

Begeleidend medewerker gezinszorg: duizendpoot met veel verantwoordelijkheden

Bij een dienst voor gezinszorg denk je automatisch aan de verzorgenden die cliënten thuis helpen. Maar wat weet je over de verantwoordelijke die deze helden van de zorg ondersteunt en de dienst achter de schermen in goede banen leidt?

De regelgeving gebruikt de term 'begeleidend medewerker' voor de functie. Begeleidend medewerkers nemen de sociale onderzoeken af, ondersteunen gebruikers en mantelzorgers, coördineren de hulp en het kwaliteitsbeleid en hebben daarbij de uitdaging om alle verzorgenden en logistieke medewerkers te begeleiden. Een takenpakket om u tegen te zeggen en een sleutelrol binnen de gezinszorg. Tijd dus om hun functie in de kijker te zetten!

Thuiszorg Kempen

Thuiszorg Kempen is deel van Welzijnzorg Kempen, een welzijnsvereniging van 27 OCMW's in het arrondissement Turnhout. Bij twintig steden en gemeenten daarvan organiseert Thuiszorg Kempen met zo'n 270 medewerkers gezinszorg, dagopvang, schoonmaakhulp en klusjes-hulp aan huis.

Gil Peeters is er sinds 2014 zorgmanager. Hij deelt zijn visie op de functie van begeleidend medewerker. 'Bij Thuiszorg Kempen zien we de begeleidend medewerkers als generalisten,' steekt hij van wal. 'Zij volgen alle zorggebonden aspecten op. Zij onderhouden de contacten met de cliënten, de verzorgenden en hun eigen lokale bestuur. Ook planning

en permanentie behoren tot hun takenpakket. Maar de essentie van hun werk ligt volgens mij in het leidinggeven, dat is altijd zo geweest. De verantwoordelijken van een dienst gezinszorg zijn in vele lokale besturen de grootste leidinggevendenden.'

'Het werk is zeer divers en dat aspect trekt vaak kandidaten aan om te solliciteren. Maar ik heb een grote evolutie opgemerkt in kandidaten die zich aanmelden,' merkt Gil Peeters op. 'Vroeger waren het vooral maatschappelijk werkers, maar sinds de aanpassing in het woonzorgdecreet van 2019 komt elke bachelor of master in aanmerking voor deze functie. Gezien de schaarste op de arbeidsmarkt is dit een goede zaak. Daarom gaan wij nu vooral op zoek naar het potentieel bij kandidaten: Wie heeft het intrinsiek in zich om een goede verantwoordelijke gezinszorg te zijn? We kijken niet uitsluitend naar competenties, maar ook naar ervaring. Eenmaal aangeworven ontwikkelen we de competenties verder en stipelen we interne ondersteuningstrajecten uit die ingaan op thema's als gesprekstechnieken, beroepsgeheim of privacy. Zo hebben we bijvoorbeeld een leerkracht aangeworven die in haar carrière al met de gekende doelgroepen voor thuiszorg had

gewerkt, en iemand met een diploma bestuurskunde wiens achtergrondkennis ons overtuigde.'

'We merken dat het nog steeds moeilijk is om kandidaten te vinden, maar het dieptepunt van een jaar of twee geleden is voorbij. De arbeidsmarkt is nu veranderd. Mensen durven hun carrièrekeuze in vraag te stellen en wisselen tussen jobs. Daarom nodigen wij alle kandidaten uit voor een gesprekje om zeker te zijn dat ze weten waar ze op intekenen en goed beseffen waar gezinszorg voor staat. Er moet een duidelijke match zijn van beide kanten, want uiteindelijk zijn we er zelf niet bij gebaat om snel een verantwoordelijke aan ons te binden die dan niet lang blijft.'

'Het is een veelzijdige functie die wel veel van onze medewerkers vergt,' gaat Gil voort. 'We willen begeleidend medewerkers dan ook de waardering en ondersteuning geven die ze verdienen. Onze administratief medewerkers en stafmedewerkers ondersteunen hen zoveel mogelijk. We vinden dat praktische beslommingen of administratieve taken het werk niet mogen hinderen. Het zit ook in kleine dingen, zoals een goede headset aanbieden, zodat begeleidend medewerkers zo weinig mogelijk geluidslast ervaren tijdens de permanentiemomenten.'

'Vanuit Thuiszorg Kempen pleiten we ervoor het verloningspakket van de verantwoordelijken onder de loep te nemen, aangezien het leidinggevende aspect zo'n groot deel uitmaakt van hun takenpakket. En misschien moeten we als openbare sector een gezamenlijk opleidingsaanbod uitwerken, zodat nieuwe medewerkers hun competenties kunnen blijven ontwikkelen en we zo al het potentieel aanboren,' droomt Gil.



Gil Peeters:

'Het is een veelzijdige functie die wel veel van onze medewerkers vergt. We willen begeleidend medewerkers dan ook de waardering en ondersteuning geven die ze verdienen.'

Dienst voor gezinszorg Aalst

De dienst voor gezinszorg in Aalst telt 135 personeelsleden. Enige tijd terug reorganiseerden zij het takenpakket van een begeleidend medewerker. 'Vroeger voerde elke collega alle taken uit,' vertelt Tom Van Neyghem, teamverantwoordelijke van de dienst gezinszorg. Iedereen hield zo contact met alle facetten van de job. Maar dan moeten medewerkers wel een heel breed helikopterzicht hebben en natuurlijk kun je niet altijd elk aspect even goed opvolgen. Daarom werken we nu met twee cellen: de cel planning & personeel en de cel cliëntbeheer. Zo kan elke begeleidend medewerker zich specialiseren en verdiepen in zijn of haar eigen stuk. Het zijn ook verschillende profielen. De medewerkers van planning en personeel blinken uit in people management, omgaan met stress, planmatig en probleemoplossend werken. De cel cliëntbeheer is dan weer sterk in het cliëntluik. Zij halen energie uit gesprekstechnieken, ze zijn ervaren in het lezen van cliëntsituaties, het opvangen van signalen en gericht doorverwijzen.'

Ilse Van Hemelrijck is een van de thuiszorgconsulenten binnen de cel planning en personeel. Zij plant alle hulpbeurten in en stuurt hierbij de thuiszorgmedewerkers aan. 'Vroeger moest ik alles opvolgen en dat was heel druk,' getuigt ze. 'Ik kon me moeilijk in iets vastbijten. Door onvoorziene problemen in de planning moest ik soms een huisbezoek afbellen. Nu is het meer afgebakend. Het is fijn om samen met de cliënten en de verzorgenden naar oplossingen te zoeken. Ik voel dat ik echt iets voor hen beteken en ik zorg er mee voor dat zij zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Daar haal ik voldoening uit. We werken uiteraard goed samen met de collega's van de andere cel door dagelijks uit te wisselen.'

Tom Van Neyghem bevestigt dat goede communicatie de sleutel vormt: 'Twee-

Tom Van Neyghem:

'We werken nu met een cel planning & personeel en een cel cliëntbeheer. Zo kan elke begeleidend medewerker zich specialiseren en verdiepen in zijn of haar eigen stuk. Het zijn ook verschillende profielen.'

wekelijks is er overleg tussen de twee cellen om alles te overlopen en knopen door te hakken. Want de complexiteit van de dossiers neemt toe en de doelgroep verruimt. Voor mensen met psychische kwetsbaarheid of multi-problematieken zijn we vaak het laatste vangnet. Of mensen bij wie andere diensten voor gezinszorg de hulp stopzetten, ook zij kloppen bij ons aan.'

'Nog andere evoluties binnen de gezinszorg hebben invloed op het dagelijks werk van onze begeleidend medewerkers. We werken met flex-verzorgenden die hulp aanbieden in kortere blokken. Dat kan zelfs gaan over een hulpmoment van een kwartier. We plannen de hulp op maat van de cliënt. Dit verhoogt de complexiteit voor de planners die de puzzel maken voor deze flexi-zorg.'

'Daarnaast hebben we nog wat stappen te zetten richting digitalisering,' gaat Tom Van Neyghem voort. 'Hoe goed zou het zijn, mochten verzorgenden hun planning automatisch kunnen raadplegen op hun eigen toestel? Ik hoop ook dat de data uit BelRAI ons vooruit gaan helpen om de doelgroepen beter in kaart te brengen, zodat we onze werking hier een stukje op kunnen afstemmen. Inspelen op maatschappelijke tendensen, aanvullend werken op het aanbod van de private spelers en onszelf hierbij durven heruitvinden, daar ligt de toekomst,' besluit hij.



Dienst voor gezinszorg Aarschot

Pieter Van Nerum werkt voor het bestuur van Aarschot. Met een bachelor in de Sociale Readaptatiewetenschappen op zak startte hij in 2014 als verantwoordelijke van de schoonmaakdienst. Sinds april dit jaar is hij daarbovenop verantwoordelijke van de dienst voor gezinszorg. In totaal stuurt hij een dertigtal verzorgenden en schoonmaakmedewerkers aan. 'Ik werk en praat graag met mensen maar zelf zorgen is niet zo mijn sterkte. Maar ik vind het fijn om de zorg te organiseren. Soms belt een mantelzorger met de boodschap: "Moeder heeft geen eten." Dan zoeken wij naar een oplossing. Door de dankbaarheid van de cliënten en mantelzorgers voel je dat je iets betekent. Bovendien is het werk met veel afwisseling. Ik ga bij de gebruikers op huisbezoek en maak de planning op. Door bezig te zijn met de planning hoor ik de cliënten vaak en zijn ze geen nummer voor mij. Natuurlijk zit er ook een groot stuk leiding geven in mijn takenpakket. Ik startte als jonge gast als leidinggevende bij de schoonmaakdienst. Al snel wist ik dat ik me niet boven het personeel moest zetten of zeggen hoe zij hun werk moeten doen. Die ervaring nam ik mee als leidinggevende van de gezinszorg. Ik luister regelmatig naar wat wij voor de medewerkers kunnen doen, bijvoorbeeld tijdens functioneringsgesprekken. Maar vooral door dikwijls eens te polsen hoe het met hen gaat, heb ik veel vertrouwen bij hen opgebouwd. Natuurlijk verwacht ik dat ze goed werk leveren, maar omgekeerd weten ze dat ze altijd bij mij terecht kunnen, ook als het niet over het werk gaat.'

'Kortom, voor mij is het een boeiende job, met vrij regelmatige uren. En dat ik dit alles in mijn eigen stad kan doen, dat is handig meegenomen.' —

LEEN VAN DEN HEUVEL
VVSG-stafmedewerker gezinszorg

MEER
WETEN

Dienst voor gezinszorg Koksijde

Bekijk ook de getuigenis van Nikka Breem, dienstverantwoordelijke thuiszorg Sociaal Huis Koksijde.

