regelgeving’

Het installeren van een vrijblijvend karakter, wat eigen is aan de ontmoetingsplaats (EXPOO, 2010; Jackson, 2011; Van den Driessche, 2011; Sandra Van der Mespel, 2008; Vandenbroeck et al., 2007) wordt door de medewerkers aangehaald als een belangrijk, maar moeizaam onderdeel van hun taakomschrijving. Tegelijkertijd wordt echter duidelijk dat heel wat van de participerende ontmoetingsplaatsen regels en wetten opstellen die volgens hen het samenleven, het ontmoeten en spelen in de ontmoetingsruimte ongecompliceerder maken. Zo dienen ouders aan te bellen vooraleer ze de ruimte kunnen betreden, wordt de naam van het kind en/of zorgverantwoordelijke genoteerd op het aanwezige bord, wordt er van medewerkers verwacht dat ze niet interveniëren, geen expertenrol opnemen en zichtbaar op de achtergrond blijven.

Deze afspraken worden geïnstalleerd met de idee om het vrijblijvend karakter van de ontmoetingsplaats te bewaken, maar zorgen tegelijkertijd voor een spanningsveld. De afspraken, regels en wetten ten behoeve van de vrijblijvendheid leiden mogelijks tot een vermethodisering van de ontmoetingsplaats als concept. Een vermethodisering waarbij goed onthaal als moeilijk wordt gepercipieerd indien er niet aangebeld kan worden en waarbij het faciliteren van ontmoeting per definitie moeizaam wordt indien medewerkers in een (semi) expertenrol kruipen. De vraag is of het vrijblijvend karakter hierdoor niet gedeeltelijk dreigt te vervagen?

Aansluitend hierbij merken we op dat diezelfde regels en gewoonten een historische betekenisvolle oorsprong kennen terwijl ze vandaag alsmaar vaker gehanteerd worden zonder deze historische betekenis te duiden of in vraag te stellen. Hierdoor dreigen ze te vervallen in dogmatisme waarbij een kritische reflectie niet langer mogelijk is en waarbij ontmoeting als moeizaam wordt gepercipieerd indien niet aan de regels wordt voldaan. Zo schrijven de meeste ontmoetingsplaatsen enkel en alleen de naam van het aanwezige kind op het bord en niet die van de opvoedingsverantwoordelijke. De historische betekenis van deze handeling vinden we terug bij Eme (1993) die beschrijft dat de anonimiteit van de opvoedingsverantwoordelijke ervoor zorgde dat er een onderscheid werd gemaakt tussen de ontmoetingsplaats en alles daarbuiten. Binnen de ontmoetingsplaats was er dankzij de aanwezige anonimiteit een mogelijkheid voor opvoedingsverantwoordelijken om te ontsnappen aan etikettering en controlerende overheidsinstanties, iets waar vooral de armen mee te maken hadden (Eme, 1993).

Vandaag biedt bovenstaande verantwoording echter geen afdoende antwoord meer op de

vraag waarom de naam van de opvoedingsverantwoordelijke niet op het welkomstbord wordt geplaatst en toch grijpt een aanzienlijk deel van de participerende ontmoetingsplaatsen ernaar terug als argument om deze niet op het bord te schrijven. Dit illustreert het gevaar tot dogmatisme bij een ontmoetingsplaats waardoor de broodnodige ruimte tot reflectie en kritisch denkvermogen ingeperkt wordt.

5.2.2.3. **Professionaliteit als ‘natuurlijk fenomeen’**

Wanneer we spreken over professionaliteit, competenties en attitudes valt op dat de bevraagde medewerkers vaak aangeven dat de manier waarop zij in een ontmoetingsplaats functioneren, ageren en faciliteren zeer moeilijk aan te leren is. Net daarom is het interessant om deze beschouwingen omtrent het professionaliseringsvraagstuk naast het CoRe onderzoek van 2011 te plaatsen. Dit onderzoek geeft immers weer welke de nodige competenties zijn voor een medewerker die zorg verleent aan en met jonge kinderen (Vandenbroeck, Urban, Lazzari, Peeters, & van Laere, 2011) waardoor deze ook van toepassing zijn op de medewerkers in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders. Bij het overlopen van deze competenties valt alvast één zinsnede op, vooral in het kader van de beschouwingen die de medewerkers bovenstaand zelf maakten:

*Becoming a competent practitioner is the result of a continuous **learning process**: a process through which one’s own practices and beliefs are constantly questioned in relation to changing contexts (Urban et al., 2011, p. 35).*

Doorheen de opgesomde competenties in het CoRe onderzoek wordt duidelijk dat de term ‘*learning process*’ niet alleen doelt op het constant evolueren als medewerker, maar evenzeer op de competenties die klaarblijkelijk wel degelijk aan te leren zijn. We schematiseren er een aantal ter illustratie:

Holistische kennis over de ontwikkeling van kinderen	Het opbouwen van (pedagogische) relaties met ouders en kinderen
Kennis over de diverse manieren van spelen tijdens de ontwikkeling.	Ondersteunen van het spelend leerproces via het voorzien van geschikt speelmateriaal Promoten en ondersteunen van taalontwikkeling met aandacht en respect voor meertaligheid
Kennis over werken met ouders (in armoede)	Verzorgen van relaties met ouders op basis van wederzijds begrip Creëren van een open en participerende dialoog met ouders Mee construeren met ouders van pedagogische kennis
Kennis over werken en leren in teamverband	Kunnen delen van ervaringen met teamleden om ze vervolgens ook te bespreken en ervan te leren
Kennis over werken in een context van diversiteit	Ontwikkelen van praktijken die socialisatie faciliteren met respect voor de waarden en eigenheid van diverse groepen in de samenleving

Tabel 2: Overzicht van een aantal competenties opgenomen in het CoRe onderzoek (Vandenbroeck et al., 2011, p. 35)

Deze competenties uit het CoRe onderzoek komen meer dan eens overeen met de competenties die medewerkers zelf opsomden in de verschillende gesprekken. Desalniettemin gaan ze ervan uit dat deze niet aan te leren zijn, maar dat het eerder een soort attitude is waarbij het woord 'voelsprietten' herhaaldelijk over de tongen rolt alsof het een natuurlijk fenomeen is die sommigen bezitten en anderen dan weer niet. Tegelijkertijd hechten ze wel ontzettend veel belang aan intervisie- en supervisiemomenten, bij uitstek momenten waar medewerkers van elkaar leren. Deze paradoxale situatie zou erop kunnen wijzen dat de bevroegde medewerkers zich deze kennisvaardigheden en competenties eigen hebben gemaakt waardoor het aanvoelt als een attitude die inherent is aan de medewerker in een ontmoetingsplaats terwijl het dit in zijn oorspronkelijke vorm niet is.

Indien dit toch het geval is en de competenties, kenmerken en kennisvaardigheden van een medewerker in een ontmoetingsplaats niet aan te leren zijn, roept dit vragen op omtrent de opleiding van de reflexieve begeleider. De bacheloropleiding 'Pedagogiek van het Jonge Kind' werd immers opgestart om studenten op te leiden zodat ze op een reflexieve manier in de praktijk kunnen staan en voldoende bagage met zich meedragen om de complexe situaties die zich, ook in ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders voordoen, op een adequate manier aan te pakken (Peeters, 2012a, 2012b). Dezelfde redenering geldt voor het vrijwilligersvraagstuk die volgens de 'voelspriettenredenering' niet opgeleid of ondersteunend kunnen worden, maar geselecteerd dienen te worden op basis van competenties, kenmerken en kennisvaardigheden die ze al dan niet bezitten.

6. BESLUIT

6.1. Discussie

Bij het lezen van de literatuurstudie konden we vaststellen dat de rol van de medewerker in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders niet alleen ambigue, maar bovenal onduidelijk is. Dit is onder meer toe te schrijven aan de diverse verwachtingen van bezoekers, de verschillende filosofische en theoretische invalshoeken van de ontmoetingsplaatsen en aan het gebrek aan extensief onderzoek met betrekking tot de rol van een medewerker in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders. Als gevolg hiervan en rekening houdend met de toenemende aandacht voor ontmoeting zoals geïllustreerd in het voorontwerp van decreet met betrekking tot preventieve gezinsondersteuning (Vandeurzen, 2012), werd in dit onderzoek gepoogd tegemoet te komen aan bovenstaande onduidelijkheid en ambiguïteit. In wat volgt worden een aantal literatuur, beleids- en praktijkrelevante beschouwingen gemaakt ter conclusie van het uitgevoerde onderzoek zonder daarbij onrecht te doen aan de diverse invullingen van een medewerkersrol, eigen aan de verscheidene contexten waarin een ontmoetingsplaats zich bevindt en zonder daarbij te streven naar een strakke methodische omschrijving van hoe een medewerker in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders zich zou moeten gedragen.

Uit de analyses in dit onderzoek blijkt dat zowel ouders als medewerkers er een zeer duidelijke, maar tegelijkertijd gecompliceerde visie op nahouden met betrekking tot de rol van een medewerker. Zo hechten bezoekers ontzettend veel belang aan een warm, onvoorwaardelijk en tegelijkertijd spontaan onthaal, wat reeds in het onderzoek van Jackson (2011, 2013) naar voren kwam. Belangrijk hierbij is dat bezoekers zich op hun gemak voelen en dat de ruimte klaar is om ontmoeting te faciliteren. Dit impliceert niet alleen een propere ruimte waar koffie of thee klaar staat en waar de naam van de bezoekers en/of dat van hun kind op het welkomstbord geschreven wordt, maar evenzeer het installeren van een sfeer waar de, van bezoekers uit, verwachte onvoorwaardelijkheid leeft. De medewerkers (h)erkennen deze verwachtingen en categoriseren ze zelf ook onder de noemer van goed onthaal, maar geven tegelijkertijd aan dat ze niet altijd even gemakkelijk in de praktijk te brengen zijn. Zo staan sommige medewerkers soms alleen in de ontmoetingsruimte waardoor het organiseren van een warm onthaal in al zijn complexiteit niet eenvoudig te combineren is met alle andere aspecten eigen aan de rol van een medewerker. Onder andere omwille van die reden bezitten medewerkers het verlangen om een onthaal met gesloten deur te installeren. Hierdoor krijgen ze de kans zelf de deur te openen en worden ze niet verrast door bezoekers die plotseling in de ontmoetingsruimte staan. Deze reeds aangehaalde paradox waarbij goed onthaal enkel mogelijk wordt via een gesloten deur blijft

opmerkelijk en toont aan hoe vermethodisering binnen de ontmoetingsruimte dreigt te sluipen.

Ook geven bezoekers aan dat ze van medewerkers een discrete, doch actieve houding verwachten waarbij de medewerker op de achtergrond beweegt en actief op de voorgrond treedt wanneer de situatie daarom vraagt. In concreto is dit wanneer de fysieke veiligheid van een kind in het gedrang komt, wanneer de groepsdynamiek verstoord wordt door bezoekers die de vrijblijvendheid, gelijkwaardigheid en onvoorwaardelijke acceptatie niet respecteren en/of wanneer er taalkundige en andere diversiteitsdrempels zijn die een uitsluitingsproces creëren terwijl de ontmoetingsplaats net insluitingsprocessen dient te stimuleren. Deze verwachtingen worden gedeeld door de participanten in het onderzoek van Jackson (2011, 2013) en worden aangevuld door een inherent verlangen van bezoekers om steeds erkend te worden als primaire opvoedingsverantwoordelijken en niet benaderd te worden vanuit een expertenrol (Jackson, 2011; Lindskov, 2004; Needham & Jackson, 2012). Dit laatste trachten medewerkers te bewerkstelligen door te balanceren tussen interveniëren en faciliteren, een balans die volgens henzelf niet steeds gemakkelijk te hanteren is en die vaak enkele subtiele handelingen vergt. Zo zullen medewerkers nooit zomaar pedagogisch advies meegeven of dwingend optreden wanneer er uitsluitingsprocessen dreigen op te treden. Wel gaan ze doelbewust tussen mensen en groepen in zitten om een brug te vormen tussen beiden en de vraag terugstellen zodat bezoekers zelf tot een oplossing kunnen komen en zo indien nodig veerkracht ontwikkelen.

Bovenstaande verwachtingen vanuit zowel bezoekers als medewerkers hebben tot doel om ontmoeting te faciliteren, wat een kernopdracht is van de medewerker in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders (Jackson, 2011, 2013). Deze duidelijke visie vertaalt zich echter in een complexe medewerkersrol, wat door de bevroegde medewerkers in dit onderzoek bevestigd wordt. De vrijblijvendheid en openheid die ze dienen te hanteren, getuigt van flexibiliteit en vergt volgens de medewerkers de nodige voelsprietten om aandacht voor de individuele noden van bezoekers te combineren met een constructieve groepsdynamiek. Om tegemoet te komen aan deze verwachtingen hechten medewerkers ontzettend veel belang aan intervisie- en supervisiemomenten, volgens Peeters & Vandenbroeck (2012) een eigenschap van een reflexieve medewerker. Deze reflecties vinden plaats in daarvoor voorziene formele overlegmomenten alsook gedurende informele onderlinge contacten. Deze beschouwing is belangrijk om mee te nemen binnen de evolutie naar de Huizen van het Kind. Des te meer omdat de resultaten in het onderzoek onmiskenbaar aantonen dat het faciliteren van ontmoeting geen evidentie is. Het hanteren van een professionele houding waarbij supervisie, intervisie en zelfreflectie voorop staan, vormt een noodzakelijk fundament. Dit impliceert dat de medewerkers in de Huizen van het

Kind, die per definitie van allerlei pluimage zijn, de nodige professionele omkadering dienen te ontvangen, wil het Huis van het Kind een plaats zijn waar ontmoeting gefaciliteerd kan worden en waar het vrijblijvend karakter van diezelfde ontmoeting voorop staat. Ouders geven immers aan dat het gebrek aan vrijblijvendheid en onvoorwaardelijke acceptatie een gegronde reden vormt om niet langer de ontmoetingsplaats te bezoeken terwijl ze er wel nood aan hebben.

Voorgenoemde redenering geldt evenzeer voor het vrijwilligersvraagstuk. Diverse ontmoetingsplaatsen worstelen met dit vraagstuk en hebben reserves ten aanzien van vrijwilligers terwijl anderen reeds lange tijd met vrijwilligers werken. Op basis van dit onderzoek kunnen we enkel concluderen dat het werken met vrijwilligers in functie van een ontmoetingsfunctie de nodige omkadering vraagt. Met de Huizen van het Kind in het vooruitzicht is het daarom aangewezen om de nodige professionele omkadering te voorzien, des te meer omdat vrijwilligers over de nodige professionaliteit kunnen beschikken indien zij net zoals professionals op een reflexieve manier met hun vrijwilligerswerk bezig zijn en voldoende toegang krijgen tot begeleiding, supervisie en opleiding.

Tot slot mogen we op basis van de onderzoeksresultaten concluderen dat een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders haar identiteit verliest wanneer er geen medewerker in de ontmoetingsruimte beweegt. Deze medewerker faciliteert wel degelijk de ontmoeting, wat onmiddellijk het onderscheid aantoont met informele ontmoetingsmomenten in het park of aan de schoolpoort. Daarbij zijn handelingen die op het eerste zicht futiel lijken, zoals het klaarmaken van de ontmoetingsruimte, het opzettelijk plaatsnemen tussen twee groepen bezoekers of het verplaatsen van speelgoed, van groot belang. De kracht van deze handelingen ligt in de vrijblijvendheid, de subtiliteit en de ongedwongenheid waarmee ze gebeuren. Het moge duidelijk zijn dat medewerkers in een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders meer doen dan louter en alleen koffie drinken, al kan het drinken van koffie één van die vele subtiele noodzakelijke handelingen zijn die plaatsvinden in een ontmoetingsruimte en die de ontmoeting tussen ouders en kinderen, ouders onderling, ouders en medewerkers, kinderen onderling alsook tussen kinderen en medewerkers faciliteren.

6.2. Beperkingen van het eigen en aanbevelingen voor verder onderzoek

Wanneer we naar het eigen onderzoek kijken, komen onvermijdelijk een aantal begrenzings- en beperkingen van het onderzoek naar voren. Eerst en vooral vond de rekrutering van bezoekers plaats in de deelnemende ontmoetingsplaatsen waardoor we voor aanvang van de focusgroepen reeds een bias creëerden in de onderzoekspopulatie. De participanten die zich engageerden waren bovendien wederkerende bezoekers van de ontmoetingsplaats en staan dus per definitie eerder positief ten opzichte van het concept en de desbetreffende ontmoetingsruimte. Dit neemt niet weg dat de bezoekers wel degelijk op een open en kritische wijze communiceerden over de ontmoetingsplaats. Ook werden geen voormalige bezoekers gerekruteerd die ons informatie konden bijbrengen over de redenen waarom ze niet langer de ontmoetingsplaats bezoeken, al spraken sommige ouders wel degelijk over hun negatievere ervaringen in de ontmoetingsplaats. Dit zou ons interessante informatie kunnen opleveren over handelingen of houdingen van medewerkers die gebruikers afschrikken waardoor we nog beter zicht krijgen op diens rol.

Als tweede beperking bestond het methodologisch luik uit focusgroepen met bezoekers en gesprekken met medewerkers waardoor we geen feitelijkheden hebben weergegeven. Het bevragen van de medewerkers zorgt er immers voor dat ze hun eigen, misschien wenselijke, interpretatie van de werkelijkheid weergeven waardoor ze eerder beschrijven wat ze belangrijk achten en niet wat ze effectief uitvoeren. Het realiseren van observaties tijdens openingsmomenten zou tegemoet kunnen komen aan deze beperking en een feitelijke weergave bieden van de handelingen, interacties en interventies die ze uitvoeren, al krijgen deze pas betekenis wanneer er met de betrokkenen in dialoog over wordt gegaan.

De derde en tevens laatste beperking van het eigen onderzoek spitst zich toe op het concept van de ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders in het kader van dit onderzoek. Het zou immers de illusie kunnen wekken dat dergelijke ontmoetingsplaatsen in eerste instantie gecreëerd zijn voor ouders en pas in tweede instantie voor de kinderen. Dit omdat de focus van het onderzoek ligt op de rol van de medewerker en de beleving ervan bij medewerkers en de bezoekende ouders, niet bij de bezoekende kinderen. Omwille van die reden blijft het belangrijk om deze beperking, of eerder kritische beschouwing, extra in de verf te zetten en te stipuleren dat een ontmoetingsplaats gecreëerd is ten behoeve van kinderen, wat niet wegneemt dat ook ouders er graag gebruik van maken voor hun eigen functioneren en welzijn.

Rekening houdend met de begrenzings- en beperkingen van het eigen onderzoek zijn we ervan overtuigd dat het opzetten van een gelijkaardig onderzoeksopzet geen verdere meerwaarde biedt aan de exploratie van de rol van de medewerker in ontmoetingsplaatsen. Zoals reeds

gestipuleerd zijn de eigen onderzoeksresultaten gelijklopend met internationale bevindingen waardoor een extensief onderzoek bij andere Vlaamse ontmoetingsplaatsen vermoedelijk tot een gelijkaardig resultaat zal leiden.

In het kader van de actuele integratiepoging van ontmoeting en ontmoetingsplaatsen in de Huizen van het Kind lijkt een verbreding van het onderzoeksopzet wel waardevol. De betekenisverlening die gegeven wordt aan de rol van de medewerker zal mogelijks anders ingevuld worden in de Huizen van het Kind dan vandaag in de ontmoetingsplaatsen het geval is. De integratie van verschillende diensten vraagt immers om een polyvalente medewerker die van alle markten thuis is maar daardoor sommige finesses eigen aan een medewerker in de ontmoetingsplaats verliest. Het lijkt meer dan nuttig om na te gaan of dit een verschuiving in de betekenisverlening van de ontmoetingsplaats met zich meebrengt waardoor sommige bezoekers de veiligheid en vrijblijvendheid die nu mee gecreëerd wordt door medewerkers niet langer zouden ervaren. Dit laatste vormt voor een aantal van de bevroegde participanten immers een gegronde reden om niet langer af te zakken naar de ontmoetingsruimte. In het kader van deze actuele integratiepoging werd in oktober 2013 een onderzoeksrapport gepubliceerd waarin Van der Mespel & Hulpia (2013) de nodige aandacht vragen voor het belang van *'ont-moeten'* en het niet verengen van ontmoeting tot het moeten praten tussen ouders waardoor ontmoeting binnen de Huizen van het Kind als een doelstelling zou kunnen geformuleerd worden. Het faciliteren van ontmoeting binnen de Huizen van het Kind vraagt volgens hen de nodige inspanningen, wat binnen dit onderzoek met betrekking tot de rol van de medewerker alleen maar bevestigd wordt.

BIBLIOGRAFIE

- Acocella, I. (2011). The focus groups in social research: advantages and disadvantages. *Quality & Quantity*, 46(4), 1125–1136. doi:10.1007/s11135-011-9600-4
- Beck, U., & Beck-Gernsheim, E. (2002). *Individualization*. London: Sage.
- Beck, U., Giddens, A., & Lash, S. (1994). *Reflexive Modernization: Politics, Tradition and Aesthetics in the Modern Social Order*. Cambridge: Polity Press.
- Beck-Gernsheim, E. (1998). On the way to a post-familiar family: from a community of need to elective affinities. *Theory, Culture and Society*, 15(3-4), 53–70.
- Blaauw, E., & Lecluijze, S. (2012). *Beschrijving en theoretische onderbouwing van De Speelbrug in Antwerpen*. Utrecht.
- De Halleux, C. (n.d.). *Waarom onthaalruimtes voor kinderen en ouders? Op welke ideeën baseren zij zich en volgens welke ethische principes doen zij dat?*
- De Keerkring, Jongerenwelzijn, & Opvoedingswinkel. (2012). *Ontmoetingsplaats*. Sint-Niklaas.
- Dehaene, T., Jans, V., Voorhamme, R., Caron, B., Van der Broght, V., & Stevens, H. Decreet houdens de organisatie van opvoedingsondersteuning (2007). Brussel: Goedgekeurd door het Vlaams Parlement op 10 juli 2007.
- Edwards, R., & Gillies, V. (2004). Support in Parenting: Values and Consensus concerning who to turn to. *Journal of Social Policy*, 33(4), 627–647. doi:10.1017/S0047279404008037
- Elkaouakibi, N. (2011). Opening Boempetat! Retrieved April 03, 2013, from http://www.boomeen.be/pages/artikel.php?artikel_nr=94
- Eme, B. (1993). *Des structures intermediaires en emergence. Les lieux d'accueil enfants parents de quartier*. Parijs: Centra National de la Recherche Scientifique.
- EXPOO. (2010). *Dialogmoment Ontmoetingsplaatsen: Eindverslag*. Brussel. Retrieved from <http://www.expoo.be/sites/default/files/kennisdocument/eindverslagdialogmomentontmoetingsplaatsen.pdf>
- Favre, D. (2008). Educateur de jeunes enfants in France. *Children in Europe*, 15, 20–1.
- Ferguson, H. (2001). Social work, individualization and life politics. *British Journal of Social Work*, 31(1), 41–55. doi:10.1093/bjsw/31.1.41
- Fevre, R. (2000). *The Demoralisation of Western Culture*. London: Continuum.
- Garrett, P. M. (2003). The Trouble with Harry: Why the “New Agenda of Life Politics” Fails to Convince. *British Journal of Social Work*, 33(3), 381–397. doi:10.1093/bjsw/33.3.381
- Geens, N. (2010). *Sociale steun en vrije confrontatie in Baboes, een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders*. Universiteit Gent, Vakgroep Sociale Agogiek.

- Giddens, A. (1991). *Modernity and Self-identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press.
- Giddens, A. (1992). *The Transformation of Intimacy: Sexuality, Love and Eroticism in Modern Societies*. Cambridge: Polity Press.
- Giddens, A. (1996). *The Consequences of Modernity*. Padstow: T.J. Press.
- Gillies, V. (2003). *Families Family and Intimate Relationships : A Review of the Sociological Research*. Families & Social Capital Research Group, South Bank University, 2003.
- Hermanns, J. (2006). Opvoedingsondersteuning: van pedagogische preventie naar empowerment. In J. Decoene, F. Myny, T. Vanthuyne, & G. Verschelden (Eds.), *Samen op een hobbelpaard* (pp. 151 – 162). Antwerpen - Apeldoorn: Garant.
- Hoshi-Watanabe, M., Musatti, T., Rayna, S., & Vandebroek, M. (2013). Origins and rationale of centres for parents and young children together. *Child & Family Social Work*, n/a–n/a. doi:10.1111/cfs.12056
- Jack, G. (1997). An Ecological Approach to Social Work with Children and Families. *Child and Family Social Work*, 2(2), 109–120.
- Jackson, D. (2011). What's really going on? Parents' views of parent support in three Australian supported playgroups. *Australian Journal of Early Childhood*, 36(4), 29–37.
- Jackson, D. (2013). Creating a place to “be”: Unpacking the facilitation role in three supported playgroups in Australia. *European Early Childhood Education Research Journal*, 21(1), 77–93.
- Jennings, K., Stagg, V., & Conners, R. (1991). Social networks and mothers' interactions with their preschool children. *Child Development*, 62(5), 966–978.
- Joos, A., Ernalsteen, V., & Engels, M. (2010). *Wat is een brede school?*
- K&G. (2012). *Concepttekst: Organisatie van de preventieve gezinsondersteuning*. Brussel. Retrieved from <http://www.huizenvanhetkind.be/hk/img/concepttekst-prego.pdf>
- Kitzinger, J. (1994). The methodology of Focus Groups: the importance of interaction between research participants. *Sociology of Health and Illness*, 16(1), 103–121. doi:10.1111/1467-9566.ep11347023
- Kuisma, M., & Sandberg, A. (2008). Preschool teachers' and students preschool teachers' thoughts about professionalism in Sweden. *European Early Childhood Education Research Journal*, 16(2), 186–195.
- Kunneman, H. (2005). Social work as a laboratory for normative professionalisation. *Social Work & Society*, 3(2), 191–200.
- Lindskov, C. (2004). *Family Centre Practice and Modernity A qualitative study from Sweden*. University College of Kristianstad.
- Lourenço, O. (2012). Piaget and Vygotsky: Many resemblances, and a crucial difference. *New Ideas in Psychology*, 30(3), 281–295. doi:10.1016/j.newideapsych.2011.12.006

- Mac Naughton, G., & Hughes, P. (2000). Consensus, Dissensus or Community: the politics of parent involvement in early childhood education. *Contemporary Issues in Early Childhood*, 1(3), 241–258.
- Manji, S., Maiter, S., & Palmer, S. (2005). Community and informal social support for recipients of child protective services. *Children and Youth Services Review*, 27(3), 291–308. doi:10.1016/j.childyouth.2004.10.006
- Mertens, V. (2011). *Opvoeden in Brussel: werkingsverslag 2011*. Brussel.
- Morgan, D. L. (1996). Focus Groups. *Annual Review of Sociology*, 22(1), 129–152. doi:10.1146/annurev.soc.22.1.129
- Mortelmans, D. (2007). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Leuven: Acco.
- Moss, P. (2007). Bringing politics into the nursery: early childhood education as a democratic practice. *European Early Childhood Education Research Journal*, 15(1), 5–20.
- Musatti, T. (2007). La signification des lieux d'accueil pour la petite enfance aujourd'hui. In G. Brougère & M. Vandenbroeck (Eds.), *Nouveaux paradigme pour repenser l'éducation préscolaire*. Bruxelles: Peter Lang.
- Needham, M., & Jackson, D. (2012). Stay and play or play and chat; comparing roles and purposes in case studies of English and Australian supported playgroups. *European Early Childhood Education Research Journal*, 20(June 2012), 163–176.
- Nijhof, G. (2003). *Tekstsociologie: over de talige constructie van de sociale werkelijkheid*. Amsterdam: Uitgeverij Aksant.
- Ortega, D. (2002). How much support is too much? Parenting efficacy and social support. *Children and Youth Services Review*, 24(11), 853–876.
- Peeters, J. (2008). *The construction of a new profession. A European perspective on professionalism in Early Childhood Education and Care*. Amsterdam: SWP Publishers.
- Peeters, J. (2010). Welk soort professional heeft de kinderopvang nodig? In A. Van Keulen & A. del Barrio Saiz (Eds.), *Permanent leren: van zelfreflectie naar teamreflectie* (pp. 19–27). Amsterdam, Nederland: SWP.
- Peeters, J. (2012a). De neerwaartse spiraal doorbroken : de professionaliteitsdiscussie in de kinderopvang. In K. Van Leeuwen & H. Van Crombrugge (Eds.), *Gezinnen in soorten* (p. 83)109). Antwerpen, België - Apeldoorn, Nederland: Garant.
- Peeters, J. (2012b). Childcare professionalism in Flanders : an inside-outside perspective. In L. Miller, C. Dalli, & M. Urban (Eds.), *Early childhood grows up : towards a critical ecology of the profession* (pp. 131–144). Dordrecht: Springer.
- Peeters, J., & Vandenbroeck, M. (2012). Childcare practitioners and the process of professionalization. In L. Miller, R. Dury, & C. Cable (Eds.), *Extending professional practice in the early years* (pp. 99–112). London, Thousand Oaks, New Delhi, Singapore: Sage/ Open University.
- Ramaekers, S. (2009). Moeten ouders de opvoeders van hun kinderen zijn? *Alert*, 8–17.

- Rodgers, A. Y. (1998). Multiple sources of stress and parenting behaviour. *Children and Youth Services Review*, 20(6), 525–546.
- Sarafino, E. (1994). *Health psychology* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Segaert, E. (2007). *Visies van ouders op kinderopvang als socialisering*. Gent: Vakgroep Sociale Agogiek, UGent.
- Skolnick, A. (1992). *The Intimate Environment: Exploring Marriage and the Family*. New York: Harper and Collins.
- Smeyers, P., Levering, B., van Brakel, J., E. Cuypers, S., Masschelein, J., Biesta, G., ... Lambeir, B. (2005). *Grondslagen van de wetenschappelijke pedagogiek. Modern en postmodern*. (P. Smeyers & B. Levering, Eds.). Amsterdam: Boom.
- Speelbrug. (2011). *Jaarverslag 2011*. Antwerpen.
- Speelhuis. (n.d.). Sneuveltekst Speelhuis. Antwerpen: Speelhuis.
- Urban, M. (2008). Dealing with uncertainty: challenges and possibilities for the early childhood profession. *European Early Childhood Education Research Journal*, 16(2), 135–152.
- Van den Bruel, B., Blancke, E., & K&G. (2010). *Evaluatie van het decreet opvoedingsondersteuning: eindrapport*. Brussel. Retrieved from http://www.expoo.be/sites/default/files/kennisdocument/2010-10__def_eindrapport_evaluatie_decreet__tcm149-73756.pdf
- Van den Driessche, K. (2011). *Betekenisverlening voor de ouders van een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders*. Universiteit Gent, Vakgroep Sociale Agogiek.
- Van der Mespel, S., & Hulpia, H. (2013). *Ontmoetingsfunctie voor kinderen en ouders in de Huizen van het Kind*. Gent.
- Van der Mespel, Sandra. (2008). *Ontmoetingsplaatsen voor Kinderen en Ouders*. Discussietekst van het netwerk Ontmoetingsplaatsen voor Kinderen en Ouders. Brussel.
- Van der Mespel, Sandra. (2011, October). Ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders. Van buitenbeentje naar hype. *Alert*, (4), 47–56.
- Van Eeckhout, J. P. (n.d.). Een geactualiseerde visie op een Maison Verte.
- Van Hove, G., & Claes, L. (2011). *Qualitative Research and Educational Sciences: A Reader about useful Strategies and Tools*. Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Vandenborre, R. (2006). Een stapje in de wereld. Over de werking van ouder-kind-ontmoetingsruimten geïnspireerd door de Maisons Vertes.
- Vandenbroeck, M. (2004). *In verzekerde bewaring*. Amsterdam: SWP.

- Vandenbroeck, M., Boonaert, T., Van der Mespel, S., & De Brabandere, K. (2007). *Opvoeden in brussel*. Gent - Brussel: UGent - VBJK - VCOK - VGC.
- Vandenbroeck, M., Coussée, F., & Bradt, L. (2010). The Social And Political Construction Of Early Childhood Education. *British Journal of Educational Studies*, 58(2), 139–153. doi:10.1080/00071001003752237
- Vandenbroeck, M., & Geens, N. (2010). *Evaluatie van Baboes, de Brusselse ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders* (pp. 1–42). Gent.
- Vandenbroeck, M., Urban, M., Lazzari, A., Peeters, J., & van Laere, K. (2011). *CoRe: Competence Requirements in Early Childhood Education and Care*. Londen and Ghent.
- Vandeurzen, J. (2007). Basistekst decreet organisatie opvoedingsondersteuning. Brussel: Vlaamse Regering. Retrieved from [http://www.expoo.be/sites/default/files/kennisdocument/Basistekst decreet opvoedingsondersteuning.pdf](http://www.expoo.be/sites/default/files/kennisdocument/Basistekst%20decreet%20opvoedingsondersteuning.pdf)
- Vandeurzen, J. (2012). *Memorie van toelichting: Voorontwerp van decreet houdende de organisatie van preventieve gezinsondersteuning* (pp. 1–22). Brussel.
- VBJK. (2012). Projectvoorstel Koning Boudewijnstichting “Ontmoetingsplaatsen voor ouders en kinderen: Een kans voor iedereen.” Gent.
- Verhaeghe, T. (2010, June). Ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders. Samen opvoeden. *Weliswaar*, 28–29.
- Zuidrand, I. (2013). *Ouder - Kind werking Mut De Muis*. Antwerpen.