



Draaiboek bemiddeling in de jeugdhulp

Inhoud

Inleiding	1
1 Uitgangspunt: de continuïteit van de hulpverlening	2
2 Concept en plaats van bemiddeling	2
2.1 Wat is bemiddeling?	2
2.2 Wat is de plaats van bemiddeling?	3
2.3 Wie kan bemiddeling vragen?	4
3 Werkingsprincipes van bemiddeling	4
3.1 Vrijwilligheid	4
3.2 Meerzijdige partijdigheid	5
3.3 Vertrouwelijkheid	5
3.4 Transparantie	5
4 Resultaten van bemiddeling	6
5 Hoe verloopt een aanmelding?	6
6 Hoe verloopt een bemiddeling?	7
6.1 Taken van de bemiddelaar	7
6.2 Fasen van de bemiddeling	7
7 Deontologische code	8
8 Rechtspositie van de minderjarige in de jeugdhulp	8
9 Klachtenprocedure	10
10 Wettelijk kader voor bemiddeling	10
10.1 Decreet Integrale Jeugdhulp	10
10.2 Besluit van de Vlaamse Regering	12
10.3 Ministerieel Besluit	12
Adresgegevens regionale loketten	14
Colofon	15

Inleiding

Voor u ligt het draaiboek over bemiddeling in de jeugdhulp. Het sluit aan bij het decreet Integrale Jeugdhulp dat sinds 1 maart 2014 van kracht is.

Waarover gaat dit draaiboek?

Het draaiboek situeert het uitgangspunt van bemiddeling, het concept en de werkingsprincipes. Het schetst ook het verloop van een aanmelding en een bemiddeling en de te verwachten resultaten.

Uiteraard komt het wettelijk kader voor bemiddeling aan bod. Ook de deontologie, het beroepsgeheim en de geheimhoudingsplicht worden beschreven. Er is verder aandacht voor de rechtspositie van de jongere in de jeugdhulp en voor de klachtenprocedure. Doorheen het hele draaiboek worden de taken en verantwoordelijkheden van de bemiddelaar duidelijk.

Voor wie is dit draaiboek bestemd?

Dit draaiboek is in de eerste plaats bedoeld voor de professionelen die betrokken zijn bij de bemiddeling in de integrale jeugdhulp:

- de bemiddelaars zelf;
- hulpverleners;
- de medewerkers van de regionale loketten.

Op de website <http://www.jeugdhulp.be> kan het draaiboek ook worden geraadpleegd door cliënten en andere geïnteresseerden. Om bemiddeling bekend te maken bij cliënten vindt u op de website ook [flyers](#)¹.

¹ <http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/ijh/vlaanderen/bemiddeling/Paginas/Documenten.aspx>



1 Uitgangspunt: de continuïteit van de hulpverlening

In de hulpverlening wordt de idee van een unieke relatie tussen één hulpverlener en één hulpvrager die samenwerken aan de oplossing van één probleem, meer en meer verlaten. Dat idee is ook niet langer werkbaar in een samenleving die steeds complexer wordt en waarin de context van de cliënt dus ook gevarieerder is. Samenlevingsvormen zijn niet meer zo duurzaam, sociale netwerken fragieler en het hulpaanbod 'op maat' enorm gediversifieerd. Die bredere manier van kijken geeft de hulpverlener niet alleen meer zicht op de complexiteit van de individuele zorgbehoeften, maar heeft ook de nood aan continuïteit scherper gesteld.

Dat neemt niet weg dat net die unieke relatie tussen de hulpverlener en de hulpvrager een kritieke succesfactor is voor continuïteit en een goed verloop van hulpverlening. Ook de verstandhouding tussen ouder(s) en minderjarigen heeft een niet te miskennen impact.

Maar soms loopt de hulpverlening vast. Een jongere, zijn ouders en de hulpverleners geraken het bijvoorbeeld niet eens over wat er moet gebeuren. Of er is een conflict tussen een jongere en zijn ouders, waar geen gesprek meer mogelijk lijkt. Dan wordt het best naar een oplossing gezocht om de continuïteit van de hulpverlening te garanderen. Het nieuwe decreet Integrale Jeugdhulp (IJH) installeert daarom bemiddeling in de jeugdhulp met een onafhankelijke externe bemiddelaar.

2 Concept en plaats van bemiddeling

Bemiddeling kent een sterke opkomst op tal van domeinen: familiale bemiddeling, herstelbemiddeling, burenbemiddeling, Dat verbaast niet in een maatschappij waarin begrippen als authenticiteit, autonomie, zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid een centrale plaats innemen.

Bemiddeling is een laagdrempelig en vrijblijvend aanbod dat de relatie tussen mensen centraal plaatst. Ze geeft het conflict terug aan de partijen zelf, die een eigen oplossing kunnen zoeken voor hun conflict. Die oplossing heeft doorgaans meer effect. Daarenboven geef je door het mogelijk maken van bemiddeling een duidelijke boodschap mee aan de partijen én aan de maatschappij: 'conflicten probeer je uit te praten.'

Het is dus niet vreemd dat bemiddeling een plaats heeft in het decreet van 12 juli 2013 betreffende de Integrale Jeugdhulp. Dat decreet trad in werking op 1 maart 2014 en wijzigt de jeugdhulpverlening in Vlaanderen diepgaand. Zes krachtlijnen staan centraal: vermaatschappelijking van de zorg, omgaan met verontrusting, crisisjeugdhulp, cliëntparticipatie, toegang en continuïteit.

2.1 Wat is bemiddeling?

We definiëren bemiddeling als: een communicatieproces tussen minderjarigen, ouders, opvoedingsverantwoordelijken en betrokken hulpverleners om conflicten op te lossen of hanteerbaar te maken en zo de verdere hulpverlening te waarborgen. Dit proces wordt op gang getrokken door een onafhankelijke, onpartijdige derde: de bemiddelaar. Zijn interventie laat toe dat partijen een eigen oplossing vinden voor hun conflict.

Bemiddeling is dus geen substituut voor hulpverlening. Het creëert als het ware een parallel circuit aan de hulpverlening en plaatst op een emancipatorische wijze de cliënt met zijn vragen en verwachtingen centraal.

Veel, zo niet alle hulpverleners gebruiken de methodiek van het bemiddelen of mediëren tijdens hun werk. Maar de bemiddeling in het decreet IJH moet worden beschouwd als functie die naast de hulpverlening inzetbaar is en alleen kan plaatsvinden dankzij de tussenkomst van een neutrale bemiddelaar.

Iedereen die partij is in een conflict² dat raakt aan de continuïteit van jeugdhulpverlening kan een bemiddeling aanvragen bij het regionaal loket³. Dus ook ouders, jongeren, hulpverleners en vertrouwenspersonen. Het kan dan gaan om meningsverschillen tussen ouders en kinderen over de gewenste hulpverlening of het verloop ervan, of om meningsverschillen tussen hulpverleners en cliënten over het verloop en het opzet van hulpverlening. De bemiddelaar zoomt in op de relatie cliënt-hulpverlener of jongere-ouder(s) en geeft hen de mogelijkheid om samen op zoek te gaan naar een geschikte oplossing voor hun probleem of meningsverschil⁴.

2.2 Wat is de plaats van bemiddeling?

Het decreet spreekt in twee afzonderlijke bepalingen over bemiddeling. Bemiddeling kan ingeschakeld worden wanneer een conflict het hulpverleningstraject dreigt op te blazen. Bemiddeling (of cliëntoverleg) is verplicht wanneer de hulpverlening eenzijdig, zonder instemming van de cliënt wordt stopgezet. Enkel betrokken partijen in het conflict kunnen een bemiddeling aanvragen.

Bemiddeling krijgt een plaats bij de rechtstreekse toegang van de cliënt tot de Intersectorale Toegangspoort (ITP) en ook in het kader van de zorg voor continuïteit, in de trajecten van de cliënt.

1. Wanneer een cliënt zelf rechtstreeks naar de ITP wil stappen met een vraag naar niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp, geldt (onder meer) als voorwaarde dat er een poging tot bemiddeling heeft plaatsgevonden.⁵ Er kunnen namelijk situaties zijn waarbij er conflicten ontstaan tussen hulpverleners, ouders en/of minderjarigen over het al of niet aanvragen van ingrijpende hulp, die zich achter de ITP bevindt. Als de hulpverlener geen aanvraag wil doen terwijl ouders en minderjarigen wel die hulp wensen, spreken we van een 'te bemiddelen conflict'. Eén van de partijen, ouders en/of minderjarigen of de hulpverlener, kan dan een bemiddeling aanvragen.

De bemiddelaar zal dan op zoek gaan naar wat de partijen onderling verbindt. Hij probeert dan om de vragen van cliënten te verzoenen met de bezorgdheden van hulpverleners. Uiteraard impliceert dit dat één van de partijen een vraag naar bemiddeling heeft gesteld. Pas wanneer de bemiddeling niet lukt, bijvoorbeeld omdat één van de partijen zich niet heeft aangeboden bij de bemiddelaar of omdat de bemiddeling niet heeft geleid tot een conflict-oplossing, kunnen cliënten zelf de stap zetten naar de ITP en daar niet rechtstreeks toegankelijke hulpverlening aanvragen.

2 Betrokken zijn bij een conflict mag niet gelijkgeschakeld worden met betrokken zijn bij de hulpverlening. Vanuit de filosofie van bemiddeling is een conflict eigendom van de partijen die met elkaar in conflict liggen. Zij zijn de betrokken partijen. Derden die misschien wel betrokken zijn bij een hulpverleningstraject staan hier buiten.

3 De Vlaamse overheid sloot een overeenkomst met de provincies en de Vlaamse Gemeenschapscommissie om een regionaal loket op te richten. Dit loket staat in voor: informatieverstrekking, afhandeling en dispatching van de aanvragen bemiddeling.

4 Het is niet de bedoeling dat bemiddeling wordt ingezet bij conflicten tussen jeugdhulpaanbieders onderling in afwezigheid van de cliënt. De bemiddeling in conflictsituaties zonder dat de cliënt partij is blijft de verantwoordelijkheid van de betrokken jeugdhulpaanbieders.

5 Artikel 30. Decreet 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp.

2. Een jeugdhulpaanbieder kan de hulpverlening aan een cliënt niet zomaar eenzijdig beëindigen. Als de jeugdhulpverlening aan een minderjarige wordt stopgezet zonder wederzijdse toestemming of niet gebeurt op verzoek van de minderjarige en zijn ouders, moet de betrokken jeugdhulpaanbieder bemiddeling of overleg organiseren⁶.

2.3 Wie kan bemiddeling vragen?

Deze bepalingen leggen ook de grondslag voor bemiddeling tussen minderjarigen en ouders/opvoedingsverantwoordelijken. Het is namelijk ook mogelijk dat jongeren en ouders of ouders onderling een conflict hebben over welke hulpverlening er nodig is. Zowel jongeren, ouders als hulpverleners kunnen gratis een beroep doen op een bemiddelaar in de jeugdhulp. Die is zelf niet bij de hulpverlening betrokken, maar kan wel helpen om de knoop te ontwarren en een begin van oplossing te zoeken. Als neutrale gespreksleider zorgt hij ervoor dat het overleg constructief verloopt. Zijn doel is het conflict te ontmijnen, zodat de hulpverlening terug op gang kan komen.

Hoewel beide enigszins een andere finaliteit hebben, is het duidelijk dat het element 'continuïteit' een centraal en gemeenschappelijk gegeven vormt. De invalshoek van continuïteit van de hulpverlening is altijd het uitgangspunt van de bemiddeling.

3 Werkingsprincipes van bemiddeling

De vorm van bemiddeling die sinds de implementatie van het decreet Integrale Jeugdhulp overal aangeboden wordt, staat naast andere bestaande vormen van bemiddeling zoals bemiddeling in arbeidsconflicten, burenbemiddeling, familiale bemiddeling,

De werkingsprincipes zijn evenwel dezelfde:

- vrijwilligheid, want elke partij neemt op vrijwillige basis deel en kan zich op elk moment terugtrekken uit het proces;
- vertrouwelijkheid, omdat alles wat in het kader van het bemiddelingsproces gebeurt geacht wordt daarbinnen te blijven, tenzij anders overeengekomen;
- meerzijdige partijdigheid van de bemiddelaar die alle partijen als gelijkwaardig beschouwt en steunt;
- transparantie van het hele proces.⁷

Het is de taak van de bemiddelaar om deze principes vorm te geven.

3.1 Vrijwilligheid

Alle partijen nemen vrijwillig deel aan de gesprekken en kunnen zich op elk moment terugtrekken. Dit gegeven is cruciaal in heel het bemiddelingsproces. De intentie waarmee bepaalde zaken worden gezegd of bepaalde acties worden uitgevoerd kleurt de bemiddeling en beïnvloedt de wijze waarop een herstel tot stand komt. Het herstelgehalte van deze vrijwillig aangegane dialoog gaat boven een overeenkomst die wordt afgedwongen. Om deze intentie te bevorderen is het proces dat eraan voorafgaat essentieel.⁸

⁶ Artikel 30. Decreet 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp.

⁷ VANHEE, J., Dat verandert de zaak, Brussel, Politeai, 2014.

⁸ GOEDSEELS, E. & WALGRAVE, L., Herstelrecht voor jongeren, in WALGRAVE, L. & GORIS, P., Van Kattakwaad en erger, actuele thema's uit de jeugddelinquologie. Leuven, Garant, 2002, 173-213.

Het is de taak van de bemiddelaar om dit proces mee vorm te geven en erover te waken dat de gevoelens, gedachten en meningen van partijen een centrale plaats kunnen innemen. Wanneer hij vermoedt of merkt dat de vrijwilligheid in het gedrang komt, moet hij dit bespreekbaar maken en altijd de ruimte laten aan partijen om de bemiddeling te beëindigen. Zo bepalen zij zelf het proces en de uitkomst.

3.2 Meerzijdige partijdigheid

De bemiddelaar is altijd onafhankelijk, maar daarom niet afstandelijk neutraal. Hij waakt erover dat eventuele machtsverschillen geëxpliciteerd worden, zodat hiermee bewust wordt omgegaan. Hij stelt zich meerzijdig partijdig op en zorgt ervoor dat alle partijen op een zo gelijkwaardig mogelijke manier kunnen participeren aan het gesprek. De partijen zelf kunnen standpunten innemen en hun motivaties hierbij toelichten. De bemiddelaar sluit zich nooit aan bij één van hen. Er wordt verwacht dat de bemiddelaar professioneel en methodisch neutraal is. Hij brengt dit in praktijk door bijvoorbeeld evenveel tijd en aandacht aan elk van de partijen te besteden, iedereen eenzelfde recht van spreken te geven, etc.

Hij is echter nooit ethisch neutraal. Als mens van vlees en bloed is het normaal dat hij in sommige situaties meer empathie voelt voor de ene dan voor de andere partij. Zolang dit niet meespeelt in zijn benadering van de partijen en in het concrete werk, kan hij de functie van bemiddelaar in de jeugdhulp blijven vervullen.⁹

3.3 Vertrouwelijkheid

Niets van wat gezegd wordt tijdens de bemiddelingsgesprekken kan meegedeeld worden aan derden zonder de toestemming van de partijen. De bemiddelaar faciliteert het proces en zal zelf tijdens de bemiddeling geen inhoudelijke informatie verspreiden zonder toestemming van de partijen. Hen wordt gevraagd om hetzelfde te doen.

Of dit ook effectief gebeurt, valt buiten de controle van de bemiddelaar. Het is niet ondenkbaar en zelfs normaal dat mensen die deelnemen aan een bemiddeling hierover praten met vrienden en familieleden. Dit hoeft op zich niet problematisch te zijn. Anders wordt het wanneer vertrouwelijke informatie wordt misbruikt.¹⁰ Dan is er sprake van een schending van de geheimhoudingsplicht.

3.4 Transparantie

De bemiddelaar verduidelijkt bij de start van het bemiddelingsproces zijn rol, zijn mogelijkheden, het doel en de grenzen van de bemiddeling. Zo weten de partijen wat zij mogen verwachten. Dat is een belangrijk uitgangspunt voor de opstart van een constructief communicatieproces.

De bemiddelaar moet deze werkingsprincipes actief protocolleren en benoemen aan de hand van het **bemiddelingsprotocol**¹¹. Dat zal zijn eigen handelen kleur geven. Enkel zo zullen partijen ervaren waarvoor deze principes staan. Ook de **deontologische code**¹² vormt een houvast voor de bemiddelaars. Als er zich een onverwachte situatie voordoet, kunnen bemiddelaars zich ook wenden tot het loket bemiddeling van hun regio¹³ voor informatie en ondersteuning.

9 DELVIGNE, A., DE WEERDT, C., DUFRANG, D., EYCKMANS, D., MARCHAL, A., VANLOMMEL, H. & VERBEECK, P., Waarom? Slachtoffer-dader bemiddeling in Vlaanderen (Suggnomè vzw), Antwerpen – Apeldoorn, Garant, 2005, 269.

10 Ibid.

11 <http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/ijh/vlaanderen/bemiddeling/Paginas/Documenten.aspx>

12 Ibid.

13 Voor contactgegevens zie bijlage.

4 Resultaten van bemiddeling

De uitkomst van een bemiddeling verschilt van situatie tot situatie.

Wanneer een conflict is uitgesproken, kan in een aantal gevallen de **hulpverlening opnieuw opstarten** (eventueel verbonden aan bepaalde voorwaarden) of hebben de **partijen opnieuw contact**, los van de voorgeschiedenis die ze samen hebben.

Niet elke bemiddeling zal resulteren in een overeenkomst. Hierop mag het concept bemiddeling ook niet worden afgerekend. De meerwaarde zit in het herstellen van de communicatie en de impliciete boodschap dat je conflicten probeert uit te praten. Dit vergt moed en energie. Enkel door hierop in te zetten kunnen we vermijden dat conflicten breuken veroorzaken.

‘Als een hamer je enige gereedschap is, lijkt elk probleem op een spijker.’¹⁴ Met bemiddeling in de jeugdhulp willen we een beter gereedschap aanbieden aan cliënten en hulpverleners in het omgaan met conflicten. De hulpverlening stoppen zal in sommige situaties misschien onvermijdelijk zijn, maar er zullen ook tal van situaties zijn waarbij zowel de cliënt als de hulpverlening in zijn geheel baat heeft bij het constructief zoeken naar oplossingen voor conflicten en het vermijden van breuken.

Hoe dan ook werkt men samen aan een gedragen oplossing waarin alle partijen zich kunnen vinden en kijkt men of en hoe de continuïteit van hulpverlening gewaarborgd kan worden. Als partijen hiervoor kiezen, kan de **overeenkomst** uitgeschreven worden door de bemiddelaar. In deze overeenkomst bepalen zij zelf of zij iemand hierover wensen te informeren en hoe dat zal gebeuren.

Op het einde van de bemiddeling gaat de bemiddelaar na of de partijen tevreden zijn over het verloop en het resultaat. Deze informatie wordt gebruikt om de organisatie van bemiddeling in de jeugdhulp te verbeteren en te **evalueren**. Ervaringen van bemiddelaars worden immers gedeeld tijdens intervisies om hun deskundigheid te vergroten en om de methodiek verder te ontwikkelen.

5 Hoe verloopt een aanmelding?

Enkel personen die partij zijn in een conflict dat raakt aan de continuïteit van jeugdhulpverlening kunnen een bemiddeling aanvragen bij het regionaal loket. Deze aanmelding wordt gedaan aan de hand van een aanvraagformulier dat terug te vinden is op de website van Integrale Jeugdhulp.¹⁵ Op dat formulier wordt gevraagd om kort te schetsen waarover het conflict gaat en wie hierbij betrokken is. Het regionaal loket gaat de ontvankelijkheid na en hanteert hierbij volgende vragen:

- Is het aanmeldingsformulier correct ingevuld?
- Is er sprake van een conflict?
- Is één van de partijen cliënt of ouder van een cliënt die hulpverlening geniet?
- Raakt het conflict aan de continuïteit van de hulpverlening van de cliënt?

Wanneer de bovenstaande vragen positief beantwoord worden, is het conflict ontvankelijk voor bemiddeling in de jeugdhulp. Het loket maakt het dossier dan over aan een bemiddelaar die de betrokken partijen zal contacteren voor een eerste afspraak. Wanneer het dossier onontvankelijk is, motiveert het regionaal loket dit altijd en stelt het de partij die de aanvraag deed hiervan minstens schriftelijk op de hoogte.

14 CLAES, B., Als een hamer je enige gereedschap is, lijkt elk probleem op een spijker, in BRUGGEMAN, W., DE WREE, E., GOETHALS, J., PONSAERS, P., VAN CALSTER, P., VANDER BEKEN, T. & VERMEULEN, G. (ed.) Panopticon, Libri 1, Van pionier naar onmisbaar, Antwerpen, Maklu, 2009, 422-439.

15 <http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/ijh/vlaanderen/bemiddeling/Paginas/aanvragen.aspx>

6 Hoe verloopt een bemiddeling?

Wanneer een bemiddelaar een dossier ontvangt, definieert hij in samenspraak met de partijen het conflict zo duidelijk mogelijk. Tijdens het proces waakt hij over de werkingsprincipes (vrijwilligheid, vertrouwelijkheid, meerzijdige partijdigheid en transparantie) en over de continuïteit van jeugdhulpverlening.

6.1 Taken van de bemiddelaar

De bemiddelaar modereert de gesprekken op een neutrale en onafhankelijke manier. Hij is dus nooit rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken bij de concrete casus. Wanneer de bemiddelaar één van de partijen kent, neemt hij de bemiddeling niet op. Onpartijdigheid is immers een belangrijke troef tijdens een bemiddeling. Net als de partijen is ook de bemiddelaar gebonden aan het beroepsgeheim. Verder kent hij de deontologische code en handelt ernaar.

De bemiddelaar tracht de partijen de kans te geven om op een constructieve manier met elkaar in gesprek te gaan. Het is de bedoeling om een omschakeling te realiseren van het spreken in termen van standpunten naar het spreken in termen van belangen. Dit proces realiseert men niet altijd in één gesprek. Gespreid over meerdere sessies probeert de bemiddelaar de communicatie tussen de partijen terug op gang te brengen en zal hij hen begeleiden in het bereiken van een akkoord dat voor iedereen aanvaardbaar is.

De bemiddeling kan rechtstreeks of onrechtstreeks verlopen. De bemiddelaar kan indien nodig boodschappen overbrengen van de ene naar de andere partij. Een gezamenlijk gesprek is natuurlijk ook altijd mogelijk. Dit wordt dan steeds goed voorbereid. De jongere kan zich tijdens dit proces laten bijstaan door zijn vertrouwenspersoon. Ouders kunnen ook een beroep doen op steunfiguren.

De bemiddelaar begeleidt in de eerste plaats de partijen bij hun communicatieproces en laat hen zo toe om een eigen oplossing te zoeken voor hun conflict. Aanvullend hierbij kan hij vanuit de eigen expertise en deskundigheid partijen informeren.

De bemiddelaar is vooral deskundig en ervaren in het opstarten van communicatie tussen partijen en beschikt over goede vergadertechnische en organisatorische kwaliteiten, zodat hij het gesprek toegespitst houdt op het conflict. Hij heeft bovendien kennis van het nieuwe jeugdhulplandschap en is flexibel inzetbaar.

Een bemiddelaar is geen hulpverlener en ook geen steun/contactpersoon voor de cliënt. Hij neemt geen hulpverleningspositie in ten aanzien van cliënten en volgt het traject van de cliënt niet op. Hij staat ook niet in voor de opvolging van de bemiddelingsovereenkomst. De uitvoering hiervan, net als de inhoudelijke vormgeving, is de verantwoordelijkheid van de partijen zelf.

6.2 Fasen van de bemiddeling

Start

- De bemiddelaar toetst of hij de opdracht kan aanvaarden en of zijn aanstelling gebeurt op basis van de vrije keuze van alle partijen.
- De bemiddelaar legt aan de partijen het traject van de bemiddeling uit en verstrekt hen alle nuttige informatie opdat de partijen met kennis van zaken voor bemiddeling kunnen kiezen.
- De bemiddelaar informeert de partijen dat de bemiddeling gratis is.

Tijdens de bemiddeling

- De bemiddelaar ziet erop toe dat de bemiddeling op een evenwichtige manier verloopt, in een sereen klimaat, waaruit blijkt dat met de belangen van alle partijen rekening wordt gehouden.
- De bemiddelaar nodigt de partijen uit om beslissingen te nemen op grond van voldoende informatie.
- De bemiddelaar gaat na of iedere partij de gevolgen van de voorgestelde oplossingen kent en begrijpt.

Slot

- De bemiddelaar vat de resultaten samen.
- De bemiddelaar schrijft het resultaat van een bemiddeling neer in een overeenkomst als alle partijen hiermee instemmen.

7 Deontologische code

Van bemiddelaars wordt verwacht dat zij zich houden aan de deontologische code. Die bevat de afspraken, richtlijnen en regels over de manier waarop bemiddeling vorm dient te krijgen en wat hierin van de bemiddelaar wordt verwacht. Daarnaast respecteert deze code uiteraard ook de rechten van de cliënt en zijn leefomgeving. Ze biedt geen antwoord op alle mogelijke situaties, maar is bedoeld als leidraad voor een verantwoord en beroepsmatig handelen bij bemiddeling in de integrale jeugdhulp. De deontologische code geeft duidelijk weer hoe een bemiddeling verloopt en biedt een houvast voor de bemiddelaar en voor de partijen. Ze is beschikbaar op de website van integrale jeugdhulp.¹⁶

8 Rechtspositie van de minderjarige in de jeugdhulp

Het decreet Rechtspositie van de Minderjarige (DRM) regelt de relatie tussen de minderjarige cliënt en jeugdhulpaanbieders en is van kracht sinds 1 juli 2006. In de jeugdhulpverlening moeten we dus rekening houden met de rechten van minderjarigen die geëxpliciteerd zijn in dit apart decreet en met de bepalingen in het decreet Integrale Jeugdhulp waarin ook de belangen van ouders en eventuele opvoedingsverantwoordelijken mee in rekening worden genomen.

Hieronder wordt verduidelijkt hoe een bemiddelaar correct handelt zonder afbreuk te doen aan de rechten van minderjarigen en ouders. Wat zeggen beide decreten hierover?

Decreet Rechtspositie van de Minderjarige, artikel 4:

'§1. Onverminderd de rechten van de ouders, oefent de minderjarige de rechten, opgesomd in dit decreet, zelfstandig uit.

'§2. In afwijking van §1, oefent de minderjarige de rechten, bedoeld in artikelen 8, 13¹⁷ en 22¹⁸, zelfstandig uit op voorwaarde dat hij tot een redelijke beoordeling van zijn belangen in staat is, rekening houdend met zijn leeftijd en zijn maturiteit. De minderjarige van twaalf jaar of ouder wordt vermoed in staat te zijn tot een redelijke beoordeling van zijn belangen.'

Decreet Rechtspositie van de Minderjarige, artikel 8:

'De minderjarige heeft het recht om geïnformeerd vrij in te stemmen met de buitengerechtelijke jeugdhulp of die hulp te weigeren.'

¹⁶ <http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/ijh/vlaanderen/bemiddeling/Paginas/Documenten.aspx>

¹⁷ Artikel 13, DRM stelt dat een minderjarige niet tegen zijn wil van zijn ouders kan gescheiden worden, tenzij wanneer een rechterlijke beslissing dat beveelt.

¹⁸ Artikel 22, DRM handelt over de dossiergegevens die worden bijgehouden. Het regelt het toegangsrecht tot deze informatie en de wijze waarop de inzage moet worden georganiseerd.

Decreet Integrale Jeugdhulp, artikel 6:

'De jeugdhulp vertrekt van de hulpvraag of de hulpbehoefte van de personen tot wie ze zich richt, en sluit daar maximaal bij aan. Als verschillende vormen van jeugdhulp gelijkwaardig aan een jeugdhulpvraag of jeugdhulpbehoefte kunnen beantwoorden, wordt de minst ingrijpende vorm van jeugdhulp aangeboden.

Met uitzondering van de gerechtelijke jeugdhulpverlening kan de jeugdhulpverlening alleen worden verleend met instemming van de personen tot wie ze zich richt. De jeugdhulp berust op een vrijwillige medewerking van de betrokken personen. Ze worden maximaal betrokken bij de jeugdhulpverlening. De jeugdhulpverlening kan alleen uitgevoerd worden met:

1° de instemming van de ouders van de minderjarigen, en in voorkomend geval, van zijn opvoedingsverantwoordelijken;

2° de instemming van de min-twaalfjarige, rekening houdend met zijn leeftijd en maturiteit, als blijkt dat de min-twaalfjarige tot een redelijke beoordeling van zijn belangen in staat is, of de instemming van de minderjarige die twaalf jaar of ouder is, of nadat de minderjarige werd gehoord als die jonger is dan twaalf jaar.

In het belang van de minderjarige kan er van de noodzakelijke instemming, vermeld in het vijfde lid, worden afgeweken, wanneer die instemming omwille van omstandigheden niet onmiddellijk kan worden verleend en in afwachting dat ze wordt verleend, of wanneer die instemming omwille van omstandigheden niet uitdrukkelijk kan worden verleend. In die gevallen is afwijking mogelijk op voorwaarde dat:

1° de afwijking genotuleerd wordt;

2° de afwijking gemotiveerd wordt;

3° er in de motivatie wordt verwezen naar het belang van de minderjarige waarbij duidelijk wordt omschreven over welk belang van de minderjarige het gaat;

4° er in de motivatie wordt aangetoond dat het mogelijke werd gedaan om de werkelijke instemming te verkrijgen.

...'

Artikel 8 DRM stelt dat bekwame minderjarigen, onverminderd de rechten van de ouders (artikel 4 DRM), het recht hebben om geïnformeerd vrij in te stemmen met de buitengerechtelijke jeugdhulp of om die te weigeren. Dit sluit volledig aan bij het werkingsprincipe 'vrijwilligheid'. Het decreet integrale jeugdhulp bepaalt in artikel 6 ook dat jeugdhulpverlening alleen kan worden verleend met instemming van de personen tot wie ze zich richt en alleen kan worden uitgevoerd met de instemming van de ouders/opvoedingsverantwoordelijken en van de bekwame minderjarige.

Dit betekent dat naast de instemming van de bekwame minderjarige in principe ook de instemming van zijn ouders nodig is. Als die door omstandigheden niet meteen of uitdrukkelijk kan worden ingewonnen, of als de hulpverlening zich op dat moment uitdrukkelijk enkel tot de minderjarige richt, kan, in het belang van de minderjarige, van het principe van de voorafgaandelijke noodzakelijke instemming worden afgeweken. Dat geldt in afwachting van het mogelijk verkrijgen ervan en wordt in het kader van dossiervorming schriftelijk gemotiveerd.

Dit is voor bemiddeling niet anders. Daarenboven richt bemiddeling zich altijd tot individuele partijen. Het zijn deze partijen die, wanneer ze bekwam zijn, zelf moeten en mogen beslissen of ze al dan niet deelnemen aan een bemiddelingsproces.¹⁹ Uiteindelijk zal binnen deze contouren de appreciatie van de

¹⁹ Onbekwame minderjarigen worden in een bemiddeling steeds vertegenwoordigd door hun ouders, voogd, vertrouwens-

bemiddelaar, eventueel na overleg met het regionaal loket, bepalen hoe een individuele situatie, onvermijdelijk specifiek, wordt aangepakt. Deze werkwijze wordt bekrachtigd door artikel 5 van het DRM dat stelt dat het belang van de minderjarige altijd de belangrijkste overweging vormt. Aan de mening van de minderjarige wordt passend gevolg gegeven, rekening houdende met zijn leeftijd en maturiteit. Daarnaast is ook respect vereist voor de mening en verantwoordelijkheden van ouders.

De beslissing die hierover genomen wordt door enerzijds het regionaal loket en anderzijds de bemiddelaar moet altijd transparant gemaakt worden tegenover alle betrokkenen.

9 Klachtenprocedure

Wanneer een partij niet tevreden is over de bejegening door het regionaal loket of door de bemiddelaar, is de eerste stap een gesprek hierover met de persoon in kwestie. Zo kan men fouten, misverstanden of onduidelijkheid verhelpen en constructief verder werken.

Lukt dat niet, dan kan men terugvallen op een formele klachtenprocedure die verzorgd wordt door de JO-lijn. Meer informatie over de werking van de JO-lijn vindt u terug op de website²⁰ of op het aanmeldingsformulier voor bemiddeling²¹. Met een klacht kan men ook altijd vrijblijvend contact opnemen met de JO-lijn op het gratis nummer 0800 900 33.

10 Wettelijk kader voor bemiddeling

Bemiddeling komt voor op verschillende niveaus in de regelgeving.

De decretale basis wordt gevormd door het decreet betreffende de Integrale Jeugdhulp van 12 juli 2013 (artikel 29 en artikel 30). De verder conceptuele verfijning wordt gerealiseerd in het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de Integrale Jeugdhulp van 21 februari 2014 (artikel 32). Praktische informatie over voorwaarden, vergoeding en omkadering van de bemiddelaar staat beschreven in het Ministerieel Besluit met betrekking tot het bemiddeling in de integrale jeugdhulp van 24 februari 2014.

10.1 Decreet Integrale Jeugdhulp

Artikel 29 van het decreet²² stelt:

Een minderjarige die minstens twaalf jaar is of, als hij jonger is dan twaalf jaar, tot een redelijke beoordeling van zijn belangen in staat is, zijn ouders of opvoedingsverantwoordelijken kunnen bij de toegangspoort een verzoek tot toekenning van jeugdhulpverlening indienen als cumulatief de volgende voorwaarden vervuld zijn:

1° de minderjarige, zijn ouders of opvoedingsverantwoordelijken hebben een hulpvraag gesteld in de rechtstreeks toegankelijke of niet rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening, maar die hulpvraag is niet beantwoord om een andere reden dan de volledige bezetting van de capaciteit;

*2° de minderjarige, zijn ouders of opvoedingsverantwoordelijken kunnen aantonen dat er een **poging tot***

persoon of opvoedingsverantwoordelijke.

²⁰ <http://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/jeugdhulp/jo-lijn/>

²¹ <http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/ijh/vlaanderen/bemiddeling/Paginas/aanvragen.aspx>

²² Artikel 29. Decreet 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp.

***bemiddeling** heeft plaatsgevonden;*

3° de minderjarige, zijn ouders of opvoedingsverantwoordelijken zijn niet betrokken bij een procedure bij het ondersteuningscentrum of bij het vertrouwenscentrum kindermishandeling.

*Het verzoek moet gestaafd worden met een **document dat aantoont dat er een poging tot bemiddeling heeft plaatsgevonden**. Een poging tot bemiddeling als vermeld in het eerste lid, 2°, impliceert dat de vraag naar bemiddeling is gesteld, maar ofwel dat bemiddeling heeft plaatsgevonden, maar niet heeft geleid tot een conflictoplossing, ofwel dat bemiddeling niet heeft plaatsgevonden omdat een van de betrokken partijen zich niet heeft aangeboden bij de bemiddelaar of omdat er binnen een redelijke termijn geen bemiddeling werd georganiseerd.*

Als een jeugdhulpaanbieder jeugdhulpverlening weigert aan een minderjarige, een ouder of een opvoedingsverantwoordelijke, moet hij een attest van weigering opmaken waarin die weigering wordt gemotiveerd en waarin de mogelijkheid voor de minderjarige, de ouders of de opvoedingsverantwoordelijke wordt vermeld om bij de toegangspoort een verzoek tot toekenning van jeugdhulpverlening in te dienen. Hij moet de minderjarige, zijn ouders en, in voorkomend geval, zijn opvoedingsverantwoordelijken ook informeren over die mogelijkheid.

De Vlaamse Regering bepaalt de nadere regels voor de bemiddeling en voor de voorwaarden voor het verzoek tot toekenning van jeugdhulpverlening bij de toegangspoort.

Artikel 30 van het decreet²³ stelt:

*Al de jeugdhulpaanbieders die betrokken zijn bij de jeugdhulpverlening aan een minderjarige, zijn ouders en, in voorkomend geval, zijn opvoedingsverantwoordelijken en de betrokken personen uit zijn leefomgeving zijn **samen verantwoordelijk voor de continuïteit** in die jeugdhulpverlening. De jeugdhulp verbetert voor die personen de continuïteit van de jeugdhulpverlening door:*

1° een passende verwijzing in de gevallen waarin een verwijzing wenselijk is;

2° de trajectbegeleiding van de minderjarige, zijn ouders en, in voorkomend geval, zijn opvoedingsverantwoordelijken en de betrokken personen uit zijn leefomgeving in elke fase van de jeugdhulpverlening, als voortzetting van de jeugdhulpverlening noodzakelijk of wenselijk is;

3° een jeugdhulpaanbieder als coördinator aan te wijzen in complexe dossiers waarbij verschillende jeugdhulpaanbieders betrokken zijn;

*4° **over te gaan tot overleg of bemiddeling**, vermeld in het tweede lid van dit artikel, **voordat de jeugdhulpverlening aan een minderjarige door een jeugdhulpaanbieder wordt stopgezet als de stopzetting niet gebeurt met wederzijdse toestemming of op verzoek van de minderjarige en zijn ouders** of, in voorkomend geval, zijn opvoedingsverantwoordelijken;*

5° de naadloze overgang naar de andere vormen van hulpverlening te verzekeren.

Daarvoor werken alle partijen die betrokken zijn bij de jeugdhulpverlening, samen door:

*1° een **gemeenschappelijk engagement** aan te gaan;*

2° met maximale betrokkenheid van de minderjarige, zijn vertrouwenspersoon, zijn ouders en, in voorkomend geval, zijn opvoedingsverantwoordelijken en de betrokken personen uit zijn leefomgeving, in overlegmomenten tussen de betrokken jeugdhulpaanbieders te voorzien. Die overlegmomenten worden voorgezeten door een persoon die onafhankelijk is van de jeugdhulpaanbieders;

*3° **bemiddeling te organiseren tussen de partijen**, vermeld in punt 2°, onder leiding van een persoon die **onafhankelijk** is van de betrokken jeugdhulpaanbieders, **in geval van onenigheid of conflict***

tussen een of meer van de betrokkenen.

Het overleg en **de bemiddeling**, vermeld in het tweede lid:

1° zijn **kosteloos** en **vlot toegankelijk** voor de minderjarige, zijn ouders en, in voorkomend geval, zijn opvoedingsverantwoordelijken;

2° vinden plaats **onder de leiding van** een voorzitter of **een bemiddelaar die hiertoe opgeleid is**. Per regio wordt een lijst met onafhankelijke bemiddelaars aangelegd waarop een beroep kan worden gedaan. De lijst wordt samengesteld uit bemiddelaars met verscheiden achtergronden. Een bemiddelaar is een vrijwilliger;

3° **kunnen aangevraagd worden door** de minderjarige, zijn ouders en, in voorkomend geval, zijn opvoedingsverantwoordelijken, zijn vertrouwenspersoon, een jeugdhulpaanbieder of een andere persoon of voorziening die jeugdhulpverlening aanbiedt.

De **gegevens** die worden uitgewisseld in het kader van het overleg of de bemiddeling, vermeld in het tweede lid, kunnen door een gemandateerde voorziening niet gebruikt worden bij het onderzoek van de verontrustende situatie met het oog op het nemen van de gemotiveerde beslissing, vermeld in artikel 34.

10.2 Besluit van de Vlaamse Regering

Artikel 32 van het BVR²⁴ stelt:

*De minister kent, binnen de beschikbare begrotingskredieten, **middelen** toe voor het inzetten van cliëntoverleg en **bemiddeling**. De minister bepaalt de **voorwaarden** en de **modaliteiten voor de subsidiëring van cliëntoverleg** en bemiddeling.*

10.3 Ministerieel Besluit

Het Ministerieel Besluit²⁵ benadrukt de kwaliteitscriteria vermeld in het decreet IJH en verduidelijkt waar nodig enkele aspecten.

Zo geeft artikel 2 aan dat bemiddeling niet kan worden ingezet ten aanzien van de toegangspoort, de sociale dienst voor gerechtelijke jeugdhulpverlening en de gemandateerde voorzieningen. Een procedure van bemiddeling schort het proces bij deze diensten ook niet op.

Dit artikel stelt ook duidelijk dat het resultaat van een bemiddeling neergeschreven kan worden in een overeenkomst. De partijen beslissen samen of ze hierover willen rapporteren, ten aanzien van wie en op welke manier.

Artikel 3 beschrijft de voorwaarden waaraan een bemiddelaar moet voldoen om een vergoeding te ontvangen:

- het ondertekenen van een aannemingsovereenkomst;
- het volgen van een specifieke vorming;
- een anonieme registratie bijhouden per bemiddeling;
- elk jaar minstens deelnemen aan één intervisie;
- wanneer ernaar gevraagd wordt aan partijen een attest poging bemiddeling overhandigen.

24 Besluit van de Vlaamse Regering van 21 februari 2014 betreffende de integrale jeugdhulp.

25 Ministerieel Besluit van 24 februari 2014 met betrekking tot de bemiddeling in de integrale jeugdhulp.

Artikel 4 geeft meer duidelijkheid over de vergoeding zelf:

- een forfaitaire onkostenvergoeding van 25 euro voor de voorbereiding, administratie en registratie van de bemiddeling, op voorwaarde dat de bemiddelaar ook effectief handelingen in het dossier heeft gesteld;
- een ereloon van 25 euro per uur (inclusief btw) en een forfaitaire onkostenvergoeding van 22 euro per uur voor het bemiddelen in de jeugdhulp;
- een forfaitaire onkostenvergoeding van 70 euro per intervisiemoment voor de deelname aan intervisie voor de bemiddelaars in de jeugdhulp.



Bemiddelaars kunnen per dossier aanspraak maken op deze vergoeding voor een maximum van acht uur effectieve bemiddeling per dossier. Met effectieve bemiddeling wordt bedoeld het voeren van bemiddelingsgesprekken en, in voorkomend geval, de opmaak van een overeenkomst op het einde van de bemiddeling.

Artikel 5 geeft ten slotte een overzicht van de ondersteuning en omkadering waarin de provincie en de Vlaamse Gemeenschapscommissie voorzien. De Vlaamse overheid sloot een overeenkomst met de provincies en de Vlaamse Gemeenschapscommissie in Brussel om een regionaal loket te organiseren dat de aanvragen verwerkt en informatie verstrekt.

Adresgegevens regionale loketten

Regio Antwerpen: Provincie Antwerpen
Helinde Moons
Telefonisch: 03 240 61 66
Via mail: bemiddeling@provincieantwerpen.be

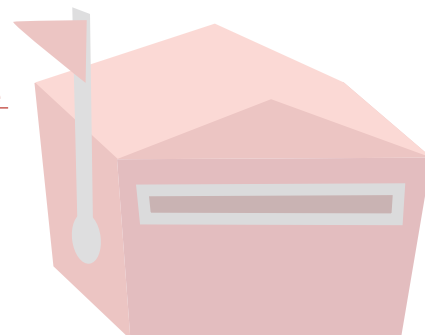
Regio Brussel: Vlaamse Gemeenschapscommissie
Kim Herremans
Telefonisch: 02 563 03 42
Via mail: bemiddeling@vgc.be

Regio Limburg: Provincie Limburg
Carla Indekeu
Telefonisch: 011 23 72 25
Via mail: bemiddeling@limburg.be

Regio Oost-Vlaanderen: Provincie Oost-Vlaanderen
Ümit Karanfil en Chantal Van De Kerckhove
Telefonisch: 09 267 75 22
Via mail: bemiddeling@oost-vlaanderen.be

Regio Vlaams-Brabant: Provincie Vlaams-Brabant
Willy Van Nieuwenhuysen
Telefonisch: 016 26 73 07
Via mail: bemiddeling@vlaamsbrabant.be

Regio West-Vlaanderen: Provincie West-Vlaanderen
Ines De Schryver
Telefonisch: 050 40 33 15
Via mail: bemiddeling@west-vlaanderen.be



Colofon

Redactieteam: Patrick Bedert, Martine Puttaert, Dominick Vosters

copywriter: Bea Bossaerts

Afbeeldingen: FxProduction

Druk:

Agentschap voor Facilitair Management

Digitale drukkerij

Boudewijnlaan 30

1000 Brussel

Depotnummer: D/2014/3241/240

Verantwoordelijke uitgever:

Patrick Bedert

Afdeling Beleidsontwikkeling

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Koning Albert II laan 35, bus 30

1030 Brussel

Deze brochure is een uitgave van de Vlaamse overheid, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.



Vlaamse overheid

