



Integrale Jeugdhulp

Regio Oost-Vlaanderen



**BUNDELING VAN DE ADVIEZEN
VAN DE REFLECTIEGROEPEN
MINDERJARIGEN EN OUDERS
OOST-VLAANDEREN
OVER DE VERSCHILLENDE THEMA'S
IN DE JEUGDHULP**

**BUNDELING VAN DE ADVIEZEN VAN DE REFLECTIEGROEPEN
MINDERJARIGEN EN OUDERS
OOST-VLAANDEREN**

**OVER VERSCHILLENDE THEMA'S
IN DE JEUGDHULP**



**De reflectiegroepen IJH Oost-Vlaanderen zijn bereid tot
toelichting en dialoog over de adviezen.**

**Ze zijn vragende partij om te vernemen
wat uw reacties zijn op deze adviesbundel.
Laat niet na ons feedback te geven of ons te informeren
tot wat deze bundel van adviezen
mocht inspireren.**

integralejeugdhulp.oostvlaanderen@wvg.vlaanderen.be

Geachte lezer,

Met de herdruk van deze bundel wil de regio Oost-Vlaanderen bij de aanvang van de implementatie van het vernieuwde jeugdhulpverleningslandschap de adviezen geformuleerd door de reflectiegroepen minderjarigen en ouders nogmaals onder de aandacht brengen. Vanuit Integrale Jeugdhulp blijven we immers streven naar een meer participatieve jeugdhulpverlening. Vooral de positie en de verwachtingen van de cliënt naar de jeugdhulpverlening worden er in uitgewerkt.

In dit verhaal is de cliënt een verzamelterm. Hij staat voor de jongeren en kinderen, hun ouders, mensen uit de leefomgeving en opvoedingsverantwoordelijken. Deze publicatie wil vooral recht doen aan wat jongeren en hun ouders verwachten van de (Integrale) jeugdhulp. Het perspectief van mensen uit de leefomgeving van kinderen en opvoedingsverantwoordelijken (heel vaak hulpverleners en/of opvoedkundigen) komt op andere plaatsen aan bod. Hier gaat het uitdrukkelijk om het perspectief van jongeren en ouders.

De bundel wenst bij te dragen tot de dialoog tussen ouders, kinderen en mensen die mee instaan voor de opvoeding.

We willen jullie aandacht vestigen op de aandachtspunten, vragen, bedenkingen, aanbevelingen die de vertegenwoordigers van cliënten in de dialoog wensen in te brengen. Een reeks adviezen die bij de implementatie van een nieuw landschap centraal meegenomen mogen worden.

Het team Integrale Jeugdhulp Oost-Vlaanderen wil alle mensen die bijdroegen tot de totstandkoming van dit bundel daarvoor uitdrukkelijk en hartelijk bedanken. Het inbrengen van het perspectief van ouders en kinderen in de jeugdhulp komt de jeugdhulp ongetwijfeld ten goede .

Namens het team IJH Oost-Vlaanderen
Mei 2013

Leen Poppe
Caroline Robberecht
Koen Gevaert

INHOUD

INLEIDING.....	7
1. REFLECTIEGROEPEN	8
1.1. Opdrachten van de reflectiegroepen	8
1.1.1. Uitwerken van de visie op participatie van minderjarigen en ouders aan Integrale Jeugdhulp	8
1.1.2. Adviezen formuleren.....	8
1.2. VISIE OP PARTICIPATIE VAN Minderjarigen EN OUDERS AAN HET PROCES VAN Integrale Jeugdhulp	9
1.2.1. Visie op participatie van minderjarigen aan het proces Integrale Jeugdhulp	9
1.2.1.1. <i>Wat betekent participatie aan de hulpverlening voor minderjarigen.....</i>	9
1.2.1.2. <i>Hoe kan participatie van minderjarigen vorm krijgen in de structuren van IJH?.....</i>	11
1.2.2. Visie op participatie van ouders aan het proces Integrale Jeugdhulp	17
1.2.2.1. <i>Wat betekent participatie aan de jeugdhulpverlening voor ouders?.....</i>	17
1.2.2.2. <i>Hoe kan participatie van ouders vorm krijgen binnen IJH?.....</i>	17
1.3. Wat beogen we met de bundeling en verspreiding van de adviezen?.....	24
2. ADVIEZEN VAN DE REFLECTIEGROEPEN MINDERJARIGEN EN OUDERS	25
Inleiding: hulp op maat is niet vanzelfsprekend.....	26
2.1 Een participatieve basishouding is cruciaal	26
2.1.1. Participatieve basishouding minderjarigen.....	26
2.1.2. Participatieve basishouding ouders	27
2.1.3. Vanuit het project 't Accent van de cliënt'	37
2.1.3.1. <i>Adviezen voor jeugdhulpvoorzieningen</i>	37
2.1.3.2. <i>Enkele praktische aanbevelingen.....</i>	39
2.2 Een toegankelijk jeugdhulp	41
2.2.1. Informatie en communicatie over de jeugdhulp	41
2.2.1.1. <i>Informatie en communicatie over de jeugdhulp naar minderjarigen</i>	41
2.2.1.2. <i>Informatie en communicatie over de jeugdhulp naar ouders.....</i>	42
2.2.2. Instap in de jeugdhulp.....	49
2.2.2.1. <i>Instap in de jeugdhulp minderjarigen</i>	49
2.2.2.2. <i>Instap in de jeugdhulp naar ouders.....</i>	52
2.2.3. Coördineren en afstemmen van de jeugdhulp	55
2.2.3.1. <i>coördineren en afstemmen van de jeugdhulp volgens minderjarigen</i>	55
2.2.3.2. <i>coördineren en afstemmen van de jeugdhulp volgens ouders.....</i>	58
2.3. Hulp bij verontrustende situaties	64
2.3.1. Hulp bij verontrustende situaties vanuit het perspectief van minderjarigen	64
2.3.1.1. <i>Inleiding: wat valt op vanuit de reflectiegroep minderjarigen?.....</i>	64
2.3.1.2. <i>Wat zijn belangrijke adviezen vanuit het standpunt van minderjarigen</i>	67
2.3.2. Hulp bij verontrustende situaties vanuit het perspectief van ouders	71
2.3.2.1. <i>Minderjarigen en ouders zijn cliënten in de jeugdhulp</i>	71
2.3.2.2. <i>Als je als hulpverlener verontrust bent, ga dan in de eerste plaats een gesprek aan met de ouders en andere betrokkenen en leg samen een weg af.....</i>	73
2.3.2.3. <i>Wie/wat bepaalt of kinderen/jongeren zich in een 'verontrustende situatie' of situatie van 'maatschappelijke noodzaak' bevinden?.....</i>	74

2.3.2.4. Als de dialoog tussen ouders en hulpverleners stropt en als ingeschat wordt dat de situatie voor de kinderen niet ok is, dan moeten hulpverleners hun verantwoordelijkheid nemen en ingrijpen MAAR.....	75
2.3.2.5. Ook al is de situatie in een gezin moeilijk, ook al wordt er geacht dat hulp noodzakelijk is, en wordt er soms ingegrepen tegen de wil van ouders in, dan nog blijft de relatie ouders-kinderen zowel voor de ouders als voor de kinderen van cruciaal belang.	77
2.3.2.6. Uitwisselen van cliëntinformatie tussen hulpverleners in verontrustende situaties	78
2.3.2.7. Ouders zijn bereid in gesprek te gaan over het thema 'Omgaan met verontrusting'..	79
2.3.3. Cliëntparticipatie in verontrustende situaties	79
2.3.3.1. Een advies voor ondersteuning van hulpverleners via vorming	79
2.3.3.2. Bijkomende adviezen vanuit het overleg	82
2.3.3.3. Good practices	85
2.3.3.4. Een toepassing naar de adviezen.....	90
2.4. ADVIES CRISISNETWERK	92
2.4.1. minderjarigen over het crisishulpprogramma Deinze Eeklo Gent	92
2.4.1.1. communicatie.....	92
2.4.1.2. werken met aanmelders	92
2.4.1.3. akkoord van ouders en minderjarige	92
2.4.1.4. aanbod	92
2.4.1.5. specifieke doelgroepen	92
2.4.1.6. evaluatie	92
2.4.2. ouders over de organisatie van het crisishulpprogramma	93
2.4.2.1. waarom kunnen ouders en minderjarigen niet zelf aanmelden?.....	93
2.4.2.2. hoe wordt de vraag van ouders en minderjarigen beluisterd?	94
2.4.2.3. crisishulpverlening en continuïteit	94
2.4.2.4. Andere algemene bezorgdheden en suggesties ifv het vermijden van crisissituaties..	95
DANKWOORD.....	96

INLEIDING

Integrale Jeugdhulp (IJH) reikt een kader aan voor de samenwerking en afstemming van de verschillende sectoren in de jeugdhulpverlening. Naast toegankelijkheid, subsidiariteit, acceptatie en emancipatie zijn vraaggerichtheid en participatie twee belangrijke doelstellingen van het decreet op de integrale jeugdhulp van 2004. Vraaggerichtheid kunnen we vertalen als het principe dat streeft naar een hulpverleningspraktijk die (zoveel mogelijk) tegemoetkomt aan de noden van minderjarigen en hun ouders met een hulpvraag of -behoefte. Tegelijk staat participatie voor een jeugdhulp die zich voltrekt in dialoog en in volwaardig partnerschap met de personen tot wie de jeugdhulp zich richt (art. 7.4°).



Een initiatief van de reflectiegroepen minderjarigen en ouders WVI, 2010 - Robin

1. REFLECTIEGROEPEN

Om de participatiegedachte mee uit te werken zijn in Oost-Vlaanderen twee reflectiegroepen opgericht.

De reflectiegroepen minderjarigen en ouders zijn in 2005 opgericht binnen Integrale Jeugdhulp Oost-Vlaanderen om de stem van cliënten in de jeugdhulpverlening mee in beeld te brengen. Minderjarigen, ouders en hun vertegenwoordigers reflecteren over jeugdhulp vanuit hun eigen ervaring en vanuit de ervaringen van hun achterban/doelgroep. Ze formuleren standpunten over de werking van de jeugdhulpverlening vanuit hun perspectief.

Voor de samenstelling van de reflectiegroepen is gezocht naar een ruime vertegenwoordiging van organisaties in Oost-Vlaanderen die elk vanuit hun eigen invalshoek de stem van minderjarigen en ouders kunnen inbrengen¹. De reflectiegroep moet als het ware de diversiteit weerspiegelen van de minderjarigen en ouders die een beroep (zouden kunnen) doen op de hulpverlening. Dit moet ervoor zorgen dat er diverse ervaringen worden ingebracht en dat een zo breed mogelijke gedragenheid van de standpunten ontstaat.



1.1. Opdrachten van de reflectiegroepen

1.1.1. Uitwerken van de visie op participatie van minderjarigen en ouders aan het proces van Integrale Jeugdhulp

De Oost-Vlaamse reflectiegroepen hebben een visie op participatie van minderjarigen en ouders aan IJH uitgewerkt. Deze visie werd door de Oost-Vlaamse stuurgroep bekrachtigd en omgezet in acties. De visie op participatie van minderjarigen en ouders aan het proces van Integrale Jeugdhulp lichten we verder toe in punt 2.

1.1.2. Adviezen formuleren

De adviezen zijn het resultaat van overleg binnen de reflectiegroepen minderjarigen en ouders van Integrale Jeugdhulp Oost-Vlaanderen. Samen met de achterban, formuleerden ze aandachtspunten voor de jeugdhulpverlening vanuit het perspectief van minderjarigen en ouders. Om een breder draagvlak te creëren werden de adviezen van ouders ter aanvulling voorgelegd aan een aantal specifieke groepen als etnisch culturele minderheden, ouders met kinderen met een handicap, ouders van jonge kinderen. De inbreng vanuit de verschillende deelgroepen werden samengebracht en omgezet in duidelijke adviezen voor hulpverleners en beleid.

De adviezen in deze tekst hebben betrekking op de opdrachten die de netwerken² rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening en de netwerken crisisjeugdhulpverlening hebben vanuit het decreet Integrale Jeugdhulp. Deze keuze werd in eerste instantie gemaakt om de netwerken handvatten te kunnen aanbieden vanuit cliëntperspectief, bij de uitwerking van hun opdrachten.

¹ De samenstelling van de reflectiegroepen is aan het eind van deze tekst, in bijlage, terug te vinden.

² Alle jeugdhulpverlenende diensten (Centra Algemeen Welzijnswerk, Centra voor Leerlingenbegeleiding, Kind & Gezin en Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg) uit een regio, verenigen zich in een netwerk rechtstreeks toegankelijke hulp. Alle jeugdhulpverlenende diensten die crisis hulp aanbieden in een bepaalde regio, verenigen zich in een netwerk Crisisjeugdhulp.

1.2. Visie op participatie van minderjarigen en ouders aan het proces van IJH

1.2.1. Visie op participatie van minderjarigen aan het proces van IJH

Inleiding

In het decreet Integrale Jeugdhulpverlening kregen de provinciale stuurgroepen de opdracht om een regionale beleidsvisie op te stellen over de positie en participatie van de personen tot wie de jeugdhulp zich richt en over de wijze waarop die participatie wordt gerealiseerd (Art. 40.2° b).

De Oost-Vlaamse stuurgroep vroeg aan de reflectiegroepen om deze visie voor te bereiden.

In deze tekst schetsen we de visie van de reflectiegroep minderjarigen over participatie van minderjarigen aan het proces van Integrale Jeugdhulp.

De reflectiegroep is divers samengesteld, zodat de visie van zoveel mogelijk groepen minderjarigen vertegenwoordigd is.

Van bij de start van de reflectiegroep werd gekozen voor een concrete aanpak. We wilden systematisch de opdrachten rond de netwerken rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp en crisis doorlichten en de accenten meegeven die ons inziens belangrijk waren vanuit het perspectief van minderjarigen. We formuleerden adviezen vanuit een aantal knelpunten die door kinderen en jongeren worden ervaren indien ze beroep willen doen op een vorm van jeugdhulp. We gingen uit van de veronderstelling dat een visie op wat participatie kan betekenen, als het ware vanzelf zou komen opborrelen en dat we deze visie na verloop van tijd expliciet konden maken. Hieronder brengen we het resultaat hiervan.

Wel komen we telkens weer tot de conclusie dat het thema eigenlijk een verantwoordelijkheid is van alle partners van Integrale Jeugdhulp en niet alleen van vertegenwoordigers van cliënten.

Deze visietekst gaat eerst dieper in op wat participatie voor minderjarigen zelf betekent en staat daarna stil bij de manier waarop participatie kan vorm krijgen in de overlegstructuren van Integrale Jeugdhulp. Deze krachtlijnen vragen nog een vertaling in concrete acties, zowel op lange als op korte termijn. We hopen op een initiatief van de provinciale stuurgroep en de netwerken om dit vertaalwerk te doen.

1.2.1.1. Wat betekent participatie aan de hulpverlening voor minderjarigen?

Een participatieve basishouding

In het decreet Integrale Jeugdhulpverlening wordt participatie aangeduid als een basisprincipe. Concreet wordt bedoeld dat “de jeugdhulp zich voltrekt in dialoog en in volwaardig partnerschap met de personen tot wie de jeugdhulp zich richt.” (Art. 7.4°). De omzetting naar de praktijk lijkt ons zeker niet evident. Wel treffend is, is dat het een duidelijke keuze inhoudt om het proces mee te laten sturen door de personen tot wie de hulp zich richt.

Het microniveau, de relatie van de minderjarige en de hulpverlener, is voor minderjarigen het belangrijkste aandachtspunt en ook de referentie om na te gaan of er werkelijk sprake is van participatie.

De reflectiegroep stelt dan ook dat het microniveau een belangrijke plaats moet krijgen in de visiediscussie. Doorheen talrijke discussies werd duidelijk dat wanneer er sprake is van echte participatie van minderjarigen, er steeds een soort basishouding aanwezig is bij de hulpverlener. Dit wordt door minderjarigen als essentieel omschreven in de relatie met de hulpverlening. Voor hen betekent participatie aan de hulpverlening dat de hulpverlener een houding aanneemt van aanvaarding, luisteren en steeds opnieuw reflecteren met de jongeren om samen tot een antwoord op z’n hulpvraag te komen. Het verwezenlijken van deze basishouding op alle niveaus is dus cruciaal bij het uitbouwen van een participatieve hulpverlening.

Wat wordt onder deze participatieve basishouding verstaan³ ?

We kunnen in de begeleiding van minderjarigen een onderscheid maken tussen het 'inhoudsniveau' (het WAT van de hulpverlening) en het 'relatieniveau' (het HOE van de hulpverlening). Hier gaat het duidelijk over HOE de hulp aangeboden wordt. Hoe verhoudt de hulpverlener zich tot de minderjarige? In de literatuur wordt aangegeven dat minderjarigen een ongelijke relatie negatief evalueren. Cliënten meten de kwaliteit van de hulp vooral af aan de communicatie met en de bejegening door de hulpverleners. Cliënten verwachten een respectvolle, authentieke, vertrouwelijke,... houding van de hulpverlener.

Het relationele niveau is op te delen in een aantal 'assen'. Smekens e.a. (1997) maken een onderscheid tussen (a) een afstandelijke versus een nabije relatie, (b) een bureaucratische versus een informele relatie en (c) een participatieve versus een niet-participatieve relatie. Ook andere onderzoeken verwijzen naar deze assen. We geven hier de essentie weer onder de drie assen.

- Cliënten hechten veel belang aan een nabije relatie met de hulpverlener. Hierbij is de hulpverlener vooral een expliciet positieve bekrachtiger en is het een echte mens die gewoon doet en zich joviaal opstelt (waarachtigheid en echtheid).
- Cliënten verfoeien de bureaucratische relatie met logge procedures. Cliënten appreciëren de flexibiliteit, het mogen formuleren van de eigen vragen en de persoonlijke houding van de hulpverlener. Hieronder valt ook het ervaringsgericht willen kennen en erkennen van de leefwereld van de minderjarige.
- De participatieve hulpverleningsrelatie wordt sterk geapprecieerd: Minderjarigen willen het gevoel hebben de controle over het eigen leven te behouden (Whiting, 2000). Jongeren geven aan dat er niet genoeg naar hen geluisterd wordt. Zij willen meedenken en meebeslissen over hun hulpverleningstraject

Participatie van minderjarigen aan het beleid van de jeugdhulp: een driehoeksverhouding met één bevoorrechte partner

Participatie van minderjarigen wordt veelal beperkt tot het niveau waarop de minderjarige het onmiddellijke en eventuele rendement ziet en aanvoelt. Dit is het microniveau en houdt de context in waar de minderjarige en de basishulpverlener (begeleider) doelgericht met elkaar worden geconfronteerd. Vanuit het organisatiebeleid gezien, is dit het niveau van de uitvoering. Hier spelen zich de dagdagelijkse handelingen, moeilijkheden en mogelijkheden af die voor de minderjarige mee bepalen of er een relatieve tevredenheid bestaat. Een basishouding van duidelijkheid, respect, waardering en 'zich begrepen voelen' maken hier ondermeer de essentie uit. Het volstaat echter niet enkel op dit niveau aandacht te geven aan het nobele perspectief van de minderjarigen en ook in het decreet wordt dit op die manier begrepen, in elk geval benoemd.

Maar tussen de droom van het decreet en de feitelijke realisatie ervan op alle niveaus binnen de jeugdhulp ligt een grote uitdaging. Het mesoniveau (waar de voorziening het eigen beleid bepaalt) en het macroniveau (regionale sturing, beleid Vlaamse gemeenschap - overstijgt de eerste twee niveaus) kunnen zeer erg sturend, stuwend maar helaas ook hypothekeerend zijn voor de kansen die de werkvloer krijgt op vlak van participatie. De participatieve basishouding en het belang ervan dient (uit)gedragen te zijn op alle mogelijke niveaus. Deze drie moeten op hun beurt voor elkaar de voorwaarden scheppen om de minderjarige en zijn perspectief permanent zichtbaar en alom aanwezig te houden, zowel op vlak van uitvoering en organisatiebeheer als op vlak van beleid maken en beleid voeren,

Moeilijk wordt het pas als men deze holle woorden tracht concreet te maken. Zeker in een contract met drie partners: minderjarige, voorziening, beleid, waarvan één bevoorrecht is. Natuurlijk zijn we het er allen over eens dat een minderjarige vanuit die centrale positie en dat op elk niveau, moet bejegend worden. De goed geholpen minderjarige is niet enkel het beoogde product van alle processen maar ook de grondstof waarmee al die processen tot stand moeten komen. Dit betekent dat steeds opnieuw en systematisch bij het nemen van beslissingen, het geven van adviezen, het opzetten van structuren,... de vraag uitdrukkelijk moet worden gesteld hoe een minderjarige dit zal beleven en ervaren. Dit zal en kan niet steeds gebeuren in aanwezigheid van de minderjarige, laten we er van uitgaan dat dat een gegeven is. Afgezien van de praktische mogelijkheid, is de complexiteit van de materie, het taalgebruik en de cultuur van overleg en besluitvorming zo ver verwijderd van de geldende omgangsvormen bij jongeren en kinderen, dat rechtstreekse vertegenwoordiging

³ Rudy Roose : 'Cliënten over formele hulpverlening' oktober 2001

in veel gevallen onmogelijk en zinloos wordt. Meer dan dit vast te stellen en mee te geven als een aandachtspunt en bezorgdheid in de verdere evoluties, kunnen we echter niet doen. Het stelt wel elke (professionele) betrokkene voor een grote verantwoordelijkheid.

VISIE

Minderjarigen voelen zich betrokken in de hulpverlening als ze in een gelijkwaardige relatie staan met de hulpverlener. Minderjarigen meten de kwaliteit van de hulp vooral af aan een 'respectvolle basishouding' van hun begeleider.

Voor minderjarigen is er veel meer sprake van participatie als de hulpverlener een respectvolle, gelijkwaardige houding aanneemt ten aanzien van hen, dan als ze kunnen deelnemen aan overleg op beleidsniveau.

Het beleid op macro- en mesoniveau dient de realisatie van deze nabije, informele en participatieve relatie tussen hulpverlener en minderjarige (op microniveau) te bevorderen. De minderjarige moet op elk niveau (micro, meso en macro-) systematisch centraal geplaatst worden bij het nemen van beslissingen.

1.2.1.2. Hoe kan participatie van minderjarigen vorm krijgen in de structuren van Integrale Jeugdhulp⁴?

De verantwoordelijkheid van elke betrokkene

Er wordt veel gediscussieerd over inspraakkanalen voor minderjarigen. Vanuit de reflectiegroep willen we erop wijzen dat dit soms een schijn discussie dreigt te worden. Het aanwezigheidsmodel is geen synoniem voor jongerenparticipatie. Zoals hierboven toegelicht hechten minderjarigen vooral belang aan de band met de hulpverlener.

Om deze reden kiest de reflectiegroep er niet voor om minderjarigen zelf hun perspectief te laten vertegenwoordigen in de overlegstructuren. In veel gevallen zijn minderjarigen daar zelf geen vragende partij voor en kunnen ze moeilijk spreekbuis zijn voor alle doelgroepen.

De klemtoon moet veeleer liggen op het innemen en inbrengen van het perspectief van minderjarigen (en dit op zo veel mogelijk verschillende manieren), dan op het feit dat een minderjarige zelf dit perspectief voor de doelgroep inbrengt.

Het is een verantwoordelijkheid van iedereen die betrokken is om voortdurend reflectief bezig te zijn en na te denken over wat consequenties zijn voor de gebruiker van de systemen⁵. Dit betekent niet dat er altijd meegegaan wordt in de opinie van kinderen en jongeren. Het betekent ook niet per definitie dat jongeren altijd inspraak dienen te hebben op alle niveaus. Het betekent dat er sprake is van een basisattitude van begrip en openheid en van een echt gelijkwaardige dialoog op alle niveaus. Het is met andere woorden aan iedereen rond de verschillende tafels om dit waar te maken.

⁴ Ook de Vlaamse Adviesraad bracht een advies uit over de participatie van kinderen en jongeren respectievelijk ouders in de beleidsvoering van integrale jeugdhulp. De reflectiegroep onderschrijft deze adviezen en voegt ze graag in bijlage toe aan deze tekst.

⁵ Zoals art. 3 van het huishoudelijk reglement van de provinciale stuurgroep stelt: "Het is de verantwoordelijkheid van alle stuurgroepleden om het perspectief van de cliënten van de jeugdhulpverlening in te brengen in de debatten en de besluiten van de regionale stuurgroep. De stuurgroepleden die dit gebruikersperspectief vertegenwoordigen zijn hiertoe hun bevoorrechte partners. De beleidsmedewerker legt een voorstel ter goedkeuring voor aan de regionale stuurgroep waarin omschreven staat hoe deze stuurgroepleden concreet zullen ondersteund worden om hun opdracht te realiseren."

De provinciale stuurgroep aanvaardde volgend advies van de reflectiegroep minderjarigen: "na elk agendapunt wordt ruimte gemaakt om te reflecteren vanuit het perspectief van ouders en minderjarigen. Op die manier hoopt de reflectiegroep het perspectief van de cliënt voortdurend onder de aandacht te brengen en een sectoraal en intersectoraal denkproces op gang te brengen."

Het is van belang dat men op elk moment en op elk niveau expliciet het perspectief van de minderjarigen meeneemt in de besluitvorming.

Voorwaarde hiervoor is enerzijds dat men voldoende zicht heeft op de visie en standpunten van minderjarigen (2.1) en anderzijds dat deze ook op een doeltreffende manier worden meegenomen in het proces (2.2).

VISIE

Het aanwezigheidsmodel is geen synoniem voor participatie van minderjarigen. Minderjarigen zijn geen vragende partij om rechtstreeks deel te nemen aan het overleg van IJH op macroniveau. Wel wordt op elk overleg en m.b.t.. elk agendapunt het perspectief van minderjarigen ingebracht. Dit is een verantwoordelijkheid van iedereen die betrokken is.

Hoe kunnen we de ervaringen en de kijk op hulpverlening van minderjarigen leren kennen?

In de eerste plaats hebben alle personen die betrokken zijn bij de jeugdhulp de opdracht om actief te luisteren naar alle mogelijke signalen die minderjarigen geven over hun ervaringen met jeugdhulpverlening. Zo wordt elke hulpverlener zich bewust van hoe de minderjarigen hun hulpverlening beleven. Daarnaast is het de taak van de verschillende overlegstructuren binnen integrale jeugdhulp om actief op zoek te gaan naar bronnen waar minderjarigen hun mening over de hulpverlening te kennen geven.

In (wetenschappelijke) studies worden minderjarigen steeds meer bevraagd over hun visie en standpunten. Hun bevindingen over de hulpverlening zijn dus in groeiende mate terug te vinden in de literatuur.

Als tijdens het uitbouwen van Integrale Jeugdhulpverlening blijkt dat over bepaalde thema's de mening van minderjarigen onvoldoende gekend is, dient men inspanningen te leveren om hen hierover rechtstreeks te bevragen. Men gaat dan met andere woorden best op zoek naar bestaande groepen of fora in de regio zoals bewonersraden, jeugdhuizen, vrijetijdsinitiatieven, ... waar deze thema's besproken kunnen worden. Hierbij is het belangrijk specifiek rekening te houden met moeilijk bereikbare groepen.

In sommige sectoren zijn ombudsdiensten werkzaam. Via klachtenprocedures kan kennis verzameld worden over de ervaringen met hulpverlening.

Daarnaast geven tevredenheidmetingen tijdens of na het hulpverleningsproces zicht op knelpunten die kinderen en jongeren ervaren. Analyse van de resultaten hiervan levert ongetwijfeld veel bruikbare informatie op. Op dit moment ontwikkelt het Kinderrechtencommissariaat, in samenwerking met het Centrum Kind en Samenleving een instrument om de tevredenheid van minderjarigen in de hulpverlening te meten. Dit kan het uitvoeren van tevredenheidmetingen alleen maar stimuleren.

In tevredenheidmetingen dient ook het hulpverleningstraject zelf bevraagd te worden. Toeleiders merken dat jongeren heel erg procesgericht zijn wat betreft de aangeboden hulp. Hierbij is hun impact op wat gebeurt en het goede contact met de begeleider van heel groot belang. Werd er in de verschillende stappen van het aanbod voldoende geluisterd en ook bijgestuurd op vraag van de minderjarige? Wat heeft de hulpverlener gedaan om de minderjarige beter te betrekken bij zijn traject? Werden de voor de minderjarige significante derden betrokken gedurende het traject? Dergelijke vragen moeten toelaten het volledige traject in beeld te krijgen en vooral de impact van de minderjarige zelf op zijn of haar traject. Wat betreft jonge kinderen (die nog niet of minder goed in staat zijn hun eigen keuzes kenbaar te maken) kunnen dezelfde vragen richtinggevend zijn. Hier is het echter belangrijk om op zoek te gaan naar vertegenwoordiging van het jonge kind.

VISIE

Ga als lid van de overlegstructuren van IJH actief op zoek naar de mening van minderjarigen over de hulpverlening. Inventariseer en raadpleeg hiervoor alle bestaande bronnen.

Hoe kunnen we de kijk van minderjarigen inbrengen op de overlegfora van IJH?

➤ Vertegenwoordiging van minderjarigen op overlegfora

Als elk lid van het overleg via de dagdagelijkse dialoog met minderjarigen in zijn praktijk, op de hoogte is van de beleving en visie van minderjarigen, kan in principe elk lid het minderjarigenperspectief inbrengen. Alleen wijst ervaring uit dat dit geen evidente klus is voor hulpverleners, op het moment dat men veranderingen bespreekt die de eigen hulpverleningspraktijk raken. Het perspectief van de cliënt verschuift dan wel eens naar de achtergrond.

Om dit te vermijden moet men er binnen de structuur van IJH voor zorgen dat er een 'cliëntvertegenwoordiger' is. Dit is iemand die expliciet het perspectief van de minderjarige inneemt m.b.t. elk agendapunt en op elk overleg. Die persoon moet de signalen en de leefwereld van de minderjarigen continu onder de aandacht brengen. Deze cliëntvertegenwoordiger krijgt een duidelijk mandaat van de overleggroep waarin hij/zij zetelt om telkens te wijzen op consequenties van de beslissingen voor kinderen en jongeren.

Het werken met zo'n 'minderjarigenvertegenwoordiger' mag echter niet betekenen dat de hulpverleners ontslaan worden van hun eigen verantwoordelijkheid om het cliëntperspectief in te brengen. Werken met een cliëntvertegenwoordiger is eigenlijk een tussenoplossing. Naarmate integrale jeugdhulp vorm krijgt, zou het meenemen van het perspectief van minderjarigen als basishouding van nature aanwezig moeten zijn bij alle betrokkenen.

➤ Opdracht en profiel van de vertegenwoordiger van minderjarigen

Diegene die het perspectief van de minderjarige inbrengt vervult als het ware een 'waakhondfunctie', hij/zij maakt alle aanwezigen alert voor het standpunt van de cliënt en zorgt ervoor dat er continu gereflecteerd wordt vanuit het perspectief van de minderjarigen. Hij/zij heeft ook aandacht voor de kracht van de doelgroep (benadrukt de kracht en niet de klacht).

We kiezen in de eerste plaats voor professionele vertegenwoordigers die:

- bij voorkeur toeleiders tot de hulp zijn en dus zelf geen deel uit maken van de hulpverlening
- beschikken over een respectvolle basishouding tav minderjarigen
- de leefwereld van de doelgroep voldoende kennen.

Vertegenwoordigers spreken vanuit hun eigen ervaring en vanuit hun eigen beperktheid, geruggensteund door de reflectiegroep (zie verder). Dé ideale vertegenwoordiger bestaat niet. Ze worden gezien als leden met gemakkelijke toegang tot (potentiële) cliënten.

Mogelijke kandidaten hiervoor zijn jeugdwerkers (jeugdbewegingen, jeugddiensten,...), jeugdwelzijnswerkers, vormingswerkers, straathoekwerkers, zorgcoördinatoren en leerlingenbegeleiders, buurtwerkers, opbouwwerkers, ...

Naast het feit dat een toeleider het cliëntperspectief inneemt, zou het ook zinvol zijn dat, bijkomend, een ander lid van het overleg, een hulpverlener dus, dat doet. Via deze methodiek worden hulpverleners getraind in het innemen van het cliëntperspectief en kan dit een gewoonte worden, die ingebed geraakt in de dagelijkse praktijk.

Uiteindelijk doel is dat iedereen en op elk niveau, doordrongen is van deze participatieve grondhouding. Op dat moment is expliciete vertegenwoordiging vanuit het perspectief van de minderjarige niet meer nodig omdat het in de vezels van de organisatie zit, a.h.w. ingebakken is in de werkwijze van de overlegfora.

Een bijkomende methodiek is dat minderjarigen deze professionele vertegenwoordigers bijstaan op overleg en hun verhaal 'exemplarisch' brengen. Zo horen de leden van het overleg de realiteit en specifieke aandachtspunten van minderjarigen rechtstreeks en blijft het beter hangen. De professionele vertegenwoordiger ondersteunt de minderjarige hierin en kadert zijn ervaringen in een breder perspectief.

➤ Reflectiegroep

Het is uiterst belangrijk dat de personen die op de verschillende overlegtafels het perspectief van de minderjarigen innemen, ondersteund worden door een bredere groep. Deze reflectiegroep is de achterban waar zij feedback krijgen over de in te nemen standpunten en waar zij de betekenis voor een brede doelgroep

aftoetsen en ondersteuning krijgen in hun taak. Het is van belang dat de vertegenwoordigers in de verschillende overlegfora daar aanwezig zijn met een mandaat van deze reflectiegroep, dat vergroot de slagkracht.

Voorwaarde hiervoor is dat deze reflectiegroep samengesteld is vanuit verschillende invalshoeken (vertegenwoordigers van minderjarigen van alle leeftijden en uit alle doelgroepen ; met specifieke aandacht voor jonge kinderen, allochtonen, vluchtelingen, minderjarigen met een handicap, ...).

De leden van de reflectiegroep zijn enerzijds toeleiders tot de hulp (jeugdwerk, jeugdwelzijnswerk, straathoekwerk, deeltijdse vorming, kinderrechtswinkel,...) en anderzijds hulpverleners vanuit de zes sectoren IJH. Het is hierbij essentieel dat de hulpverleners in de reflectiegroep de ruimte krijgen van de voorziening en de sector om vrijblijvend en neutraal de belangen van de minderjarigen te verdedigen, zonder dat de organisatiebelangen meespelen. De reflectiegroep kan maar optimaal werken als elk lid spreekt vanuit zijn doelgroep en het belang van de minderjarige centraal stelt.

Als opdrachten voor de reflectiegroep zien we:

- de agendapunten van de overleggroepen IJH voorbereiden en terugkoppelen zodat de vertegenwoordigers op verschillende fora een minderjarigenperspectief kunnen inbrengen dat breed gedragen en afgetoetst is.
- Knelpunten en signalen van kinderen en jongeren verzamelen zodat de vertegenwoordigers ze kunnen agenderen en thematiseren op het gepaste overlegforum.
- Adviezen formuleren over hulpverleningsthema's op eigen initiatief of op vraag van de verschillende overlegfora. Deze geleverde adviezen zijn geen kant-en-klaar menu. Ze vragen een concrete vertaling van netwerken en voorzieningen om tot verandering te leiden in het hulpverleningsproces. De adviezen moeten dienen als katalysator tot verandering en helpen bij het zoeken naar oplossingen. Het is een instrument waarmee de voorzieningen en netwerken aan de slag kunnen.
- Proces en resultaten terugkoppelen naar kinderen en jongeren.

VISIE

Er is een structureel verankerde vertegenwoordiging van minderjarigen doordat op elk overlegforum en m.b.t. elk agendapunt iemand expliciet het perspectief van de minderjarige inbrengt. Deze vertegenwoordiging is aanwezig zowel op het niveau van de provinciale stuurgroep, op de netwerkstuurgroepen, als in het praktijkoverleg. Deze vertegenwoordiger krijgt het mandaat van het overlegforum waarin hij zetelt om bij alle beslissingen te wijzen op de consequenties voor minderjarigen.

De vertegenwoordiger van minderjarigen beschikt over een participatieve basishouding en kent de leefwereld van de doelgroep voldoende, hij/zij heeft voldoende binding met hun realiteit en zienswijzen.

De vertegenwoordiger van het minderjarigenperspectief is bij voorkeur een toeleider tot de hulp en maakt dus geen deel uit van één van de hulpverlenende sectoren. Mogelijke kandidaten: jeugdwerkers, jeugdwelzijnswerkers, vormingswerkers, straathoekwerkers, zorgcoördinatoren, leerlingenbegeleiders, buurtwerkers, opbouwwerkers,...

Hij/zij maakt deel uit van de reflectiegroep minderjarigen waar agendapunten worden voorbereid. De vertegenwoordiger engageert zich om de besproken punten terug te koppelen naar de reflectiegroep. De vertegenwoordiger heeft het mandaat van de reflectiegroep om het perspectief van de minderjarige op een bepaald overlegforum in te nemen.

Kritische succesfactor hierbij is dat, indien de overheid een participatief beleid au sérieux neemt, ze , voldoende ruimte en middelen vrij maakt om deze vorm van vertegenwoordiging waar te maken. Vertegenwoordiging van minderjarigen in beleidsstructuren moet erkend worden als een volwaardige opdracht. Binnen de voorzieningen moet men voldoende ruimte krijgen om deze taken op te nemen en de know-how hierrond te ontwikkelen, niet alleen in de sectoren die betrokken zijn in IJH, maar zeker ook in de belendende sectoren, in de eerste plaats het jeugdwelzijnswerk.

VISIE

Er is een reflectiegroep die alle vertegenwoordigers van het perspectief van de minderjarige verzamelt.

Deze reflectiegroep is zo divers mogelijk samengesteld.

De reflectiegroep ondersteunt de vertegenwoordigers, levert adviezen over de hulpverleningsthema's en agendeert knelpunten voor minderjarigen.

Stimuleren van participatie op micro- en mesoniveau

Het beleid van Integrale Jeugdhulp moet stimuleren dat de hulpverlening op microniveau zo participatief mogelijk wordt.

Een belangrijke realisatie op dit vlak is het decreet op de rechtspositie van de minderjarige. Dit decreet creëert kansen en schept de voorwaarden opdat minderjarigen beter kunnen deelnemen aan hun hulpverleningstraject op micro- en mesoniveau.

Het decreet op de rechtspositie bepaalt voor minderjarigen het recht op hulp, op duidelijke informatie, op vrije keuze van de hulp, op respect voor het gezin, op inspraak, op een dossier, op een bijstandspersoon, op privacy, op zakgeld, op een menswaardige behandeling en het klachtrecht.

In deze visietekst gaan we echter niet dieper in op de manier waarop dit decreet uitgevoerd kan worden in de voorzieningen. Dit wordt opgenomen door de sectoren zelf en ondersteund op Vlaams niveau. Het is een traject dat vorm krijgt parallel aan de participatie van minderjarigen aan het beleidsproces van integrale jeugdhulp, parallel aan participatie op macroniveau dus.

Het decreet op de rechtspositie blijft voor opvolging wel op de agenda van reflectiegroep minderjarigen staan.

Er zijn nog andere manieren om via beleidsbeslissingen de hulpverlening op microniveau meer participatief te maken :

- aandacht besteden en tijd en middelen vrij te maken voor het coachen van hulpverleners in functie van het realiseren van een hulpverlening in dialoog met het kind of jongere.
- fondsen of subsidies uitkeren voor vernieuwende projecten of methodieken m.b.t. participatie.
- vorming organiseren voor praktijkwerkers m.b.t. een goede begeleidershouding
- afspraken maken m.b.t. het aanwervingsbeleid van hulpverleners (kwaliteitseisen i.f.v. een goede begeleidershouding)

VISIE

Het beleid van integrale jeugdhulp stimuleert een zo participatief mogelijke hulpverlening op microniveau.

Effectmeting van de participatie

Het inbrengen van het perspectief van minderjarigen in het beleid is niet vrijblijvend. In de besluitvorming dient men rekening te houden met de stem van minderjarigen. Daarom is het van belang om de effecten van participatie te meten en terug te koppelen zowel naar minderjarigen zelf als naar de vertegenwoordigers van het minderjarigenperspectief.

Hieronder enkele mogelijke manieren om zicht te krijgen op de evoluties van participatie in Integrale Jeugdhulp:

- men kan de evolutie van de sectorale participatie-initiatieven in kaart brengen door jaarlijks de sectorale participatiekanalen op te lijsten (informatiekanalen, participatiekanalen, klachtenkanalen).
- Men probeert het effect van de acties in de netwerken te meten door na te gaan op welke manier in de besluitvorming rekening gehouden werd met het perspectief van de minderjarigen. Dit kan onder meer door jaarlijks de lijst van adviezen vanuit de reflectiegroep terug te nemen en te kijken wat ermee gebeurd is.
- Men kan de globale verbetering van de jeugdhulp proberen na te gaan via metingen van de tevredenheid van minderjarigen over de hulpverlening.



PARTICIPATIE VAN DE CLIËNT

VISIE

Op geregelde tijdstippen wordt het effect van participatie gemeten en teruggekoppeld naar minderjarigen en hun vertegenwoordigers op de verschillende overlegfora.

ALGEMENE CONCLUSIE

Integrale jeugdhulp wordt pas echt participatief als er een samenspel van participatie-initiatieven ontstaat zowel op micro- meso- als macroniveau.

Voor kinderen en jongeren is het allerbelangrijkste dat ze betrokken zijn en inspraak hebben in hun hulpverleningsproces zelf. Dit dient zich in eerste instantie te vertalen in een participatieve begeleidershouding op microniveau. Maar dezelfde basishouding moet ook op meso- en macroniveau aanwezig zijn. Pas als op elk moment en op elk niveau rekening gehouden wordt met het perspectief van de minderjarigen, is er sprake van een echt participatieve jeugdhulpverlening.

Deze krachtlijnen dienen omgezet te worden in concrete acties op korte en lange termijn.

Het is duidelijk dat dit participatiemodel niet kan worden geconcretiseerd zonder onderstaande noodzakelijke voorwaarden te vervullen.

- inzet van extra mankracht om :
 - op zoek te gaan naar alle mogelijke bronnen waar minderjarigen hun mening te kennen geven
 - ervoor te zorgen dat op elk overleg vertegenwoordigers voor minderjarigen aanwezig kunnen zijn
 - deze vertegenwoordigers te ondersteunen
 - het effect van participatie zichtbaar te maken en terug te koppelen naar de minderjarigen en hun vertegenwoordigers
- erkenning van de functie van toeleiders tot de hulp voor het inbrengen en versterken van het perspectief van kinderen en jongeren.

1.2.2. Visie op participatie van ouders aan het proces van IJH6

Inleiding

In het decreet m.b.t. integrale jeugdhulpverlening kregen de provinciale stuurgroepen de opdracht om een regionale beleidsvisie op te stellen m.b.t. de positie en participatie van de personen tot wie de jeugdhulp zich richt en m.b.t. de wijze waarop die participatie wordt gerealiseerd (Art. 40.2° b). De Oost-Vlaamse stuurgroep vroeg aan de reflectiegroepen om deze visie voor te bereiden.

In deze tekst schetsen we de visie van de reflectiegroep ouders over participatie van ouders aan het proces van integrale jeugdhulp. De reflectiegroep is divers samengesteld, zodat de visie van zoveel mogelijk groepen ouders vertegenwoordigd is.

Deze visie geeft een eerste aanzet om de jeugdhulpverlening meer participatief te maken. Het zal nodig zijn om deze krachtlijnen te vertalen in concrete acties, zowel op lange als korte termijn en om de noodzakelijke voorwaarden te vervullen om gestalte te geven aan een participatief beleid. We hopen dat de provinciale stuurgroep dit vertaalwerk wil doen.

1.2.2.1. Wat betekent ‘participatie aan de jeugdhulpverlening’ voor ouders?

Een participatieve basishouding

In het decreet betreffende integrale jeugdhulpverlening wordt participatie aangeduid als een basisprincipe. Concreet wordt bedoeld dat “de jeugdhulp zich voltrekt in dialoog en in volwaardig partnerschap met de personen tot wie de jeugdhulp zich richt.” (Art. 7.4°).

Het allerbelangrijkste is dat voorzieningen en hulpverleners aanvaarden dat ouders de eerste opvoedingsverantwoordelijken zijn en hen in die rol erkennen. Hulpverleners moeten ‘luisteren’ naar ouders en hun kijk op de situatie serieus nemen. Ouders verwachten een nabije, persoonlijke en participatieve hulpverleningsrelatie. Vanuit een evenwaardige relatie dient een dialoog met ouders te worden aangegaan. Er moet een evolutie plaats vinden van een deskundigheidsmodel naar een samenwerkingsmodel. De deskundigheid van beide moet als volwaardig worden erkend.

- De attitude van hulpverleners dient hier gedurende het gehele hulpverleningsproces van doordringen te zijn.
- Van hulpverleners wordt verwacht dat ze inspanningen doen om de kenniskloof tussen de eigen leefwereld en die van ouders die hulp vragen te overbruggen vb. kennis over en begrip van armoede.
- Als ouders niet gelukkig zijn met de hulpverlening die ze krijgen moeten ze de kans/het recht hebben om voor hun zaak op te komen. Ouders moeten de kans op participatie krijgen in de hulpverlening vb. via een zuivere bemiddelende rol/werking van de bemiddelingscommissie.

Participatie van ouders aan het beleid van de jeugdhulp

In het kader van efficiëntie, diversiteit en vraaggerichtheid is het een noodzaak om ouders te betrekken in de organisatie van de hulpverlening, ook op beleidsniveau. Het uiteindelijke doel moet zijn ervoor te zorgen dat het beleid beter tegemoet komt aan de noden en behoeften van de ouders, dat er vanuit het oogpunt van de ouders kwalitatieve jeugdhulpverlening wordt aangeboden.

Participatieve beleidsvoering betekent erkennen dat ouders beschikken over ervaringskennis en mede partij zijn in de (beleids)keuzes die worden gemaakt bij de ontwikkeling van de jeugdhulpverlening.

⁶ Referenties: Samenwerkingsverband Gebruikersversterkend Initiatief (Aanloophuis Poco Loco; Hint; Plazzo; VGPH; Project steunrelaties; ROPPOV). Eindrapport. 2006; Vlaams actieplan armoedebestrijding 2005-2009. Publicatie Vlaamse Overheid.

Het hulpverleningskader moet mee door ouders worden bepaald. Het gangbare (formele, functionele) kader moet kunnen in vraag gesteld worden door in dialog te gaan met ouders. Ouders moeten kunnen participeren aan het gehele proces. Dit betekent : mee weten (toegang hebben tot informatie), mee praten/denken (stem inbrengen), mee beslissen (advies geven, deelnemen aan besluitvorming), mee uitvoeren (mee nagaan of er wel effectief rekening wordt gehouden met de stem van de ouders), mee evalueren (is er ook effectief iets verbeterd?).

Participatie van ouders aan het beleid (macro-niveau) staat niet los van het betrekken van ouders in het hulpverleningsproces (micro-niveau, relatie cliënt-hulpverlener) en van betrokkenheid van ouders bij de organisatie van de voorzieningen (meso-niveau).

Ouders willen participatie aan het beleid realiseren maar ze willen niet misbruikt worden. De verantwoordelijkheid voor het feit of ouders voldoende hun stem kunnen laten horen ligt niet bij de ouders zelf maar bij de beleidsverantwoordelijken, alle leden van de regionale stuurgroep en andere overlegfora. Zij moeten voorwaarden creëren zodat de stem van ouders kan meegenomen worden. Wanneer ouders ingaan op de uitnodiging te participeren en hun ervaringen en meningen kenbaar maken, moet er eveneens voor gezorgd worden dat, , dit niet tegen hen wordt gebruikt.

VISIE

Ouders vragen om als ‘gelijkwaardige’ partner erkend te worden in de hulpverlening tav hun kinderen. Voor hen ligt hier de sleutel tot een participatieve jeugdhulpverlening.

Ouders wensen dat hun ervaringskennis erkend wordt en wensen betrokken te worden bij de uitbouw van een participatief jeugdhulpverleningsbeleid.



Een initiatief van de reflectiegroepen minderjarigen en ouders WVI, 2010- Robin

1.2.2.2. Hoe kan participatie van ouders vorm krijgen binnen IJH?

Als ouders een gelijkwaardige en respectvolle basishouding in de hulpverlening centraal stellen, dan dient dit ook het vertrekpunt te zijn bij het vormgeven van de jeugdhulp binnen de voorzieningen en binnen het jeugdhulpbeleid.

Dit kan door op elk moment en op elk niveau expliciet het perspectief van de ouders mee te nemen in de besluitvorming. Voorwaarde hiervoor is dat men enerzijds zicht heeft op de ervaringen en standpunten van ouders en dat deze anderzijds ook op een doeltreffende manier worden meegenomen in het proces.

Hoe kunnen we de ervaringen en de kijk van ouders op jeugdhulpverlening te weten komen?

Verzamelen van kennis waaronder beleving, ervaring, behoeften, verwachtingen en visie van ouders m.b.t. jeugdhulpverlening dient een permanent gebeuren te zijn en kan via diverse objectieve en subjectieve methoden.

➤ Taak van alle betrokkenen

Alle personen die betrokken zijn bij de jeugdhulpverlening hebben de opdracht actief te luisteren naar alle mogelijke signalen die ouders geven over de ervaringen met jeugdhulpverlening. Deze signalen dienen op één of andere manier te worden samengebracht en verspreid.

➤ Dialogogroepen met ouders

Vanuit eigen ervaringen denken ouders samen na over het organiseren van kwaliteitsvolle jeugdhulp. Hiervoor kunnen oudergroepen worden opgericht of kunnen bestaande oudergroepen zoals oudergroepen van verenigingen waar armen het woord nemen, oudergroepen ROPPOV ... gevraagd worden ruimte vrij te maken om na te denken over hun ervaringen met jeugdhulpverlening.

- Ervaringen (knelpunten/ goede praktijken) van ouders, rond een bepaald thema, kunnen worden beluisterd en gebundeld.
- Deze ervaringen kunnen worden verwerkt tot standpunten en adviezen.
- Vragen/thema's vanuit IJH kunnen aan ouders worden voorgelegd.
- Ouders moeten de kans krijgen die thema's aan te brengen die voor hen van belang zijn: vb. de achterstand in gerechtelijk onderzoek kan heel wat schade aanrichten in de relatie ouders-kinderen vb. tekort aan opvang van kinderen met een handicap voor alleenstaande moeders
- De begeleiders van deze groepen kunnen een rol spelen als tussenpersoon door het bijhouden, bundelen en doorspelen van bedenkingen en adviezen omtrent de organisatie van de jeugdhulp.

Als voorwaarden tot een dergelijke dialoog zien we:

- de ruwe grondstof van wat ouders aan ervaringen inbrengen dient te worden gebundeld en in een tekst of andere vorm te worden verwerkt. Dit proces vraagt tijd en omkadering. Er is een hele weg af te leggen om te komen van signalen naar een advies.
- Er moet tijd gegeven worden om adviezen en standpunten te formuleren. De agenda van 'oudergroepen' wordt meestal bepaald door de eigen thema's en minder door de beleidsactualiteit.
- Verenigingen/oudergroepen moeten voldoende ondersteund worden om een eigen mening m.b.t. de thema's te formuleren (mee weten, mee denken....)
- Er moet feedback gegeven worden over wat met de adviezen of inbreng van ouders is gebeurd: op welke wijze zijn de standpunten meegenomen in de besluitvorming...

➤ Focusgroepen

Een voorstel van beleidsmakers (in casu Oost-Vlaamse stuurgroep, netwerkstuurgroepen of praktijkoverleg) wordt getoetst aan de opvattingen en ervaringen van ouders. Het overleg heeft een thematisch opzet en is kortdurend. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van bestaande overlegfora, op regionaal of lokaal niveau. De bestaande overlegfora dienen hiervoor in kaart te worden gebracht zoals gebruikersraden uit voorzieningen, gebruikersverenigingen, andere feitelijke verenigingen van ouders zoals de gezinsbond, oudergroepen van buurtwerkingen, inloopteams, ouderraden enz...

➤ Andere manieren om de mening van ouders te kennen

Deelname van ouders aan werkgroepen is niet de enige manier om de mening van ouders te leren kennen. Sommige ouders kiezen niet voor een dergelijke vorm van actieve participatie. Toch is het van belang de ervaringen en noden van deze ouders ook te kennen en mee in te brengen. Op volgende wijzen kunnen deze worden verzameld:

- via conclusies uit tevredenheidonderzoek

- via actieonderzoek, belevingsonderzoek, leefsituatieonderzoek, ... om de leefsituatie van ouders en hun noden en behoeften in al hun diversiteit in beeld te brengen
- via klachtenprocedures kennis verzamelen over de ervaringen met de hulpverlening, deze klachten inventariseren en inbrengen
- via formele (interviews, vragenlijsten,...) en informele (websites, suggestiebrievenbussen, chatroom,) participatie-initiatieven
- via onderzoek van bronnen: literatuur, dossiers van verenigingen waar armen het woord nemen, teksten oudergroepen ROPPOV...
- via bundelen van kennis van ervaringsdeskundigen
- ...

VISIE

Er dient actief op zoek te worden gegaan naar de ervaringen en de visie van ouders m.b.t. jeugdhulpverlening.

Ouders moeten de gelegenheid krijgen op veel verschillende manieren hun stem kenbaar te maken. Via dialooggroepen en focusgroepen kan een stevige basiswerking worden uitgebouwd.

Het bestaande bronnenmateriaal dient te worden geraadpleegd en geïnventariseerd.

Deze ervaringskennis wordt ingebracht in het besluitvormingsproces.

Hoe kan de ervaringskennis van ouders ingebracht worden in het besluitvormingsproces van IJH?

Als het mee bepalen van het beleid van de jeugdhulpverlening van belang is voor ouders dan moet dit op alle niveaus mogelijk zijn binnen de structuur van integrale jeugdhulp.

➤ Vertegenwoordiging van ouders op de vergaderingen

Wat?

Er wordt gepleit voor een vertegenwoordiging/aanwezigheid van ouders op alle vergaderingen van IJH namelijk regionale stuurgroep, de netwerkstuurgroepen, de werkgroepen, het praktijkoverleg.

Tegelijkertijd heeft elk lid van de vergadering de verantwoordelijkheid om het perspectief van ouders in te brengen bij elk agendapunt. Het dient een afspraak te zijn om bij afronding van de bespreking van elk agendapunt expliciet een 'cliënttoets' uit te voeren.

Profiel van de vertegenwoordiger van ouders

Op vergaderingen worden 'alle' ouders vertegenwoordigd door ouders of door professionals die vanuit hun werkervaring de visie van ouders kunnen inbrengen. De vertegenwoordigers van de ouders zijn lid van de reflectiegroep (zie verder) en krijgen van daaruit het mandaat voor hun opdracht. Op deze manier worden ze ondersteund vanuit een achterban en wordt het mogelijk standpunten in te nemen of af te toetsen vanuit een breder platform.

Voorwaarden

- De verantwoordelijkheid van de overheid

Wat wil de overheid investeren om echte participatie mogelijk te maken? Gebruikers of hun vertegenwoordigers mogen overal aanwezig zijn maar kunnen daar niet aan tegemoet komen.

Om met de stem van ouders te kunnen rekening houden is de eerste vereiste dat er ouders of vertegenwoordigers van ouders zijn die willen en kunnen deelnemen aan vergaderingen. Ouders die bereid zijn om te participeren en hun inbreng te doen moeten de gelegenheid krijgen zich hiervoor vrij te maken. Een mogelijkheid is om een **sociaal statuut** te voorzien voor deze ouders zoals vakbondsverlof, educatief verlof, zodat de ouders zich kunnen vrij maken en daar zelf geen nadeel van ondervinden (verlies van vakantiedagen of loonverlies). Vertegenwoordigers moeten voldoende ruimte en middelen kunnen vrijmaken om deze opdracht volwaardig waar te maken.

- De verantwoordelijkheid van de Regionale stuurgroep en andere overlegfora

Om de vertegenwoordiging van de ouders op de vergaderingen te realiseren dienen enkele voorwaarden te zijn vervuld:

- voldoende voorbereiding en ondersteuning om te kunnen mee weten, mee
- praten/denken, mee beslissen, mee uitvoeren en mee evalueren
- teksten en vergadercultuur begrijpelijk houden
- tijdstip van vergaderen aanpassen indien nodig
- voldoende tijd geven voor consultatie en terugkoppeling naar achterban
- feedback voorzien over resultaat en procesgang: wat is met inspraak, adviezen gebeurd,...

De Vlaamse adviesraad IJH heeft een aantal praktische richtlijnen opgesteld om de participatie van cliënten te faciliteren o.a.: het maken van een jaarplanning, zodat vertegenwoordigers zich tijdig kunnen voorbereiden en hun achterban kunnen raadplegen, een leeswijzer opstellen, zodat teksten toegankelijker worden.

Waar ouders beter georganiseerd zijn, hebben ze een grotere impact op het overleg.

De uitbouw van een intersectoraal netwerk van dialooggroepen, focusgroepen en andere mogelijkheden tot het uitbrengen van een stem is wenselijk. Duidelijke communicatielijnen dienen een dergelijk netwerk te ondersteunen. Dit maakt initiatief van beide kanten mogelijk: naast het formuleren van adviezen op vraag, kunnen op deze wijze ook initiatieven en voorstellen van ouders uit, worden ontwikkeld. Een uitgebouwde structuur moet ook toelaten de zo essentieel geachte terugkoppeling van besluitvorming te realiseren.

➤ Reflectiegroepen

Samenstelling

De reflectiegroep ouders wordt zo breed mogelijk samengesteld met vertegenwoordigers vanuit verschillende doelgroepen, vanuit verschillende sectoren en uit de volledige provincie. Bij voorkeur is het een gemengde groep van ouders en professionals. Wanneer een ouder deelneemt, moet worden nagegaan op welke wijze deze, indien gewenst, kan worden ondersteund.

Opdrachten

- De agendapunten van elk overleg voorbereiden en terugkoppelen zodat het perspectief van de ouders, dat door de vertegenwoordigers wordt ingebracht, breed gedragen en afgetoetst is.
- Knelpunten en signalen vanuit de ouders verzamelen zodat de vertegenwoordigers ze kunnen agenderen en thematiseren op de gepaste overlegfora. De vertegenwoordigers van ouders in de overlegorganen bij hun taak ondersteunen.
- Adviezen formuleren over hulpverleningsthema's op eigen initiatief en op vraag van de verschillende overlegfora. Deze geleverde adviezen zijn geen kant-en-klaar menu. Ze vragen een inspanning van sectoren en voorzieningen om tot verandering te leiden in het hulpverleningsproces. De adviezen moeten dienen als katalysator tot verandering en helpen bij het zoeken naar oplossingen. Het is een instrument waarmee de voorzieningen en sectoren zelf nog aan de slag moeten.

Mandaat van de reflectiegroep

De Provinciale stuurgroep erkent de reflectiegroep als orgaan in de structuur. De adviezen van de reflectiegroep worden geagendeerd en besproken. De reflectiegroepen kunnen worden aangesproken voor uitwerking en voorbereiding van specifieke opdrachten zoals visie op participatie.

Met de Provinciale stuurgroep is een procedure afgesproken m.b.t. hoe wordt omgegaan met adviezen vanuit de reflectiegroep:

- het advies wordt door de vertegenwoordigers van ouders toegelicht
- het advies wordt inhoudelijk besproken en verduidelijkt waar nodig
- het advies wordt ter beschikking gesteld van de netwerkstuurgroepen of andere werkgroepen
- het advies wordt geïntegreerd in het implementatieproces IJH
- de evaluatie gebeurt bij evaluatie van die activiteiten waarop het advies betrekking heeft
- er heeft een terugkoppeling plaats van deze evaluatie naar de reflectiegroep.

➤ Dialogogroepen tussen ouders en beleidsverantwoordelijken

Enkel 'adviezen' vanuit ouders 'meenemen' op een overleg met beleidsverantwoordelijken (Oost-Vlaamse stuurgroep, netwerkstuurgroepen) is te vluchtig en niet voldoende. De ruwe stof van wat ouders te vertellen hebben moet per thema met alle betrokken partijen bediscussieerd worden. Veel herhaling en een diversiteit aan methoden is nodig om de kijk van ouders voldoende tot zijn recht te laten komen. Hierbij is er nood aan een neutrale moderator om tot conclusies te komen.

VISIE

De vertegenwoordiging van ouders is structureel verankerd doordat op elke vergadering en m.b.t. elk agendapunt iemand expliciet het perspectief van de ouders inbrengt. Deze vertegenwoordiging is aanwezig zowel op het niveau van de provinciale stuurgroep, op de netwerkstuurgroepen, als in het praktijkoverleg.

Deze vertegenwoordiger krijgt het mandaat van de vergadering waarin hij zetelt om bij alle beslissingen te wijzen op de consequenties voor ouders.

Kritische succesfactor hierbij is dat indien de overheid een participatief beleid serieus neemt, ze voldoende ruimte en middelen vrij maakt om deze vorm van vertegenwoordiging waar te maken. Vertegenwoordiging van ouders in beleidsstructuren moet erkend worden als een volwaardige opdracht. De ouders moeten goed ondersteund worden in deze opdracht. Er moeten stevige maatregelen komen ter ondersteuning van de ouders vb. via uitbouw van een intersectoraal netwerk.

Er is een reflectiegroep die alle vertegenwoordigers van het perspectief van de ouders verzamelt. Deze reflectiegroep is zo divers mogelijk samengesteld. De reflectiegroep ondersteunt de vertegenwoordigers, werkt met de verzamelde ervaringskennis van ouders, levert adviezen over de hulpverleningsthema's en agendeert knelpunten voor ouders.

Er worden initiatieven genomen om de dialoog tussen ouders en beleidsverantwoordelijken te laten plaats vinden zodat de kijk van ouders voldoende tot zijn recht kan komen.

Hoe kan gewerkt worden aan een 'participatieve jeugdhulpverlening' in het bredere werkveld: stimuleren van participatie op microniveau (relatie cliënt-hulpverlener) en mesoniveau (beleid van de voorziening)

Om vanuit het standpunt van ouders een 'participatieve jeugdhulpverlening' tot stand te brengen zijn permanente acties en dialoog op alle niveaus noodzakelijk.

Zoals reeds in het begin van de tekst aangegeven vraagt werken aan een participatieve jeugdhulpverlening ook aandacht voor het leggen van de juiste klemtonen in de relatie ouders- hulpverlener (microniveau) en in het beleid van de voorzieningen (mesoniveau).

We sommen enkele mogelijkheden op om participatie op micro- en mesoniveau te stimuleren:

- om de kloof te overbruggen dient er een platform te worden gecreëerd zodat ouders, hulpverleners en verantwoordelijken van voorzieningen in permanente dialoog gaan om te komen tot beleidskeuzes in de voorzieningen vb. overleg tussen hulpverleners enkel nog in aanwezigheid en/of met medeweten van de ouders
- in het budget van de voorzieningen, wordt een deel voorzien voor participatie van ouders aan het beleid van de voorziening. Ouders worden hierbij ondersteund
- er worden meer ervaringsdeskundigen ingeschakeld in de werking van de voorzieningen
- er wordt vorming georganiseerd voor hulpverleners en beleidsverantwoordelijken van voorzieningen i.v.m. het ontwikkelen van participatieve hulpverlening en een participatief beleid

- uitkeren van fondsen of subsidies voor vernieuwende projecten of methodieken m.b.t. participatie in de hulpverlening of binnen het beleid van de voorzieningen
-

VISIE

Zorg voor uitbouw van permanente acties zodat participatie van ouders in de hulpverlening en aan het beleid van de voorzieningen wordt gerealiseerd.

Hoe kan het effect van de participatie van ouders gemeten worden?

Beleidsparticipatie is niet vrijblijvend. Het is een arbeidsintensief proces om ouders te bereiken en te laten deelnemen. In de besluitvorming dient rekening te worden gehouden met de mening van de ouders. De effecten hiervan dienen teruggekoppeld te worden naar de ouders en hun vertegenwoordigers.

VISIE

Zorg ervoor dat het effect van de inbreng van ouders kan aangetoond worden en motiveer. Koppel dit ook terug naar de ouders en hun vertegenwoordiging.

ALGEMENE CONCLUSIE

Integrale Jeugdhulp wordt pas echt participatief als er een samenspel van participatie-initiatieven ontstaat zowel op micro-, meso- als macroniveau.

Bovenstaande krachtlijnen zullen moeten omgezet worden in concrete acties op korte en lange termijn.

Een noodzakelijke voorwaarde hierbij is inzet van extra mankracht om:

- de ervaringskennis van ouders op te sporen, te bundelen en naar de juiste overlegtafels te brengen
- ervoor te zorgen dat op elk overleg vertegenwoordigers van ouders aanwezig kunnen zijn
- deze vertegenwoordigers te ondersteunen
- acties te ontwikkelen om de dialoog tussen ouders, hulpverleners en beleidsverantwoordelijken te versterken
- het effect van participatie van ouders zichtbaar te maken en terug te koppelen naar ouders en hun vertegenwoordigers.

1.3. Wat beogen we met deze bundeling en verspreiding van de adviezen?

Deze bundel bevat een eerste visie en eerste adviezen van ouders en minderjarigen met betrekking tot jeugdhulpverlening. We beschouwen het als een algemene aanzet. We ambiëren hierbij geenszins het volledige perspectief van cliënten te omvatten.

Om ten volle het perspectief van cliënten tot zijn recht te laten komen, is het noodzakelijk concreter in te zoomen op een aantal thema's, meer te investeren in het leren kennen en zichtbaar maken van de mening van ouders en minderjarigen en een dialog hieromtrent tussen cliënten en hulpverleners/beleidsmakers te installeren. Mogelijke thema's: wat ontbreekt er om bepaalde doelgroepen een betere toegang te verschaffen tot jeugdhulp, voldoet het huidige aanbod aan jeugdhulp al dan niet aan de verwachtingen van cliënten, welke zijn de specifieke vragen van cliënten aan de jeugdhulpverlening.), Dit is werk voor de komende vijf jaar. In het Oost-Vlaamse beleidsplan zijn hieromtrent enkele acties geformuleerd.

Toch vonden we het zinvol het geleverde werk van de reflectiegroepen nu al te verspreiden naar alle Oost-Vlaamse jeugdhulpverlenende diensten en hun medewerkers.

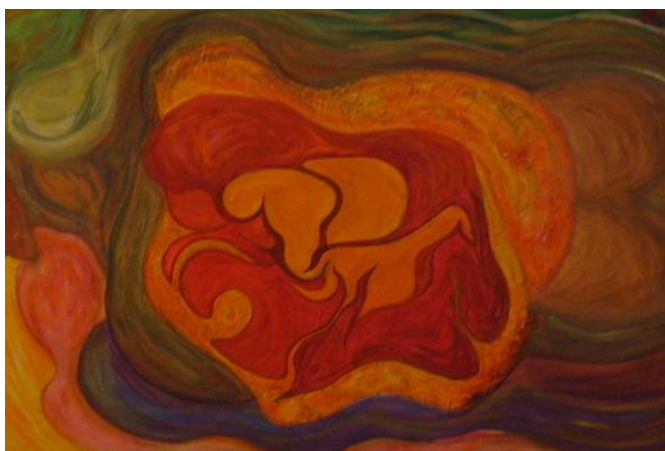
Eenzijds kunnen de netwerken van Integrale Jeugdhulp ermee aan de slag bij het afstemmen van de hulpverlening en het verbeteren van de samenwerking. Het is de bedoeling om naast het perspectief van de hulpverleners ook het perspectief van de kinderen, jongeren en hun ouders te laten doorwegen bij het nemen van beslissingen en het doorvoeren van veranderingen. Deze visie en adviezen kunnen hiervoor een toetssteen zijn.

Anderzijds zijn enkele adviezen eerder gericht aan individuele hulpverleners én organisaties en de directies. Aan individuele hulpverleners opdat er meer aandacht komt voor de realiteit en de beleving van cliënten tijdens het hulpverleningsproces, aan de organisaties en de directies, om hun beleidskeuzes binnen de organisatie aan te toetsen.

We mogen hopen dat deze tekst een werkinstrument zal zijn dat op teamvergaderingen bediscussieerd wordt en als toets dient bij het nemen van beslissingen, het doorvoeren van veranderingen of bij evaluatieprocessen.

Naargelang nieuwe inzichten naar voor komen en nieuwe adviezen van de reflectiegroepen minderjarigen en ouders worden uitgewerkt wordt deze bundel aangevuld. De adviestekst is daarom een groeiend document dat misschien nooit 'af' zal zijn.

Tot slot: de reflectiegroepen zijn vragende partij om te vernemen wat uw reacties zijn op deze adviesbundel. Laat niet na ons feedback te geven of ons te informeren tot wat deze bundel van adviezen u mocht inspireren.



CYNTHIA HOSTE

2. ADVIEZEN VAN DE REFLECTIEGROEPEN MINDERJARIGEN EN OUDERS

Inleiding

hulp op maat is voor kinderen, jongeren en hun ouders niet vanzelfsprekend

Volgende knelpunten worden aangegeven door zowel minderjarigen, toeleiders als hulpverleners zelf:

- hulpverlening is versnipperd en ondoorzichtig voor kinderen, jongeren en hun ouders. Ook toeleiders en eerstelijnsdiensten beschikken over te weinig informatie. De informatie die minderjarigen krijgen over de hulp is te weinig concreet. Sectoren communiceren elk afzonderlijk over hun hulpaanbod.
- Veel minderjarigen en ouders die hulp het meeste nodig hebben, bereiken de jeugdhulpverlening niet. Het is belangrijk om ook hen niet te vergeten. Het garanderen van de toegang tot de hulp voor deze kinderen en jongeren is voor hen het begin van een participatieve hulpverlening.
- Veel hulpverleningsdiensten verwachten dat cliënten zelf het initiatief nemen. Maar dit is niet altijd vanzelfsprekend:
 - de stap zetten naar hulp is moeilijk en kan tijd vragen. Vaak gaat er een hele motivatieperiode aan vooraf.
 - Kinderen of jongeren voelen zich niet op hun gemak als ze een hulpverlenende dienst binnenstappen. De houding van de hulpverlener boezemt soms geen vertrouwen in, waardoor ze hun vraag niet of moeilijk stellen. Ze stappen liever naar mensen uit hun eigen leefomgeving.
 - Een hulpvraag stellen veroorzaakt schaamte en een gevoel van disloyaliteit naar het gezin.
 - Bij minderjarigen leeft soms een negatief beeld van hulpverlenende diensten. Dat zorgt ervoor dat ze bij het stellen van een hulpvraag door hun leeftijdsgenoten scheef bekeken worden.
 - Diensten zijn voor minderjarigen soms moeilijk (fysiek) te bereiken.
- Eens de stap gezet, blijkt dat een hulpverlener soms niet goed luistert naar wat het kind of de jongere echt vraagt.
- Cliënten voelen zich vaak beschuldigd en vanuit vooroordelen benaderd.
- Hulpverlening voldoet vaak niet aan de verwachting van de minderjarige en/of ouders.
- Er is vaak teleurstelling als er geen onmiddellijke oplossing voor het probleem is.
- Hulpverleners gebruiken vaak een niet aangepaste taal.
- Er wordt soms over het hoofd van de minderjarige en/of ouder overlegd. Cliënten weten niet dat een overleg plaats vindt of gaan er niet mee akkoord.
- Er wordt niet altijd zorgvuldig en respectvol omgegaan met persoonlijke informatie en er wordt niet steeds gewerkt binnen het gedeeld beroepsgeheim.
- Er ontstaan restgroepen: de informatie over de cliënten raakt verspreid over de hulpverleningsdiensten, waardoor het gevaar bestaat dat de 'moeilijkere kinderen/jongeren' gekend zijn en niet meer aan de noodzakelijke hulp geraken omdat diensten op basis van die voorinformatie de minderjarige niet meer opnemen.
- De verschillende diensten schuiven de verantwoordelijkheid af naar elkaar.

De knelpunten die hierboven verzameld staan, zijn heel herkenbaar. De netwerken IJH hebben de opdracht om tegemoet te komen aan deze concrete knelpunten.

2.1. Een participatieve basishouding is cruciaal

Minderjarigen en ouders geven aan dat een participatieve houding van de hulpverlener cruciaal is. Zowel ouders als minderjarigen hebben hier een advies over geformuleerd.

2.1.1. Participatieve basishouding minderjarigen

Er is geen pasklare invulling van een participatieve basishouding. Ook zijn er geen pasklare instrumenten die aangeven of een hulpverlener nu wel of niet “de goede basishouding” aanneemt. Dit kunnen we enkel nagaan via de tevredenheid van de minderjarigen. Toch willen we hieronder enkele aanwijzingen geven die minderjarigen als belangrijk aangeven voor een goede basishouding.

Deze basishouding is natuurlijk belangrijk doorheen het hele hulpverleningsproces, mede daarom zetten we dit advies dan ook vóór alle andere.

Als je als hulpverlener in contact komt met een minderjarige, let dan op het volgende:

- Besteed voldoende aandacht en tijd aan het leren kennen van de jongere; individuele aandacht is belangrijk.
- Geef vertrouwen.
- Wees vriendelijk en bereid om te luisteren.
- Focus bij een eerste contact niet direct op problemen.
- Focus niet enkel op problemen, heb ook oog hebben voor de groeikansen.
- Zorg voor een open, onbevooroordeelde houding. Wees je bewust van eventuele vooroordelen.
- Zie een minderjarige niet als een vertegenwoordiger van zijn/haar cultuur. Uiterlijke kenmerken kunnen voor elke persoon een eigen betekenis hebben. Benader het kind/de jongere niet vanuit algemene denkbeelden.
- Respecteer de eigenheid van de minderjarige.
- Ondervraag niet, luister.
- Geef hen het gevoel hen te begrijpen. Veroordeel niet.
- Werk emancipatorisch: een minderjarige kan meer dan we denken.
- Ga uit van de zelfverantwoordelijkheid van minderjarige.
- Wees eerlijk: de minderjarige heeft het recht om alles te weten, o.a. wie geïnformeerd wordt.
- Check bij de minderjarige achteraf na doorverwijzing – opvolging.
- Check hoe het gesprek verlopen is indien de minderjarige dit wil.

We zijn ons er van bewust dat het vaak gaat over dilemma's. Bovendien heeft de hulpverlener meestal wel de wil om respectvol om te gaan met de minderjarige en rekening te houden met deze aandachtspunten. Maar de minderjarige voelt het niet altijd zo aan. Mede daarom is het belangrijk om als hulpverlener te blijven reflecteren over je eigen houding t.o.v. de minderjarige. Wees je dus bewust van je eigen begeleiderhouding.

Ook in de literatuur zijn we op zoek gegaan naar elementen die de basishouding kunnen staven. Er is echter weinig te vinden die op een duidelijke manier weergeeft wat een goede basishouding inhoudt, ondermeer omdat deze houding ook zo moeilijk te bevatten is.

Roose (2001) geeft een aantal elementen aan van cliënten over formele hulpverlening.

Op het niveau van de hulpverlener is de houding doorslaggevend. Relationeel gezien verwachten cliënten een gelijkwaardige, authentieke, respectvolle en participatieve houding. Inhoudelijk verwachten cliënten een hulpverlener als gids, vakman en advocaat, als onderhandelaar.

Naast Roose vermelden we nog een aantal andere auteurs. Volgende publicaties kunnen een inspiratie zijn om te reflecteren over een goede, participatieve basishouding:

- Van Assche, V., “Jeugdwerkers als missionarissen van de moderniteit. Een sociologische analyse van het jeugdwerk vanuit een controleperspectief.” Proefschrift ingediend tot het behalen van de academische graad van Doctor in de Sociologische Wetenschappen, Universiteit Antwerpen, 2003.
- Vander Laenen, F., “Vraaggestuurde preventie van (problematisch) druggebruik bij kwetsbare groepen. Onderzoek bij jongeren met een gedrags- en emotionele stoornis.” Proefschrift ingediend tot het behalen van de academische graad van Doctor in de Criminologische Wetenschappen, Universiteit Gent, 2007.

2.1.2. Participatieve basishouding ouders

De goede hulpverlener.... volgens de reflectiegroep ouders IJH

Zowat bij elk advies dat de reflectiegroep ouders tot nog toe heeft uitgewerkt vb. rond de instap in de hulpverlening, hoe omgaan met verontrustende situaties, cliëntoverleg, enz...stellen we vast dat er veel verwijzingen zijn naar de persoon van de hulpverlener.

Ouders geven aan dat de houding van de hulpverlener doorslaggevend is in hoe je als ouder de hulp ervaart en ook in het al dan niet succesvol verlopen van de hulpverlening.

Ouders willen dat hulpverleners op een goede manier met hen en hun kind omgaan.

In essentie hebben ze het over:

- luisteren,
- dat ze serieus worden genomen,
- respect als mens en in hun rol als ouder,
- én dat ze op een gelijkwaardige manier worden aangesproken.

Het is niet eenvoudig om concreet te omschrijven wat deze 'participatieve basishouding' voor ouders inhoudt. We trachtten dit toch te doen, uitgaande van de negen kenmerken van het 'profiel van de ideale hulpverlener', uitgewerkt door de reflectiegroepen ouders en minderjarigen IJH West-Vlaanderen.

Deze 'ideale kenmerken van de goede hulpverlener' proberen we te vatten via voorbeelden, omschrijvingen van gedragingen en aanpak.

Uiteraard zijn deze kenmerken sterk met elkaar verweven. Hierdoor worden sommige aspecten, weliswaar vanuit een andere invalshoek, meer dan eens onder de aandacht gebracht. Een participatieve basishouding is immers geen droge optelsom van deelkenmerken maar een doorleefd geheel dat meer is dan de som van de delen.

De reflectiegroep ouders beseft dat ze hoge eisen stelt aan hulpverleners. In deze tekst wordt voluit nagedacht vanuit het perspectief van de ouders op hulpverlening. Dit is ook de opdracht van een reflectiegroep ouders. Tegelijkertijd wil de reflectiegroep ook benadrukken dat ze uiteraard evengoed van ouders respect voor hulpverleners verwacht!

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

De goede hulpverlener....

is (opr)echt en is niet bang om in relatie tot de cliënt z'n persoonlijkheid te tonen,

→ tegelijk heeft hij aandacht voor de impact die het eigen gedrag en voorkomen op de cliënt kan hebben.

(authenticiteit)



Een initiatief van de reflectiegroepen minderjarigen en ouders WVI, 2010- Robin

*Als hulpverlener weten dat je ook maar een mens bent,
net als de cliënt.*

En weten dat de cliënt dit ook beseft.

De hulpverlener mag zijn wie hij is, zijn persoonlijkheid laten zien, authentiek zijn: een open, eerlijke en transparante houding aannemen in de relatie met ouders.

Een authentieke hulpverlener gaat een eerlijke relatie aan. Dit wil zeggen:

- onbevooroordeeld luisteren
- eerst het verhaal van ouders aanhoren zonder conclusies te trekken
- de inbreng van ouders aanvaarden

Ouders verwachten niet dat ze naar de mond gepraat worden. Ze verwachten dat hulpverleners eerlijk zijn, ook in hun twijfels of machteloosheid.

'Ik wil weten wat ik er aan heb, ik wil weten waar ik sta'

Ook moeilijke boodschappen moeten besproken worden met ouders. De hulpverlener mag ook laten blijken dat hij bepaalde zaken niet vertrouwt. Wanneer dit zo is kan dit beter gezegd worden.

Een hulpverlener moet het ook toegeven als hij fouten maakt. Hij moet ook kunnen omgaan met kritiek die ouders soms geven.

'Hulpverleners moeten geen schrik hebben om dingen te zeggen of te bespreken, maar ze doen dit best op een niet kwetsende manier'

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

De goede hulpverlener....

- beschikt over inlevingsvermogen,
- heeft een luisterend oor
- en toont begrip als de cliënt iets vertelt.

(empathie)



Een initiatief van de reflectiegroepen minderjarigen en ouders WVI, 2010- Robin

*Kunnen inleven in de kant van de ouders:
kwetsbaarheid; mogelijk schuldgevoel; onmacht; kwaadheid
.... en dit een recht van bestaan geven....*

Inlevingsvermogen betekent voor ouders niet zozeer 'meeleven' maar vooral 'begrip' kunnen opbrengen voor de situatie en deze kunnen begrijpen vanuit de kant van de ouders.

Als ouder ben je van bij de start van de hulpverlening persoonlijk, emotioneel betrokken. De hulpverlener heeft een professionele betrokkenheid. De betrokkenheid bij een situatie verschilt. Daar ben je als hulpverlener best bewust van.

Zo moeten hulpverleners weten dat een vraag naar jeugdhulp bij ouders zeer gevoelig ligt:

- ouders kloppen maar aan bij de hulpverlening als ze alles zelf al geprobeerd hebben
- de ouders zijn op dat moment dan ook erg kwetsbaar.
- hulpverleners moeten zich inleven in wat een vraag naar hulp betekent voor ouders.

Het kan ook zijn dat ouders, vanuit vroegere negatieve ervaringen (door opgebouwde ontgoocheling en wantrouwen of beleving van afwijzing), zich niet meer open opstellen voor hulpverleners. Ze weten niet altijd goed hoe ze zich moeten verhouden ten opzichte van de hulpverlening. Ook hiervan moeten hulpverleners zich goed bewust zijn.

'Weet dat ik maar aanklop als ouder als ik het echt alleen niet meer kan'

'Weet dat ik het gevoel heb dat ik mijn kind voor een deel uit handen geef'

'Stel uzelf als hulpverlener de vraag hoe je jezelf zou voelen als je in die situatie terecht komt?'

Hulpverleners moeten goed kunnen luisteren om de juiste vraag naar hulp van ouders te kunnen begrijpen en respecteren:

- begrijpen wat de echte vraag van de ouders en de kinderen is (vraag achter de vraag)
 - o ook ruimte bieden om naar de emoties en frustraties van de ouders te luisteren.
 - o proberen samen met de ouders inzicht te krijgen in de situatie
 - o voldoende tijd nemen om samen na te denken
- samen komen tot de juiste formulering van de hulpvraag van ouders (samen de juiste woorden zoeken)
- samen komen tot een plan van aanpak indien wenselijk

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

De goede hulpverlener....

→ is bereid om de cliënt in dialoog en volwaardig partnerschap te betrekken.

(gelijkwaardigheid)

*Een plaats geven aan ieders deskundigheid,
ieders deskundigheid naar waarde schatten
en inbrengen in de hulpverleningsrelatie.*

Ouders verwachten van de hulpverleners een bereidheid om in dialoog te gaan met hen.

Een hulpvraag is een vraag naar 'samenwerken' rond de zorg voor een kind. Ouders en hulpverleners zijn verbonden door de zorg voor het kind. De hulpvraag is dus een vraag naar 'samenwerken' rond die zorg, niet naar 'heropvoeding' van de ouders.

Wat ouders willen, is samenwerken met de hulpverleners om de problemen van en met hun kinderen op te lossen. Alleen door dialoog, waarin beide partijen elkaar als gelijkwaardige partners beschouwen, kan er gesprek en deelname van ouders aan het hulpverleningsproces ontstaan.

'Opvoeden gebeurt met vallen en opstaan zoals bij iedereen, bij het éne kind lukt dit goed, bij een ander minder. Hulp wordt gevraagd wanneer het alléén niet meer lukt. Hulp wordt gevraagd om het samen te proberen, niet om te horen dat je alles tevoren verkeerd deed, en dat de hulpverleners het nu eens zullen tonen hoe het beter moet'.

Ouders zijn doorgaans beter geplaatst wat betreft de kennis over hun eigen leefsituatie en de hulp die ze denken nodig te hebben:

- ouders kennen hun kind beter
- ouders hebben zelf al veel geprobeerd
- en ouders leven dagelijks met de onrust en onzekerheid.

Voorzie de mogelijkheid om de ouders te laten vertellen wat ze zelf al probeerden, wat ouders weten dat niet werkt in de aanpak van het kind, de jongere.

Volwaardig partnerschap is ook ouders maximaal ondersteunen om bij hun kind en de hulpverlening betrokken te zijn en mee beslissingen te nemen. De kijk en het aanvoelen van ouders is een belangrijk element bij de afwegingen die gemaakt worden. Ouders vragen om te kunnen meespreken en beslissen over wat men met de hulp wil bereiken en waar men samen naartoe werkt.

'Ouders worden nog te vaak te weinig gevraagd naar hun kant van de zaak. Er worden soms beslissingen genomen zonder deze te bespreken met hen. Deze beslissingen grijpen vaak diep in, in het leven van het kind en de ouders. Ouders hebben soms het gevoel hier geen vat op te hebben. De betrokkenheid van de ouders bij elke stap en beslissing kan dit vermijden. Zo ook kan overleg tussen hulpverleners eigenlijk niet zonder aanwezigheid of betrokkenheid van het gezin. Mensen zijn snel achterdochtig.'

Ouders verwachten anderzijds ook dat de hulpverlener hen, vanuit zijn kennis en ervaring bijstaat en adviezen en tips geeft waar men iets aan heeft.

'Hulp is niet alles overnemen. Het is ook niet alles overlaten aan ouders. Hulp is steun aan ouders op het moment dat ze ten einde raad zijn. Hulp steunt op de kennis van de hulpverlener in overleg met de kennis en ervaring van de ouders.'

'Ouders vragen hulp en verwachten ook een aanbod. Een hulpverlener die zegt 'ik kan u niet helpen, wat wil jij dat we doen?' komt ook niet goed over. Doch doen alsof men alles kan oplossen in 6 maand waar ouders al jaren over doen, gaat voorbij aan alle pogingen en geduld van het verleden. Hulpverleners hebben de nodige studies gedaan voor hun job. Er wordt van hen verwacht dat ze hun kennis en ervaring gebruiken om het probleem te helpen oplossen.'

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

De goede hulpverlener....

- accepteert de cliënt in zijn eigenheid, met zijn overtuigingen, normen en waarden,
- handelt vanuit een open kijk voor en naar andere personen en of situaties.

(openheid)



Een initiatief van de reflectiegroepen minderjarigen en ouders WVI, 2010- Robin

*'Open' is: zonder vooroordelen,
met een open kijk naar verschillen...*

Ouders vinden het moeilijk wanneer hun manier van leven, hun waarden en normen, besproken en beoordeeld worden door hulpverleners. Hulpverleners moeten openstaan voor andere waarden en normen en de eigenheid van gezinnen moet gerespecteerd blijven.

Ouders hebben soms het gevoel dat de schuld voor het mislopen van de jongeren of de opvoeding in hun schoenen geschoven wordt. Men verwacht dat hulpverleners begrip hebben voor de situatie en dat men niet beoordeeld zal worden. Vaak leeft echter het gevoel bij ouders dat bepaalde vooroordelen bij hulpverleners over hun situatie ook sterk meespelen, terwijl men vooral een steunende houding van de hulpverlener verwacht.

Wanneer echter een bepaalde levenswijze bvb. alcoholmisbruik door de ouder, uren van slapengaan, ...voor de ontwikkeling van de kinderen gevolgen heeft, dan moet dit met de ouders openlijk besproken worden, zonder hen naar de mond te praten.

Ouders verwachten dat hulpverleners in een open, oprechte en menselijke communicatie gaan met hen, ook over deze eventuele verschillen in normen en waarden, verschillen in levenswijze.

Open communicatie betekent voor ouders:

- vermijd beoordeling en veroordeling
 - spreek de ouders rechtstreeks aan, praat mét hen en niet óver hen
- spreek klare, duidelijke, eenvoudige en begrijpelijke taal en geef uitleg waar nodig

- ga na of je elkaar goed begrepen hebt
- klaar misverstanden uit als die er zijn, anders worden er negatieve ervaringen opgebouwd
- oordelen gebeurt aan beide kanten, is menselijk, maar men moet er zich van bewust zijn

Anderzijds verwachten ouders ook dat er in de hulpverlening zoveel mogelijk aan hun waarden en normen wordt tegemoetgekomen bvb door rekening te houden met bepaalde levensovertuigingen, bvb bij de schoolkeuze van de kinderen, religie...

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

De goede hulpverlener....

→ staat onvoorwaardelijk achter de cliënt.

(onvoorwaardelijkheid)



Een initiatief van de reflectiegroepen minderjarigen en ouders WVI, 2010- Robin

Wil niet zeggen zonder voorwaarden, soms kan het té ver gaan, maar wel in het besef dat blijvend kansen geven, en de uitnodiging daartoe moet uitgaan van de hulpverlener....

Voor ouders betekent dit het geloof in de kracht van de ouders blijven behouden, met een positieve ingesteldheid de ouders blijven benaderen ook al loopt er soms één en ander niet zoals men het als hulpverlener had verwacht. Ouders verwachten van de hulpverlener dat hij hen steeds opnieuw uitnodigt om in gesprek te gaan.

Soms hebben ouders een 'time-out' nodig, of gaan niet onmiddellijk in op de uitnodiging, maar zeker ook dan is het van belang dat de hulpverlener stappen blijft zetten om het contact te behouden.

Ook kan het gebeuren dat ouders een bepaald voorstel van hulp niet zien zitten.

Voor ouders is het belangrijk dat hulpverleners in deze situaties oog en begrip hebben voor de beleving van de ouders en daar voldoende bij stilstaan. Wat zit onder de schijnbare onverschilligheid van de ouders? Hoe komt het dat ouders zich niet meer laten zien? Wat zit daar achter?

De hulpverlenende diensten zijn er zich best van bewust dat mensen die hulp vragen vaak onmacht en schaamte of schuldgevoelens hebben. Na het aanhoren van de last is het zoeken naar sterktes nodig. Dit kan best in dialoog en een luisterende houding.

'Luisteren is de eerste stap om niet te bevoogden.'

Wanneer ouders aangeven 'dat er klappen gevallen zijn....', 'dat men het niet meer aankan...', of 'ik doe ze wat....', moet dit niet enkel gehoord worden als aanleiding tot scheiding tussen ouders en kind, het is ook een vraag naar hulp. Een kans die moet gegrepen worden om erger te vermijden. Een noodkreet van ouders is ook een hulpvraag.

Het is een vraag om te werken, met steun van de hulpverlener, aan de spanning die leeft bij de jongere en de ouder. Om te werken aan de relatie, aan de situatie die dreigt uit de hand te lopen. Ook dan hebben ouders recht op hulp en moet men ten stelligste vermijden dat er nog meer schuldgevoelens of angsten de bovenhand krijgen.

Ouders verwachten dat hulpverleners begeleiding aanbieden vanuit een 'participatieve basishouding'. Dit betekent dat hulpverleners er alles aan doen om ouders maximaal aan het hulpverleningstraject, dat met hen gegaan wordt, te laten deelnemen.

De jeugdhulp moet er op gericht zijn zowel ouders als minderjarigen te ondersteunen om te werken aan hun relatie. Ouders verwachten van hulpverleners dat ze deze opdracht opnemen om de deur tussen kinderen en ouders open te houden.

Concreet kan dit betekenen:

- ouders blijven informeren over de kinderen, ook al is er geen contact (kracht van de regelmaat); ook al leven de ouders in erg moeilijke omstandigheden
- rekening houden met evoluties die zich in de leefsituatie van ouders kunnen voordoen
- communicatie tussen kinderen en ouders ondersteunen onder verschillende vormen (brieven, doorgeven van info mits toestemming, ..)

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

De goede hulpverlener....

→ **brengt naast problemen ook krachten en mogelijkheden in kaart.**

(positieve ingesteldheid)



Een initiatief van de reflectiegroepen minderjarigen en ouders WVI, 2010- Robin

Met een ondersteuning van wat goed loopt, ouders helpen om ook dit terug te zien en kracht uit te putten.

Positief benaderd worden door de hulpverlener, zonder het gevoel te krijgen beschuldigd te worden, kan het soms diepgewortelde wantrouwen van de ouder wegwerken.

Veel ouders staan open voor ondersteuning en ouderbegeleiding. Hierbij kan worden uitgegaan van de motivatie van ouders, die best sterk kan zijn, om vanuit deze kracht samen te werken. Hulpverleners luisteren daarbij best goed naar de moeilijkheden en last die ouders ervaren. Maar als dit verteld is, is het belangrijk ook te vragen naar wat wel goed loopt. Dit geeft vertrouwen in het eigen kunnen. Wat goed gaat kan hierdoor behouden en ondersteund worden.

In erg moeilijke situaties voelen ouders zich soms machteloos. Ouders weten ook dat er niet voor elke situatie een oplossing is, dat hulpverleners ook niet steeds in staat zijn een oplossing aan te bieden. Dan is het van belang dat deze gemeenschappelijke onmacht tussen ouders en hulpverleners kan worden gedeeld, soms in stilte...

Op dat moment mogen hulpverleners het gezin niet loslaten. In deze situaties vragen ouders niet zozeer hulp maar wel eerder steun om de situatie te dragen, misschien te 'aanvaarden'.

'Het kunnen zeggen, erkenning krijgen, samen in de onmacht staan en ondersteund worden, is ook een oplossing, is ook hulpverlening.'

Maar als hulpverleners het ook opgeven, daar waar ouders al aangaven dat het moeilijk is, brengt dit een extra negatieve ervaring mee bij de ouders. In dit verband zeggen ouders dat hulpverleners zich te vaak enkel naar de jongere richten. Ze werken voornamelijk met de kinderen en jongeren oplossingsgericht. Wanneer dit te moeilijk blijkt of niet succesvol is, wordt de hulpverlening soms ten onrechte stopgezet.

Dan valt ook vaak de steun voor hen als ouders weg. Terwijl ouders vragen om steun om het niet op te geven, om hun lijden draaglijk te maken. Ze vragen met hen te zoeken naar de krachten die bij hen ondersteund kunnen worden. Ook dit is jeugdhulpverlening.

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

De goede hulpverlener....

- **vertoont een duidelijk, betrokken engagement ten aanzien van de cliënt,**
 - **in functie van de groei van de cliënt kan hij tegelijk dichtbij en veraf in de relatie staan.**
- (professionele nabijheid)*

*Dit betekent soms 'schipperen'
zoeken naar de gepaste reactie
én voorzichtig omgaan met alle betrokkenen.*

Een opbouw van een vertrouwensrelatie en eerlijke betrokkenheid is nodig. Dit kan maar ontstaan als je met elkaar een weg aflegt. Hulpverleners moeten het beste voorhebben met kinderen en ouders. Ze moeten zich niet laten overspoelen door gevoelens. Maar aan hulpverleners die zich eerder afzijdig opstellen hebben ouders ook niet veel. Dus het is een moeilijke evenwichtsoefening.

"Het moet klikken, je moet voelen dat ze je écht willen helpen, niet omdat ze hun werk moeten doen"

Professionele nabijheid betekent ook bereikbaar en beschikbaar zijn.

Ouders moeten weten wanneer ze de hulpverlener kunnen contacteren. Men weet wel dat hulpverleners niet permanent bereikbaar en beschikbaar kunnen zijn maar duidelijke afspraken over wie wanneer te bereiken is, is aangewezen. Ook een antwoordapparaat kan een oplossing bieden. Wanneer er berichten kunnen worden ingesproken, verwacht men wel dat men terug gecontacteerd wordt als er een vraag naar hulp is gesteld. Geef ook aan bij wie ouders terecht kunnen als je zelf niet beschikbaar bent. Zo kan men ook een andere hulpverlener contacteren in een crisismoment of als er zich een moeilijk moment voordoet.

Probeer er tegelijkertijd voor te zorgen dat ouders zich zodanig gesterkt voelen dat ze ook in moeilijker periodes alleen voort kunnen. Anders gaat de hulpverlener misschien te veel overnemen. Cliënten zijn dikwijls tot meer in staat dan men zou denken.

'Het is goed dat ze je willen helpen, maar ze mogen ook niet té bezorgd zijn, dan beginnen ze zich te moeien en behandelen ze ons als een klein kind'

Geef als hulpverlener ook je grenzen aan. En als jij geen hulp kan bieden, stuur ouders dan door naar een andere hulpverlener of andere dienst.

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

De goede hulpverlener....

→ is discreet in functie van de privacy van de cliënt.

(betrouwbaarheid)



Een initiatief van de reflectiegroepen minderjarigen en ouders WVI, 2010- Robin

*Betrouwbaarheid groeit,
naarmate ouders vertrouwen kunnen geven.*

Men verwacht in eerste instantie dat hulpverleners de geldende wetgeving hier rond volgen en ouders hierover informeren: wet op de privacy en het decreet rechtspositie van minderjarigen. Doch enkel dit wetgevend kader volgen, is niet voldoende.

Daarnaast is het noodzakelijk om in de samenwerking met hulpverleners een vertrouwensband op te bouwen; dit wil zeggen:

- ouders voelen zich welkom
- gesprekken verlopen in een grote vorm van sereniteit.
- er wordt voldoende privacy voorzien bvb. door de ruimte goed in te richten.
- respecteren wat ouders op dat moment wensen te vertellen, niet doorvragen of aandringen
- werken op het ritme van ouders.
- geen zaken beloven die men achteraf niet kan waarmaken

-...

Er moet discretie zijn over dat wat in vertrouwen aan hulpverleners is verteld en duidelijkheid over hoe men dit verzekert. Wat betreft verslaggeving en dossier vermelden ouders geven ouders enkele concrete tips mee.

Bij voorkeur wordt, via overleg, het verslag samen opgemaakt. Ook al verkiezen ouders dit niet, deze mogelijkheid aanbieden creëert op zijn minst de gelegenheid tot samenwerking.

*'Er moet een principieel recht op aanvullingen in het verslag zijn.'
'Alle ouders zijn het er mee eens dat het dossier op het Comité Bijzondere
Jeugdbijstand open moet zijn voor inzage en dat de consultants de ouders
hierop moeten wijzen.'*

Ouders willen open en duidelijk geïnformeerd worden over de verslaggeving: over de inhoud van een verslag, voor wie het verslag bestemd is, wat er mee gebeurt naar de toekomst, hoe lang deze bewaard worden...

Wanneer een dossier doorgegeven wordt naar een dienst, wil men graag weten welke informatie het bevat. Men vindt het essentieel dat deze informatie bij de ouders nogmaals bevraagd wordt, of ze wel klopt en nog actueel is. Ouders moeten ook weten op welke manier hun situatie voorgesteld wordt. Dit kan doordat de formulering nagevraagd wordt bij de ouders of door een apart luik dat door de ouders ingebracht wordt (zoals bvb. bij een pv van politie. Indien ouders een recht tot aanvulling zouden hebben, is er meer garantie dat ook hun visie opgenomen is in het dossier.

Men dient ook selectief te zijn bij het doorgeven van informatie wat niet nodig is, hoeft niet te worden doorverteld.

Betrouwbaarheid uit zich in de dagelijkse aanpak. Als een hulpverlener dingen doet zonder de ouder daarvan op de hoogte te brengen, dan schaadt dit het vertrouwen bvb. vergaderen zonder dat de cliënt er van weet of erbij kan zijn, met de school praten zonder dat ouders ervan weten. Wanneer dit van bij de start fout zit, is het nog moeilijk in vertrouwen samen te werken met de hulpverleners.

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

De goede hulpverlener....

→ heeft respect voor (het tempo van) de cliënt.

(respect)

Respectvol gedrag uit zich op verschillende fronten:

respect voor eigenheid, tempo, gezin, vraag...



Een initiatief van de reflectiegroepen minderjarigen en ouders WV1, 2010- Robin

Ouders verwachten van de hulpverleners een houding van respect.

Respect voor: andermans overtuigingen, eigen normen en waarden, de aard van de mens, de rol en positie van de ouders, voor de situatie waar ouders in zitten, ...

Respectvol omgaan met ouders kan over verschillende zaken gaan.

- Eén manier om dit duidelijk te maken is werken met respect voor het tempo van de ouders. Bijvoorbeeld: soms zijn ouders nog niet toe aan een (ander) hulpaanbod en aan verwijzing. Het is hierbij belangrijk om eerst naar het voorstel van de ouders zelf te luisteren en ouders hun eigen grenzen hierin te laten aangeven en deze als het kan te respecteren.

- Respect ook voor de andere positie. Als ouder 'hoor' je niet alles in één keer wat een hulpverlener je vertelt. De ouders zit immers in een zeer betrokken (en vaak emotionele) situatie. Van de hulpverlener wordt verwacht dat hij blijft aangeven wat belangrijk is, en geduld opbrengt voor de gezinssituatie op dat moment.

'Luisteren en begrijpen is ook nagaan of de zaken duidelijk zijn. Stap voor stap overlopen tot de ouder weet dat de hulpverlener alles begrijpt en tot de hulpverlener weet dat de ouder écht alles begrijpt.'
'Hoe meer uitleg, hoe meer je iets verstaat. Hoe meer je begrijpt, hoe beter je kan meewerken.'

Voor ouders is het respect voor het gezinsleven en het behoud van de relatie ouders-kinderen het meest cruciaal!

- Ouders gaan ervan uit dat ouders en kinderen wezenlijk belangrijk zijn voor elkaar, dat de relatie ouders-kinderen van wezenlijk belang is voor beide partijen. Daarom moet er van hulpverleners uit veel geïnvesteerd worden in het verzorgen en ondersteunen van de relatie tussen ouders en kinderen. Ouders wijzen op de blijvende loyaliteit tussen kinderen en ouders als basisgegeven.
- Het is volgens ouders in het belang van het kind dat zorgzaam wordt omgegaan met deze relatie naar de toekomst toe. Werken aan behoud en herstel van de relatie tussen ouders en kinderen, betekent dat er door de hulpverlener een lange termijn perspectief wordt ingenomen. Het is een element dat kan vermijden dat kinderen op hun beurt met jeugdhulp in aanraking komen in de toekomst
- Als ouders op een bepaald moment aangeven dat ze niet openstaan voor contact of berichten betreffende de kinderen, dan moeten hulpverleners dit (tijdelijk) respecteren. Maar ook dan verwacht men van hulpverleners dat zij op een bepaald moment de draad tot contact opnieuw proberen te herstellen of de rol van tussenpersoon opnemen indien nodig.

Ouders vragen aan hulpverleners om hier een bemiddelende rol in op te nemen indien nodig bvb. door de jongeren te ondersteunen in hun contact met ouders.

2.1.3. Vanuit het project 't Accent van de Cliënt

2.2.2.1. Adviezen voor jeugdhulpvoorzieningen

Gedurende een half jaar werd binnen het project 't Accent van de Cliënt een vorming participatieve basishouding bij hulpverleners uitgewerkt en getest in diverse voorzieningen, gespreid over verschillende sectoren van Integrale Jeugdhulp.

Vanuit deze ervaring wensen de reflectiegroepen minderjarigen en ouders, de leden en stuurgroep van het project 't Accent van de Cliënt en de leden van de regionale stuurgroep Oost-Vlaanderen opgemerkte noden, behoeften en drempels die hulpverleners ervaren om participatief te werken, over te dragen naar organisaties en beleidsmakers.

De hierna geformuleerde adviezen zijn gebaseerd op de signalenbundel samengesteld naar aanleiding van 15 vormingsdagen in een tiental verschillende voorzieningen en met een bereik van 127 hulpverleners.

Op de verschillende niveaus kunnen deze adviezen bijdragen tot de realisatie van een participatievere samenwerking. Het is aan de verschillende niveaus (micro- (individuele hulpverleners, meso- (organisatie) en macro-(overheid)) om de vertaling te maken naar wat dit voor de samenwerking op hun niveau zou kunnen betekenen.

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

Maak ruimte voor evaluatie en monitoring van het hulpverleningsproces door de cliënt.

Het is een essentieel onderdeel van het hulpverleningstraject. Voorzie hierbij de nodige ondersteuning voor de hulpverlener bij het zichzelf in vraag kunnen stellen en een invraagstelling door de cliënt.

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

Zorg voor de persoon van de hulpverlener als integraal deel van de hulpverleningscontext en deskundigheid van de hulpverlener.

Enerzijds moet er vanuit de organisatie aandacht zijn voor erkenning en waardering van en zorg voor de hulpverlener, evenals voor het aanspreken van de hulpverlener in zijn krachten en creativiteit. . Er wordt van de organisatie verwacht hier oog en oor voor te hebben. Anderzijds, moet ook de hulpverlener tijdig gebruik maken van het aanbod van zorg, ondersteuning en coaching.

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

Maak plaats voor een professionele nabijheid.

Emoties horen bij het werken met mensen. Cliënten vragen presentie van hulpverleners.



Een initiatief van de reflectiegroepen minderjarigen en ouders WVI, 2010- Robin

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

Zelf participeren doet participeren.

De basishouding van de hulpverlener wordt positief beïnvloed als de hulpverlener zelf invloed kan uitoefenen op het beleid binnen de voorziening en bijgevolg mee kan participeren.

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

Creëer een flexibele handelingsruimte.

Participatief werken vraagt een door het beleid gedragen handelingsruimte waarbinnen een hulpverlener flexibel kan werken in relatie tot zijn cliënt. .

PARTICIPATIEVE BASISHOUDING

Creëer levende organisaties.

Een lerende organisatie die start vanuit een integrale kijk op mensen (holistische benadering) is noodzakelijk om participatief te handelen.

Er wordt van hulpverleners verwacht dat zij hun eigen werkomgeving voortdurend kritisch in vraag stellen vanuit het perspectief van kinderen, jongeren en ouders. Het is belangrijk verandering mogelijk te maken binnen organisaties en voorzieningen en daar een open cultuur voor te creëren. Hulpverleners kunnen een grote rol spelen in het op gang brengen van deze veranderingsprocessen binnen de eigen organisatie. Ze dragen bij tot het in beweging blijven van een organisatie.

3.2.2.1. Enkele praktische aanbevelingen

Deze zijn naar voor gekomen bij de bespreking van participatie in relatie tot de volgende thema's:

De centrale wachtlijst

- Tracht de in de eerste plaats te kijken naar de plaats die best aansluit bij de wensen van de cliënt en dan pas in functie van de vrije plaatsen.
- Zoek steeds naar de voorziening die het dichtst ligt bij de context van de cliënt.
- Verzorg een vlotte overgang binnen het hulpverleningslandschap, ook al zijn er lange wachtlijsten.

Zitting rechtbank

- Ondersteun de jongere bij de contact name met zijn advocaat, als er een zitting voorbereid wordt.

Crisisopvang

- Bereid zoveel als mogelijk de groep voor op de komst van een nieuwe cliënt. Crisissen zetten het leven van ook deze betrokkenen over hoop. Hou hier rekening mee.

Intake

- Beloof de jongere geen opname op het moment van een intake.
- Het is aangewezen om meerdere gesprekken te kunnen voeren met de cliënt alvorens men overgaat tot een opname. Spring met zorg om met onthechting en hechting.
- Bekijk kritisch uw intakebeleid. Is dit participatief?

Werktijd

- Bekijk de mogelijkheden met betrekking tot de begeleidingsuren. Is er een uitbreiding mogelijk?
- Maximale tijdsduur van een begeleiding is een begrenzing die botst met het tempo van de cliënt. Bekijk de mogelijkheden binnen deze begrenzing. Bekijk de mogelijkheden om over deze begrenzing te gaan.

Basisopleiding opvoeder

- Breng het thema onder de aandacht van de hogescholen die de opleidingen verzorgen voor tewerkstelling binnen de jeugdhulpverlening.

Structuur hulpverlening

- Streef naar een transparante hulpverlening/ hulpverleningsaanbod
- Wees zo creatief mogelijk in het vraaggericht werken binnen de bestaande structuren
- Heb respect voor uw eigen grenzen en verwijs door indien dit noodzakelijk is.
- Stimuleer alternatieven binnen het systeem (time out projecten, onthemingsprojecten, ...)
- Betrek ouders. Ondanks de omstandigheden willen zij in de eerste plaats het beste voor hun kinderen.

Beslissingen

- Sta stil bij de impact van beslissingen op de cliënten

Doorverwijzingen

- Tracht begrip op te brengen voor cliënt en zijn context bij een doorverwijzing
- Blijf betrokken als flexibele overgang van het ene hulpaanbod naar het andere niet mogelijk is.
- Exploreer ten gronde de noden van de cliënt alvorens over te gaan op een doorverwijzing.
- Garandeer stabilisering tussen twee hulpverleningsvormen door.

Hulpverleningsvormen

- Maak combinatie van verschillende hulpverleningsvormen mogelijk.
- Schenk voldoende aandacht aan onthechten en hechten bij korte hulpverleningsvormen.

Leefgroep

- Schenk voldoende aandacht aan probleemdifferentiatie binnen leefgroepen.
- Maak voldoende tijd voor individuele aandacht voor de cliënt.
- Jongeren met gedragsproblemen zijn gebaat bij kleinere leefgroepen.
- Participatief werken binnen groepen is een extra uitdaging.

Samenwerking

- Verhoog de samenwerking tussen de verschillende voorzieningen betrokken bij de cliënt. Dit is een gedeelde verantwoordelijkheid.
- Leer cliënten hechten en onthechten. Geef dit de nodige aandacht.

Inhoud

- Schenk voldoende aandacht aan dat wat de jongere gemaakt heeft tot wat hij nu is.
- Schenk aandacht aan inclusie.
- Laat jongeren zoveel mogelijk in hun context opgroeien. Meer doen aan gezinsondersteuning – contextversterkend werken.

2.2. Een toegankelijke jeugdhulp

2.1.4. Informatie en communicatie over de jeugdhulp

2.2.2.1. Informatie en communicatie naar minderjarigen

Doe, bij het geven van informatie over de hulp aan kinderen en jongeren, beroep op personen die dicht bij kinderen en jongeren staan.



zoals leerkrachten, jeugdleiders, jeugdwelzijnswerkers, kinderverzorgsters, straathoekwerkers, jeugdadviseurs, medeleerlingen, allochtone zelforganisaties, Zij hebben vaak een vertrouwensband met kinderen en jongeren en kunnen de drempel naar de hulpverlening verlagen.

Het netwerk RTJ moet ervoor zorgen dat deze personen goed geïnformeerd zijn, aangezien ze kunnen helpen om de kinderen/jongeren naar de hulpverlening toe te leiden. Deze 'toeleiders tot de hulp' moeten niet alleen de eerstelijnsdiensten kennen, maar ook de mensen die het onthaal van deze diensten verzorgen. De toeleiders zijn goed geplaatst om de kloof tussen kinderen en jongeren en de hulpverlening te overbruggen.

JAC, CLB en diensten Kind en Gezin moeten als eerstelijnsdiensten heel herkenbaar zijn en een duidelijk profiel hebben: wie kan hier terecht en voor wat? Maak dit aanbod bekend aan zowel ouders, minderjarigen als toeleiders. Doe dit ook pro-actief, door actief aanwezig te zijn op de plaatsen waar minderjarigen vaak komen. Via aanwezigheid bouwt men contact en vertrouwen op met de kinderen/jongeren waardoor de drempel naar de hulpverlening verkleint.

Besteed ook aandacht aan het informeren van ouders, voor heel wat minderjarigen zijn zij de belangrijkste personen voor toeleiding tot de hulp.

Schenk in de relatie tussen hulpverlener/toeleider en minderjarige aandacht aan volgende elementen:

de informatie moet correct, begrijpbaar, betrouwbaar en op maat van het kind/de jongere zijn.

Gebruik als hulpverlener aangepaste taal. Heb extra aandacht voor allochtone kinderen en jongeren. Het is van belang om vanuit de leefwereld van de minderjarige te vertrekken.

De toeleider of hulpverlener die informatie geeft moet een elementaire basishouding aannemen. Hij is eerlijk en respectvol, neemt een onvoorwaardelijke en open houding aan, neemt de minderjarige ernstig, kan zich kwetsbaar opstellen en durft zijn eigen referentiekader in vraag stellen.

Zorg ervoor dat de minderjarige elke stap in zijn hulpverleningsproces kan begrijpen en kan beïnvloeden.

De hulpverlener doet moeite om het kind/de jongere te begrijpen

Wees je ervan bewust dat een hulpvraag stellen moeilijk is. Dit kan bij minderjarigen een gevoel van schaamte of disloyaliteit naar het gezin veroorzaken.

Breng het proces in beeld. Vermijd dat het kind of de jongere de verwachting heeft om onmiddellijk het ideale hulpaanbod te krijgen. Benadruk dat de hulpverlener samen met het kind of de jongere op zoek gaat naar de meest gepaste hulp en dat dit waarschijnlijk in fases zal verlopen.

Organiseer vrijblijvende communicatiekanalen:

- Zorg dat de school in de loop van een schooljaar de leerlingen vrijblijvend laat kennismaken met de werking, medewerkers en vestigingsplaats van het JAC en CLB. Zo verkleint de drempel voor kinderen en jongeren op het moment dat ze een hulpvraag hebben.
- Geef informatie zonder dat er al verdere stappen naar hulp gezet worden, minderjarigen geven zelf aan als ze verdere acties willen ondernemen.
- Geef op verschillende manieren informatie. Informatie via vertrouwenspersonen heeft meer effect dan informatie in folders of op internet. Zorg dat ook ouders over duidelijke informatie beschikken, hun rol mag niet over het hoofd gezien worden.
- Bundel de informatie over het hulpaanbod van verschillende sectoren en stem de info op elkaar af.



Geef eenvoudige, transparante en betrouwbare informatie aan minderjarigen en ook aan de toeleiders.

Geef informatie over de eerstelijnsdiensten (diensten die een algemeen onthaal aanbieden aan minderjarigen die de stap naar de jeugdhulp zetten, zoals Algemeen Welzijnswerk, Kind en Gezin en CLB).

Besteed bij het informeren over de hulp aandacht aan de heel concrete elementen en consequenties van de hulp voor de minderjarige (praktische werking, zakgeld, informeren van ouders, ontvangen van vrienden,...)

Geef aan de minderjarige duidelijk te kennen tot waar ze het proces in handen hebben en beslissingen mogen nemen en wanneer niet meer. Geef aan waar de grenzen van de beslissingsbevoegdheid van de minderjarige ligt.

Geef informatie over de rechten, plichten en mogelijkheden van de minderjarigen binnen de hulpverlening en zorg ervoor dat de verleende hulp ervan doordrongen is. Hiervoor kan je ook beroep doen op de brochures van het decreet op de rechtspositie.

Website bekendmaking onthaaldiensten naar minderjarigen

Met de onthaaldiensten bedoelen we concreet het Centrum Algemeen welzijnswerk (CAW en JAC), het Centrum voor leerlingenbegeleiding (CLB), de regiohuizen Kind en Gezin en de inloopteams.

Algemeen advies:

Communiceer pas rechtstreeks naar minderjarigen als je een laagdrempelige toegang tot het hulpaanbod kan waarmaken. Als het netwerk RTJ niet kan garanderen dat de minderjarige die een onthaaldienst belt, onmiddellijk een persoon aan de lijn krijgt die luistert naar zijn/haar verhaal en

er verder mee aan de slag gaat, dan communiceert men beter niet rechtstreeks naar minderjarigen.

De werking van de centrale Kind en Gezin-lijn en van de CLB's die naar een ander CLB moeten doorverwijzen als de minderjarige niet school loopt op een aan dat CLB verbonden school, staan een vlotte en laagdrempelige toegang tot de hulp in de weg.

Het is voor een kind/jongere nefast om een negatieve ervaring te hebben bij het eerste contact met hulpverlening, dit ondermijnt het vertrouwen in de hulpverlening.

Advies over de website:

Voorzie links naar deze webpagina op andere, door kinderen en jongeren, maar ook door ouders en toeleiders veel bezochte sites.

Verbind aan elke onthaaldienst twee tot drie trefwoorden waardoor duidelijk wordt met welke dienst de minderjarige best contact opneemt.

“Deze diensten werken samen” weglaten: onthaaldiensten werken in cliëntdossiers niet samen en het samenwerkingsverband is niet relevant voor cliënten.

Het telefoonnummer van Teleonthaal en van de Kinder- en Jongerentelefoon (KJT) kan wel op de website staan voor als minderjarigen rechtstreeks een gesprek willen. Teleonthaal en de KJT moeten dan op de hoogte zijn van de juiste diensten indien de minderjarige verdere hulp nodig heeft.

3.2.2.1. Informatie en communicatie over de jeugdhulp naar ouders

INLEIDING: Ouders ervaren volgende KNELPUNTEN m.b.t. INFORMATIE over jeugdhulp



‘De bestaande informatiedragers van de diensten worden te versnipperd aan de gezinnen aangeboden. Het gebrek aan duidelijke en begrijpbare informatie enerzijds en de wirwar aan informatie anderzijds, zorgt ervoor dat mensen nog steeds hun weg niet vinden in het ruime aanbod. Er is nood aan gebundelde informatie waar diensten hun aanbod in klare taal uitleggen. Door middel van efficiënte verspreidingskanalen moet deze informatie alle gezinnen bereiken.’⁷

‘Niet iedereen is op de hoogte van het aanbod van de diensten. Door het gemis aan duidelijke informatie en een tekort aan een duidelijk overzicht op de grote verscheidenheid in het aanbod, blijven vragen en problemen ook vaak onbeantwoord.’⁸

Bovenstaande wordt door de ouders van De Zuidpoort unaniem op 18 oktober 2006 als volgt geformuleerd: *‘Wij hebben helemaal geen informatie. Gelukkig als we al een hulpverlener hebben aan wie we het kunnen vragen, of die uit zichzelf een tip geeft.’*

Sommige ouders weten wel van het bestaan af van hulpverlenende diensten maar de drempel om de stap naar hulpverlening te zetten, ligt voor hen vrij hoog. Hulpverleners moeten er zich van bewust zijn dat vragen m.b.t. jeugdhulp bij ouders vaak zeer gevoelig liggen. Soms komt dit door vroegere negatieve ervaringen, door opgebouwde ontgoocheling en wantrouwen of beleving van afwijzing. Vanuit vroegere negatieve ervaringen worden ouders meer terughoudend, ze weten niet altijd goed hoe ze zich moeten verhouden t.o.v. de hulpverlening.

⁷ Recht op een goed gezinsleven. Beweging van mensen met een laag inkomen en kinderen Oostende.2004. p44

⁸ Recht op een goed gezinsleven. Beweging van mensen met een laag inkomen en kinderen Oostende.2004. p37

De hulpverlenende diensten moeten er zich van bewust zijn dat mensen die hulp vragen vaak onmacht en schaamte voelen en ook schuldgevoelens hebben. Een positieve benadering, zonder het gevoel te geven ouders te beschuldigen, kan het soms diepgewortelde wantrouwen van de ouder wegwerken. Positieve eraringen van lotgenoten helpen ook. Ouders verwijzen elkaar door naar een persoon!!!

Men merkt dat sommige ouders het geloof in de meerwaarde van hulpverlening voor hun kinderen niet echt meer hebben. Zijn ouders en kinderen wel te helpen bij moeilijkheden? Met wat heeft het te maken dat er zoveel kinderen met problemen kampen zoals ADHD, gedragsproblemen? Het is belangrijk dat het vertrouwen in wat hulpverlening te bieden heeft, in het resultaat van de hulpverlening, opnieuw kan groeien. Hulpverleners moeten desgevallend ook hun eigen onmacht kunnen toegeven tav de ouders.

'We hebben weinig positieve ervaringen, de zoektocht is zo zwaar, je wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Maar als het over kinderen gaat, is er niet veel tijd, want hun ontwikkeling moet verdergaan, in de goede richting, en op de juiste tijd! Ook de evolutie in het gezin kan intussen verslechteren! Daarom zijn wachtlijsten zo erg voor ons!'

Wie informeert het best de ouders over jeugdhulpverlening?

Ouders horen van elkaar een positieve ervaring en denken: 'dat zou ook iets voor mij zijn'. Er is een rechtstreekse vertrouwenslijn onder lotgenoten en die moet worden benut!!!

Dat is de manier waarop de stap naar hulpverlenende diensten het best werkt. Maar! Soms blijkt dat de hulp waar de ander mee gebaat is, zomaar niet bereikbaar is voor jou. En dat frustreert. Het aanbod waar je zelf aan denkt, is soms NIET 'rechtstreeks toegankelijk'

'kort verblijf in een pleeggezin moet via het CBJ om er aan te geraken. Dat schrikt af, want je wilt het als ouder zelf in de hand hebben, je kind mag niet meer weg dan nodig'

'je hoort vertellen over anderen, die heel goed geholpen zijn door de ervaringsdeskundige in de VDAB. Ouders voelen zich begrepen in de bezorgdheid om hun opvoedende taken thuis, en hun voorzichtigheid het te combineren met werk. Wij krijgen als vereniging te horen, dat je niet rechtstreeks naar die ervaringsdeskundige mag verwijzen. Maar zo werkt het niet!'

Het is belangrijk dat personen of diensten je de weg wijzen naar de hulpverlening. Ze moeten dit bewust als hun taak opnemen, en niet alleen over hun eigen aanbod spreken.

Ouders zoeken zelf een oplossing en informatie op het moment dat het probleem niet meer te houden is. Als ouder probeer je immers zo lang mogelijk zelf je kind te helpen en op te voeden. Vandaar dat men op dat moment de informatie vraagt en vindt bij diegene die ook met een deel van het probleem geconfronteerd wordt, of bij diegene waar men vertrouwen in heeft en de situatie wat kent zoals een arts, de school... Een ouder heeft op het moment dat hij/zij echt hulp nodig heeft, niet meer de energie om die hulp te gaan zoeken. Het kost veel teveel moeite goede informatie te vinden, waarvan je weet: dit is werkelijk een antwoord op mijn vraag.

een moeder vertelt hoe zij eraan begint om de juiste hulp te zoeken voor de moeilijkheden van haar kind (gedrag/leermoeilijkheden. En hoe zij de neiging heeft halverwege te stoppen, omdat het van het kastje naar de muur lopen zoveel energie vraagt, dat haar probleem nog zwaarder lijkt te worden.

een trajectbegeleider van de VDAB wil dat de totaalsituatie verbetert. Daarom steunt hij me om van allerlei diensten genoeg hulp te krijgen. Hij belt naar waar ze me te lang laten wachten, zegt dat het dringend wordt, omdat ik anders niet in staat zal zijn een (aangepast) werk op me te nemen...

Al wie binnen de dienst- of hulpverlening dagdagelijks contact heeft met ouders of dicht bij ouders staat kan een belangrijke 'toeleider tot de jeugdhulp' zijn voor hen.

Voor de ouders horen volgende personen zeker thuis in het rijtje van 'toeiders tot de jeugdhulp': artsen van de consultatiebureaus, verpleegkundigen Kind en Gezin, huisartsen, medewerkers van kinderopvang, medewerkers van welzijnsbureaus, sociale dienst van mutualiteiten, mensen uit verenigingen, sociaal huis en

wijkgezondheidscentra, leerkrachten en/of het zorgteam van de school... . Ook een laagdrempelige dienst als een opvoedingswinkel kan deze taak vervullen.

De opdracht om ouders op een goeie manier toe te leiden naar de hulpverlening is een zeer belangrijke opdracht. Deze situeert zich tussen informatie over de hulpverlening enerzijds en het onthaal in de hulpverlening anderzijds. Het is een taak die zorgzaam moet gebeuren, op maat van de ouders en waar veel aandacht moet worden aan besteed.

- Sommige ouders hebben de ervaring dat deze personen hen wel informeren maar dat ze hen te weinig toeleiden naar de hulpverlening. Ouders hebben vaak meer nodig dan enkel informatie om de stap naar hulpverlening te zetten.
- Een verwijzing naar hulpverlening heeft ook tijd nodig om te sudderen. Men moet ook de tijd geven om een eventuele vraag naar hulpverlening bespreekbaar te maken. Het proces van aanvaarding heeft tijd nodig.
- Men moet luisteren naar de vraag die ouders stellen en naar de vraag achter de vraag, naar de boodschap die wordt gebracht.
- Men moet ook inschatten welke de beperkingen van sommige mensen zijn vb. m.b.t. lezen en schrijven en de ondersteuning die men biedt daaraan aanpassen.
- Het is aan diegene die de informatie geeft om te onderzoeken en aan te voelen welke ondersteuning ouders nodig hebben om de stap naar hulpverlening te zetten. Men moet werken op maat van wat mensen nodig hebben vb. met hen telefoneren, meegaan bij een eerste contact enz...
- Het is ook belangrijk dat de ouders door deze personen goed kunnen geïnformeerd worden over wat ze kunnen verwachten van de diensten naar waar ze toegeleid worden en hoe het onthaal in zijn werk zal gaan. Hiervoor moeten de 'toeleiders' zelf over voldoende en correcte informatie beschikken.

Van de 'toeleiders' verwacht men dat ze deze taak ook echt opnemen. Men verwacht dat ze zelf naar de ouders toestappen en een vertrouwensrelatie met hen opbouwen. Ze moeten beschikken over correcte en duidelijke informatie over de verscheidenheid aan diensten die hulp bieden.

- De personen die de ouders kunnen ondersteunen in hun zoektocht naar hulp zijn bij de ouders niet altijd gekend (vb. vertrouwensleerkracht/zorgteam van de school).
- Ouders voelen aan dat deze mogelijke 'toeleiders' niet steeds de tijd hebben om met hen in gesprek te gaan, men beperkt zich tot de kerntaak, alles moet vlug en efficiënt.
- Ouders stellen zich ook vragen bij het beroepsgeheim van sommige toeleiders vb. leerkrachten.
- Er dient aandacht te worden besteed aan de vorming van de toeleiders. Enerzijds via de basisopleiding (leerkrachten, huisartsen enz..) en anderzijds via nascholing. Hierbij is het van belang dat de toeleiders via rechtstreeks contact de leefwereld van de mensen die hulp vragen leren kennen (vb. mensen die in armoede leven en de betekenis hiervan voor de mensen zelf).
- Ervaringsdeskundigheid wordt bijlange niet genoeg benut!!!
- Ouders vinden het vooral belangrijk dat ervaringsdeskundigen kunnen aanwezig zijn bij een eerste contact met hulpverlening.
- Kunnen er meer stagiaires vanuit de opleiding ervaringsdeskundigen opgenomen worden in de werking van de diensten?

Waardeer zoveel mogelijk de weg die ouders zelf bewandelen naar hulpverlening vanuit persoonlijke contacten en ervaringen van lotgenoten.

Schakel personen in die dicht bij de ouders staan zoals huisartsen, verpleegkundigen K&G, medewerkers van sociale diensten, zorgleerkrachten of coördinatoren, ... bij het verstrekken van informatie aan ouders over de jeugdhulp. Van deze 'toeleiders tot de hulp' wordt verwacht dat zij actief naar de ouders toestappen, een vertrouwensband opbouwen en een ondersteunende toeleiding naar de hulp kunnen verzorgen.

Informatie geven over jeugdhulpverlening is NIET voldoende. Beschouw de opdracht van de toeleiders als een belangrijke taak die voldoende aandacht moet krijgen en uitgebouwd moet worden om een goede toeleiding op maat van elke ouder te kunnen verzorgen.

Benut de ervaring van ervaringsdeskundigen en schakel ze zoveel mogelijk in.

Naast het werk dat 'toeleiders' kunnen doen i.v.m. de toeleiding van ouders naar jeugdhulpverlening, moet algemene informatie over jeugdhulpverlening ook vlot bereikbaar en beschikbaar zijn voor alle ouders.

- Op plaatsen waar ouders regelmatig komen dient deze informatie vrij ter beschikking te zijn. Als mogelijke laagdrempelige informatiepunten voor ouders worden gezien: bibliotheken, diensten voor voedselbedeling, zelfhulpgroepen, ziekenhuizen, Gezinsbond, mutualiteiten, revalidatiecentra, OCMW's, diensten van stad, gemeente en provincie, wijkcentra, vakbonden, opvoedingstelefoon, straathoekwerkers, Teleonthaal, ...
- Binnen de hulpverlening zijn vooral het CAW, de regioverpleegkundigen van K&G, de inloopteams en de CLB's belangrijke diensten voor ouders om hen te informeren over de gepaste jeugdhulp.
- M.b.t. de regiohuizen wordt aangegeven dat deze in landelijke gebieden niet voor iedereen even vlot bereikbaar zijn. M.b.t. de inloopteams wordt opgemerkt dat er maar vijf zijn in Oost-Vlaanderen. M.b.t. de CLB's wordt opgemerkt dat deze vaak voor ouders te hoogdrempelig zijn. Ouders voelen het aan alsof het CLB er in de eerste plaats is voor de school, dan voor de leerlingen en slechts in laatste instantie voor de ouders. Sommige ouders houden de dienst- en hulpverlening ook liever gescheiden vb. school en hulp bij problemen.
- Van deze diensten verwacht men dat ze voldoende laagdrempelig zijn en het eigen aanbod en het aanbod van de andere diensten correct en duidelijk bekend maken aan de ouders. Deze diensten moeten er ook voor zorgen dat alle medewerkers goed geïnformeerd zijn over het mogelijke aanbod aan jeugdhulpverlening. Er moet voldoende aandacht gaan naar het correct en continu informeren van alle medewerkers binnen de dienst.
- Men wil de positieve voorbeelden van de diensten waar ouders goed ondersteund worden bundelen en bekend maken.
- De ouders pleiten voor een 'ouderondersteunende dienst' voor ouders in de jeugdhulpverlening.
- Deze dienst functioneert onafhankelijk van de voorzieningen. De mensen uit deze dienst moeten aan de kant staan van de ouders en de nodige informatie geven over de hulpverlening. Het is een dienst waar ouders terecht kunnen voor alle mogelijke informatie die hun aanbelangt, op het moment dat men daar nood aan heeft. Men verdedigt de belangen van de ouders indien nodig. Men ziet hier eventueel linken met de taak van een opvoedingswinkel.

Zorg er ook voor dat, naast een goede toeleiding, ook algemene informatie over het jeugdhulpaanbod vlot bereikbaar en vrij ter beschikking is van ouders op plaatsen waar ouders regelmatig komen.

De hulpverlenende diensten als CAW, regioverpleegkundigen en CLB's moeten voldoende laagdrempelig zijn naar ouders en het eigen aanbod en het aanbod van de anderen diensten correct en duidelijk bekend maken naar de ouders. Er moet hierbij voldoende aandacht gaan naar het correct en continu informeren van alle medewerkers binnen de dienst.

Een 'ouderondersteunende dienst' kan, als onafhankelijke dienst, deze informatieopdracht naar ouders opnemen.

Hoe kan men het best ouders over jeugdhulp informeren?

Iedereen (elke burger) moet geïnformeerd worden over de bestaande jeugdhulpverlening.

De informatie moet erop gericht zijn het taboe rond jeugdhulpverlening te doorbreken. Kennismaken met het aanbod aan hulpverlening, reeds in het onderwijs, is hierbij een mogelijke weg.

In eerste instantie is algemene, geactualiseerde informatie voor ouders m.b.t. het gehele jeugdhulpaanbod aangewezen. Daarbij dient men in het oog te houden dat alle ouders worden bereikt, ook specifieke doelgroepen zoals anderstalige nieuwkomers, ouders met een handicap... Men moet blijvend informeren: niet alleen op het moment dat ouders een nood aan hulp hebben, en ook niet alleen bij een intake maar ook voor dat ouders hulp nodig hebben en tijdens het hulpverleningsproces.

Informatie moet in klare taal worden gegeven. Gebruik geen afkortingen. Vermijd woorden die hulpverleners gebruiken (vakjargon).



Om 'alle' ouders te informeren over het jeugdhulpaanbod is het noodzakelijk diverse kanalen te benutten en verschillende mogelijkheden tegelijkertijd en continu te voorzien:

- een éénvoudig te bereiken website
- website van stad, gemeenten
- infopalen zoals van stad Gent
- neutrale, laagdrempelige informatiepunten vb. affiches in ziekenhuizen en
- op andere plaatsen, folders in consultatiebureaus, bij huisartsen, via K&G,

via CLB..

- schriftelijke informatie vb. een soort zakboekje van diensten (sociale kaart voor ouders) met informatie specifiek vertaald en geordend naar vragen die ouders zich stellen
- via goed geïnformeerde en minder bevooroordeelde dokters, scholen
- via informatie voor minderjarigen op school (onderdeel van het leerplan)
- een telefoonlijn, met algemeen ingeburgerd telefoonnummer, waar men anoniem terecht kan, zonder financiële kost
- via de laagdrempelige pers, inspelend op de actualiteit
- via (regionale) televisie (infospot, themaprogramma, soaps...) als krachtig medium naar beeldvorming
- infoavonden voor ouders
- opvoedingswinkel
- ...

Om ouders met een meer specifieke vraag naar hulp te informeren kan dit beter op een meer vertrouwelijke wijze gebeuren via:

- persoonlijk contact
- ondersteunende schriftelijke informatie: brochures, folders van voorzieningen
- opendeurdagen in voorzieningen...

Sommige ouders kunnen geïnformeerd worden via infoavonden. Informatie krijgen via persoonlijk contact blijft echter het belangrijkste.

Verspreid enerzijds actief algemene informatie over het jeugdhulpaanbod naar ouders.

Verspreid de informatie over het hulpaanbod anderzijds zeer gericht naar de mensen die ze nodig hebben. Doe dit liefst via persoonlijk contact (via toeleiders, hulpverleners..) en op vertrouwelijke wijze. Hou hierbij rekening met de gevoeligheid van deze vragen.

Zorg ervoor dat de informatie over het hulpaanbod verspreid wordt via veel verschillende kanalen en onder diverse vormen, op maat van diegene voor wie de informatie is bedoeld (begrijpbaar, leesbaar, aantrekkelijk en overzichtelijk).

Zorg voor gratis ter beschikking stellen van informatie.

Welke informatie willen ouders krijgen?

Informatie over jeugdhulpverlening kan best algemeen en specifiek worden voorzien.

Onder algemene informatie wordt verstaan: een gebundeld overzicht van het beschikbare jeugdhulpaanbod (vb. een sociale kaart voor ouders) zodat ouders in staat worden gesteld een keuze te maken. Een dergelijk overzicht vermijdt dat ouders overdonderd worden door een veelheid aan versnipperde informatie (vb. folders per dienst).

Daarnaast is correcte en duidelijke informatie over de werking van specifieke diensten belangrijk (vb. via folders). De diensten dienen zichzelf en hun aanbod duidelijk naar voor te brengen in klare en eenvoudige taal.

Ouders willen direct hun probleem herkennen in het aanbod van de diensten. De informatie moet correct en betrouwbaar zijn. Dit betekent dat de diensten ook doen wat ze in hun informatiebrochures zeggen. Folders dienen die informatie te bevatten waar ouders geïnteresseerd in zijn. Ouders willen vaak ook praktische en concrete informatie over de werking van de diensten en willen ook ingelicht worden over de kostprijs van de diensten.⁹

De doelgroepen voor wie de informatie bedoeld is, kunnen best betrokken worden bij het uitwerken van brochures, folders en andere informatiemateriaal.

Zorg, t.a.v. alle ouders, voor een gebundeld overzicht van het aanbod aan jeugdhulpverlening (sociale kaart voor ouders). Bied informatie over het gehele hulpaanbod, niet enkel het eigen aanbod.

Zorg ervoor dat elke dienst het eigen aanbod duidelijk, concreet en betrouwbaar bekend maakt naar ouders die het aanbelangen.

Betrek de doelgroepen bij de uitwerking van een communicatiebeleid naar ouders.

Aanvullende bronnen:

Recht op een goed gezinsleven. Beweging van mensen met een laag inkomen en kinderen Oostende. 2004.

Dossier Van klager tot drager. Over het participatieproces en de hulpverlening. Vzw Recht-op, Werking Schijnpoort-Dam

Ouders over de hulpverlening in de Bijzondere Jeugdbijstand. Teksten oudergroepen ROPPOV.

⁹ Hierop wordt dieper ingegaan in het volgende advies m.b.t. onthaal en instap in de hulpverlening. Voor meer gedetailleerde informatie hierover verwijzen we naar 'Bemerkingen omtrent onthaalbrochures' Oudergroep Roppov Gent 2004.

2.2.2. Instap in de jeugdhulp



2.2.1.1. Instap in de jeugdhulp minderjarigen

Onthaal van de minderjarige

- Zorg ervoor dat onthaaldiensten goed bereikbaar zijn: fysisch vlot bereikbaar (kinderen en tieners zijn minder mobiel), ruime openingsuren (ook open over de middag en na schooltijd), op verschillende manieren aanspreekbaar (telefonisch, mail, chatbox, face-to-face,...)
- Wees je ervan bewust dat het voor minderjarigen niet evident is om een hulpvraag te stellen, dit kan namelijk een stigmatiserend effect hebben. Hou hier rekening mee in de bekendmaking van het aanbod en de communicatie naar minderjarigen, communiceer bijvoorbeeld regelmatig, zorg voor info en advies, bekendmaking vanuit het minst zware probleem,...
- Onthaal moet heel flexibel en toegankelijk zijn. Onthaalmedewerkers werken vanuit een participatieve basishouding en zijn aanwezig op de plaatsen waar kinderen en jongeren bewegen.
- Zorg ervoor dat de minderjarigen het gezicht kennen van de mensen die het onthaal bieden.
- Laat het kind/de jongere niet wachten en onthaal hem/haar in een jeugdriendelijke omgeving. Zorg voor privacy en een vertrouwelijke sfeer.
- Spreek in begrijpbare taal (indien nodig anderstalig) en stem het taalgebruik af op de leefwereld van het (jonge) kind/de jongere.
- Voor minderjarigen is de werkwijze van hulpverlening vaak een totale cultuuromslag, ze komen gewoonlijk met heel laagdrempelige werkvormen in contact. Wees je ervan bewust dat intakes, administratieve regelingen,... voor minderjarigen niet evident zijn.
- Geef aan de minderjarige correcte en juist gedoseerde informatie, zodat hij/zij weet wat hij kan verwachten en wat zijn rechten zijn.

Verhelderen van de vraag van de minderjarige

- De minderjarige komt niet steeds uit zichzelf, maar wordt soms door derden gestuurd. Soms wordt vanuit de omgeving nogal wat druk gezet. Luister daarom goed naar het verhaal en de vraag van het kind/de jongere. Neem hiervoor voldoende tijd en probeer niet alle elementen van de situatie in één keer te achterhalen.
- Wek vertrouwen o.a. door een kind/jongere zelf te laten beslissen welke delen van zijn verhaal hij vertelt en welke niet.
- Luisteren is soms al voldoende. Het is niet altijd nodig om verdere stappen te zetten. Respecteer hierin het tempo en de vraag van de minderjarige.
- Vertrek vanuit de leefwereld van het kind/de jongere.
- Gebruik een methodiek aangepast aan het ontwikkelingsniveau van de minderjarige.
- Hou rekening met de context van het gezin, de gemeenschap, de cultuur bij het verhelderen van de vraag.
- Verken de omgeving van de minderjarige: op wie kan hij/zij steunen?
- Ouders zijn een belangrijke partner voor kinderen en jongeren. Heb er echter oog voor dat kinderen en jongeren het minst gemakkelijk vertellen over situaties die te maken hebben met hun ouders.
- Maak samen met de minderjarige de vraag concreet: van een uitgesponnen verhaal komen tot de kern van het probleem. Zoek naar de vraagstelling van de jongere zelf.
- Hou in het oog of de minderjarige voldoende de realiteit voor ogen heeft, zijn de verwachtingen realistisch?
- Geef aan hoe er omgegaan wordt met de informatie die de minderjarige aanbrengt.
- Hou rekening met een aantal gesprekstechnische aandachtspunten.



Gesprekstechnische aandachtspunten:

- Geef aan dat je begrijpt dat het niet evident is voor het kind/jongere om in gesprek te gaan.
- Vul geen zaken voor kinderen/jongeren in, laat hen zelf zeggen waar ze mee zitten.
- Laat de minderjarige uitspreken en val hem/haar niet in de rede.
- Evalueer de antwoorden niet.
- Hou op met doorvragen als je merkt dat hij/zij het vervelend begint te vinden.
- Stel open vragen en geen suggestieve/gesloten vragen. Hou er rekening mee dat kinderen, maar ook jongeren vaak sociaal wenselijke antwoorden geven.
- Vat regelmatig samen en check of je de minderjarige juist begrepen hebt, of de informatie juist is overgekomen, of het dat is wat hij/zij bedoelt.
- Let op met het interpreteren van de gegevens. De betekenis die volwassenen aan gebeurtenissen geven, is niet altijd gelijklopend met de betekenis voor minderjarigen.
- Geef aan waarom je notities maakt. Dit kan controlerend en bedreigend overkomen, maar kan ook een uiting zijn van betrokkenheid op het verhaal van de minderjarige. Luister eerst en schrijf daarna in overleg met het kind/de jongere de essentie op.

Verhelderen van het aanbod

- Zorg dat je als onthaalmedewerker een voldoende breed en juist zicht hebt op het aanbod vanuit de sociale kaart.
- Creëer duidelijkheid rond wat men kan verwachten. Schets een realistisch beeld en benoem de consequenties van de keuzemogelijkheden.
- Geef aan dat je samen op zoek gaat naar een oplossing i.p.v. de verwachting te scheppen dat er een pasklare oplossing zal zijn.
- Licht het aanbod toe in een persoonlijk gesprek, eventueel aangevuld met brochures en folders en stel het voor in de taal van het kind/de jongere.
- Geef informatie die bruikbaar is en doseer de informatie. Geef die informatie ook zonder dat kinderen/jongeren daar expliciet om vragen.
- Zorg ervoor dat de minderjarige de gekregen informatie kan nalezen in een verstaanbare folder of brochure.
- Geef concrete informatie over het hulpaanbod: interne werking, procedures, kostprijs, duur van de hulp, wat wordt met 'begeleiding' bedoeld, ...
- Probeer te weten hoe kinderen/jongeren die zelf hulp gekregen hebben, een hulpverleningsvorm ervaren en betrek ze in de opmaak van het informatief en verduidelikend materiaal over het hulpaanbod.

Een voorstel van hulpverlening doen

- Minderjarigen verwachten vooral een engagement van de hulpverlener/begeleider, in de tweede plaats verwachten ze een concrete oplossing.
- Stel de minst ingrijpende oplossing eerst voor.
- Weeg verschillende voorstellen samen af. Is het voorstel realistisch en haalbaar voor de minderjarige?
- Hou rekening met het tempo van het kind/de jongere. Geef hen de tijd om na te denken over het voorstel.
- Geef aan dat het kind/de jongere zelf de keuze maakt (informed consent) om al dan niet op het hulpverleningsvoorstel in te gaan. Maar benadruk ook dat als hij/zij op het voorstel ingaat, dat ook een engagement vraagt en niet vrijblijvend is. (Gemotiveerd is niet gelijk aan gepushed.)

Dispatching: doorverwijzing naar de juiste dienst

- Verwijs met zorg naar een andere dienst/hulpverlener. Dit is voor minderjarigen geen evidente stap, het is vaak het punt waarop ze afhaken.
- Geef aan dat het mogelijk is dat het kind/de jongere zijn verhaal nog een keer zal moeten doen.
- Geef correcte en concrete informatie over de dienst waarnaar men doorverwijst.
- Leg de procedures goed uit (wachtijden, nodige papieren, vormen van intake,...)
- Leg als onthaalmedewerker bij de doorverwijzing indien nodig, en in samenspraak met het kind/de jongere, zelf contact met de dienst waarnaar doorverwezen wordt of ga met de minderjarige mee op de eerste afspraak met de nieuwe dienst. Probeer eerst in te schatten wat de minderjarige zelf kan opnemen, er moeten geen zaken overgenomen worden als dat niet nodig is.
- Geef aan wie de minderjarige verder zal begeleiden. Spreek de contactpersoon in de dienst hiervoor aan.
- Geef als onthaalmedewerker je contactgegevens mee, en geef aan dat het kind/de jongere na de doorverwijzing altijd opnieuw contact kan opnemen.
- Koppel, indien de minderjarige daarmee akkoord gaat, altijd terug naar de (vertrouwens)persoon die de minderjarige naar de onthaaldienst heeft toegeleid.

2.2.1.2. Instap in de jeugdhulp naar ouders

Onthaal van de ouders

Als ouders (willen) aankloppen bij de hulpverlening, waar moeten 'onthaaldiensten' dan op letten bij een eerste onthaal?

- Ouders kloppen maar aan bij de hulpverlening als ze het echt niet meer zien zitten. Dan zijn de mensen ook erg kwetsbaar. Hulpverleners moeten zich hier goed van bewust zijn. Hulpverleners moeten erkenning geven voor wat een vraag naar hulp betekent voor ouders.
- Voor sommige ouders is dit een eerste stap naar het uit handen geven van de opvoeding van hun kind!
- Sommige ouders geven aan dat ze niet geloofd worden in hun verhaal bij hun eerste contact met hulpverlening. Ouders moeten au sérieux genomen worden in de inschatting van het probleem.
- In een eerste gesprek is het eveneens van belang dat het niet voorgesteld wordt alsof hulpverleners de zaken kunnen oplossen in enkele maanden tijd, daar waar ouders vaak al een hele tijd van alles probeerden.
- Het onthaal moet laagdrempelig zijn, qua uren vlot bereikbaar en in de nabijheid zijn (fysiek vlot bereikbaar).
- Heldere en duidelijke informatie moet beschikbaar zijn. Samen de informatie doornemen, nagaan of de vragen van de ouders hierin een antwoord kunnen vinden, of alles begrepen werd. Belangrijke informatie is: een realistisch beeld over wat te verwachten valt, waar je terecht kunt voor bijkomende vragen, je rechten en plichten.
- Onder het onthaal verstaan ouders ook hoe ze worden ontvangen bij het intakegesprek. Ouders moeten zich ook welkom voelen zoals kunnen neerzitten, ...We kunnen niet genoeg benadrukken hoe belangrijk het is dat deze gesprekken in alle sereniteit gebeuren. Er moet voldoende privacy voorzien zijn bij een eerste onthaal bijvoorbeeld door de ruimte goed in te richten.
- Moeten de cliënten opgevolgd worden na een eerste contact? Is het aan de mensen zelf het initiatief te nemen om terug te komen of moet de hulpverlener de inspanning doen om de mensen op te volgen? De hulpverlener moet hiervoor oog hebben in elke situatie en inschatten hoe men best handelt.
- In het geval van allochtone ouders is het belangrijk dat hulpverleners zich bewust zijn van het feit dat er mogelijks meer afstand en wantrouwen aanwezig is aan beide kanten, zich bewust zijn van mogelijke vooroordelen die hij/zij heeft t.o.v. het opvoedingsmodel van de allochtone cliënt. Hier moet voorkomen worden dat er een waardeoordeel wordt gevormd op basis van vooroordelen of generalisering. Men dient voldoende tijd te nemen voor kennismaking en opbouw van een vertrouwensband. Hulpverleners dienen te beschikken over cultuurgevoeligheid.
- Het is belangrijk mogelijkheden te voorzien voor het aanstellen van een tolk. Ouders moeten ook hier vat op hebben en mee mogen beslissen. Dit kan belangrijk zijn in het geval van etnische groepen waar historische conflicten het vertrouwen in een tolk kunnen verhinderen (vb. Russen – Tsjetsjenen).

Verhelderen van de vraag van de ouders

Welke zijn belangrijke aandachtspunten bij het beluisteren en verduidelijken van de (hulp)vraag van ouders?

- Een hulpvraag is een vraag naar 'samenwerken' rond de zorg voor een kind.
- Wat ouders en hulpverleners verbindt, is de zorg voor het kind. De hulpvraag is dus een vraag naar 'samenwerken' rond die zorg, niet naar 'heropvoeding' van de ouders.
- Bij een vraag naar hulp is het belangrijk dat de ervaring van de ouders ingebracht wordt en op zijn waarde geschat. Ouders kennen het kind, weten ook wat ze al probeerden om te verhelpen aan het probleem. Voorzie de mogelijkheid om de ouders te laten vertellen wat ze zelf al probeerden, wat ouders weten dat niet werkt in de aanpak van het kind, de jongere.
- Hulpverleners moeten goed luisteren. Ze moeten proberen aanvoelen wat de echte vraag van de ouders is. Normaal wordt de vraag niet direct gesteld omdat men meestal niet weet hoe er aan te beginnen. Ze moeten het probleem van ouders goed proberen te begrijpen en hen helpen het goed te formuleren. Ze moeten er de echte vraag uithalen. De hulpverlener heeft een heel andere kijk op de situatie. Het is goed om te proberen te begrijpen hoe de hulpvrager de situatie beleeft om de vraag voldoende te begrijpen.

- De hulpverlener mag niet te snel overnemen en zelf invullen. Zorg dat de vraag van de ouders goed gehoord wordt en weergegeven wordt, zoals door hen ingebracht wordt. Hiervoor moet de hulpverlener over de juiste vaardigheden beschikken.
- Aftoetsen of de ouders in hun vraag juist zijn begrepen wordt nog belangrijker bij mensen die anderstalig zijn. Ook hier zijn tolken en aangepast taalgebruik aangewezen.
- Soms worden er testen afgenomen van het kind. Er worden gesprekken gevoerd met de jongere en de ouders. Op basis van deze zaken worden beslissingen genomen. Ouders hebben vaak het gevoel dat deze beslissingen 'over het hoofd' genomen worden. Er wordt niet mét ouders maar naast ouders gepraat. Dan is er te weinig erkenning voor de inzichten van ouders.
- En ook al lopen de meningen niet gelijk, ouders hebben het recht mee te denken en mee te praten als het over de kinderen gaat.
- Men heeft de ervaring dat er heel vlug conclusies getrokken worden en hulpverleners de neiging hebben zich hieraan vast te houden ook al kent men de jongere en de ouders nog maar pas. Er wordt vlug naar verklaringen gezocht die dan een geheel moeten vormen, alles wordt in die verklaring ingepast...ongeacht wat ouders daarover zeggen.
 - zoek niet te vlug naar oplossingen, zeker niet van bij een eerste kennismaking.
 - aanhoor de vraag zonder te klasseren, zonder direct verklaringen te willen geven.
 - geef de mogelijkheid zich akkoord te verklaren met interpretaties, meningen, beslissingen.
- Als er een verslag gemaakt wordt van dit eerste gesprek, en zéker als dit naar buiten gaat, moet men ouders de mogelijkheid geven om:
 - fouten te corrigeren
 - aanvullingen te maken
 - hun versie van de feiten te geven
 - het verslag na te lezen en aan te vullen
- Hulpverleners moeten voldoende tijd nemen voor dit proces.
- Hulpverleners moeten ervoor zorgen dat de mensen niet telkens opnieuw hun (moeilijk) verhaal moeten doen. Ouders ervaren het als een belasting om steeds opnieuw hun verhaal te moeten doen.

Verhelderen van het aanbod voor ouders

Waarop moet gelet worden bij het informeren van ouders over het bestaande hulpaanbod? Wat willen de ouders weten over het aanbod aan hulpverlening?

- Wanneer ouders een vraag hebben gesteld, hebben ze zelf al gezocht naar alle mogelijke oplossingen. Het is belangrijk dat er met de zelf gezochte oplossingen rekening wordt gehouden. Denk niet in de plaats van de ouders maar overleg met hen, ook al is dat moeilijker soms omwille van de doorstane emoties.
- Men moet eerlijke en correcte informatie geven over welk hulpaanbod er voor handen is in begrijpelijke taal. Men mag geen onrealistische verwachtingen creëren vb. oplossingen vinden op zes maand, waar ouders al jaren proberen.
- Leg in duidelijke taal uit wat we kunnen verwachten van het aanbod van hulp.
- Er moet rekening worden gehouden met het tempo van de ouders. Vaak zijn ouders nog niet toe aan een (ander) hulpaanbod en aan verwijzing. Het is hierbij belangrijk om eerst naar het voorstel van de ouders zelf te luisteren en ouders hun eigen grenzen hierin te laten aangeven en deze respecteren.

Een voorstel van hulpverlening doen aan ouders

Waarop moet men letten bij het maken of voorstellen van een keuze uit het hulpaanbod (hulpverleningsvoorstel) rekening houdend met de specifieke vraag van de ouders?

- Als het aanbod duidelijk is kan er worden gekeken welke hulp het best bij ons past. Dit kan maar indien er geluisterd werd. Door overleg kan er gekeken worden naar de oplossingen die wij al hebben uitgedacht en de oplossingen die er voor handen zijn. Maak ook duidelijk wat de beperkingen zijn binnen de hulpverlening zodat er geen misverstanden optreden.
- Ouders laten mee onderhandelen én mee beslissen!

- Het is belangrijk dat zorgvuldig besproken wordt welke impact de keuze voor een bepaald hulpaanbod kan/zal hebben op het gezin (vb. een plaatsing): op de ouders, de jongere, broers en zussen.
- De hulp die voorgesteld wordt moet bereikbaar en beschikbaar zijn.
- Als er administratieve handelingen nodig zijn om een hulpaanbod bereikbaar te maken moeten ouders hierover goed geïnformeerd worden vb. registratie op centrale wachtlijst.
- Het is ook belangrijk dat hulpverleners ergens kunnen signaleren dat een bepaald aanbod dat ouders vragen niet beschikbaar is. Deze signalen moeten ergens kunnen opgevangen worden zodat het aanbod aan de vraag kan worden aangepast. Soms moet de reglementering hiervoor flexibeler worden.

Dispatching: doorverwijzing naar de juiste dienst

Waar moet men op letten als men ouders doorverwijst?

- Het is belangrijk dat hulpverleners de tijd nemen om ouders goed voor te bereiden op een doorverwijzing.
- ‘De juiste datum weten wanneer een kind zal geplaatst worden is heel belangrijk opdat ouders en kinderen de tijd krijgen zich voor te bereiden.’
- Heldere en duidelijke informatie over de dienst waarnaar men verwijst én over de werkwijze van de dienst moet beschikbaar zijn vooraleer ouders een eerste contact leggen met de dienst of voorziening. Samen de informatie doornemen, nagaan of de vragen van de ouders hierin een antwoord kunnen vinden, of alles begrepen werd.
- Indien de informatie niet beschikbaar is, is het belangrijk de ouders te ondersteunen in een eerste contact zodat ze de informatie krijgen die voor hen belangrijk is.
- Belangrijke informatie is: een realistisch beeld over wat te verwachten valt en wat van de ouders verwacht wordt, informatie over op welke manier de band met de ouders een plaats krijgt, op welke manier met de ouders wordt samengewerkt, waar je terecht kunt voor bijkomende vragen, je rechten en plichten,...

‘Bij een doorverwijzing krijgen de ouders meestal geen informatie op voorhand. Ze weten bitter weinig van de dienst alvorens ze daar op bezoek gaan. Toch is het meestal zo dat de dienst wel al uitgebreid geïnformeerd werd. ‘Je dossier gaat je voor’. Je krijgt als ouder niet de kans eerst je verhaal te doen. De hulpverleners hebben het dossier reeds gelezen en wellicht hun oordeel al gemaakt. Bovendien weet je als ouder niet wat in dat dossier staat. Hulpverleners gaan dan voort op interpretaties van de vorige hulpverlener.’

- Bij verwijzing van allochtone ouders dient nagegaan te worden of de taal en/of cultuurbarrière ook kan genomen worden in de organisatie waarnaar wordt doorverwezen.
- Eén plaats, een onafhankelijke dienst die ouders duidelijk en juist informeert zou een pluspunt zijn.

‘Inspraak bij doorverwijzing is moeilijk wanneer er geen keuze is maar enkel wachtlijsten. Noch de ouders, noch de consultant kunnen hierover een gesprek voeren. Ze moeten al blij zijn dat er ergens plaats is. ‘De instelling kan wel een kind weigeren op basis van bijvoorbeeld een ziekte. Maar als ouder heb je geen keuze. Je hebt niet de keuze het leven met het kind te weigeren, noch het leven met de ziekte.’

Over uitwisselen van informatie en verslaggeving

- ‘Wanneer een dossier doorgegeven wordt naar een dienst, weet men niet welke informatie deze bevat. Indien ouders een recht tot aanvulling zouden hebben, is er meer garantie dat ook hun visie opgenomen is in het dossier. Ouders moeten ook weten op welke manier hun situatie voorgesteld wordt. Dit kan doordat de formulering nagevraagd wordt bij de ouders of door een apart luik dat door de ouders ingebracht wordt (zoals bij een politie p.v.).
- Ouders willen open en duidelijk geïnformeerd worden over de verslaggeving: over de inhoud van een verslag, voor wie het verslag bestemd is, wat er mee gebeurt naar de toekomst (basis voor belangrijke beslissingen of niet?), hoe lang deze bewaard worden...
- Bij voorkeur wordt, via overleg, het verslag samen opgemaakt. Ook al verkiezen ouders dit niet, deze mogelijkheid aanbieden creëert op zijn minst de gelegenheid tot samenwerking. Er moet een principieel recht op aanvullingen in het verslag zijn.

'Alle ouders zijn het er mee eens dat het dossier op het Comité Bijzondere Jeugdbijstand (CBJ) open moet zijn voor inzage en dat de consultants de ouders hierop moeten wijzen.'

- Als ouder mag je ook weten welke informatie reeds doorgegeven is. Men vindt het essentieel dat deze informatie bij de ouders nogmaals bevraagd wordt, of ze wel klopt en nog actueel is.
- Men dient ook selectief te zijn bij het doorgeven van informatie: onderscheid tussen need to know en nice to know.

2.2.2. Coördineren en afstemmen van de jeugdhulp

2.2.2.1. Coördineren en afstemmen van de jeugdhulp volgens minderjarigen

Coördinatie en continuïteit van het hulpaanbod

In het kader van hulpcoördinatie vindt de reflectiegroep initiatieven zoals bepaalde vormen van trajectbegeleiding (een vertrouwenspersoon die het hele traject van het hulpverleningsproces beschikbaar is voor de minderjarige) meer aangewezen dan de focus te leggen op overleg tussen de betrokken hulpverleners over en met de cliënt. De reflectiegroep vraagt dus om, naast hulpcoördinatie, vooral oog te hebben voor een volledig proces dat kan worden afgelegd met de minderjarigen. Hierbij zijn functies als advocacy (het opkomen voor de jongere ten aanzien van bepaalde dienstverlening), empowerment (het versterken van de minderjarige op verschillende levensgebieden) of outreaching (de minderjarige 'vinden' waar hij of zij zich beweegt, in zijn of haar leefwereld), minstens even belangrijke functies om continuïteit van hulp aan minderjarigen te garanderen. (Hierbij kunnen we verwijzen naar een aantal heel interessante werken rond de methodiek trajectbegeleiding.)

Wat betreft de continuïteit van de hulp, adviseert de reflectiegroep minderjarigen het volgende:

Betrek toeleiders die een vertrouwensrelatie hebben met de minderjarige bij het afsluiten van de hulp, zij kunnen de minderjarige in eigen omgeving verder ondersteunen. Betrek deze toeleiders ook bij de overgang van de ene naar de andere hulpvorm, zij kunnen de rode draad zijn voor de minderjarige tijdens zijn hulpverleningsproces.

Indien er een andere hulpvorm wordt ingeschakeld, besteed dan veel zorg aan de overgang van de ene hulpvorm naar de andere. Dit is een moment waarop veel minderjarigen afhaken. Maak goede afspraken met de dienst die verdere hulp biedt en betrek de minderjarige hierbij. Zorg dat deze overgang 'naadloos' verloopt.

Besteed voldoende aanbod aan het afsluiten van de hulp. Voorzie een uitlooperperiode waarin men aandacht besteedt aan de eigen krachten van de minderjarige en zijn omgeving.

- Bespreek op wie uit de omgeving het kind/de jongere kan terugvallen als het dreigt fout te lopen.
- Verduidelijk de mogelijkheden van de hulpverlening als er opnieuw problemen zouden rijzen. Elke hulpvorm zou nazorg moeten kunnen bieden.
- Geef aan wie het kind/de jongere best contacteert en wat men van de hulpverleners (nog) kan verwachten.
- Geef belangrijke gegevens mee op papier (namen van contactpersonen, telefoonnummers,...)
- Organiseer een formeel afrondend gesprek en bied een (niet dwingende) mogelijkheid tot een terugblikmoment na enige tijd.

Concept niet-anoniem cliëntoverleg netwerk RTJ Meetjesland

Toelichting

Het cliëntoverleg is een forum waar hulpverleners en cliënt, in onderling overleg en onder het professioneel voorzitterschap van een onafhankelijke casemanager, hulp rond een gezin coördineren, afstemmen en de continuïteit ervan bewaken.

Hierbij wordt uitgegaan van de hulpvraag of –behoefte van de cliënt(en) en staat de betrokkenheid van cliënt(en) centraal.

We proberen een kwaliteitsvolle hulpverlening te realiseren door tot ‘een gedeelde visie met betrekking tot de te verlenen hulp’ te komen en/of door het opstellen van een gedeeld handelingsplan, inclusief het maken van afspraken en de uitvoering ervan.

Cliëntoverleg kan van nut zijn in elke fase van het hulpverleningsproces (vraagverheldering, vervolledigen van een diagnostisch beeld, opmaken van een hulpverleningsplan ...).

De betrokkenheid van cliënten staat centraal in het overleg. Er wordt uitgegaan van hun hulpvraag of –behoefte. Cliënten worden gemotiveerd om aanwezig te zijn en worden ondersteund tijdens het overleg. Het overleg wordt met hen voorbereid. Met hen wordt afgesproken wie wordt uitgenodigd. Een bijstandspersoon kan minderjarigen bijstaan. Ouders kunnen, na overleg, worden bijgestaan door een vertrouwenspersoon¹⁰.

De plaats van dit soort cliëntoverleg in het geheel van IJH

- De reflectiegroep ziet het organiseren van cliëntoverleg niet als prioriteit om middelen in te investeren ter verbetering van de jeugdhulp. Het verhogen van de toegankelijkheid van de hulp en het bereiken van restgroepen mag hierdoor zeker niet in het gedrang komen. De reflectiegroep adviseert het oprichten van een onafhankelijke Oost-Vlaamse ondersteuningsdienst. Daar kunnen dan middelen worden vrijgemaakt om in te staan zowel voor het systeem van onafhankelijke casemanagers, als voor supervisieopdrachten, coaching en vorming van hulpverleners m.b.t. participatief werken.
- Er zijn reeds heel wat diensten die cliëntoverleg als vorm van hulpcoördinatie bieden in hun reguliere werking (vb. trajectbegeleiding vzw Jong, Vzw De Werf, Inloopteam Kind en Gezin, CLB, Comité Bijzondere Jeugdzorg, Vertrouwenscentrum Kindermishandeling,...) Schakel pas een onafhankelijke casemanager in als geen enkele van de betrokken diensten de hulpcoördinatie kan opnemen en als bilaterale communicatie tussen hulpverleners geen oplossing kan bieden.
- Overleg en het organiseren van afstemming tussen verschillende hulpverleners in een specifieke cliëntsituatie zou inherent moeten zijn aan de hulpverlening. Elke dienst heeft hiertoe het mandaat en elke dienst zou moeten in staat zijn om dit op een kwaliteitsvolle manier te organiseren.
- Bij het afstemmen van de hulpverlening is het voor minderjarigen vooral van belang dat er één vertrouwensfiguur is die het hele traject aanwezig is, eerder dan eenmalig een hulpcoördinatiesprek te organiseren.

Niet- anoniem - cliëntoverleg

Als er toch dergelijk overleg zou doorgaan, adviseert de reflectiegroep minderjarigen om rekening te houden met de hieronder vermelde aanbevelingen.

Minderjarigen voelen zich ernstig genomen als er een goed gemeenschappelijk overleg is en ervaren zo dat de hulpverlening op een goede manier bezig is.

Vraag (en krijg) de toestemming van de minderjarige voordat er overleg over zijn/haar situatie plaats vindt en/of persoonlijke gegevens uitgewisseld worden. Overleg nooit over een cliënt zonder dat hij/zij er van weet.

Bespreek met de minderjarige of hij zelf wil aanwezig zijn of zich wil laten ondersteunen en/of vertegenwoordigen.

¹⁰ Idem voetnoot 2

Beschouw de minderjarige als een volwaardige en evenwaardige gesprekspartner tijdens het overleg. Zijn belang is evenwaardig aan dat van zijn ouders en dat van de hulpverlening.

Geef aan dat de minderjarige recht heeft op een bijstandspersoon. Garandeer dat er op elk gesprek iemand is die expliciet het perspectief van de minderjarige inneemt en het belang van de minderjarige verdedigt (naast dat van ouders en hulpverleners). Dit kan de minderjarige zelf zijn, (samen met) zijn bijstandspersoon of een betrokken hulpverlener. Zorg ervoor dat dit ook zo is voor niet-mondige kinderen.

Het feit dat alle deelnemers aan dit overleg zich moeten kunnen beroepen op het beroepsgeheim beperkt voor de minderjarige de keuze van wie op het overleg kan aanwezig zijn. Als de minderjarige wel de volledige keuzevrijheid heeft, zou hij kunnen vragen om bv. ook politie, een buurman,... aan het gesprek te laten deelnemen. In dat geval zouden deze deelnemers moeten gebonden zijn aan een ad hoc geheimhoudingsplicht m.b.t. het overleg. Dit vraagt een aangepaste logistieke regeling.

Zorg ervoor dat de minderjarige goed op het gesprek is voorbereid. Bespreek het doel en het verloop van het cliëntoverleg. Zorg ervoor dat de doelstellingen van het overleg duidelijk zijn, goed overwogen en besproken met de minderjarige. Bewaak dat het overleg doelgericht verloopt. Zorg ervoor dat één persoon, bij voorkeur een vertrouwenspersoon, de communicatie met de minderjarige voert vanbij de voorbereiding van het overleg tot en met de toelichting bij het verslag van het overleg. Deze persoon betreft de bijstandspersoon van de minderjarige bij elk contact.

Geef aan dat de minderjarige het recht heeft om aanvullingen of wijzigingen in het verslag aan te brengen, alvorens het naar de andere aanwezigen wordt doorgestuurd.

Beperk de aanwezigen op het overleg tot mensen die aan het werk zijn met het kind/de jongere of eventueel betrokken zullen worden.

Zorg dat het overleg begrijpbaar is voor de minderjarige, hou rekening met zijn tempo, wees eerlijk.

Zorg dat de rol van de onafhankelijke casemanager duidelijk is voor de minderjarige. Leg goed uit dat deze geen inhoudelijke inspraak heeft, maar enkel het proces in goede banen leidt.

Zorg ervoor dat tijdens het casusoverleg ook de positieve punten aan bod komen: zowel de positieve elementen binnen de hulpverlening als de competenties en sterktes van de minderjarige. Benadruk in het opvolgingsgesprek het bereikte positief effect.

Zorg er als betrokken hulpverlener voor dat je het op het overleg afgesproken engagement daadwerkelijk opneemt.

Zorg ervoor dat er een concrete oplossing geboden wordt aan elke minderjarige (en zijn gezin). Garandeer dat het resultaat een zo goed mogelijk afgestemd hulpverleningsplan is.

Stel een deontologische code op m.b.t. het uitwisselen van informatie en het organiseren van overleg en werk in een gedeeld beroepsgeheim.

Evalueer na één jaar werken vanuit cliëntperspectief zowel het effect van deze vorm van casusoverleg (wat heeft het casusoverleg voor de minderjarige concreet opgeleverd?), als de tevredenheid van de minderjarige met de manier waarop het gesprek verlopen is.

Afstemmen van het aanbod op de hulpvraag



Het gaat er eigenlijk om meer vraaggericht te gaan werken i.p.v. aanbodgericht. Dit wil zeggen dat hulpverleners vertrekken vanuit de vraag van de minderjarige om op zoek te gaan met welke hulp deze persoon het best geholpen kan worden. Het gebeurt echter nog te veel dat men vertrekt vanuit het aanbod, wat is er beschikbaar?

Het is ook belangrijk om voeling te hebben met en een zicht te hebben op vragen van verschillende minderjarigen, ook minderjarigen die nu nog niet bereikt worden door de hulpverlening, maar wel met hulpvragen zitten.

We zijn er ons van bewust dat dit een moeilijk thema is, maar dit neemt niet weg dat we onderstaande adviezen toch willen vermelden. De adviezen gaan specifiek op zowel voor voorzieningen als voor de Vlaamse overheid.

- Zorg ervoor dat een kind/jongere verschillende vormen van hulp gecombineerd kan krijgen, vanuit verschillende sectoren en vanuit verschillende werkvormen tegelijk.
- Zorg ervoor dat de hulp als het kind 18 jaar wordt, niet bruusk moet stoppen. Zorg voor een naadloze overgang.
- Garandeer dat ook kinderen/jongeren die moeilijk te begeleiden zijn, hulp krijgen. Zorg ervoor dat ze niet van de ene naar de andere dienst worden doorverwezen, neem (gezamenlijk) je verantwoordelijkheid op.
- Werk de wachtlijsten weg, zodat er een snel en gepast antwoord kan komen op de hulpvraag van de minderjarigen.
- Creëer aanbod voor -18-jarigen met een beperkt sociaal netwerk die zelfstandig willen gaan wonen.
- Zorg ervoor dat het kind/de jongere hulp kan krijgen dicht bij zijn woonplaats (regionale spreiding).

2.2.2.2. Coördineren en afstemmen van de jeugdhulp volgens ouders

Concept niet-anoniem cliëntoverleg netwerk RTJ Meetjesland

Ter inleiding : Waar hulpverleners zich best goed van bewust zijn...

Ook al is de samenstelling en aanpak van een 'cliëntoverleg' heel goed voorbereid (cliënt met cliëntondersteuner enz...) dan nog zit de cliënt in een andere positie dan professionelen, vermits over de hulp voor zijn of haar gezin gesproken wordt. Een aspect van het leven van de cliënt(en) is onderwerp van gesprek. Hun handelen en soms falen wordt bij wijze van spreken onder een vergrootglas gelegd.

Afhankelijk van de aard van de hulpvraag (handicap, CLB, BJB) zal de gevoeligheid m.b.t. het onderwerp (bv. aanpak van de opvoeding van zijn kinderen – dus ook opvoedingswaarden) verschillen. De waarden, de opvoeding, het verleden, de toekomstdromen, al deze aspecten zitten voor de ouders verweven met hun kind en met de vragen rond hun kind. Beslissingen, oordelen, conclusies, zullen dan ook een impact hebben op hun leven, niet op het leven van de hulpverlener of gespreksleider.

Het zijn dan ook de cliënten die zichzelf bloot geven en niet de hulpverleners. Cliënt(en) staan per definitie meer in de kijker. De hulpverleners dienen zich niet in hun persoonlijk (be)leven te tonen, worden niet aangesproken op het vertrouwen dat zij stellen in de andere aanwezigen, kunnen een formele houding aannemen, kunnen zich begrenzen. Het welbevinden van de hulpverleners staat of valt niet met het slagen van het overleg....

Een overleg organiseren mag niet gezien worden als een routinematige zaak. Men dient stil te staan bij wat het voor deze betrokken ouders betekent om met een groep van hulpverleners in overleg te gaan. Men dient zorgvuldig op voorhand af te wegen welke de meerwaarde is van een overleg. Er dient met de grootst mogelijk zorg te worden omgegaan met cliënten voor, tijdens en na een overleg.

Hoe kijken ouders aan tegen cliëntoverleg?

Ouders verwachten van hulpverleners, die samen in een gezin betrokken zijn, dat ze goed samenwerken en de opdracht opnemen om de hulp aan het gezin op elkaar af te stemmen. Als overleg ondersteunend is voor de samenwerking, zijn veel ouders vragende partij naar een overleg met (alle) betrokken hulpverleners in een gezin.

Bij voorkeur vindt er niet enkel een overleg plaats wanneer de problemen al erg complex geworden zijn vb. door meningsverschillen tussen ouders en hulpverleners of tussen hulpverleners. Ouders vragen dat hulpverleners mee de verantwoordelijkheid op nemen in complexe, moeilijke situaties. Ouders vinden dat er overleg moet kunnen georganiseerd worden wanneer zijzelf of de betrokken hulpverleners dit nodig vinden.

Ouders vragen dat het overleg op een kwaliteitsvolle wijze verloopt. Voor ouders betekent dat in de eerste plaats dat er gewerkt wordt vanuit een participatieve basishouding.¹¹ Een houding bij de hulpverleners van respect, oprechte betrokkenheid en bereidheid om in dialoog te gaan met ouders namelijk

- de ouders en minderjarigen staan centraal in het overleg
- de ouders staan als partners naast de hulpverleners
- alle deelnemers aan het overleg (ook de ouders en minderjarigen) denken vanuit een gelijkwaardige positie na over het welzijn van de minderjarige

Deze houding moet duidelijk worden in de zorg die men besteedt aan de voorbereiding met de cliënten, de maximale uitnodiging van ouders tot deelname aan het overleg, het betrekken van ouders tijdens het gesprek en de verzorging van de verslaggeving.

De eigenschappen van een participatieve basishouding dienen te worden omgezet in afspraken en procedures. De procedures moeten goed worden omschreven zodat er geen te grote verschillen ontstaan in de toepassing ervan.

Zorg dat de hulp in een gezin gecoördineerd verloopt. Als overleg tussen hulpverleners en het gezin hierbij nodig of ondersteunend is dan zijn de meeste ouders hiervoor vragende partij, mits

¹¹ De reflectiegroep ouders Oost-Vlaanderen bereidt een advies voor over 'participatieve basishouding'.

ook zij betrokken worden bij het overleg.

Sommige ouders hebben positieve ervaringen met overleg, zij zullen daar opnieuw naar vragen. Sommige ouders hebben negatieve ervaringen met overleg met hulpverleners (niet voldoende betrokken, te bedreigend..) zij zullen eerder weigerachtig staan om nog aan een overleg deel te nemen.

Cliënt(en) centraal

- Het centrale uitgangspunt van cliëntoverleg moet zijn: hoe kunnen cliënt(en) door de afstemming van de hulp terug greep krijgen op hun eigen situatie. Zet deze bekommernis voortdurend voorop : de cliënt centraal en als een volwaardige partner in de coördinatie, zodat de hulpverlening doorzichtiger, hanteerbaarder en meer haalbaar wordt voor de cliënt.
- De casemanager moet zich vergewissen van het feit of cliënten akkoord zijn met het organiseren van een overleg: zijn cliënten op de hoogte van het feit dat een overleg is aangevraagd, zijn cliënten geïnformeerd over het feit dat men aan het overleg kan deelnemen enz.. De casemanager moet deze informatie rechtstreeks bij de cliënten bevragen, niet via de hulpverlener. Als cliënten hun akkoord niet rechtstreeks hebben gegeven t.a.v. de casemanager kan het overleg niet doorgaan.
- Geef de ouders de mogelijkheid om aanwezig te zijn op het overleg van bij de start. Ouders geven aan dat voorvergaderen door hulpverleners en nadien samenkomen met ouders erbij, wantrouwen bij de ouders oproept. Ouders hebben ook het recht om te weten wat de bekommernissen van de verschillende hulpverleners zijn. In de ogen van ouders is het essentiële uitgangspunt van een dergelijk overleg de gemeenschappelijke zorg (van hulpverleners en ouders) voor de minderjarige.
- Het tijdstip en de plaats van het overleg dient in afspraak met de ouders te worden bepaald.
- Indien de cliënt niet aanwezig kan/wil zijn, moet dat kunnen.
 - Interpreteer het feit dat cliënten niet (willen) aanwezig zijn niet als onwil of gebrek aan belangstelling. Er kunnen ook andere zaken en omstandigheden meespelen.
 - Geef de cliënt in geval van afwezigheid de mogelijkheid om iemand aan te duiden die hem/haar vertegenwoordigt en tijdens het overleg in zijn naam kan spreken.
 - Geef ook de mogelijkheid aan de ouders om hun mening schriftelijk in te brengen. De casemanager kan de stem van de ouders verwoorden.

Wie zit het overleg voor?

Ouders moeten kunnen mee kiezen wie het voorzitterschap van het overleg op zich neemt. Het kan iemand van de hulpverleners zijn die al bij het gezin betrokken is of iemand onafhankelijk. De voor- en nadelen van beide kunnen met ouders worden besproken.

Indien het iemand onafhankelijk is, kan hij zich toespitsen op de coördinatie en biedt hij niet rechtstreeks hulp aan het gezin. Tezelfdertijd staat hij verder van het gezin en zal het meer tijd vergen om het vertrouwen van het gezin te winnen. Indien het overleg voorgezeten wordt door één van de betrokken hulpverleners is het vertrouwen mogelijks al aanwezig maar bestaat er meer kans dat de individuele hulpverleningsrelatie in het gedrang komt.

Ouders pleiten ervoor om zeker de mogelijkheid te voorzien om te werken met een neutrale voorzitter namelijk iemand die niet in het hulpverleningsproces betrokken is.

- Als een betrokken hulpverlener de hulp coördineert, dan is er gevaar dat de coördinatie teveel ingevuld wordt vanuit zijn dienst. Met een neutrale voorzitter is er minder kans op onderlinge rivaliteit tussen diensten.
- Een neutrale voorzitter moet er ook voor zorgen dat er geen verborgen agenda's zijn. Informatie en argumenten die op het overleg niet gegeven worden, kunnen later ook niet meer gebruikt worden. De hulpcoördinator moet er voor zorgen dat het gesprek in alle openheid kan plaatsvinden.

De voorzitter van het overleg heeft verschillende taken. Hij nodigt de verschillende diensten uit voor het overleg, houdt de agenda en timing in het oog, maakt het verslag en stuurt het door naar iedereen, houdt het globaal overzicht over het proces.

Is een neutrale voorzitter niet mogelijk en zit toch een betrokken hulpverlener het overleg voor, zorg er dan voor dat hij hiervoor voldoende tijd krijgt. Zo kan de voorbereiding goed verlopen.

In beide situaties namelijk een hulpverlener als voorzitter of een onafhankelijke voorzitter, moet hij/zij professioneel zijn en een neutrale positie kunnen bewaren.

Wie zit rond de tafel?

Stel de overlegtafel zoveel mogelijk samen in samenspraak met de cliënten. Laat de cliënten mee bepalen wie rond de tafel zit. Spreek erover indien hij een bepaalde hulpverlener niet ziet zitten. Blijft er toch een twistpunt, dan beslist de neutrale voorzitter van het overleg wie er deelneemt aan het overleg.

Waak erover dat er niet te veel personen aan het overleg deelnemen. Enkel hulpverleners en diensten die noodzakelijk zijn voor een goede afstemming van de hulp zijn aanwezig.

Spring voorzichtig om met persoonlijke informatie van cliënten. Spreek hiervoor een gedragscode af. Ook deelnemers aan het overleg die niet gebonden zijn door beroepsgeheim, leerkrachten bijvoorbeeld, moeten zich daaraan houden.

Een degelijke, zorgvuldige uitvoering van het overleg

Een goede voorbereiding door elke deelnemer aan het overleg is de basis voor een goed overleg. De doelstellingen van het overleg moeten voor iedereen duidelijk zijn. Informeer ouders goed over de doelstellingen en het verloop van het overleg. Informeer ouders op het juiste moment zodat er nog voldoende tijd is om voor te bereiden. Laat de ouders mee de agenda bepalen. En bespreek wat er wel en niet op tafel komt.

- Zoek uit met wie de ouders het overleg willen voorbereiden: hulpverlener, medestander of casemanager.
- Ga na hoe de ouders staan tegenover een casemanager die het overleg voorzit.
- In de voorbereidingsfase van het overleg moeten ouders in de mogelijkheid zijn om met de casemanager rechtstreeks contact op te nemen.
- Ga bij de formulering van de doelstelling van het overleg uit van de hulpvraag of hulpbehoefte van de cliënt. Stel deze centraal en zorg ervoor dat dit de rode draad blijft in het gesprek.
- Help de cliënt bij het formuleren van zijn verwachtingen en spreek af hoe deze worden ingebracht.
- Wees duidelijk in wat je verwacht van de ouders.

Bij de start van het overleg moet de casemanager duidelijk aangeven wat de doelstellingen zijn van het overleg. De casemanager moet er op toezien dat enkel die informatie wordt uitgewisseld die van belang is voor de doelstellingen die men wil bereiken op het overleg. Er moet niet meer informatie uitgewisseld worden dan nodig.

De casemanager moet de deelnemers aan het overleg, bij aanvang, herinneren aan de afgesproken gedragscode. Hij wijst best op de mogelijke kwetsbaarheid van cliënten in een dergelijke situatie (zie tekst 'Waar hulpverleners zich best van bewust zijn...')

Neem de deelname van cliënten tijdens het overleg ernstig. Zorg daarom dat aan een aantal voorwaarden voldaan is.

In de loop van de gesprekken met oudergroepen werd duidelijk dat een aantal van deze voorwaarden niet voor alle ouders even sterk of zelfs niet gelden. Vooral kansarme ouders voelen ze als sterke nood aan.

→ Laat een medestander de cliënt ondersteunen, indien hij dit wenst. Die medestander kan een familielid, een vriend, een hulpverlener of iemand anders zijn die de cliënt zelf kiest. Die medestander bereidt samen voor, geeft uitleg waar nodig, neemt eventueel het woord als de cliënt dat liever heeft en neemt andere ondersteuningstaken op zich.

De medestander kan mee tegengewicht bieden in de onevenwichtige cliënt-hulpverlener relatie. Hij kan ook het ganse dossier opvolgen. De medestander is iemand anders dan de casemanager.

We kiezen hier uitdrukkelijk voor de term 'medestander' en niet voor 'vertrouwenspersoon'. Een cliënt met vrij veel negatieve ervaringen in het leven, heeft het moeilijk om vertrouwen te geven.

Weet dat het niet voor elke cliënt mogelijk is om zo'n medestander te vinden. Zo'n persoon *durven* kiezen betekent dat je vertrouwen hebt en dat je op een sociaal netwerk kunt en wilt terugvallen.

→ Ga in open, oprechte en menselijke communicatie met de ouder. Goede communicatie betekent :

- Wees bereid om te luisteren en maak problemen bespreekbaar
- Spreek de cliënt rechtstreeks aan, praat mét hem en niet óver hem.
- Spreek klare, duidelijke, eenvoudige en begrijpelijke taal en geef uitleg waar nodig. Ga na of bepaalde woorden voor iedereen hetzelfde betekenen.

→ Maak duidelijk wie rond de tafel zit. Soms neemt iemand anders van de dienst deel aan het rondetafelgesprek dan de persoon die de cliënt kent.

→ De cliënt moet kunnen meespreken over de doelstellingen en afspraken die tijdens het overleg vastgelegd worden. Zorg dat de cliënt zich voldoende op zijn gemak kan voelen zodat hij ook *dúrf*t meespreken en niet enkel zegt wat hulpverleners willen horen.

Maak van elk overleg een verslag in begrijpelijke taal.

Neem in de formulering in het verslag steeds het perspectief in van de cliënten door bij hen te bevragen hoe zij dit begrijpen en zien. Een verslag bevat best gemeenschappelijke conclusies zowel als verschillen of vragen die zonder antwoord blijven.

Laat de cliënt dit verslag nalezen en geef de gelegenheid om wijzigingen voor te stellen alvorens het verstuurd wordt naar de andere diensten. Indien nodig, bezorg dit verslag ook aan de noodzakelijk betrokkenen die niet op het gesprek aanwezig waren.

Wat zit er in het dossier van de casemanager? Welke informatie wordt er uitgewisseld met de casemanager? Is het bewaren van de dossiers voldoende beveiligd?

Maak werk van een goede evaluatie achteraf.

Wanneer cliëntoverleg?

Cliënten mogen niet afhankelijk zijn van het feit of een hulpverlener het al dan niet ziet zitten om een dergelijk overleg te organiseren. Cliëntoverleg moet een **recht** zijn van de cliënt. Dit is wenselijk vanaf het moment dat er twee of meer hulpverleners bij eenzelfde cliënt betrokken zijn.

Informeer cliënten over de mogelijkheid om cliëntoverleg aan te vragen. Zorg ervoor dat naast een hulpverlener ook een cliënt het initiatief kan nemen of rechtstreeks de vraag kan stellen naar cliëntoverleg. Zorg ervoor dat cliënten weten hoe ze overleg kunnen aanvragen.

Cliëntoverleg mag geen plicht worden. De cliënten moet dit kunnen weigeren. Als de hulpverleners overleg echter wel noodzakelijk vinden, leg dan als hulpverlener goed uit waarom. Leg de cliënten goed de mogelijke doelstellingen van het overleg uit, de mogelijke meerwaarde. Als er geen eensgezindheid komt over het al dan niet doorgaan van een overleg, informeer de ouders dan goed over wat je als hulpverlener zal doen.

Cliëntoverleg kan niet verplicht worden. Ouders kunnen wel gemotiveerd worden voor overleg. Wanneer het belang van het kind erdoor zou worden geschaad dan moeten hulpverleners hun verantwoordelijkheid opnemen.



Cynthia Hoste

2.3. Hulp bij verontrustende situaties

Met betrekking tot maatschappelijk noodzakelijke hulp en aanklampend werken formuleerden de ouders en minderjarigen adviezen naar aanleiding van de studiedag 'Omgaan met Verontrusting' georganiseerd in 2008.

2.3.1. Hulp bij verontrustende situaties vanuit het perspectief van minderjarigen

2.3.1.1. Inleiding: Wat valt op vanuit de reflectiegroep minderjarigen.

Verwondering rond de concepten

Het minste dat we kunnen zeggen is dat er onduidelijkheid bestaat over de gebruikte terminologie. De termen 'verontrustende situatie' en 'maatschappelijke noodzaak' worden gebruikt alsof ze voor iedereen reeds gemeengoed zijn. Het is echter duidelijk dat dit niet het geval is. Wat verstaan HV, toeleiders, minderjarigen en ouders onder begrippen als 'verontrustende situaties' of 'maatschappelijke noodzaak'? Het had een mooie start kunnen zijn...

Verwondering over prioritaire keuze

Er werd gekozen voor een focus op informatiedelen en het ontwikkelen van een signaallijst. Het is vreemd dat er niet eerst een duidelijke keuze gemaakt wordt om procedures op elkaar af te stemmen. Hoe moeilijk het ook is om de termen sterk af te bakenen, procedures kunnen alvast een minimale bescherming van de minderjarige garanderen. Zo zou een zelfde beslissingsboom gehanteerd kunnen worden in alle sectoren die moet worden doorlopen indien er sprake is van een verontrusting. Hierin is het voor ons noodzakelijk dat de minderjarige minstens geïnformeerd wordt bij elke stap in dit proces.

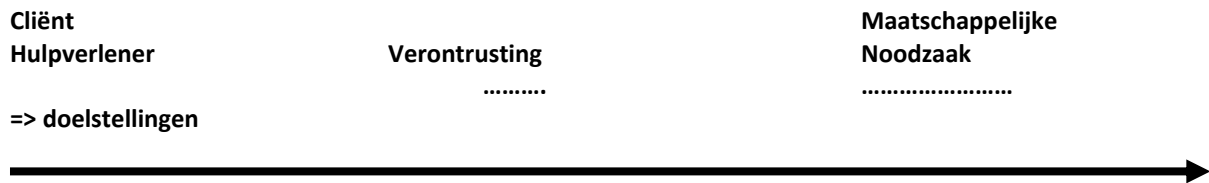
Verwondering dat minderjarigen niet centraal staan

De situaties waarover we hier spreken zijn moeilijk voor hulpverleners. Maar hoe zit het eigenlijk voor de betrokkenen. Eens te meer blijkt uit gesprekken met minderjarigen dat de impact heel groot is en dat interventies soms als koel en afstandelijk aanvoeld worden. Waar ligt de oplossing? Minderjarigen geven aan dat een vertrouwensfiguur al zou helpen, dat het ook goed zou zijn dat er iemand betrokken is die hen al langer kent en die zij verkiezen. Allemaal zaken die in de realiteit blijkbaar niet zo evident zijn als ze lijken. Conclusie: beluister verhalen van minderjarigen en probeer rekening te houden met wat ze aangeven!

Vanuit deze gelaagde verwondering zijn we zelf een aantal zaken iets nader gaan bekijken. Soms misschien iets vereenvoudigd, we moeten toegeven dat we soms door het jargon de bomen niet meer zien...!

We hebben ons in de reflectiegroep minderjarigen gebogen over de bestaande teksten nl. de Nota Maatschappelijke noodzaak én het Reflectiekader voor hulpverleners mbt het uitwisselen van cliëntinformatie in verontrustende situaties. We hebben ook een aantal minderjarigen bevraagd, een 72 tal kinderen en jongeren (8 kinderen tussen 7 en 10 jaar; 15 jongeren tussen 12 en 14 jaar en 49 jongeren tussen 15 en 17 jaar). We hebben aan hen gevraagd wat voor hen voorbeelden zijn van 'verontrustende situaties', wanneer zij vinden dat hulp 'moet' en wat zij belangrijk vinden aan hoe hulpverleners met hen omgaan in deze situaties. Zonder hierbij te willen spreken over een 'bevraging' of 'onderzoek' naar de mening van minderjarigen, hebben we hiermee toch wat materiaal verzameld om de kijk van minderjarigen op deze thema's te illustreeren.

Hoe zien we het continuüm van hulpverlening die eindigt bij een situatie van maatschappelijke noodzaak?



Relatie cliënt – hulpverlener, opbouwen van vertrouwen

We zien een hulpverleningstraject als een samenwerking tussen cliënt en hulpverlener om rond bepaalde doelstellingen te werken. De doelstelling van de hulpverlener en de doelstellingen van de cliënt overlappen zo goed mogelijk (= vraaggestuurd werken). Dit vereist een opbouwen van vertrouwen en het werken vanuit een participatieve basishouding. Dit is ons inziens voor minderjarigen essentieel!

In het opbouwen van dit vertrouwen schuilt ook de kracht van latere interventies. Binnen een goed opgebouwde vertrouwensband met jongeren is de kans dat jongeren in weerstand gaan in een latere confrontatie veel kleiner.

Maar ook als de hulpverlener in zijn opbouw van een band, in zijn engagement, in zijn flexibiliteit tot het uiterste gaat zal het niet altijd mogelijk zijn om de verwachtingen te verzoenen. Zeker als het om risicogedrag gaat bij cliënten. Hierbij is het vaak kenmerkend dat de hulpverlener heel wat risico's ziet maar dat de cliënt deze niet ziet. Of dat de cliënt, volgens de hulpverlener een onvoldoende grote hulpvraag stelt. Hierbij stoot men dikwijls op grenzen van de (impact van) hulpverlening. Is het op dat punt dat verontrusting begint? Dit is niet steeds duidelijk. Een ingrijpen in.... vereist in de eerste plaats meer duidelijkheid over wat verontrustende situaties zijn.

Verontrustende situaties

Ons lijkt het zo dat verontrustende situaties zich situeren binnen het 'normale' handelingsveld van de hulpverlening. Het is normaal en goed dat we in bepaalde situaties verontrust zijn. Dat bepaalde spanningsvelden hierin de zaak heel complex maken is duidelijk. Hier ligt volgens ons nu net de expertise en de verantwoordelijkheid van de hulpverlening.

Ook kinderen en jongeren zijn vaak verontrust. Hulpverleners moeten vaardigheden bezitten om te luisteren naar bekommernissen van jongeren en hierin durven bepaalde zaken benoemen. We willen adviseren om telkens opnieuw uit te gaan van gezamenlijke doelstellingen. Jongeren zouden moeten meegenomen worden in een traject om rond verontrusting te werken.

Bij de vraag naar wat voor hen situaties zijn van 'verontrusting' geven kinderen en jongeren volgende voorbeelden:

Jonge kinderen vermelden voornamelijk peestsituaties.

Jonge kinderen in de hulpverlening geven voorbeelden als:

'Als er veel ruzie is, als er steeds geroepen wordt tegen ons'

'Als kinderen pijn hebben, en de grote mensen zien dat niet'

'Van ongerustheid wordt je bang, als een kindje alleen gelaten wordt'

Jongeren geven een reeks van situaties als drug- en alcoholverslaving, zelfmoord, mishandeling, zwangerschap, misbruik, agressie (thuis), zelfverwonding .

Overwegend worden deze zaken gesitueerd in de gezinscontext.

'Je komt thuis van school en je moet direct gaan slapen zonder eten...'

'Als vader boos is en wegrijdt, dan ben je ongerust'

'Wanneer ouders gaan scheiden'

'Drankgebruik door moeder, waardoor kinderen verwaarloosd worden en geen eten krijgen'

Sommige elementen worden gesitueerd in de schoolcontext, tav vrienden, henzelf

'buiten gesmeten worden op school'

'als een jongere langdurig spijsbelt'

'14 jarige vriendin die zwanger is';

'12 jarige vriendin lijdt aan anorexia'

'vriend die zelfmoord heeft gepleegd...'

'jongeren die zich snijden'

'overmatig druggebruik, waarbij jongere zich niet meer laat corrigeren door vriendengroep'

'als er niemand is om de jongere te steunen'

Jongeren in de hulpverlening geven aan dat zij 'alle' dagen geconfronteerd worden met verontrustende situaties. Zij vinden vooral agressie van en naar andere jongeren verontrustend.

Maatschappelijke noodzaak

Hoewel het nergens echt duidelijk aangegeven wordt, veronderstellen we dat maatschappelijke noodzaak nog een stap verder gaat dan verontrusting. We nemen aan dat dit situaties zijn waar 'de samenleving' vindt dat het 'noodzakelijk' is dat er onmiddellijk ingegrepen wordt. Hierbij is het met andere woorden noodzakelijk dat een schadeberokkenende, gevaarlijke of levensbedreigende situatie zo snel mogelijk ontmijnd wordt. In deze gevallen veronderstellen we dan ook dat onderhandelen en andere minder dwingende hulpverleningsstrategieën niet meer toereikend zijn om een bepaalde situatie voor betrokkenen nog te verantwoorden. Vooral omdat hier dikwijls ook de tijd ontbreekt om dat te doen gezien de gevaarssituatie immers blijft bestaan. Een interventie is op dat moment hoogst noodzakelijk en moet ook afgedwongen kunnen worden.

Minderjarigen geven bijna allemaal aan dat er situaties bestaan waarin moet ingegrepen worden.

Druggebruik, verkrachting, agressie, afpersing, prostitutie, mishandeling, zelfmoordplannen ... zijn voor hen situaties waarin ze hulp nodig vinden.

Of er ingegrepen moet worden hangt voor hen niet zo zeer af van de leeftijd, maar eerder van de ernst van de situatie. Sommige jongeren vinden dat er bij jonge kinderen toch sneller moet worden ingegrepen.

Of de situatie veroorzaakt wordt door het gedrag van de jongere of door omstandigheden in de leefsituatie speelt voor de jongeren geen cruciale rol. Als de situatie ernstig is, moet er hulp komen.

Op de vraag of er situaties zijn waarbij men zich kan indenken dat er best ingegrepen wordt door iemand zonder dat de minderjarige daar mee akkoord gaat, zijn de meningen verdeeld.

De grootste groep jongeren vindt dat er soms moet ingegrepen worden, ook zonder het akkoord van de minderjarige.

Er wordt hierbij dan verwezen naar zeer ernstige situaties, alcohol- of druggebruik, geweld,

'ja, als iemand te ver gaat in druggebruik, dan gaat die daar natuurlijk nooit mee akkoord gaan'

'als de veiligheid van de jongere er niet meer is'

'als iemand geen onderdak heeft'

'Ik denk dat de begeleider goed moet nadenken voor hij iets doet wat de jongere niet wil. Ik kan daar zelf geen voorbeelden van geven omdat ik vind dat het héél uitzonderlijk zou moeten zijn'

Voor andere jongeren kan dit enkel in levensbedreigende situaties

'eigenlijk niet, tenzij de jongere in levensgevaar is'

'er zijn maar weinig situaties waarbij ze vinden dat iemand iets moet ondernemen, enkel bij levensbedreigende situaties, echt moord- of zelfmoordgevaar'

Diegenen die vinden dat er niet moet ingegrepen worden geven het volgende aan:

'als de jongeren er niet naar vragen moet je hen niet helpen';

'ze moeten zich niet bemoeien'

'indien er geen medewerking is, heeft dit toch weinig zin?'

Opmerkelijk is ook dat veel jongeren vinden dat begeleiders in een jeugdhuis en CLB – medewerkers uit zichzelf een gesprek moeten aangaan met de jongeren als ze vermoeden dat de leefsituatie van de minderjarige hem/haar schade zou kunnen toebrengen.

2.3.1.2. Wat zijn belangrijke adviezen vanuit het standpunt van minderjarigen?

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Zelfs in heel moeilijke situaties, blijven onderhandelen!

Verontrusting of maatschappelijke noodzaak is voor ons geen grond om de cliënt niet te beluisteren, te confronteren en te informeren. Dat er in bepaalde van deze situaties ingegrepen wordt zonder instemming van de jongere of van zijn of haar ouders is noodzakelijk. We zien deze situaties als de ‘ergste’ toestanden, waar er niet veel andere opties meer resten dan onmiddellijk ingrijpen. Toch is het belangrijk om te blijven communiceren hierover met de jongere. Dit kan zorgen voor moeilijke situaties, maar het is aan de hulpverlening om deze op een kwalitatieve manier op te lossen.

Op de vraag of er ook moet rekening gehouden worden met de mening van kinderen/jongeren antwoorden zo goed als alle bevraagde minderjarigen ja, ja zeker, ja altijd, ja!!!

‘Hij moet rekening houden met wat de jongere wil’

‘Als iemand dood gaat, moeten wij mee kunnen kiezen wat er met ons moet gebeuren’

Sommige kinderen en jongeren geven hierin ook nuances aan.

Alle jonge kinderen vonden steeds dat er naar hen geluisterd moet worden, maar kunnen begrip opbrengen voor het feit dat soms andere dingen beslist worden.

Er wordt ook gesproken over ‘meebeslissen’.

Of ook nog:

‘De mening van de jongere telt, maar de mening van de begeleider overheerst’.

‘Ja en neen. De begeleider moet altijd vragen naar de mening van de jongere, maar als de begeleider ziet dat de jongere bijvoorbeeld echt onder een trein zal springen, dan moet die dat natuurlijk niet laten gebeuren.’

Deze situaties zijn heel ingrijpend voor jongeren. Meestal zitten jongeren gewrongen met loyaliteiten. Door te weinig zorgzame aanpak en onvoldoende oog voor gevoelens bij jongeren, kan er een sterke aversie ontstaan ten aanzien van hulpverlening.

Betrek jongeren, zelfs al is dat heel moeilijk en geef kansen tot het betrekken van figuren die voor hen ondersteunend zijn (vertrouwensfiguur zoals een jeugdwerker, een oudere broer...). Goede en zorgzame informatieoverdracht naar alle betrokkenen is hierbij cruciaal!

Hierbij kan het inschakelen van een vertrouwensfiguur voor de jongere van enorm belang zijn! Zeker in situaties waar de band met de jongere vrij nieuw is of waar de jongere geen gehoor heeft naar het verhaal van de hulpverlener is het vaak van groot belang om te zoeken naar personen die wel dat mandaat hebben ten aanzien van de jongere. Dit zal van beide kanten een compromishouding vereisen, maar zorgt er wel voor dat jongeren zich gehoord voelen.

Voor kinderen en jongeren zijn ouders, grootouders, familie, meter/peter, en vrienden goed geplaatst om in dergelijke situaties iets te ondernemen of bij de hulpverlening betrokken te worden. In algemene zin verwijzen ze naar een ‘persoon die ze kunnen vertrouwen’.

‘Gewoon, vrienden. Mensen die de jongere vertrouwt’

‘Een goede maat, vriendin betrekken die het goed met hem voor hebben’

Ten aanzien van leerkrachten als vertrouwenspersoon staan de jongeren in het algemeen eerder negatief, hoewel sommige leerkrachten wel als vertrouwenspersoon worden aanzien.

Iemand die hetzelfde heeft meegemaakt (ervaringsdeskundigen) kan ook betrokken worden.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Informeer steeds de minderjarige!

Het kan niet dat er ingegrepen wordt door hulpverlening zonder medeweten van de minderjarige (met uitzondering van heel jonge kinderen). Het gaat trouwens in tegen het decreet op de rechtspositie van minderjarigen in de jeugdhulpverlening.

Het is de opdracht van hulpverleners om aanklappend te werken en participatie na te streven. Hierin dient een onderscheid gemaakt te worden tussen 'met medeweten van' en 'tegen de wil van' de minderjarige. Volgens jongeren kan het dat er wordt ingegrepen in uitzonderlijke situaties, maar met medeweten van die jongeren. Zo'n interventie kan dan eventueel wel tegen de wil zijn van een minderjarige, maar er dient minstens een verduidelijkende uitleg gegeven te worden waarom er gekozen wordt voor een bepaalde interventie.

Kinderen en jongeren geven aan dat het voor hen heel belangrijk is dat ze betrokken worden wanneer hulpverleners overwegen in te grijpen in bedreigende situaties.

'Vooraleer er ingegrepen wordt, moet er wel eerst een waarschuwing gegeven worden'

'Het belangrijkste is wel dat je toestemming hebt om hulp te bieden, als er geen akkoord is, begin dan met een goed gesprek en zie wat ervan komt.'

'Ze waren het er allemaal over eens dat er nooit kan ingegrepen worden, zonder dat er met de jongeren zelf over gepraat wordt'.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Realiseer een 'participatieve basishouding' ook in 'verontrustende situaties'

Het lijkt noodzakelijk om de 'participatieve basishouding' verdergaand te onderzoeken en te proberen enkele basiskenmerken ervan, zeker in deze moeilijke situaties, nog meer eigen te maken aan het volledige hulpverleningslandschap. Dit vergt ons inziens ook verregaande engagementen van beleid en sectoren, en niet enkel van de veldwerkers.

Minderjarigen halen volgende belangrijke aandachtspunten aan mbt de houding en de taak van de hulpverlener bij ingrijpen in 'verontrustende situaties', al dan niet met akkoord van de minderjarige?

- **Een hulpverlener moet steun geven**

'dat er iemand bij het kindje kan blijven'

'kalm en rustig met de jongere omgaan'

'begrijpende, niet beschuldigende houding'

'geen geweld gebruiken'

'zichzelf zijn, eerlijk zijn'

'normaal doen'

'niet doen alsof het kind hulpeloos is'

'niet kwetsen, niet forceren of dwingen'

'au serieus genomen worden'

- **Een hulpverlener moet beschikbaar zijn (om te praten)**

'tijd nemen'

'luisteren'

'inspraak toelaten'

'een vaste persoon, dan kan je het vertrouwen winnen'

'met ons bezig zijn, zodat we problemen kunnen vergeten'
'plezier kunnen maken'
'terug leuke dingen doen, niet alleen maar serieus zijn'

- **Een hulpverlener moet eerlijk zijn, er geen doekjes omwinden** (vergelijking werd hier zelfs gemaakt met dokter die patiënt eerlijk moet zeggen waar hij gezondheidsgewijs staat)

'informatie geven, alles mogen weten'
'eerlijkheid, duidelijkheid, duidelijke afspraken; alles zeggen wat je zal doen'
'duidelijk aangeven hoe je er als begeleider over denkt'
'geen verraad plegen'

- **Een hulpverlener moet veel advies geven, zonder in een bepaalde richting te dwingen**

'de situatie van de jongere goed kennen'
'niet te snel conclusies trekken, moet vooral proberen begrijpen'
'samen kijken wat een oplossing kan zijn'
'antwoorden en voorstellen geven van wat mogelijke oplossingen zijn'
'als er verschillende keuzes kunnen gemaakt worden, dan moet de begeleider de keuze laten aan de jongere. Anders moet de begeleider zeer goed kunnen uitleggen waarom hij dat doet.'

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Is 'uitwisselen van informatie zonder medeweten of akkoord van cliënten' een prioritair thema?

Door dit thema als één van de hoofdthema's te maken binnen het thema 'omgaan met verontrusting' lijkt de zaak nodeloos complex te worden. De grijze zones in beoordeling zullen blijven bestaan en maken deel uit van een deskundige aanpak van hulpverleners.

Zeker als het gaat om zo een ingrijpende materie zou de hamvraag ons inziens niet mogen zijn: 'hoe wisselen we onderling informatie uit?' maar wel 'hoe betrekken we de minderjarigen zoveel mogelijk bij dit moeilijke proces?'

Uitwisselen van informatie tussen hulpverleners zonder medeweten of akkoord van cliënten lijkt ons enkel gerechtvaardigd in extreme situaties van maatschappelijke noodzaak, in situaties waar er sprake is van aantasting van integriteit of levensgevaar. Het achterwege laten om cliënten te informeren kan daar noodzakelijk zijn om de toestand veilig te houden. Dit is trouwens van rechtswege geregeld via de regeling rond de noodtoestand.

Minderjarigen vinden niet dat er informatie mag uitgewisseld worden zonder hun medeweten of toestemming.

'neen, want ik zeg het persoonlijk tegen die persoon en als die dat gaat doorzeggen dan mag dat eigenlijk niet'

'liever niet, maar eventueel met akkoord van de jongere'

Ook hier heb je de nuancering en begrip voor de situatie:

'Onderling tegen elkaar (professionelen) mag het soms wel maar ze mogen zeker niets zeggen tegen gewone mensen'

'ja, dat is logisch dat de volgende hulpverlener op de hoogte wordt gebracht maar ik wil het wel weten'

'Als een hulpverlener zich verplicht voelt om te overleggen met anderen, dan moet hij dat wel zeggen. Hij moet eerlijk zijn en verantwoorden waarom hij niet langer kan zwijgen.'

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Werk een intersectorale procedure tot handelen in verontrustende situaties uit

We missen duidelijkheid over de handelswijze van diensten in de verschillende betrokken sectoren binnen integrale jeugdhulp op vlak van maatschappelijke noodzaak.

De betrokkenheid van de minderjarige bij zijn eigen hulpverleningsproces, ook in moeilijke omstandigheden, is ons inziens echter te belangrijk om volledig als vrije keuze tot handelen van de hulpverlener over te laten. Je zal maar de jongere zijn die bij de 'verkeerde' hulpverlener terecht komt!

Een volgende goede stap zou een afstemming zijn van procedures om met 'verontrustende situaties' om te gaan over de sectoren heen. Dit is niet nieuw maar reeds als opdracht omschreven van de netwerken Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp in 2007. Bij dit alles is het noodzakelijk het perspectief van minderjarigen steeds opnieuw mee te nemen in elke stap die wordt uitgewerkt.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Stem het handelen van hulpverleners en parket beter op elkaar af!

Minderjarigen mogen niet de dupe worden van een onduidelijke communicatie of ontoereikende werkafspraken tussen hulpverlening en parket. Het is ook duidelijk dat er iets niet in orde is met de afspraken rond wederzijdse verantwoordelijkheden. Hulpverlening kan meedenken, richtlijnen en informatie geven vanuit de eigen deskundigheid, maar het moet ook duidelijk zijn waar de grenzen van de verantwoordelijkheden liggen. Hierbij ligt o.i. een belangrijke opdracht voor het parket die een ingrijpen op zeer korte termijn moet mogelijk maken.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Voer onderzoek naar de mening van minderjarigen over deze thematiek!

Voor zover we hebben kunnen nagaan was er geen materiaal beschikbaar over wat minderjarigen denken over 'verontrusting'/'maatschappelijke noodzaak'. Een van de bevindingen uit de bevraging is echter dat minderjarigen heel wat te vertellen hebben over wat zij belangrijk vinden mbt 'verontrustende situaties' en situaties van 'maatschappelijke noodzaak'. Hoe zij dit beleven, wat voor hen belangrijk is.

Ook hebben we gemerkt dat dit voor sommige kinderen en jongeren, geen evident thema is om over te spreken, maar dat ze dit wel willen doen. Ze zijn soms verwonderd, maar over het algemeen tevreden dat hun mening wordt gevraagd.

Minderjarigen zijn bereid ons inzage te geven in hun beleving, hun denken, hun verontrusting. Het kan ons handelen verrijken.

Ten slotte willen we alle minderjarigen, diensten en voorzieningen bedanken die hun bijdrage hebben geleverd aan de bevraging: VCLB Waas & Dender, VZW Jong, JAC Artevelde, Uit De Marge, CKG Open Poortje, SOC Hagewinde, OBC De Waai, OOOO Jongerenhuis, VGPH.

2.3.2. Hulp bij verontrustende situaties vanuit het perspectief van ouders

Inleiding

- Ouders erkennen dat er kinderen en jongeren zijn die in moeilijke omstandigheden opgroeien, ook binnen een gezinscontext. Ouders erkennen dat sommige kinderen en jongeren in situaties leven waarbij de ontwikkelingskansen van kinderen en jongeren worden bedreigd, waarbij kinderen in gevaar zijn.
- Ouders geven aan dat ‘verontrust zijn’ over de ontwikkeling, ontwikkelingskansen en het welzijn van kinderen in het algemeen, een positieve zaak is. Het is een teken van betrokkenheid van de samenleving en haar hulpverleners. Ouders zijn tevreden dat de samenleving mee de zorg opneemt voor kinderen en jongeren die in moeilijke situaties leven. Ouders waarderen de wil om hen bij de opvoeding van hun kinderen en jongeren te ondersteunen en erkennen dat ze soms steun kunnen gebruiken.
- Ook ouders wensen bescherming van kinderen in situaties van mishandeling, in gevaarsituaties voor het kind. Dan moet er ingegrepen worden. Daarover bestaat er geen discussie.

Maar ...ouders stellen zich omtrent de hulpverlening in deze moeilijke, verontrustende situaties uiteraard veel vragen.

Krijgen ouders en gezinnen de hulp die ze vragen, de hulp die ze denken nodig te hebben? Is hulp voldoende, tijdig beschikbaar én toereikend om complexere situaties te vermijden?

Wat doen hulpverleners in situaties waarbij ze verontrust zijn? Durven ze met ouders spreken over hun bezorgdheden en hoe doen ze dat? Hoe gaan ze om met hun eigen onmacht en schrik in deze situaties? Krijgen ouders kansen om in deze moeilijke omstandigheden samen met de geboden ondersteuning een weg af te leggen? Welke inspanningen doen hulpverleners hiervoor? Houden hulpverleners rekening met de angst bij ouders?

Hoe ziet een situatie van ‘verontrusting/maatschappelijke noodzaak’ eruit en wie bepaalt dat? Wordt er, bij deze inschatting voldoende rekening gehouden met het feit dat normen en waarden kunnen verschillen?

Hoe komt het dat de dialoog tussen ouders en hulpverleners op een bepaald moment blokkeert? Dat hulpverleners overgaan tot ingrijpen in het leven van een gezin?

En als ingrijpen vanuit de hulpverleners, zonder instemming van de ouders, door hen nodig wordt geacht hoe wordt dan met ouders en kinderen omgegaan?

Hebben ze hierbij voldoende in het oog dat het behoud van de relatie tussen kinderen en ouders voor hen beide cruciaal is?

Graag willen we deze bezorgdheden van ouders duiden en adviezen aan hulpverleners hier rond meegeven.

2.3.2.1. Minderjarigen én ouders zijn cliënten in de jeugdhulp.

- Minderjarigen én ouders zijn allebei cliënten in de jeugdhulpverlening. Ouders ervaren vaak de nood aan ondersteuning bij de opvoeding van de kinderen. Maar ouders ervaren ook de nood aan ondersteuning van henzelf in moeilijke opvoedingssituaties.
- Hierbij kan de vraag gesteld worden hoever de opdracht van de jeugdhulpverleners reikt tav ondersteuning van de ouders.
 - In het beste geval wordt een appél op de ouders gedaan ifv de begeleiding van het kind.
 - Maar! Ouders hebben zelf ook nood aan ondersteuning bij het verwerkingsproces van de moeilijkheden met de kinderen vb. bij ouders die geconfronteerd worden met kinderen met kanker is

dit ook voorzien.... Soms ontstaan er gezondheidsproblemen bij ouders door moeilijke opvoedingssituaties, gaan ouders er onder door.

- Door voor ouders de nodige steun te voorzien, voorkomt men ook bijkomende moeilijkheden met/bij de (opvoeding van) de kinderen.
- Een noodkreet van ouders is ook een hulpvraag. Wanneer ouders aangeven 'dat er klappen gevallen zijn....', 'dat men het niet meer aankan...', of 'ik doe ze wat....', moet dit niet enkel gehoord worden als aanleiding tot scheiding tussen ouders en kind, het is ook een vraag naar hulp. Een kans die moet gegrepen worden om erger te vermijden. Het is een vraag om te werken, met steun van de hulpverlener, aan de spanning die leeft bij de jongere en de ouder. Om te werken aan de relatie, aan de situatie die dreigt uit de hand te lopen. Ook dan hebben ouders recht op hulp en moet men ten stelligste vermijden dat er nog meer schuldgevoelens of angsten de bovenhand krijgen.

Een ouder getuigt.....een noodkreet

werd of word ik gehoord

help, ik kan het niet meer langer aan

het loopt uit de hand in mijn thuissituatie

kan ik iemand krijgen die naar mijn kinderen kan luisteren

vooral naar mijn zoon

kunnen we samen met een neutraal persoon begeleid worden om terug normaal met elkaar te leren

communiceren

oorzaak = een breuk in mijn relatie - ruzie bij zijn papa

maken het mijn zoon niet gemakkelijk

gevolg = zoon is afwezig tijdens het schoolgebeuren - heeft concentratie problemen -

wispelturig thuis

heeft geleid tot volgende situatie thuis

uitspraak zoon 'je doet toch niet wat je zegt'

maakte dat ik me omdraaide en de schoen die ik net vast had

uit mijn hand vloog richting mijn zoon zijn hoofd

toen zag ik het bloed en was ik in paniek

wat heb ik nu gedaan

naar school

gaan zeggen wat er was gebeurd en dat ik eerst naar de kliniek was om dit te naaien

toen zoon weer gebracht naar school en ook naar eigen opleiding vertrokken

paniek bij me

gaan ze nu luisteren

hoe zal ik nu bekeken worden na dit gebeuren

in de middag werd ik opgebeld met de vraag aanwezig te zijn rond 14uur voor gesprek

rond het gebeuren

aanwezig: directeur , zorgcoördinator, clb , leerkracht , eigen docenten procesbegeleider , eigen contextuele hulpverlener

zouden samen op weg gaan om hulp te krijgen waar het nodig was

eerlijk tot nu toe nog steeds aan het wachten op hulp

steeds krijg ik hetzelfde te horen

-wachtlijsten

-is een zware problematiek gaan zien wat we kunnen doen

heb al vele diensten aangesproken

nu word hij getest bij het revalidatiecentrum

hopelijk kan hij daar nu geholpen worden en worden we terug niet doorverwezen

zo heeft hij geen baat aan zorg enkel meer frustraties komen er los

- Veel noodkreten naar hulp van ouders worden niet gehoord! En als er een noodkreet gegeven wordt, komt er vaak niet de hulpvorm die ouders willen! Het is voor ouders vaak niet duidelijk hoe de hulpverlener zal reageren. Het tonen van bepaalde zwaktes aan hulpverleners houdt risico's in. Hoe zal de hulpverlener hiermee omgaan?
- Het is van groot belang ouders te respecteren in de hulpvraag die ze stellen. Dit veronderstelt in de eerste plaats het beluisteren van de vraag van de ouders en de kinderen. Ouders zijn doorgaans deskundig wat betreft het inschatten van hun eigen leefsituatie en de hulp die ze denken nodig te hebben.
- De afbakening van het werk van de diensten speelt hier in negatieve zin op in. De diensten doen een hulpaanbod vanuit hun eigen kader, ze gaan daar niet buiten. Dit is niet steeds hulp op maat van de ouders en kinderen.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Beluister de hulpvraag van de ouders!

Erken de ouders als deskundigen mbt hun eigen leefsituatie.

Verbind de perspectieven van ouders en de kinderen.

Zoek samen naar een gepast hulpaanbod.

Kom tijdig tegemoet aan de vraag tot hulp.

2.3.2.2. Als je als hulpverlener verontrust bent, ga dan in de eerste plaats een gesprek aan met de ouders en andere betrokkenen en leg samen een weg af.

- Het moment dat hulpverleners 'verontrust zijn', moet er niet steeds onmiddellijk tot 'handelen'/'ingrijpen' worden overgegaan. Tussen 'verontrust zijn' en 'ingrijpen omwille van maatschappelijke noodzaak' zit meestal nog een hele weg, waarbij juist de communicatie tussen ouders en hulpverleners van cruciaal belang is. De ouders gaan ervan uit dat er, ook in die situaties, samen met een 'gezin' nog een hele weg kan en moet worden afgelegd.
- Veel ouders staan open voor ondersteuning en ouderbegeleiding. Hierbij moet worden uitgegaan van de motivatie van ouders, die best sterk kan zijn, en kan vanuit deze kracht met ouders worden gewerkt. Zoeken naar die gemeenschappelijke aanknopingspunten waarvan je als ouders en hulpverleners samen kan vertrekken : 'wat kunnen we samen doen aan...'.
- *Hulpverlening beperkt zich te vaak grotendeels tot praten. Ouders hebben te vaak het gevoel dat hulpverleners niet luisteren. Ze voelen zich soms weinig begrepen. Luisteren is meer dan woorden uitspreken of woorden horen. Ouders worden te weinig bevraagd over hun kijk op de situatie (zichtbare en onzichtbare elementen). Ouders vragen erkenning voor hun inzicht in het probleem, hun kennis van de jongere, hun aanvoelen van de situatie, hun emoties, hun deskundigheid.*
- *Luisteren en begrijpen is ook nagaan of de zaken duidelijk zijn. Stap voor stap overlopen tot de hulpverlener weet dat de ouder écht alles begrijpt. Ook over pijnlijke of negatieve zaken. Ook de gevoelens die er achterliggen beluisteren. Of zoals een moeder het formuleerde: 'Hoe meer uitleg, hoe meer je iets verstaat. Hoe meer je begrijpt, hoe beter je kan meewerken.'*
- In situaties van verontrusting speelt angst en druk een belangrijke rol bij alle betrokkenen. Angst bij de ouders, tav het kind; angst voor beschuldiging en ingrijpen; angst om dingen te zeggen aan de hulpverlener; angst bij de hulpverlener om dingen te zeggen aan de ouders; angst bij de stappen die hij zet, angst bij de hulpverlener om beschuldigd te worden als hij niet ingrijpt; angst om door collega's bekeken te worden; angst in de scholen omdat ze niet weten hoe te reageren; bij hulpverleners omdat ze niet goed weten hoe ermee om te gaan. Angst bij de kinderen....Angst en druk wegen op de wederzijdse communicatie.
- *Moeilijk gedrag van kinderen heet 'signaalgedrag'. Daar zoekt men de betekenis achter en probeert men te begrijpen. Maar ook ouders kunnen 'moeilijk gedrag' vertonen uit angst wat men met de situatie gaat doen. Ook dit 'moeilijke gedrag' van ouders kan opgevat worden als een signaal. Maar deze noodkreet van ouders wordt vaak anders geïnterpreteerd door hulpverleners. Het is van groot belang dat hulpverleners*

het *'signaalgedrag'* van ouders goed proberen te begrijpen, in te schatten, te ontcijferen. Hulpverleners moeten op zoek gaan naar het waarom dat ouders blokkeren. Eventueel moet er, met toestemming van de ouders, een andere hulpverlener of ervaringsdeskundige bij betrokken worden zodat deze mee kan bekijken waarom een situatie blokkeert.

- Wanneer de communicatie tussen hulpverleners en ouders bemoeilijkt wordt, kan overwogen worden een gesprek te organiseren onder begeleiding van een neutrale voorzitter. Dit kan aan alle partijen de gelegenheid geven hun standpunten toe te lichten en tot een afstemming te komen.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

De hulpverlener die verontrust is, moet dit bespreken met de ouders. Vooraleer het tot (éénzijdig) ingrijpen vanuit hulpverleners komt, moet er met ouders, in dialoog, een weg worden afgelegd. We denken hierbij ook aan de mogelijkheid om een overleg te organiseren met de ouders en alle betrokken hulpverleners al dan niet onder begeleiding van een externe voorzitter.

Ondersteun hulpverleners in het voeren van deze dialoog met ouders en het zoeken naar gemeenschappelijke punten om een begeleidingsproces aan te vatten. De vorming van de organisatie 'Bindkracht in armoede' Krachtgericht hulpverlening in dialoog' komt hieraan tegemoet. Maak deze vorming voor alle jeugdhulpverleners mogelijk.

Werk meer met ervaringsdeskundigen.

2.3.2.3. Wie/wat bepaalt of kinderen/jongeren zich in een 'verontrustende situatie' of situatie van 'maatschappelijke noodzaak' bevinden?

- Ouders uiten hun bezorgdheid over wie wanneer 'oordeelt'/'inschat', of er in een situatie wel of niet van 'verontrusting' of van 'maatschappelijke noodzaak' wordt gesproken. Wanneer is de 'veiligheid' van het kind bedreigd? Wanneer wordt er gesproken over 'bedreigde ontwikkelingskansen'. Wie beoordeelt dat? Deze inschatting is onmogelijk objectief te maken. Welke elementen spelen mee in de afweging die de hulpverlener maakt of een bepaalde situatie 'maatschappelijk aanvaardbaar' is of niet? De inschatting van een situatie is mede afhankelijk van subjectieve elementen. Het waarden en normenstelsel van de persoon van de hulpverlener speelt hierin een belangrijke rol.

Men stelt bijvoorbeeld vast dat er nog steeds sneller wordt ingegrepen bij gezinnen uit de lagere sociale klasse. Leven in armoede wordt blijkbaar nog steeds beschouwd als een grote risicofactor voor het opgroeien van kinderen. En is dit terecht?

Een 'beveiliging' van deze 'inschatting' is absoluut nodig vb. door minimaal een 'inschatting' van deze situaties te bespreken in teamverband. Eén hulpverlener alleen mag nooit een oordeel uitspreken of er in een bepaalde situatie moet worden ingegrepen. Hiervoor zouden richtlijnen voor hulpverleners en teams van hulpverleners moeten worden uitgewerkt.

- Als hulpmiddel voor hulpverleners om deze situaties in te schatten wordt de 'Signaallijst verontrustende opvoedingssituaties' naar voor geschoven. Wat denken ouders hierover?
- Niettegenstaande de inleidende tekst, waarbij de hulpverlener aangezet wordt tot dialoog met de ouders, straalt de signaallijst zelf een 'toon van wantrouwen' uit. De signaallijst is opgevat als een instrument voor hulpverleners aan de hand waarvan een situatie in een gezin kan 'beoordeeld' worden.
- De begeleidende tekst geeft aan dat de signaallijst geen beoordeling en punten geeft. Tegelijkertijd wordt er met rode en groene lichten gewerkt?
- De signalen worden bevestigend en beoordelend geformuleerd vb. 'De ouder komt de gemaakte afspraken niet na'. 'De ouder gebruikt middelen'. Een formulering in vraagvorm zou direct een andere benadering geven.
- Enkel negatieve signalen worden benoemd. Positieve signalen worden niet opgespoord vb. heb je de indruk dat de kinderen graag gezien worden door de ouders?
- In de signaallijst worden ouders, de relatie ouders - kinderen, het gezin onder de aandacht gezet. Er wordt geen link gelegd met de maatschappij als voorwaardenscheppend kader tot situaties van verontrusting (vb. alleenstaande moeders met nood aan kinderopvang).

- De signaallijst in zijn huidige vorm is geen interactief instrument. Door de taal en de wijze waarop het is opgevat is het onmogelijk van daaruit verontrusting bij hulpverleners met ouders te bespreken. Dit is nochtans de eerste vraag van ouders naar hulpverleners die verontrust zijn: praat met ons!
- Wanneer wordt een signaallijst opgesteld? Wordt dit meegedeeld aan ouders en minderjarigen?
- De signaallijst is de wereld ingestuurd zonder eerst te bespreken met ouders. Dit is een gemiste kans.

Een ouder getuigt....

Wat mij persoonlijk het meest stoort aan de signaallijst is alle negatieve punten :

- de signaallijst straalt een toon van wantrouwen uit, het gezin wordt 'beoordeeld'
 - in de begeleidende tekst zegt men wel dat het niet de bedoeling is, maar toch werkt men met 'rode en groene lichten'; - formuleringen in vraagvorm zijn misschien minder beoordelend
 - er worden enkel negatieve signalen opgenomen in de lijst, positieve worden niet opgespoord
- bv.: de vraag: 'heb je de indruk dat de kinderen graag gezien worden' staat er niet in

Als je als ouder geen kans gehad hebt om te studeren en dus geen goed betaalde job hebt ,je daardoor klein behuist bent en je man ervandoor is en je daardoor een alleen staande moeder bent Heb je al 4 slechte punten op die lijst en sta je al in de gevaren zone

Kan men een ouder daarop afrekenen?

Want als je arm bent ,geen kans gekregen hebt en dan nog eens er alleen voor staat, is dat toch geen reden om als een gevaar gezien te worden voor je kind

Nergens vragen ze zich af houd die moeder van haar kind, heeft het een dak boven zijn hoofd, genoeg kleren en staat er eten op tafel ?

'Men stelt vast dat er nog steeds sneller wordt ingegrepen bij gezinnen uit de lagere sociale klasse. Leven in armoede wordt blijkbaar nog steeds beschouwd als een grote risicofactor en is dit terecht?'

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Ondersteun hulpverleners bij het inschatten van situaties van verontrusting. Werk richtlijnen uit voor hulpverleners en teams van hulpverleners. Stel hierbij de dialoog met ouders en minderjarigen centraal.

Herwerk de signaallijst tot een instrument dat kan gebruikt worden in de dialoog met ouders en minderjarigen over verontrusting . Koppel er kwaliteitseisen van cliëntbetrokkenheid aan (cfr cliëntoverleg met externe voorzitter).

2.3.2.4. Als de dialoog tussen ouders en hulpverleners stropt én als ingeschat wordt dat de situatie voor de kinderen niet ok is, dan moeten hulpverleners hun verantwoordelijkheid nemen en ingrijpen MAAR

- Ouders stellen vast dat hulpverleners vaak teveel schrik hebben om met ouders te praten over de 'ingreep' die ze willen doen en het waarom ervan. Kinderen afhaken in de kinderopvang, of van school en rechtstreeks uit huis plaatsen (al dan niet door de politie) zonder dat zowel ouders als kinderen hierover omstandig zijn ingelicht brengt schade toe zowel aan de kinderen, aan de ouders en in het bijzonder aan de relatie en het vertrouwen tussen de kinderen en de ouders.
- Als het tot een ingrijpen van hulpverleners komt, dan zitten we op een belangrijk kantelmoment wat betreft angst en vertrouwen/wantrouwen in de relatie tussen ouders en hulpverleners. De hulpverlener brengt macht in de relatie. Deze macht mag niet misbruikt worden.
- Beslissingen van hulpverleners grijpen diep in, in het leven van het kind en de ouders. Ouders hebben het gevoel hier geen vat op te hebben. In deze situaties is het juist van belang dat hulpverleners goed oog

hebben voor alle gevoelens van angst, schuld en onzekerheid bij zowel ouders als kinderen en dat hier op een goede manier wordt mee omgegaan. Ten allen tijde moet alles in het werk gesteld worden om een

- 'communicatiebreuk' tussen hulpverleners en gezin te vermijden. Het is bij uitstek hét moment waarop de hand naar ouders blijvend moet worden uitgestoken.
- Ouders wijzen op een aantal mechanismen die ontstaan bij ouders wanneer de communicatie tussen hulpverleners en ouders stopt, als hulpverlening een strijd wordt en eventueel hulpverleners éézijdig tot ingrijpen overgaan zonder akkoord van ouders:
 - ouders krijgen daarbij het gevoel van gefaald te hebben
 - in vele gevallen voelen ouders zich verantwoordelijk gesteld (schuldig)
 - ouders stellen zich veel vragen over hoe het kind zich voelt wanneer het plots weg is, eventueel onder de hoede van 'vreemden' wordt geplaatst
 - ouders vragen zich af welke uitleg het kind gekregen heeft wanneer het vb. thuis werd weggehaald
 - ouders vragen zich af wat hun kinderen nu over hen zullen denken; gaat het kind mij nog wel willen zien? Ouders zijn erg bang voor afwijzing door het kind.

Dit kluwen van emoties kan ertoe leiden dat ouders zich niet meer laten zien, zich niet meer bereikbaar opstellen voor hulpverleners. Andere ouders zullen heel kwaad zijn en ook vanuit deze kwaadheid (ik doe ze wat, die hulpverleners) (tijdelijk) mogelijks geen contact meer willen. Sommige ouders zullen niet goed weten op welke manier ze met die kwaadheid tav hulpverleners moeten omgaan. Deze 'emoties' bij ouders kunnen verschillend zijn maar zijn meestal zeer sterk. Ook ouders evolueren in de tijd in deze emoties en in hun kijk op de situatie en kunnen achteraf soms wel terugkijken en inzien dat een actie van hulpverleners nodig was.

Voor ouders is het belangrijk dat hulpverleners in deze situaties oog en begrip hebben voor de beleving van de ouders en daar voldoende bij stilstaan. Wat zit onder de schijnbare onverschilligheid van de ouders? Hoe komt het dat ouders zich niet meer laten zien? Wat zit daar achter?

- Van hulpverleners wordt verwacht dat ze initiatieven nemen en blijven nemen om de dialoog met ouders te voeren. Steeds moet aan ouders meegedeeld worden wat de reden is waarom ingegrepen wordt. Ouders hebben steeds recht op deze informatie. De dialoog met ouders moet gevoerd worden, ook in deze situaties!
- Vanuit de kant van de hulpverlener moet heel helder gecommuniceerd worden waarom men wat doet, waar het kind eventueel verblijft, welke invloed dit heeft op het contact tussen ouders en kinderen enz..
- Ook naar de kinderen en jongeren toe is een omstandige toelichting van de actie die een hulpverlener neemt noodzakelijk.
- Als hulpverleners vinden dat ze toch moeten ingrijpen dan zijn er ook enkele voorwaarden te benoemen:
 - ingrijpen moet zorgvuldig gebeuren, zodat trauma's voor alle partijen vermeden worden: uitleg geven aan het kind, uitleg geven aan de ouders
 - de effecten van het ingrijpen moeten bekeken worden. Ouders vragen zich af wat hun kind moet gedacht hebben van de ouders bij een ingrijpen vb. door de politie?
 - een dergelijk ingrijpen moet steeds tijdelijk zijn (als ge als ouder wel bewijst dat je het goed doet, hoe lang moet dat dan alvorens je het etiket weer kwijt bent?)
 - hulpverleners moeten steeds bereid zijn om hun mening over de situatie te herzien. Het gaat om deze situatie nu, in de huidige omstandigheden. Deze situatie kan zich wijzigen.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Wanneer het tot een (éézijdig ingrijpen) in de gezinssituatie vanuit de hulpverlener komt hou dan volgende elementen in het oog:

- handel zorgvuldig!
- informeer ouders en kinderen/jongeren omstandig
- verantwoord je ingrijpen naar ouders en kinderen
- blijf in communicatie met de ouders, hou ook rekening met hun beleving

2.3.2.5. Ook al is de situatie in een gezin moeilijk, ook al wordt er geacht dat hulp noodzakelijk is, en wordt er soms ingegrepen tegen de wil van ouders in, dan nog blijft de relatie ouders-kinderen zowel voor de ouders als voor de kinderen van cruciaal belang

Ouders gaan ervan uit dat ouders en kinderen wezenlijk belangrijk zijn voor elkaar, dat de relatie ouders-kinderen van wezenlijk belang is voor beide partijen. Juist in die situaties, moet er van hulpverleners uit veel geïnvesteerd worden in het verzorgen en ondersteunen van de relatie tussen ouders en kinderen. Ook in deze situaties moet worden omgegaan met de blijvende loyaliteit tussen kinderen en ouders.

Het is volgens ouders in het belang van het kind dat zorgzaam wordt omgegaan met deze relatie naar de toekomst toe. Werken aan behoud en herstel van de relatie tussen ouders en kinderen, betekent dat er door de hulpverlener een lange termijn perspectief wordt ingenomen. Het is een element dat kan voorkomen dat kinderen op hun beurt met jeugdhulp in aanraking komen in de toekomst.

Een ouder getuigt...

Ik ben een moeder van 3 kinderen, 1 zoon van 14, en 2 dochters van 11 en 9jaar. Mijn 2 dochters zitten als sinds hun geboorte in een pleeggezin. Mijn zoon heeft tot zijn 3jaar af en toe bij gewoond en op bezoek geweest. Het bezoek is afgebroken omdat ik het emotioneel niet meer aankon. In het begin denk je, het is eindelijk vrijdag blij dat ik mijn zoon tot zondag bij mij heb ☺. Na een half jaar is het, het is vrijdag maar zondag moet ik hem al terug doen. En dat doet zo veel pijn, dat je daardoor opgeeft als ouder. Omdat de diensten niet willen inzien dat je kan veranderen! Mijn kinderen zijn geplaatst op eigen aanvraag, dus niet gedwongen weggenomen. Ik had problemen met mijn vriend destijds, hij sloeg me regelmatig en wou niet dat hij onze kinderen zou slaan. Ik was gewoon een bezorgde moeder maar ze zagen me enkel als een slechte moeder, of ze gaven me toch dat gevoel. Er ontstaat dan een serieus wantrouwen tegenover de diensten, omdat we het gevoel hebben totaal buiten spel te staan.

Maar wat me de meeste zorgen baarde was, wat hebben ze aan mijn kinderen verteld? Weten zij van elkaars bestaan af?

Mijn zoontje is bij een onthaalmoeder in Gent overgeplaatst naar pleegouders in Geraardsbergen. Hij had al de pleegouders ontmoet in Geraardsbergen. Maar de dag van het overplaatsen moet voor mijn zoontje angstaanjagend geweest zijn! Ze zijn hem komen halen in Gent, bij de onthaalmoeder. 2 totaal onbekenden voor de onthaalmoeder en mijn zoontje van toen amper 3jaar, hebben hem meegenomen in de wagen zonder enige uitleg. Het ergste is dat je dit 6jaar na datum te weten komt, door toevallige ontmoeting met onthaalmoeder.

Je voelt je dan als ouder gefaald maar verwijt het vooral de diensten rondom jou. Ze zeggen altijd dat ze handelen in het belang van het kind, maar daar denken ze teveel in een ander zijn plaats! Zij kennen onze diepe gevoelens niet, wij willen ook enkel het beste voor ons kind.

De jeugdhulp moet er op gericht zijn zowel ouders als minderjarigen te ondersteunen om te werken aan hun relatie. Ouders verwachten van hulpverleners dat ze de opdracht opnemen om de deur tussen kinderen en ouders open te houden. Concreet kan dit betekenen:

- ouders blijven informeren over de kinderen, ook al is er geen contact (kracht van de regelmaat); ook al leven de ouders in erg moeilijke omstandigheden
- rekening houden met evoluties die zich in de leefsituatie van ouders kunnen voordoen
- communicatie tussen kinderen en ouders ondersteunen onder verschillende vormen (brieven, doorgeven van info mits toestemming, ...)
- rol van go-between opnemen indien nodig.

Als ouders op een bepaald moment aangeven dat ze niet openstaan voor contact of berichten betreffende de kinderen, dan moeten hulpverleners dit (tijdelijk) respecteren. Maar ook dan verwacht men van hulpverleners dat zij op een bepaald moment de draad tot contact opnieuw proberen te herstellen.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Ga als hulpverlener uit van een sterke en meestal blijvende loyaliteit tussen ouders en kinderen. Stel alles in het werk om deze relatie te behouden en indien nodig te herstellen.

2.3.2.6. Uitwisselen van cliëntinformatie tussen hulpverleners in verontrustende situaties (zonder medeweten of akkoord van ouders)?

Ouders pleiten voor maximale betrokkenheid van ouders en minderjarigen bij het hulpverleningsproces, ook al is deze situatie moeilijk en complex. Ouders pleiten voor dialoog en voor maximale kansen op dialoog. Maar ouders wensen ook bescherming van kinderen in situaties van mishandeling, gevaar, ...dan moet er ingegrepen worden. Daarover bestaat er geen discussie.

In 'verontrustende situaties' en in 'situaties waarbij hulp maatschappelijk noodzakelijk is' komen deze elementen in een spanning ten opzichte van elkaar te staan. Het is juist hier dat het recht van het kind, het recht op bescherming, samen valt met het belang van de ouders.

Het is juist door dit gegeven dat het belangrijk is om steeds volgende bedenkingen en vragen te stellen.

- Welke gerechtvaardigde plaats neemt het uitwisselen van informatie tussen hulpverleners zonder medeweten of akkoord van ouders/minderjarigen hierbij in?
- Is 'zonder medeweten' van cliënten of 'zonder akkoord' van cliënten zomaar in één adem samen te nemen? Zijn dit geen 2 totaal verschillende handelwijzen? Welke situaties nopen tot 'niet informeren' en welke situaties nopen tot 'handelen zonder akkoord al dan niet met medeweten'?
- Als een hulpverlener geconfronteerd wordt met een situatie waarbij hij bezorgd is over het belang van het kind, een situatie
 - 'die hij beter moet kunnen inschatten'
 - 'waarin geen redelijk gesprek met ouders mogelijk is'
 - 'waar hij dreigt het slachtoffer te worden van agressie vanwege de ouders' is uitwisselen van informatie tussen hulpverleners zonder medeweten of akkoord van cliënten dan noodzakelijk en de enig mogelijke weg ifv bescherming van het belang van het kind?
- Zijn er geen andere mogelijkheden? Kan de factor 'agressie' bij ouders dan niet gezien worden ook als gevolg van een 'verworven' agressie? Hoe noodzakelijk/gerechtvaardigd is het dan om de rechten van ouders én minderjarigen tijdelijk te beperken?
- Lopen hulpverleners geen onnodige risico op schending van het beroepsgeheim en cliënten op schending van de privacy?
- Of is enkel een 'noodtoestand' nl. een acute 'gevaarsituatie van het kind' een voldoende voorwaarde?

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Zoek een antwoord op deze vragen in dialoog met vertegenwoordigers van ouders.

2.3.2.7. Ouders zijn bereid in gesprek te gaan over het thema 'Omgaan met verontrusting'.

Gaandeweg hebben we gemerkt dat ouders zich in dit thema wegwijs hebben gemaakt.

Wat ouders aangeven is dat de term 'maatschappelijke noodzaak' voor hen bedreigend is. In situaties waarbij je als ouder zelf een nood tot hulp voelt, wordt er vanuit de maatschappij een element van 'noodzakelijkheid' aan toegevoegd. De situatie wordt hierdoor nog sterker geladen. Is het niet mogelijk hiervoor een ander woord te gebruiken?

We merken ook dat ouders over dit thema heel wat te vertellen hebben. Hoewel ouders er belang aan hechten dat zij over de stappen in de hulpverlening correct geïnformeerd worden, schuiven zij ook andere thema's naar voor als vb. het belang van dialoog, het behoud en herstel van de relatie met hun kinderen. Ouders leggen zo hun eigen accenten

Alleen al hiervoor is het de moeite waard ouders in de uitwerking van de jeugdhulp te betrekken! Een sterkere ondersteuning en uitgebreidere mogelijkheden om de mening en stem van ouders aan de oppervlakte te krijgen is hiervoor wel noodzakelijk!

2.3.3. Cliëntparticipatie in verontrustende situaties

Gedurende 18 maanden legde de Provinciale Werkgroep Maatschappelijke Noodzaak Oost-Vlaanderen een parcours af rond cliëntparticipatie in verontrustende situaties. Met de groep formuleerden we een advies voor een vorming rond deskundigheidsbevordering van hulpverleners in het handelen in verontrustende situaties.

De grootste aandacht in het parcours ging evenwel naar de dialoog over de verschillende procedures die gebruikelijk zijn binnen de voorzieningen/sectoren met betrekking tot het handelen in verontrustende situaties en de participatie van de cliënt hierin. Doorheen het traject werd de groep geconfronteerd met een aantal vragen naar aanleiding van situaties aangebracht door hulpverleners of cliënten. De antwoorden op deze vragen resulteerden in adviezen. Het zijn aanbevelingen met betrekking tot de houding van de hulpverlener bij de benadering van de cliënt vanuit het cliëntperspectief. De leden van de werkgroep beschouwen dit als minimale voorwaarden aan dewelke voldaan zou moet worden.

Op het einde van het proces hebben we alle good practices vanuit de verschillende sjablonen gebundeld in een overzicht. De hulpverleners formuleerden de goede praktijken en deze werden erkend door de cliëntvertegenwoordigers.

2.3.3.1. Een advies voor ondersteuning van hulpverleners via vorming

De verschillende leden van de Provinciale Werkgroep formuleerden een advies rond vorming. Dit resulteerde in een adviestekst die op 18 mei 2009 voorgelegd en goedgekeurd werd door de Regionale Stuurgroep Oost-Vlaanderen.

Het belang van het referentiekader

Iedere situatie dient benaderd te worden vanuit een participatieve basishouding. Om de cliënt op een correcte manier te kunnen benaderen moeten de hulpverleners zich bewust zijn van hun eigen referentiekader en dit kunnen reflecteren ten aanzien van het referentiekader van de cliënt. Verschillen in cultuur, leefwereld en leefsituaties zijn een realiteit waarmee de hulpverlener rekening dient te houden, bij het bieden van hulp.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

De leden van de werkgroep vragen oog te hebben voor participatie bij de opmaak van de vorming. Help hulpverleners hun eigen referentiekader een plaats te geven in de relatie met de cliënt.

De plaats van het cliëntperspectief binnen de vorming

Het cliëntperspectief kan een meerwaarde bieden aan een vorming. Cliënten beschikken over ervaringskennis die heel waardevol is.

Interactie in een leerproces zorgt voor een verrijking. Voorbeelden uit de realiteit kunnen de theorie steunen.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

De leden van de werkgroep bevelen aan cliënten in de vorming te betrekken.

Het moeilijke gesprek

Een relatie opbouwen met een cliënt is een moeilijk proces. Het bespreekbaar maken van gevoelige, moeilijke onderwerpen weegt op de relatie tussen de hulpverlener en de cliënt. Het inschatten, hoe de andere zal reageren, zorgt voor heel wat onzekerheid.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

De leden van de werkgroep vragen om de hulpverleners een aanbod aan te reiken inzake methodieken en technieken om hulpverleners te ondersteunen bij moeilijke gesprekken.

De ouder-kindrelatie

De loyaliteit tussen ouders en kinderen is heel sterk. Kinderen die opgroeien in moeilijke situaties, hebben vaak problemen met hechting.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

De leden van de werkgroep vragen om de hulpverleners methodieken en technieken aan te reiken om de relatie tussen ouders en kinderen te beschermen en te herstellen.

Hoe ver kan men met een bepaald mandaat gaan?

Als hulpverleners ingeschakeld worden binnen een gezin dan krijgen zij een mandaat om te werken rond een bepaald probleem. Er zijn heel wat onzekerheden bij een hulpverlener als er zich een probleem voordoet dat buiten het mandaat valt. Het risico bestaat immers dat je opdracht op de helling plaatst door buiten je opdracht te gaan.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

De leden van de werkgroep vragen om het omgaan met dilemma's, het bespreekbaar maken van problemen die zich buiten het mandaat van de hulpverlener bevinden, mee op te nemen in het programma.

Ondersteuning op teamniveau

Als hulpverlener krijg je regelmatig te maken met psychologisch en emotioneel belastende situaties. Ondersteuning van het team, om met deze situaties om te gaan, is wenselijk.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

De leden van de werkgroep geven aan dat er nood is aan psychologische en emotionele ondersteuning op teamniveau. Dit kan geïnstalleerd worden onder de vorm van intervisie. Sectoroverschrijdende intervisie waarbij het eigen handelen in vraag gesteld wordt, kan een licht werpen op de verschillende invalshoeken van waaruit men naar een situatie kijkt en kan een meerwaarde vormen voor de medewerkers.

Objectiveren van verontrusting

Het aanreiken van instrumenten om verontrustende situaties te objectiveren, wordt als een meerwaarde ervaren door verschillende medewerkers. Om de implementatie en de aanwending ervan te optimaliseren, is een training aangewezen.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

De leden van de werkgroep vragen een training te organiseren om te leren op een correcte manier om te gaan met de Signaallijst Verontrustende Opvoedingsituaties en met de verontrusting aan de slag te gaan in dialoog met de cliënt.

samenwerking

Er zijn heel wat projecten die hun waarde bewezen hebben in het verleden. Sectoren en voorzieningen beschikken over heel wat expertise betreffende verschillende onderwerpen. (Bindkracht in armoede, Life Space Crisis Intervention, Morele Dilemma's,...)

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Investeer in zaken die al goed lopen en die hun vruchten afgeworpen hebben. Versterk deze door een goede omkadering, logistiek en infrastructuur. Verhoog op deze manier het comfort van de individuele medewerker.

methodiek

Door herhaling leren. Door diverse methodieken (rollenspel, videomateriaal, casusbesprekingen, drama,...) te gebruiken en dit over een langere periode te verspreiden krijgen de hulpverleners de kans om het aangeleerde te verwerken. Het werken met een reflectiedag biedt de mogelijkheid om de moeilijkheden, de bedenkingen terug te koppelen.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

De leden van de werkgroep adviseren om een trainingstraject uit te schrijven over een langere periode en bestaande uit verschillende interactieve methodieken.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Om zoveel mogelijk medewerkers te bereiken adviseren de leden van de werkgroep om het principe Train-de-trainer toe te passen.

Uit de bevraging bleek dat er heel wat bestaat aan vormingen en vormingstrajecten. Verschillende voorzieningen geven aan, dat zij vanuit hun eigen sector een aanbod krijgen.

De Regionale Stuurgroep Oost-Vlaanderen vult aan met de vraag te vertrekken vanuit het bieden van ondersteuning aan de medewerkers. Zij adviseren vorming intersectoraal en regionaal aan te bieden. Ze vragen een vormingsaanbod die een meerwaarde biedt op het sectorale aanbod.

Na terugkoppeling naar de PWG MN werd nog gevraagd aandacht te schenken aan volgende aanbevelingen:

Een intensieve vorming/training op een korte periode weegt zwaar op een team.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Men vraagt om een voldoende spreiding van de vorming in tijd.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Men is vragende partij voor een aanbod van consult in context van gedeelde zorg.

Na de goedkeuring binnen de Regionale Stuurgroep Oost-Vlaanderen werd het advies meegenomen binnen de rapportage naar het Management Comité. Naar aanleiding van het rapport Maatschappelijke Noodzaak van september 2009, werd in het Management Comité beslist dat er een Vlaams ontwerp vorming Maatschappelijke Noodzaak kon uitgetekend worden. Deze Vlaamse format werd voorbereid binnen het Interregionaal Overleg Maatschappelijke Noodzaak. De Oost-Vlaamse adviezen dienden, samen met de adviezen uit de andere regio's, als basis. Het Vlaamse ontwerp Vorming werd in oktober 2010 voorgesteld aan het Management Comité ter goedkeuring.

2.3.3.2. Bijkomende adviezen vanuit het overleg

Bij de bespreking van de ingevulde sjablonen werden enkele knelpunten uitgelicht. Deze knelpunten werden zowel aangebracht vanuit de betrokken hulpverleners als vanuit de cliëntvertegenwoordigers. De daaruit volgende discussie leidde tot de formulering van adviezen. De leden van de werkgroep hanteren het uitgangspunt dat de geformuleerde adviezen de minimale voorwaarden zijn aan dewelke voldaan zou moeten worden. De aanbevelingen handelen over de houding van de hulpverlener bij de benadering van de cliënt vanuit het cliëntperspectief. Het is heel typerend voor verontrusting dat er verschillende visies zijn op het beoordelen van de verontrusting. Dit is heel moeilijk te objectiveren en zeer normatief.

De hierna volgende adviezen worden door de leden van de Provinciale Werkgroep Maatschappelijke Noodzaak als waardevol erkend.

Op welk moment tijdens de begeleiding vraag je als hulpverlener de toestemming aan de cliënt om informatie te delen met andere betrokken hulpverleners?

Vanuit het oogpunt van de hulpverlening kan het in sommige situaties aangewezen zijn extra informatie in te winnen of te delen met diensten die betrokken (geweest) zijn in het dossier. Deze situatie kan zich voordoen op verschillende momenten tijdens de begeleiding. Het uitgangspunt vanuit de rechtspositie van de cliënt bestaat er in dat er geen contact opgenomen wordt met andere diensten zonder medeweten van de cliënt. De toestemming van de cliënt vragen, om contact op te nemen met andere diensten zonder dit telkens opnieuw te bevragen, bij aanvang van een begeleiding creëert een vrijgeleide om de hulpverlener te ontslaan van zijn geheimhoudingsplicht en dit is niet correct. Het is onmogelijk voor cliënten om bij aanvang van een begeleiding in te schatten met welke diensten er wel of niet informatie uitgewisseld mag worden doorheen de begeleiding.

Minderjarigen geven hierbij aan dat zij niet altijd akkoord moeten zijn rond informatie-uitwisseling, maar dat zij ten minste op de hoogte zijn dat dit gebeurt.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Bij aanvang van een begeleiding wordt de cliënt op de hoogte gesteld dat de hulpverlener doorheen de begeleiding contact kan opnemen met andere betrokken hulpverleners. Hierbij dient aangegeven te worden dat indien de nood om informatie te delen zich aandient, de cliënt minstens op de hoogte gesteld zal worden, dat de betrokken hulpverlener contact zal opnemen met andere collega's, betrokken bij het dossier. Na het gevoerde gesprek, krijgt de cliënt feedback van datgene wat besproken werd.

Luisteren en begrip opbrengen?

Alwetende houding bij de hulpverlener, jeugdrechter,...

Als men geen oor heeft naar de versie van de ouders, respectievelijk jongeren, gaan cliënten de moed laten zakken en is er een grote kans dat het hulpverleningsproces strandt. Ouders willen goede ouders zijn en als goede ouders gezien worden.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Ook in verontrustende situaties vragen ouders een onbevooroordeelde houding bij de hulpverleners. Ook al is de hulpverlener het niet eens met hun versie, zij willen deze toch brengen en vragen een luisterend oor.

Hoe kijken cliëntvertegenwoordigers naar begeleiding van minderjarigen zonder medeweten van de ouders?

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

De handelingsbekwaamheid zal hier de doorslaggevende factor zijn. De jongere moet handelingsbekwaam geacht worden om hierover te beslissen. Minderjarigen vinden de betrouwbaarheid van de hulpverlener heel belangrijk en vragen respect voor hun keuze om ouders niet bij de begeleiding te betrekken. Zij geven aan dat zij, bij goede argumentatie en motivering, uiteindelijk wel mee zullen gaan in de beslissing om ouders in te lichten.

Hoe snel zet je als hulpverlener de stap naar het parket?

Bij verontrustende situaties hebben de ouders vaak het gevoel dat alles heel snel evolueert. De ouders geven aan dat er onvoldoende tijd genomen wordt voor het bemiddelen door de hulpverlener op het moment dat er een verontrusting is.

SITUATIES VAN VERONTRUSTING

Hulpverleners moeten heel ver gaan in het aanspreken van en het bemiddelen met de ouders, vooral als het een chronische situatie van verontrusting betreft. Cliënten geven hierbij aan dat zij nood hebben aan een vaste figuur die hen volgt doorheen het hulpverleningsproces. Vertrouwen in de hulpverlening moet groeien. Het kennen van de hulpverlener zal er voor zorgen dat deze meer krediet krijgt in het werken met de cliënt. Langdurige trajecten, gelopen door de cliënt en de hulpverlener, zijn een meerwaarde.

Enkele opmerkelijke vaststellingen

Het omgaan met verontrusting is geen eenvoudig gegeven. In iedere sector, maar in vele gevallen ook op het niveau van de voorzieningen, gaat men op een andere manier om met verontrusting. Ook tussen hulpverleners binnen eenzelfde voorziening kunnen verschillen bestaan. De perceptie van het gegeven verontrusting is een heel individueel gebeuren dat terug te leiden is naar het referentiekader van een individu. Het creëren van een gemeenschappelijke visie en benadering binnen een voorziening, binnen een sector kan dit voor een deel objectiveren, maar het eerste gegeven blijft bij het individu liggen die de situatie waarneemt. Zowel vanuit de cliëntvertegenwoordigers als vanuit de hulpverleners vindt men de verbreding naar een team van essentieel belang bij het inschatten en objectiveren van situaties.

Vanuit de hulpverlening heeft men vaak de idee dat het in het belang van het cliëntsysteem is, om zo lang mogelijk in de vrijwilligheid te blijven werken. Doorheen de discussie is duidelijk geworden dat cliëntvertegenwoordigers dit willen nuanceren. Men geeft aan dat, als het in het belang van het kind is, men soms de ouders moet voorbij gaan om de gepaste zorg te kunnen aanbieden.

Het kunnen werken in vertrouwen is belangrijk. Vaak denken hulpverleners dat het brengen van moeilijke boodschappen het vertrouwen kan aantasten. Men gaat zelfs zo ver dat men het brengen van moeilijke boodschappen overlaat aan collega's om de vertrouwensband intact te houden. Cliëntvertegenwoordigers geven aan dat het voor hen veel meer vertrouwen inboezemt als ze moeilijke boodschappen te horen krijgen van iemand die hen kent, dan deze te moeten horen in de onveiligheid van een persoon die niets van hen weet.

2.3.3.3. Good practices

Good practices en aanbevelingen vanuit de Provinciale Werkgroep Maatschappelijke Noodzaak Oost-Vlaanderen

Na de verschillende benaderingen vanuit de verschillende sectoren doorgenomen te hebben, leek het goed eens opnieuw te starten vanuit een blanco sjabloon en te kijken welke good practices er zijn op de verschillende niveaus. Het is hierbij belangrijk om de mogelijkheden en de beperkingen van iedere sector voor ogen te houden.

Dit sjabloon geeft een overzicht van goede praktijkervaringen en werd opgemaakt vanuit de verschillende sjablonen die we doorheen de werking aangereikt kregen.

In het sjabloon krijg je een bepaalde volgorde in de verschillende stappen binnen de procedure. De volgorde van deze stappen valt niet onder de aanbevelingen. Het is evident dat dit heel sterk afhankelijk is van de situatie.

De Good practices werden geformuleerd vanuit de hulpverleners en erkend als goede praktijken door de cliëntvertegenwoordigers.

Good Practices en Aanbevelingen vanuit PWG MN OVI						
Preventie		SeS ¹²	Met betrekking tot ouders	Met betrekking tot het kind, de jongere	Wordt feedback gegeven over het gesprek met de jongere naar de ouders?	Bemerkingen
Welke acties worden genomen ter preventie van verontrustende situaties?			• Focus op het vermijden van risicogedrag en op de ontwikkelingsbedreiging van het individu door persoonlijke kenmerken, sociale achtergrond of leefsituatie. • Uitbouwen van een netwerk rond het gezin voor periodes dat het moeilijk loopt. • Verhoogde waakzaamheid van de hulpverleners betrokken bij het gezin. • Het zo goed en snel mogelijk bespreekbaar maken van moeilijke items en ongerustheid.		• Iedere terugkoppeling naar ouders wordt op voorhand met de jongere besproken. • Ouders hebben het recht informatie te krijgen over de situatie van hun kind. Enige uitzondering hierbij is het beschermen van het kind tegen een nog meer onveilige situatie.	
Opdracht met betrekking tot maatschappelijke noodzaak						
Welke zijn de criteria om een situatie verontrustend te beschouwen?	Criteria risico-inschatting					
	Liggen deze criteria vast?					
	Op welke manier? Waar?		Inschatting van de risico's gebeurt op teamniveau.			
	Specificeer deze criteria.		Naast de risicofactoren is er ook oog voor de protectieve factoren (signs of safety). Bij de inschatting wordt een afweging tussen draaglast en draagkracht gemaakt.	Het betreft een toestand waarin de fysieke integriteit, de affectieve, morele, intellectuele of sociale ontplooiingskansen van minderjarigen in het gedrang komen door bijzondere gebeurtenissen, door relationele		

¹² sectorspecifiek

				<i>conflicten of door de omstandigheden waarin zij leven.</i>		
	Procedure		<i>Ouders worden bij aanvang van een hulpverleningsproces op de hoogte gebracht van de stappen die gezet worden bij verontrusting.</i>	<i>Kinderen en jongeren worden op de hoogte gebracht van de stappen die gezet worden bij verontrusting, rekening houdend met de leeftijd en het tempo dat het kind, de jongere aankan.</i>		
<i>Welke richtlijnen bestaan er binnen de organisatie betreffende het handelen in verontrustende situaties?</i>	<i>Welke partners worden betrokken bij het inschatten van de situatie?</i>	Vermoeden	- Het vermoeden wordt geobjectiveerd door gebruik te maken van screening-instrumenten/ risicotaxatie-instrumenten (schaal POS, signaallijst VOS, VSPS, Care-NL, Leuvens observatieschema, ...) - Het vermoeden wordt besproken in het team. - Het vermoeden wordt besproken met de cliënt. - consult VK, CBJ - Verhoogde waakzaamheid naar de situatie.	- Het vermoeden wordt besproken in het team. - Het vermoeden wordt besproken met de cliënt, afhankelijk van de leeftijd en het tempo dat het kind, de jongere aankan. - consult VK, CBJ - Een begeleiding zonder medeweten van de ouders moet mogelijk zijn, maar de voorkeur bestaat er in ook de context te betrekken. Hierbij moet men steeds afwegen in welke mate het te verantwoorden is de ouders op de hoogte te stellen.		Voorzichtigheid is geboden in het geval van vechtscheiding.
		Overleg met de cliënt ¹³	- Vanuit een bezorgdheid wordt de situatie in een zo vroeg mogelijk stadium bespreekbaar gemaakt. - Cliënten geven aan dergelijke gesprekken het liefst te voeren met de hulpverlener met wie ze een relatie opgebouwd hebben.			
		Overleg binnen team	- De cliënt wordt voorafgaand op de hoogte gebracht van gezamenlijk beroepsgeheim en teambespreking. - Een afweging van alle factoren en context door een multidisciplinair team.			
		Adviezen inwinnen Overleg externen	- consult VK of CBJ ter ondersteuning van het bespreekbaar maken van de situatie met de cliënt. - Indien niet anoniem en bij reeds betrokken diensten met akkoord of minstens met medeweten van de cliënt			

¹³ Met cliënt wordt verwezen naar de ouder, de jongere, het kind.

Welke partners worden betrokken bij de beslissing betreffende de afhandeling van de situatie?	Beslissing		Een beslissing wordt minimaal genomen in overleg met en gedragen door het team met medeweten van de cliënt. De cliënt wordt hier zo ver als mogelijk in betrokken.		
	Noodprocedure		- De cliënt is minimaal op de hoogte, niet altijd akkoord. - In het geval van niet begeleide minderjarigen wordt noodgedwongen gehandeld zonder medeweten van de ouders.		
	Uitvoeren van gemaakte afspraken		Bij de opvolging wordt de cliënt betrokken in de dialoog.		
	Melden bij het parket		- Art.458 bis SWB - Er wordt gemeld in de volgende omstandigheden: - De hulpverlener heeft kennis genomen van een strafbaar feit doordat hij het slachtoffer heeft onderzocht of doordat hij door het slachtoffer in vertrouwen werd genomen - Er is een ernstig en dreigend gevaar voor de psychische en/of fysische integriteit van het slachtoffer - De hulpverlener kan deze integriteit zelf of met behulp van anderen niet beschermen - Enkel bij het vastlopen van elke vorm van vrijwilligheid en samenwerking aan het toekomstperspectief, zal gemeld worden. - De beslissing de geheimhoudingsplicht te doorbreken gebeurt na teamoverleg en overleg met de verantwoordelijke van de dienst of voorziening. - De cliënten worden minimaal hiervan op de hoogte gesteld.		
	Doorverwijzing		- In samenspraak met de cliënt, het team en de betrokken dienst. - Overdracht in aanwezigheid van de cliënt.		
	Feedback		Feedback kan verstrekt worden met medeweten van de cliënt.		
	Opvolgen na doorverwijzing		- Op vraag van de cliënt zo lang als mogelijk betrokken blijven. - Bij juridische tussenkomst kan het wenselijk zijn om de therapie/ begeleiding verder te zetten. Dit zou mogelijk moeten zijn.		

In welke situaties wordt er zonder medeweten van een cliënt gehandeld? In welke situaties wordt er met medeweten maar zonder akkoord van een cliënt gehandeld?	Participatie cliënt		• Het voortdurend aftoetsen van de hypothesen bij de cliënt verhoogt zijn inbreng en uiteindelijk ook zijn bereidheid tot meewerken. • Er wordt zo veel als mogelijk rekening gehouden met de mogelijkheden, de zienswijze en het tempo van de cliënt. • De cliënt is aanwezig bij overleg.		
	Redenen om vermoeden niet te bespreken met de cliënt		• Dit is een beslissing genomen in het team. • In acute noodsituaties (ingeval van afwezigheid, handelingsonbekwaamheid of onvermogen van de cliënt) • Bij inschatting dat de gevaarsituatie daardoor extra belast wordt.		

Good Practices en Aanbevelingen vanuit PWG MN OVI

Visie	
Verontrustende situaties	• Er is sprake van een verstoring of een bedreiging van de lichamelijke of geestelijke gezondheid of ontwikkeling van het kind. De situatie houdt verband met moeilijkheden of problemen (van medische, psycho-sociale, financiële,... aard) of opvoedingskwaliteiten van één of beide ouders. Deze problemen kunnen ook samenhangen met problemen bij het kind zelf (medisch, psycho-sociaal) of factoren in de omgeving van beide ouders (woonsituatie, veiligheid van de buurt,...) • Steeds bespreken in teamverband en maximaal handelen in overleg met ouders, jongeren, kinderen. • Er is hierbij nog niet onmiddellijk sprake van kindermishandeling of verwaarlozing.
Maatschappelijke Noodzaak	
Cliëntparticipatie	Maximaal handelen in overleg met de cliënten.
Informatie inwinnen en doorgeven	• Als 2 voorzieningen met dezelfde cliënt werken kan enkel informatie gedeeld worden als de cliënt hiervan op de hoogte is en zijn toestemming hiervoor gegeven heeft. Dit geldt dan enkel voor die informatie waarvoor de cliënt zijn toestemming gegeven heeft. Zie ook het decreet gedeeld beroepsgeheim. • Enkel als de integriteit van de cliënt in het gedrang komt, kan overwogen worden om de geheimhoudingsplicht te doorbreken naar collega hulpverleners niet verbonden aan de eigen setting. • Er wordt geen informatie doorgegeven naar andere betrokkenen binnen een dossier die niet voldoen aan de voorwaarden die vallen onder het decreet van het gedeeld beroepsgeheim, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.



Cynthia Hoste

2.3.3.4. Een toepassing naar de adviezen

In 2012 werd een moment rond deskundigheidsbevordering georganiseerd voor directies van voorzieningen gevat onder IJH. De dag stond in het teken van het intersectoraal uitwisselen van expertise in het kader van omgaan met verontrustende situaties. Op basis van de geformuleerde adviezen van minderjarigen, ouders en hulpverleners werd een leidraad ontwikkeld bij het uitwerken van een stappenplan dat gebruikt kan worden in situaties van verontrusting.

De leidraad is opgebouwd uit een aantal vragen die een ondersteuning kunnen bieden bij het nadenken over een mogelijke procedure 'handelen in verontrustende situaties'. De mogelijke vragen en oplossingen zijn niet limitatief.

Aan de directies werd ook nog dit meegegeven:

Procedures uitwerken houdt in dat je een bepaalde volgorde installeert in het handelen. Een procedure heeft tot doel een bepaalde handeling tot een goed eindresultaat te brengen. Het dient opgebouwd te zijn uit een aantal logische stappen die uitvoerbaar zijn door alle medewerkers.

Dit betekent niet dat afwijken van die volgorde automatisch voor problemen zal leiden, maar het biedt een bepaalde houvast voor het uitvoeren van een handeling. Bij het opstellen van een procedure kan het een meerwaarde betekenen om ook mogelijke alternatieven voor de voorgeschreven stappen eens te doorlopen die tot een zelfde goed eindresultaat zouden kunnen leiden.

De volgorde wordt gekozen in functie van het te behalen resultaat. Een procedure is een standaard, een referentiepunt op dewelke men kan terugvallen.

Procedures moeten flexibel zijn. Als een andere manier van werken, een andere manier van benaderen effectiever blijkt, dan dient dit te worden aangepast.

Ervaring leert dat een procedure geen antwoord biedt op alle vragen. Verontrustende situaties blijven moeilijk beheersbare situaties die individueel verschillend zijn en ook zo aangepakt dienen te worden. Hou de procedure zo algemeen mogelijk zodat ze op verschillende situaties van toepassing is. Sommige situaties vereisen echter een specifieke aanpak. Voorzie dit in bijlage.



Onderstaande leidraad werd niet ontwikkeld door cliënten, maar is een toepassing van de geformuleerde adviezen bij het uitwerken van een stappenplan/procedure in het 'handelen bij verontrustende situaties'.

Leidraad bij het uitwerken van een stappenplan bij situaties van verontrusting

Preventie		Voor de signalen	Adviezen gesteund door cliënten en hulpverleners	
Welke acties worden genomen ter preventie van verontrustende situaties?		Welke acties kan je ondernemen voor er signalen opgemerkt worden? Welk moment is er geschikt om een dergelijke actie te ondernemen? Welke acties kunnen er preventief genomen worden naar de gezinnen? Hoe kan je het risiconiveau van een gezin inschatten?	Eensgezindheid creëren rond terminologie Procedures ontwikkelen Procedures op voorhand meedelen aan cliënten en ouders Verhoogde waakzaamheid bij risicogezinnen	
Opdracht met betrekking tot maatschappelijke noodzaak				
Welke zijn de criteria om een situatie verontrustend te beschouwen?	Criteria risico-inschatting	Welke zijn mogelijke criteria om een situatie als verontrustend te beschouwen? Risicofactoren ten opzichte van protectieve factoren?	Maak gebruik van bestaande instrumenten	
	Liggen deze criteria vast?	Is het noodzakelijk om deze criteria vast te leggen?		
	Op welke manier? Waar?	Op welke manier zou je de criteria vastleggen? Waar zou je de criteria vastleggen?	Inschatten van risico's op teamniveau	
	Specificeer deze criteria.	Doe een poging om deze criteria zo concreet als mogelijk te formuleren. Zowel de protectieve als de risicofactoren.	Breng de draagkracht/draaglast verhouding in kaart	
Welke richtlijnen bestaan er binnen de organisatie betreffende het handelen in verontrustende situaties?	Procedure	De signalen		
	Welke partners worden betrokken bij het inschatten van de situatie?	Vermoeden	Welke stappen worden er ondernomen als er signalen opgemerkt worden? Wat verwacht men van de individuele hulpverlener als hij signalen opmerkt? Moet de verontrusting afgetoetst worden? Wanneer dient dit te gebeuren? Bij wie? Wat houdt verontrusting aftoetsen in?	Verontrusting in een zo vroeg mogelijk stadium aftoetsen bij de betrokkenen Verontrusting aftoetsen bij het team In situaties van hoog conflictueuze scheidingen is voorzichtigheid aangewezen.
		Overleg met de cliënt ¹⁴	Welke informatie wordt besproken met de ouders? Welke informatie wordt besproken met de cliënten? Welke zijn de uitzonderingen?	
		Overleg binnen team	Wordt de verontrusting besproken op het team? Op welke moment wordt dit ingebouwd?	Cliënten op voorhand hiervan op de hoogte brengen.
		Adviezen inwinnen Overleg externen	Kan advies ingewonnen worden bij externen? Bij wie? Wanneer ga je dit doen? Wanneer niet?	Extern consult kan worden aangevraagd
	Welke partners worden betrokken bij de beslissing betreffende de afhandeling van de situatie?	Beslissing	Na de signalen	In overleg en gedragen door het team. Indien mogelijk in overleg met de cliënt.
		Noodprocedure	Wat houdt de noodprocedure in? In welke situaties kan een noodprocedure een meerwaarde betekenen?	De cliënt wordt minimaal op de hoogte gesteld
		Uitvoeren van gemaakte afspraken	Wie neemt wat op zich?	Cliënten geven aan moeilijke gesprekken het liefst te voeren met de hulpverlener die hun situatie kent.
		Melden bij het parket	Wie meldt bij het parket? Welke aandachtspunten dienen in acht genomen worden bij een melding bij het parket?	Enkel bij vastlopen van elke vorm van vrijwilligheid en samenwerking aan een toekomstperspectief. De cliënt wordt minimaal op de hoogte gesteld
		Doorverwijzing	Wanneer verwijst je door? Naar wie kan je doorverwijzen? Kan je ook samenwerken in plaats van doorverwijzen?	In samenspraak met de cliënt en de betrokken dienst. Overdracht in aanwezigheid van de cliënt.
		Feedback	Geef je feedback na een gekregen doorverwijzing? Vraag je feedback na een doorverwijzing? Over welke informatie gaat dit dan?	
		Opvolgen na doorverwijzing	Wat houdt een opvolging na doorverwijzing in?	Op vraag van cliënt zo lang als mogelijk betrokken blijven. Bij juridische tussenkomst kan het wenselijk zijn om de therapie/begeleiding verder te zetten.

In welke situaties wordt er zonder medeweten van een cliënt gehandeld? In welke situaties wordt er met medeweten van een cliënt gehandeld?	Participatie cliënt	Doorheen het proces	
	Redenen om vermoeden niet te bespreken met de cliënt	Welke zijn redenen om een vermoeden niet met de cliënt te bespreken? In welke situaties ga je de cliënt louter informeren, zonder zijn akkoord handelen?	Teambeslissing In acute noodsituaties Bij inschatting dat gevaarsituaties daar extra door belast worden.

¹⁴ Met cliënt wordt verwezen naar de ouder, de jongere, het kind.

2.4. Advies crisisnetwerk

2.4.1 Minderjarigen over het crisishulpprogramma Deinze Eeklo Gent

2.4.1.1. Communicatie

- Communiceer bij voorkeur één telefoonnummer, zeker als in de toekomst ook in de twee andere regio's (Waas en Dender en Zuid-Oost-Vlaanderen) een crisishulpprogramma opstart.
- Communiceer de werking van het crisishulpprogramma ook naar zorgcoördinatoren en leerlingenbegeleiders. Betrek hierin het CLB.
- Communiceer heel duidelijk en stem goed af met de onthaaldiensten in de rechtstreeks toegankelijke hulp. Indien nodig moeten zij de rol van aanmelder op zich nemen en de belangen van het kind/de jongere behartigen.

2.4.1.2. Werken met aanmelders:

- Het is goed om in een crisissituatie te werken met een aanmelder die de belangen van het kind/de jongere in crisis kan behartigen.
- Schets heel duidelijk welke verwachtingen er gedurende het hele proces zijn ten aanzien van de aanmelder en expliciteer de procedures van bij aanvang.
- Toets (tijdens de crisisinterventie of crisishulp) af bij de minderjarige of hij/zij wil dat de aanmelder betrokken blijft en eventueel als vertrouwenspersoon aanzien wordt.
- Respecteer het als de aanmelder niet verder betrokken kan/wil zijn.
- Zorg voor een betere afstemming van het crisisnetwerk met de bestaande groene nummers (Kinder- en Jongerentelefoon, Teleonthaal,...) door ze bijvoorbeeld de bevoegdheid te geven het crisisnummer in sommige situaties toch door te geven aan de minderjarigen.

2.4.1.3. Akkoord van ouders en minderjarige:

Zie de minderjarige als evenwaardige partij naast zijn ouders/context en de aanmelder. Toets bij de minderjarige zeker expliciet zijn akkoord af, ga er niet gewoon van uit dat hij akkoord gaat. Het kind/de jongere weet vaak niet dat hij/zij kan weigeren. Schets dan ook in duidelijke taal wat bij weigering het alternatief is.

2.4.1.4. Aanbod:

- Blijf aandacht hebben voor de reguliere hulpverleningskanalen en creëer geen nieuw hulpverleningscircuit.
- Het is van belang de consultfunctie van het meldpunt goed uit te bouwen, zo vermijdt men dat de minderjarige extra stappen moet zetten.

2.4.1.5. Specifieke doelgroepen:

Ga na wat de consequenties zijn voor kinderen/jongeren zonder verblijfsstatuut bij opname in het crisisnetwerk. Dit geldt niet alleen voor de niet-begeleide minderjarigen, maar zeker ook voor de kinderen die samen met hun gezin in de illegaliteit leven.

2.4.1.6. Evaluatie:

- Blijf de tevredenheidmeting vanuit cliëntperspectief zeker verder doen. Daarbij is het belangrijk alle fasen van het hulpprogramma te bevragen. Dit is de beste manier om feedback te krijgen over de werking.
- Streef ernaar dat het peilen naar tevredenheid ingebakken zit in elke fase van het crisishulpprogramma.
- Hou bij het interpreteren van de resultaten rekening met de diversiteit in de doelgroepen.

- Probeer zicht te krijgen op het hulpverleningstraject vóór en na de crisishulp, zodat onnodige stappen vermeden kunnen worden.



2.4.2 Ouders over de organisatie van het crisishulpprogramma

2.4.2.1. Waarom kunnen ouders en minderjarigen niet zelf aanmelden (op een centraal nummer)?

De aanmelding aan het crisishulpprogramma verloopt via de bestaande hulpverleners en dienstverleners die in contact komen met ouders en minderjarigen in crisis (JAC, CLB, CBJ, politie, huisartsen, sociale diensten ziekenhuizen, jeugdwerk..). Tijdens de openingsuren van deze diensten zijn de hulpverleners voor ouders en minderjarigen gewoon bereikbaar. Buiten de openingsuren van deze diensten kunnen ouders en minderjarigen enkel bij het crisisnetwerk terecht via huisartsen, politie, spoeddienst van ziekenhuizen...

De hulpverlener/dienstverlener vormt een soort filter naar het crisisnetwerk. Wat als die relatie niet goed loopt? Wie bepaalt wanneer er een crisis is?

Ouders moeten de mogelijkheid hebben om te kiezen.

In crisissituaties moeten ouders, enerzijds kunnen beroep doen op de reguliere, soms bij ouders bekende hulpverlenende diensten, anderzijds moet men ervoor kunnen kiezen rechtstreeks beroep te doen op het crisishulpprogramma via een algemeen crisismeldpunt.

Ouders verwachten mogelijks dat hulpverleners van het crisishulpprogramma de meeste expertise in huis hebben om een crisissituatie in een gezin op een goede manier op te vangen en te begeleiden.

Het is belangrijk dat ouders correct geïnformeerd worden over die diensten waar men in crisissituaties terecht kan, zowel binnen als buiten de kantooruren. In de communicatie naar ouders kunnen de verschillende mogelijkheden tot toegang tot crisishulpverlening worden belicht. Ook alle jeugdhulpverleners en toeleiders tot de hulp moeten goed geïnformeerd zijn over de mogelijkheden en werking van crisishulpverlening zodat zij op hun beurt ouders kunnen informeren waar wenselijk.

CRISISNETWERK JEUGDHULPVERLENING

Zorg ervoor dat ouders rechtstreeks kunnen aanmelden bij het crisishulpprogramma, zowel binnen als buiten de kantooruren.

Maak deze mogelijkheden om beroep te doen op crisishulpverlening breed bekend naar alle ouders.

Daarnaast zien ouders in de huidige organisatie van het crisishulpprogramma volgende belangrijke knelpunten buiten de kantooruren :

- politiediensten en huisartsen zijn niet steeds bereikbaar; in het weekend kunnen ouders niet bij de eigen huisarts terecht, enkel bij een wachtdienst

- het is een grote stap voor ouders om voor hun eigen kind naar de politie te bellen
- kennen politiediensten of huisartsen de mogelijkheden van het crisisnetwerk voldoende?
- zijn alle politiemensen voldoende opgeleid om ouders en minderjarigen in crisissituaties op te vangen?
 - kunnen politiemensen voldoende inschatten of het een crisissituatie is of niet? vb. als een kind naar de politie loopt en het kind wordt niet ernstig genomen? vb. in kleinere regio's kennen mensen elkaar soms (ouders/politie) en speelt dit een rol bij de inschatting van de situatie
 - zijn politiemensen voldoende deskundig om zich in conflictsituaties onpartijdig en bemiddelend op te stellen zodat de situatie niet nodeloos escaleert?
 - houden politiemensen zich steeds aan hun (beperkte) opdracht namelijk optreden in noodsituaties en dragen ze de begeleidende en hulpverlenende taken snel genoeg over aan mensen met deskundigheid terzake namelijk hulpverlening

CRISISNETWERK JEUGDHULPVERLENING

Wanneer het niet mogelijk is om op korte termijn de ouders rechtstreeks toegang te verlenen tot het crisishulpprogramma, vraagt men in de huidige organisatie van het crisishulpprogramma een samenwerking uit te bouwen met bestaande hulpverlenende diensten die 24u/24u bereikbaar zijn zoals Tele-onthaal zodat ouders ook buiten de kantooruren bij een hulpverlenende dienst terecht kunnen.

2.4.2.2. Hoe wordt de vraag van ouders en minderjarigen beluisterd?

Als aandachtspunten vanuit ouders worden hierbij volgende adviezen meegegeven:

- Bij de telefonische vraagverheldering worden er door de aanmelder, feiten en inhouden over de situatie telefonisch meegegeven. Het is belangrijk dat de mening van ouders en minderjarigen m.b.t. de hulpverleningsgeschiedenis en alle andere aspecten die van belang zijn, bevestigd en meegenomen wordt.
- Ouders hebben vaak het gevoel dat zij als ouder als eerste de schuld krijgen. Dat gevoel wordt ook opgeroepen doordat er zo vaak zonder de ouders vergaderd wordt. Elke belanghebbende dient betrokken en beluisterd te worden vanuit een neutrale houding. Vermijd overleg tussen hulpverleners zonder aanwezigheid van ouders en minderjarigen.

CRISISNETWERK JEUGDHULPVERLENING

Zorg ervoor dat elke belanghebbende betrokken wordt bij de vraagverheldering en dat het verhaal van elkeen wordt beluisterd vanuit een neutrale houding. Beluister, m.b.t. elk aspect waarrond informatie wordt uitgewisseld, ook de mening van ouders en minderjarigen¹⁵.

2.4.2.3. Crisishulpverlening en continuïteit

Bij de ouders leeft een bezorgdheid over de continuïteit van de hulp voor de ouders en het gezin in crisissituaties.

- Als er zich een crisissituatie in een gezin voordoet en het kind verblijft tijdelijk in een voorziening, wordt er dan tijdens die periode begeleiding voor de ouders voorzien?
- Crisishulp van een maand is dikwijls niet voldoende. Ook als de rust in het gezin is teruggekeerd is steun voor het gezin nadien dikwijls nog nodig.

¹⁵ Hierbij verwijzen we ook naar de adviezen van de Reflectiegroep ouders mbt Instap in de hulp en Participatieve begeleidershouding.

- Kunnen ouders beroep doen op crisishulp als er reeds een andere vorm van hulp is binnen het gezin vb. thuisbegeleiding? Blijft de (vertrouwde) thuisbegeleiding dan doorlopen ook al is het kind tijdelijk in een voorziening opgenomen en verblijft er geen enkel kind meer in het gezin?
- Worden ouders met kinderen met een handicap voldoende ondersteund op administratief vlak bij de overstap van crisishulpverlening naar de vervolghulp?

CRISISNETWERK JEUGDHULPVERLENING

Bij crisishulp dient zowel aandacht te gaan naar de begeleiding van de minderjarige als naar de begeleiding van de ouders en het gezin, ook na de crisissituatie.

Zorg ervoor dat de tussenkomst van crisishulpverlening niet leidt tot verlies van de vertrouwde hulpverlening in het gezin. Stem beide vormen van hulp op elkaar af en zorg voor samenwerking en uitwisseling van informatie. Betreft de ouders hierbij.

Ondersteun de ouders bij de overstap van crisishulp naar vervolghulp. Heb hierbij ook aandacht voor de administratieve verplichtingen (vb. sector VAPH).

CRISISNETWERK JEUGDHULPVERLENING

Ouders wijzen op twee elementen in de regelgeving waardoor discontinuïteit van de hulp wordt in de hand gewerkt:

- thuisbegeleiding wordt toegestaan uit hoofde van de begeleiding aan een minderjarige, terwijl de feitelijke begeleiding zich uiteraard ook richt op de ouders en het gehele gezin.
- het is niet mogelijk om hulp in de thuissituatie (thuisbegeleiding) voor een minderjarige te combineren met een (tijdelijk) verblijf in een voorziening van die minderjarige. De hulp voor het gezin wordt dan overgenomen door de gezinsbegeleiding van de voorziening waar het kind verblijft. De vertrouwde begeleiding voor de ouders valt weg.

2.4.2.4. Andere algemene bezorgdheden en suggesties ifv het vermijden van crisissituaties

- Als je als ouder een crisis ervaart, moet je snel op een soort steun voor het gezin kunnen rekenen. Op deze manier kan vermeden worden dat een beginnende crisis escaleert.
- Crisissituaties zijn soms ook het gevolg van beslissingen die door hulpverleners worden genomen vb.: bij een plotse beslissing dat kinderen terug naar huis gaan is soms de situatie onvoldoende voorbereid en krijgen de ouders onvoldoende ondersteuning om deze overgang vlot te laten verlopen vb. regelingen op financieel/materiaal vlak (kinderbijslag). Vanuit de jeugdhulpverlening wordt wel stilgestaan bij hoe de kinderen het ervaren om naar huis te gaan maar wordt er te weinig aandacht besteed aan hoe de ouders het ervaren en hoe zij kunnen voorbereid en ondersteund worden. Dit zou het gehele gezin en dus ook de kinderen ten goede komen.
- Ouders geven aan dat het interessant zou zijn als de diensten die met crisissituaties in aanraking komen (vb. in een crisisnetwerk), de informatie verzamelen over de redenen waarom er crisissituaties ontstaan en wat er eventueel preventief had kunnen gedaan worden om een crisis te vermijden.



DANKWOORD

We willen uitdrukkelijk onze dank formuleren aan al de cliënten, cliëntvertegenwoordigers en voorzieningen die de voorbije jaren met een onuitputtelijke energie getracht hebben de bezorgdheden en wensen van de cliënten te verwoorden.

Dank aan:

Hans Bodyn, Inge Dens, Nele Van Hulle, Myriam Den Tandt, Karin Maes, Jan Naert, Erik Tassyns, Maaïke Van den Bulcke, Kristof Van Zele, Ann Reed, Els Bauwens, Sabine Burgelman, Ingrid Crabbe, Danyiova Janetta, Patricia Derdelinckx, Krista Krick, Erwin Mys, Christa Okhuijsen, Vincent Vandenbussche, Patrick Vandooren, Jan Tusschans, Rony Vagenende, Fernand Voet, Bernadette Rutjes, Kurt De Backer, Marieke Nijs, Helena Schelfhout, Jorre Biesemans, Dolores Piscador, Cynthia Hoste, Chantal Van Ophem, Ümit Karanfil, Evelien Pauwels, Erna Houtman, Marie Van Den Berghe, Veerle Van Der Steen, Sarah Lebon, Jean-Pierre Vanhee

Dank aan: KOC Sint-Gregorius, Provinciaal Instituut Heynsdaele, CKG 't Open Poortje, De Kiezel, VCLB Waas & Dender, VZW Jong, JAC Artevelde, Uit De Marge, SOC Hagewinde, OBC De Waai, OOC Jongerenhuis, VGPH.

Dankzij jullie kritische inbreng kon deze bundel gerealiseerd worden.

We danken ook de reflectiegroepen minderjarigen en ouders van West-Vlaanderen voor het ter beschikking stellen van de cartoons die zij in 2010 ontwikkelden.

Leen Poppe
Caroline Robberecht
Regioteam IJH Oost-Vlaanderen

COLOFON

Verantwoordelijke Uitgever

Koen Gevaert, beleidsmedewerker
Martelaarslaan 204 B, 9000 Gent

Afbeeldingen

cover - Cynthia Hoste

Grafische vormgeving

Stafmedewerker regioteam OVI
Caroline Robberecht

Druk

Agentschap voor Facilitair Management, Digitale Drukkerij

Depotnummer

D/2013/3241/143

Uitgave

Juni 2013

