

Waarheid, durven of doen?

Ervaringen van
jongeren en ouders
met jeugdhulp



Waarheid, durven of doen?

Ervaringen van
jongeren en ouders
met jeugdhulp





Waarheid, durven of doen?

Ken je het spel nog? Iemand vraagt: 'Wat kies je: waarheid, durven of doen?' Heb je een van de drie gekozen? Dan krijg je een waarheid-, durf-, of doe-opdracht. Je moet een waarheid over jezelf of jouw waarheid vertellen. Je moet iets durven. Of je moet iets creatiefs, gek of ongewoons doen.

Elk jaar krijgt de Klachtenlijn van het Kinderrechtencommissariaat klachten van jongeren en ouders over de jeugdhulp. Achter zo'n klacht gaat vaak een jeugdhulpverlener schuil die de jongere aanmoedigt om zijn waarheid te vertellen, die samen met hem naar een oplossing zoekt, en die botst op tekorten en moeilijkheden waardoor de hulpverlening te traag in beweging komt.

Als zo'n klacht bij ons komt, denk ik vaak: de integrale jeugdhulp heeft meer adem-, en speelruimte nodig. Sinds de opstart van de integrale jeugdhulp in maart 2014 zoeken jeugdhulpverleners naar hun plaats in de vernieuwde hulpverlening. Ze tasten elkaars grenzen af en proberen extra functies onder de knie te krijgen. De reorganisatie vraagt tijd en ruimte in de agenda's en in de hoofden van de hulpverleners. Ze zoeken naar de correct te volgen procedure, overleggen met collega's over wat wel of niet mag of over wat wiens taak is.

In die drukte riskeren de vele verhalen van jongeren en ouders op de achtergrond te raken. De complexe organisatiestructuur van de integrale jeugdhulp neemt de bovenhand. De kans is reëel dat er te weinig recht gedaan wordt aan de vele waarheden van de jongeren, ouders en jeugdhulpverleners die contact opnemen met het Kinderrechtencommissariaat.

De reorganisatie en de extra besparingen jagen schrik aan. Jongeren, ouders en jeugdhulpverleners houden zich vast aan wat ze kennen. Ze missen de vertrouwde weg, hun vroegere diensten. Vragen als 'mogen of kunnen we dit wel doen?' wakkeren de handelingsverlegenheid aan en ontnemen de durf en zelfzekerheid om iets te laten bewegen.

Met 'Waarheid, durven of doen?' proberen het Kinderrechtencommissariaat en de Arteveldehogeschool meer speelruimte te creëren in de gedachten en het handelen van al wie betrokken is bij integrale jeugdhulp.

'Waarheid, durven of doen?' toont kwalitatieve onderzoeksresultaten van het Projectmatig Wetenschappelijk Onderzoek 'Integrale Jeugdhulp, van nieuw decreet naar innovatieve praktijk' dat er kwam dankzij cofinanciering van Arteveldehogeschool, Kinderrechtencommissariaat, Vrij CLB Gent, Vrij CLB Meetjesland en vzw TOPunt. In het voorjaar van 2015 praatten de Arteveldehogeschool en het Kinderrechtencommissariaat met 16 jongeren en 6 ouders, organiseerden we interviews met medewerkers van de multidisciplinaire teams van de CLB's en verzorgden we focusgroepen met jeugdhulpverleners rond de knelpunten die de jongeren en ouders aanhaalden.

In 'Waarheid, durven of doen?' vind je getuigenissen van de jongeren en hun ouders over de integrale jeugdhulp. Ze vertellen wat hulp is en waar ze die vinden. Ze leggen uit wat goede hulp is en wat nodig is om die te realiseren. Ze leggen de tekorten in de jeugdhulpverlening bloot. Over de doelstellingen van het decreet integrale jeugdhulp ontdek je mogelijke waarheden die afgeleid zijn uit de getuigenissen van jongeren en ouders. En doe- en durfsuggesties van jeugdhulpverleners aan collega's en beleid als reactie op die getuigenissen.

Ik hoop dat 'Waarheid, durven of doen?' je inspireert en doet nadenken over je eigen waarheden. Ik hoop dat het de drempels in je eigen organisatie en de globale organisatie van integrale jeugdhulp blootlegt. Een complexe organisatie mag het durven en doen ten voordele van kinderen en jongeren in nood niet in de weg staan. Het moet het juist stimuleren. En zo de rechten van de vele betrokken kinderen en jongeren ten volle tot hun recht laten komen.

De Arteveldehogeschool, het Kinderrechtencommissariaat, het Vrij CLB Gent, het Vrij CLB Meetjesland en de vzw TOPunt hadden elk hun eigen reden om mee te werken aan het onderzoek. Uiteindelijk kwamen we alle vijf tot dezelfde conclusie: hulpverlener zijn is expert zijn en ook die ene persoon zijn die er samen met de jongere en de ouders voor durft te gaan.

Bruno Vanobbergen, maart 2016

Onderzoekers aan het woord

Waarom heb je meegewerkt aan dit onderzoek?

Integrale jeugdhulp verandert grondig de jeugdhulpverlening en de organisatie ervan. De CLB's vallen onder het ministerie van Onderwijs, maar krijgen door het decreet Integrale Jeugdhulp nu ook formeel een opdracht in de jeugdhulp. De CLB's van pilootregio Oost-Vlaanderen deden als eersten ervaringen op met integrale jeugdhulp. Vanuit hun bevindingen willen enkele Oost-Vlaamse CLB's de praktijk verder analyseren en methodisch ontwikkelen. Ze willen dat de analyse niet alleen vertrekt van het perspectief van de CLB's, maar ook van het perspectief van de jongere en zijn omgeving. Want het decreet wil de hulpverlening aan de jongere thuis en op school optimaliseren.

Wat hou je vast na het onderzoek?

De jongeren en hun omgeving vragen hulpverleners om samen een geëngageerd traject te doorlopen en het voor hen op te nemen. De persoon van de hulpverlener en de verbinding die ze maken zijn belangrijker dan de functie en de organisatie. Dit is een uitdaging voor het management en de organisatoren van jeugdhulp.



Tom Walgraeve
VCLB Meetjesland



Karel van Hyfte
VCLB Meetjesland



Ayla Göktas
VCLB regio Gent



Kathleen Beeckman
VCLB regio Gent



Nancy Romeyns
VCLB regio Gent



Luc Vlerick
VCLB regio Gent

Waarom heb je meegewerkt aan dit onderzoek?

Met dit onderzoeksproject konden wij als onderwijs- en onderzoeksinstituten ingaan op een nood in de samenleving. Het project sloot goed aan bij de focus van de onderzoeks- en dienstverleningscel GezinsKracht op gezinnen met minderjarige kinderen. Wij konden in dit onderzoek de krachtlijnen van GezinsKracht concretiseren: de relatie tussen gezinnen, overheid en voorzieningen, de toegankelijkheid, de speciale aandacht voor de meest kwetsbare kinderen, en vertrekken van een krachtgerichte kijk. Onze leidraad was: het perspectief van jongeren en ouders blijvend centraal stellen. Het was voor ons als onderzoekers een mooie kans om ons maatschappelijk engagement op te nemen en een bijdrage te leveren aan integrale jeugdhulp voor jongeren en ouders.

De verhalen van de jongeren en hun ouders, het perspectief van hulpverleners in de integrale jeugdhulp zijn ook relevant voor onze studenten, de toekomstige praktijkwerkers. Met dit project leggen wij de link tussen onderzoek, onderwijs en hulpverlening.

Wat hou je vast na het onderzoek?

Het belang van goede hulpverlenende basisattitudes zoals echtheid, aanvaarding en empathie. En basisvaardigheden zoals actief luisteren en ondersteunen, wat het kader ook mag zijn. Zo komen jongeren en ouders opnieuw centraal te staan. Praten met elkaar en niet over elkaar. Het verhaal van alle betrokkenen leren kennen.



Wendy Eerdekens
Arteveldehogeschool
Gent



Elisa Vandenbussche
Arteveldehogeschool
Gent

Waarom heb je meegewerkt aan dit onderzoek?

Oude of nieuwe regelgeving, de zorgen en noden van kinderen, ouders en jeugdhulpverleners die onze Klachtenlijn bereiken, blijven door de jaren grosso modo dezelfde. Ze stoten op een tekort aan zorg. De zorg die ze nodig hebben, is niet toegankelijk. De aangeboden hulp strookt niet met wat ze zelf voor ogen hebben. De Klachtenlijn van het Kinderrechtencommissariaat analyseert de meldingen en bemiddelt. Ze motiveert hulpverleners en beleid om gehoor te geven aan hun klachten.

Vanaf maart 2014 nam onze Klachtenlijn vaker de rol op van trajectbegeleider. Jongeren, ouders en hulpverleners meldden ons niet alleen klachten, maar stelden ook vragen over het reilen en zeilen van de integrale jeugdhulp. Ze waren de weg kwijt. Het perspectief van de jongere riskeerde bedolven te raken onder de reorganisatie. Er groeide een behoefte aan handvatten die het perspectief van de jongere centraal stellen.

Via het onderzoek hoopte het Kinderrechtencommissariaat zicht te krijgen op die handvatten en op wat nodig is om jeugdhulpverlening, vanuit dat perspectief, te doen slagen. Welke hulp hebben minderjarigen en hun gezinnen nodig? Waar vinden ze die? Wat is goede hulp?

Wat hou je vast na het onderzoek?

Vanuit het perspectief van jongeren mag jeugdhulpverlening zich niet beperken tot alleen maar geprofessionaliseerde hulpverlening die invulling krijgt door de beschikbaarheid van middelen en regelgeving. De hulp die het verschil maakt, is gebaseerd op de persoonlijke inzet, de nabijheid, de hartelijkheid en de warmte van de professionals en de mensen rondom hen.



Inge Schoevaerts
Kinderrechten-
commissariaat



Leen Ackaert
Kinderrechten-
commissariaat



Inhoud

Vind je hulp in je omgeving?	8
Vechten voor meer inclusie	8
Gebrekkig netwerk en onbegrip	8
Duurzame relaties worden belemmerd	8
Waarheid?	12
Durven of doen?	12
Ken je de organisaties die je helpen?	13
Mensen wel, organisaties en functies niet	13
Ervaring leidt tot kennis	13
Via via	14
Waarheid?	15
Durven of doen?	15
Vind je de hulp die je nodig hebt?	16
Recht op hulp ≠ toegang tot hulp	16
Brede toegankelijke instap?	16
Lange weg naar hulp	16
Waarheid?	18
Durven of doen?	18
Wat helpt?	19
Nabij en in vertrouwen	19
Je veilig en begrepen voelen	19
Hulp is meer dan praten	20
Samen dingen doen	21
Waarheid?	23
Durven of doen?	23
Kreeg je aan één stuk door hulp?	24
Behoeftte aan contact in de wachttijd	24
Vooruitlopen op einde hulpverleningsmodule	24
Overleg tussen diensten	24
Zorg doortrekken naar andere levensdomeinen	24
Veilige haven	24
Waarheid?	26
Durven of doen?	26
Houden ze rekening met jou?	27
Struikelblokken in overlegmomenten	27
Participatie = er samen voor gaan	28
Weten waar je mee instemt	28
Waarheid?	30
Durven of doen?	30
Schatten hulpverleners de ernst en dringendheid van je hulpvraag goed in?	32
Jeugdrechtter kijkt mee	32
Hulp vragen is signaal van ernst	32
Waarheid?	34
Durven of doen?	34

Vind je hulp in je omgeving?

Hoever staat het met de vermaatschappelijking van de zorg? En bij wie kunnen jongeren en hun ouders vooral terecht?

Jongeren trekken sowieso naar hun ouders, vrienden of lief als ze hulp nodig hebben. Ouders voelen zich verantwoordelijk en proberen hun kind zoveel mogelijk te ondersteunen. Hebben ze geld genoeg, dan zoeken ze hulp bij privéhulpverleners.

Toch botsen jongeren en ouders op de grenzen van de vermaatschappelijking van de hulp: de voorwaarden zijn niet altijd vervuld. Ze missen soms een ondersteunend netwerk in hun omgeving. Of ze hebben niet genoeg eigen kracht. Komen ze op voor zichzelf? Dan wordt dat niet altijd in dank afgenomen. Ouders durven niet altijd toe te geven dat het alleen niet meer gaat.

“ Uiteindelijk sta je er alleen voor en moet je als ouder de rol van ouder en coach en leerkracht opnemen. *Een ouder* ”

Ze doen je verschillende voorstellen. Maar uiteindelijk moet je zelf beslissen. Je weet vooraf niet hoe het zal aflopen. *Een ouder*

Hulpverleners weten het soms ook niet meer. En dan moet je als ouder alleen verder. *Een ouder* ”

Vechten voor meer inclusie

Inclusie is soms ver te zoeken. De samenleving is gericht op presteren. Het onderwijs en het reguliere vrijetijdsaanbod sluiten niet altijd aan bij wat kinderen met een beperking nodig hebben.

“ Het M-decreet is mooi in theorie. Maar wat met de praktijk? *Een ouder* ”

Jongeren en ouders getuigen dat niet elke professional en leerkracht bereid is om hun noden te erkennen en eraan tegemoet te komen. Ouders hebben het gevoel dat ze zich moeten verantwoorden.

“ De schooldirecteur zei me dat er sensibilisering nodig is. De maatschappij moet daarin opgevoed worden. Eigenlijk moet je als ouder de maatschappij mee opvoeden. Ze moeten mijn zoon aanvaarden zoals hij is. *Een ouder* ”

Gebrekkig netwerk en onbegrip

Sommige ouders staan er alleen voor. Ze hebben geen familie. Ze zijn alleen.

Andere ouders vinden steun in hun omgeving. Ze kunnen er hun verhaal kwijt. Maar de omgeving lost de problemen niet op. Soms begrijpt de omgeving het probleem niet, waardoor de relatie met de omgeving onder druk komt te staan.

“ Je merkt dat vriendschappen veel moeilijker beginnen te lopen. Spreken we af met vrienden, dan sluiten hun kinderen mijn zoon uit. Spreek ik mijn vrienden daarop aan, dan zeggen ze dat mijn zoon een assertiviteitscursus moet volgen. Zo eenvoudig is het niet. *Een ouder* ”

Voor jongeren met een beperking is het niet altijd evident om een vriendenkring op te bouwen of om hulp te vragen. Ze worden gepest. Vrienden laten hen soms vallen.

Duurzame relaties worden belemmerd

De getuigenissen van jongeren die lang in een voorziening verblijven, leggen een duidelijk gebrek aan een netwerk bloot. Ze kunnen niet terugvallen op een thuis en wijzen op mechanismen die het moeilijk maken om een netwerk op te bouwen.

Ze vragen zich af waarom er wel met hen maar niet met hun ouders gewerkt wordt. Tenslotte moeten ze na de hulpverlening terug naar huis.





“ Ik werd het probleem. Ik was het die naar een voorziening moest. Ik was het die doelstellingen moest halen. Mijn ouders konden thuisblijven en gewoon verder doen. Met hen werd er geen proces opgestart. Als de hulp afloopt, moet je terug naar huis. En daar zit je dan aan tafel samen met je ouders. Er is geen begeleider meer die het gesprek tussen jou en je ouders begeleidt. Je moet het dan zelf doen en niets heeft je daarop voorbereid. *Een jongere* ”

Ze begrijpen niet waarom hulpverleners hen soms beletten om betekenisvolle relaties te onderhouden. Waarom mogen ze geen nauwe of persoonlijke banden onderhouden met vroegere leuke opvoeders, pleegouders of hulpverleners? Zeker als ze geen andere mensen hebben om op terug te vallen?

“ Op mijn 16e werd ik in een pleeggezin geplaatst. Het was de eerste keer in mijn leven dat ik me geliefd voelde. Mijn pleegouders accepteerden mij. Ze gaven me liefde, geborgenheid en genegenheid. Vroeger heb ik dat nooit gevoeld. Niet bij mijn moeder en niet in het internaat. Op mijn 18e werd begeleid zelfstandig wonen opgestart. Mijn consulente legde dat tegen mijn wil op. Ik moest verhuizen naar een stad waar ik niemand kende. Ik kon niet meer naar mijn pleegouders, de enige mensen bij wie ik me thuis voelde. Nu heb ik niemand meer. *Een jongere* ”





“ Ik begrijp niet waarom je geen nauwere banden mag hebben met sommige opvoeders. Ik heb maar één opvoeder gehad die me begreep, bij wie ik me goed voelde, met wie het klikte en die ik vertrouwde. Ik kon daar alles aan vertellen. En omdat ik nu in een andere voorziening zit, mag ik geen contact meer hebben. *Een jongere* ”

Voorzieningen moedigen hechte vriendschappen tussen jongeren onderling of met vroegere opvoeders niet aan. Ze hebben schrik om de controle te verliezen. *Een jongere* ”

Ook verhuizen van de ene naar de andere voorziening maakt het moeilijk om duurzame relaties op te bouwen.

“ Al van mijn 3 jaar zit ik in de hulpverlening. Eerst in een grote instelling. Dan in een pleeggezin. Daar was ik het liefst gebleven, maar ik mocht niet van mijn ouders. Dan naar huis. Dan weer naar een voorziening. En daar moest ik blijven. Door dat vele verhuizen verloor ik mensen die iets voor mij betekenden. *Een jongere* ”

Er verandert veel in je leven. Op veel gebieden. Het wordt moeilijk om vriendschappen op te bouwen. Zeker als je moet verhuizen. Mensen beginnen anders naar je te kijken. Je wordt een outsider. Mijn lerares had het aan de hele klas verteld. Toen ik op school aankwam, wist iedereen het. Mijn vriendinnen op school begonnen anders met mij om te gaan. *Een jongere* ”



Waarheid?

Wat de getuigenissen van jongeren en ouders leren

Vermaatschappelijking van de zorg is voor veel ouders en jongeren sowieso een realiteit. Als jongeren en ouders hulp nodig hebben, trekken ze eerst naar hun persoonlijke netwerk. Pas daarna naar de hulpverlening.

Vermaatschappelijking van de zorg kan slagen als ouders en kind een stevig netwerk hebben, als ze zelfredzaam zijn, kunnen signaleren dat ze hulp nodig hebben én op begrip en tegemoetkoming kunnen rekenen in hun directe omgeving, op school en in hun vrije tijd. Zonder die voorwaarden heeft vermaatschappelijking van de zorg veel minder kans tot slagen.

Jongeren die al lang in een voorziening verblijven, botsen op mechanismen die het moeilijker maken om een netwerk op te bouwen. Ze verhuizen van de ene naar de andere voorziening. Fijne vriendschapsrelaties met vroegere hulpverleners kunnen of mogen ze niet onderhouden. De voorziening werkt met de jongere, niet met de ouders.



Durven of doen?

Wat hulpverleners suggereren aan collega's en beleid

Durf de grenzen van de vermaatschappelijking van de zorg af te tasten.

- Erken hoe ouders en kind hun problemen ervaren en hoe ze naar oplossingen zoeken, ook al waren de oplossingen weinig gebruikelijk.
- Vul de vermaatschappelijking van de zorg breed in. Naast ouders, jongeren en hulpverlener is de school een belangrijke partner in de zorg voor kinderen.
- Durf als hulpverlener je verantwoordelijkheid op te nemen als een netwerk uitgeput is. Maak werk van hulpverlening die gebaseerd is op gedeelde verantwoordelijkheid.
- Expliciteer wat voor de hulpverlener is en wat het gezin wel en niet kan doen.
- Leg niet kunstmatig een netwerk op. Zoek naar de kracht die ouders en kind nog hebben, dat is je vertrekpunt. Verwoord die kracht en bouw erop verder. Soms zien ouders en jongeren hun eigen positieve krachten niet meer.
- Weet dat er grenzen zijn aan de kracht van ouders en kind. Erken dat ouders en kind soms behoefte hebben aan hulpverlening die het overneemt.

Durf vooruit te denken. Respecteer de betekenisvolle relaties die jongeren in hun leven in een voorziening opbouwen. Ondersteun ze. Want vanaf 18 moeten ze alleen aan de slag en kunnen ze hopelijk terugvallen op een netwerk.

Ken je de organisaties die je helpen?

Hoe bekend is de zorg?

Mensen wel, organisaties en functies niet

Jongeren die nog bij hun ouders wonen, zijn nauwelijks vertrouwd met jeugdhulporganisaties of met hoe integrale jeugdhulpverlening georganiseerd is. Jeugdhulpbegrippen zoals brede instap en toegangspoort kennen ze nauwelijks. De naam CLB kennen ze wel. Maar ze kennen niet de professionals of wat de professionals in de jeugdhulp horen te doen.

“ Op school babbel ik met mensen die me helpen. Ik weet niet of zij van het CLB zijn. *Een jongere* ”

Mensen die hen vooruit hielpen, kennen ze wel. Ze kennen hun voornaam. Vanuit die mensen komen ze op de naam van de organisatie of de hulpverleningsvorm.

“ Linda kwam bij ons thuis om te helpen. Ik weet niet meer van welke organisatie. *Een jongere* ”

Sabine helpt ons. Sabine is van het CLB. Zij komt bij ons thuis. Ze helpt mijn ouders met mijn kleine broer en zus. Sabine hielp om een school te vinden voor mijn kleine broer en zus. Ze heeft ook mij geholpen. *Een jongere* ”

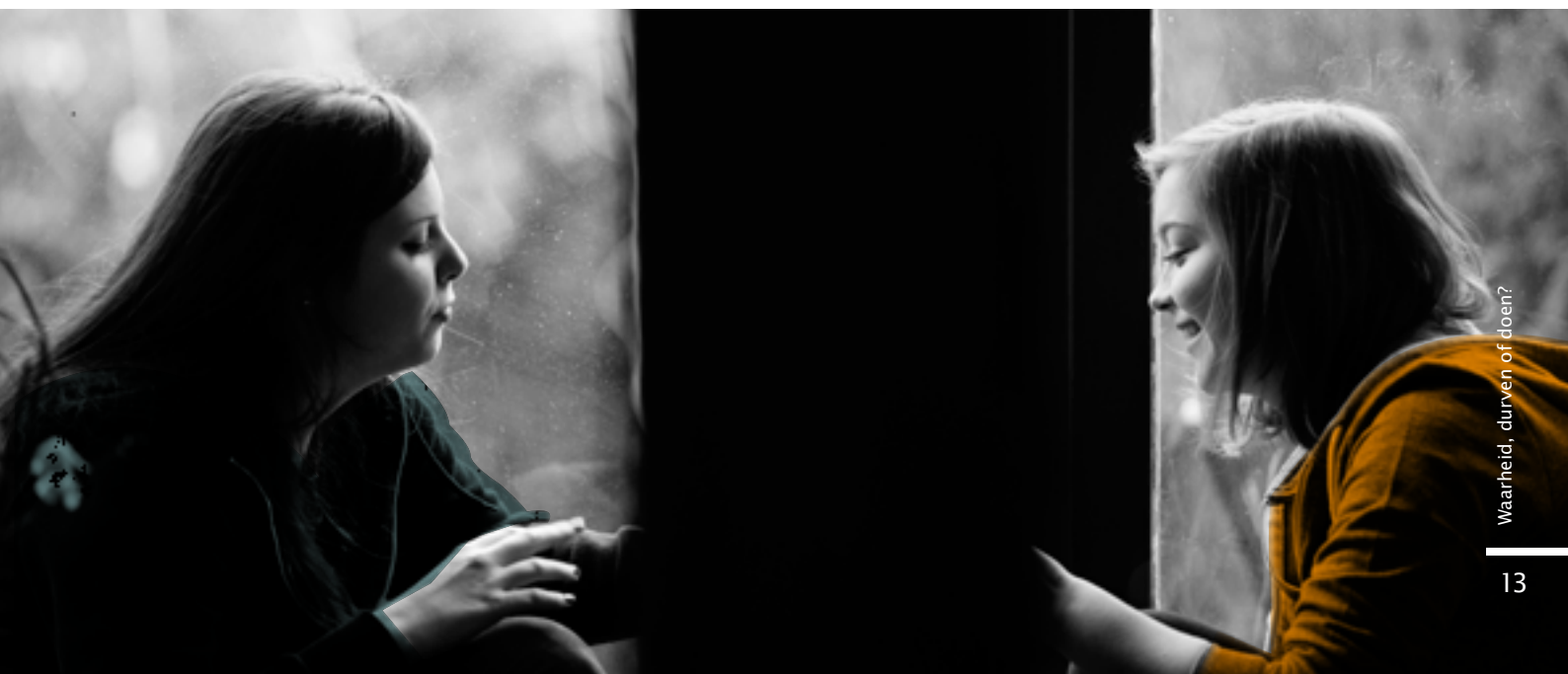
Ervaring leidt tot kennis

Jongeren die van jongs af een beroep doen op jeugdhulpverlening kennen de hulpverlening opmerkelijk beter. Ze kennen de namen van de jeugdhulporganisaties die hen helpen of hielpen. Ze vergelijken verschillende hulpverleningsvormen met elkaar, concluderen wat goed of niet goed werkt, weten dat hulpverlening opgelegd door de jeugdrechter dwingend is.

“ Ik zat in het eerste middelbaar en toen kwam er iemand van het CKG (Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning). Mijn mama vond dat nodig. Ik moest het voor haar doen. Ik deed het om haar een plezier te doen. Nu ga ik naar een dagcentrum in het MFC (Multifunctioneel Centrum). Daarvoor zat ik in een observatiecentrum. Want mijn gedrag verbeterde niet met de thuisbegeleiding. Mijn individuele begeleidster helpt me het meest. Mijn dossier ligt bij mijn consulent. Ik zie haar om de zes maanden voor een driehoeks-overleg. *Een jongere* ”

Anderzijds stippen ze aan dat ze jeugdhulporganisaties pas leerden kennen doordat ze in de jeugdhulp zitten. Daarvoor kenden ze er geen.

“ Je kunt pas naar een organisatie stappen als je weet dat ze bestaat en je je realiseert dat je een probleem hebt of opgroeit in een gezin met problemen. *Een jongere* ”



Via via

De getuigenissen van de ouders leggen twee extremen bloot. Enerzijds zijn er ouders die de hulpverlening via de persoon kennen. Organisaties en de organisatie van de hulpverlening zijn te abstract.

Anderzijds zijn er ouders die heel vertrouwd zijn met de hulpverlening en de verschillende jeugdhulporganisaties. Voor hen is er een ondersteunende instantie die hen goed informeert. Of zij gaan uit zichzelf op zoek naar hulp en nemen de regie zelf in handen. Via via vernemen ze welke instantie waarvoor verantwoordelijk is. Ze zoeken op internet. Ze gaan na welke psycholoog of psychiater hen kan vooruithelpen. Zij leggen zelf contact met jeugdhulporganisaties.

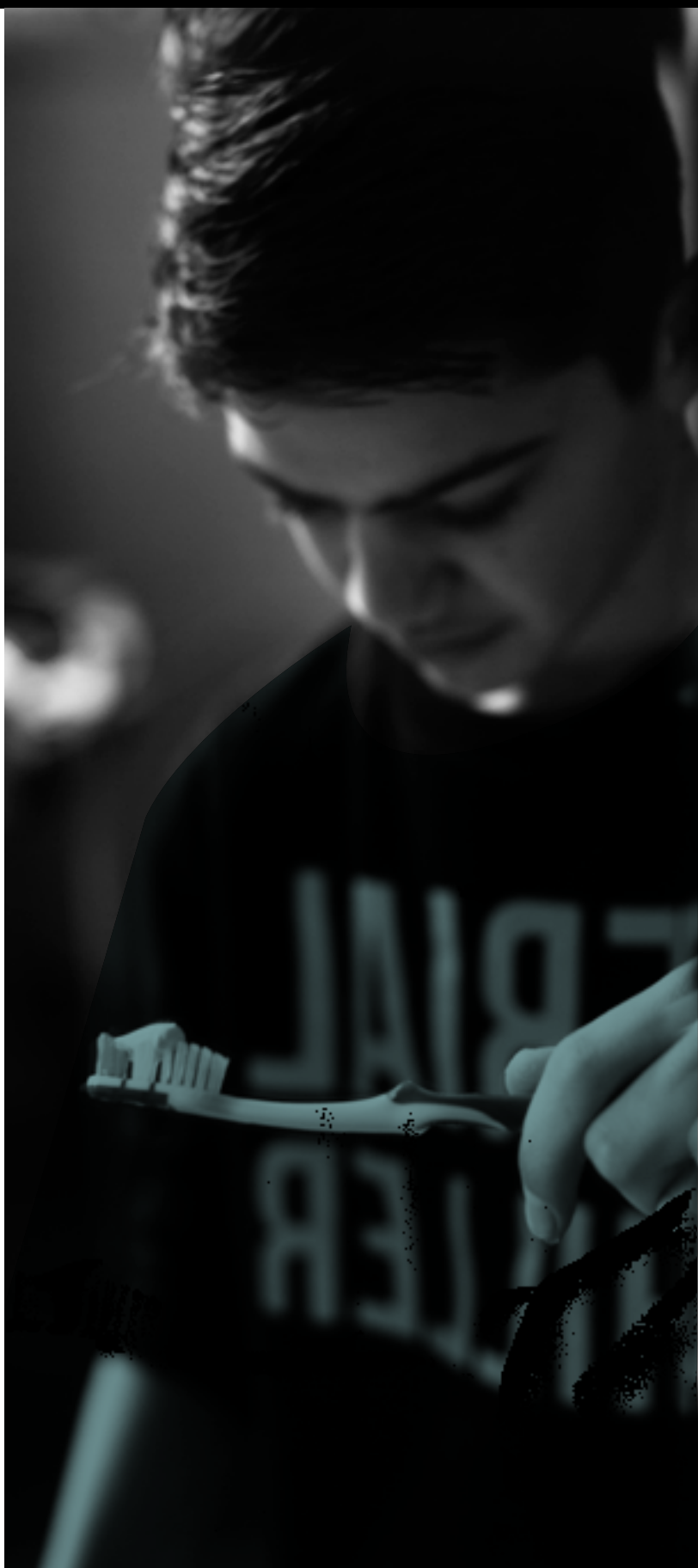
Het CLB is voor hen maar een van de vele instanties en professionals die hen wegwijs maakt in de hulpverlening. Of het is een van de vele instanties die je moet passeren om toegang te krijgen tot hulp.

Voor sommige ouders mag het CLB een proactievere rol opnemen om zijn bekendheid op te krikken. Ze mogen ook actiever jongeren zelf benaderen.

“ Mijn zoon heeft autisme. Hij stapt niet gemakkelijk naar mensen met wie hij niet vertrouwd is. Professionals moeten naar hem komen. Ze mogen niet verwachten dat hij naar hen komt. *Een ouder*

Ik wist ook niet met wie van het CLB ik contact kon opnemen. Ik had geen contactgegevens. *Een ouder*

”





Waarheid?

Wat de getuigenissen van jongeren en ouders leren

Jongeren en ouders die voor het eerst met jeugdhulp in aanraking komen, zijn nauwelijks vertrouwd met het reilen en zeilen van de jeugdhulp. Namen, posities, doelstellingen en functies van jeugdhulporganisaties zijn onbekend. Ze weten niet hoe de jeugdhulp georganiseerd is. Het begrip integrale jeugdhulp zegt ze niets. Wel weten ze wie voor hen een verschil maakte, wie hen geholpen heeft en wie ze vertrouwen. 'Die ene hulpverlener' kunnen ze zich gemakkelijk voor de geest halen.

Ouders die al lang uit zichzelf actief hulp zoeken, of jongeren die al lang een beroep doen op hulpverlening zijn meer vertrouwd met namen, posities, doelstellingen en functies in de hulpverlening. Hulpverlening is geen ver abstract begrip meer.



Durven of doen?

Wat hulpverleners suggereren aan collega's en beleid

Verwacht niet dat jongeren en ouders de hulpverlening kennen. Een infobrochure of alleen maar schriftelijke contacten zijn niet genoeg. Verwacht ook niet dat elke jongere zelf naar je toestapt. Rechtstreeks contact met de jongere en de ouders is nodig. Professionals moeten meer zijn dan een papieren contactpersoon.

Verwacht van je collega-professional niet dat hij onmiddellijk de hele hulpverlening kent. Daarvoor verandert ze te snel en kwamen er ineens veel nieuwe taken bij. Zorg wel dat je als professional het hele werkgebied van de hulpverlening leert kennen.

- Leg face-to-facecontact met andere organisaties. Ga vreemd. Zorg dat je contacten niet alleen via uitgetekende digitale procedures lopen. Soms kennen diensten elkaar te weinig. Verwachtingen worden te weinig uitgesproken. Diensten worden daardoor soms te laat ingeschakeld.
- Stimuleer netwerkvorming. Je vertrouwdheid met de hele jeugdhulpverlening krijgt een boost.
- Ga na hoe je je zicht op het bestaande aanbod kunt verruimen. Meer contact met de jeugdhulpregisseur of meer zicht op de beschikbaarheid van het aanbod komt vertrouwdheid met de hulpverlening ten goede.

Durf te vereenvoudigen. Kunnen er stappen of formaliteiten in het hulpverleningsproces geschrapt worden?

Vind je de hulp die je nodig hebt?

Komen jongeren en ouders vlot tot bij de hulp die ze nodig hebben? Hoe beschikbaar en hoe bereikbaar is hulp?

Recht op hulp ≠ toegang tot hulp

Jongeren die thuis leven, kaarten uit zichzelf amper het gebrek aan beschikbare jeugdhulp aan.

Ze maken zich wel zorgen om het gebrek aan ondersteuning op school. Jongeren die een beroep doen op GON-begeleiding ervaren soms weerstand. Dat ze opkomen voor hun recht op gebruik van hulpmiddelen wordt niet altijd gewaardeerd. Jongeren die een beroep willen doen op GON-begeleiding, weten heel precies wie bij het CLB bezig is met hun dossier. Ze hopen er snel op te kunnen rekenen.

Brede toegankelijke instap?

Jongeren die al lang in de hulpverlening zitten, vinden vooral de onbekendheid van organisaties en de lastige openingsuren van een JAC of CLB een probleem. Zelf kwamen ze via een zorgleerkracht, de politie of een Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg in contact met hulp. Ook zien ze door het bos de bomen niet meer.

“ Er zijn heel veel organisaties. Ik kende ze toen niet allemaal en nu nog altijd niet. *Een jongere* ”

Ze stellen voor om een neutrale toegankelijke instap te creëren die de verschillende organisaties bundelt.

Lange weg naar hulp

Ouders klagen heel uitdrukkelijk over het gebrek aan bereikbare en beschikbare jeugdhulp. Ze stellen vragen over de toegang tot de hulp: logge procedures en administratie, afhankelijkheid van instanties die niet snel genoeg werken, tekort aan aanbod, wachtlijsten.

Ouders zeggen dat de weg naar de hulpverlening lang is. Daardoor verliezen ze tijd. Als het thuis en op school nog redelijk goed gaat, krijgen ze moeilijk toegang tot hulp. Andere gezinnen en jongeren gaan dan voor.

“ Soms is er te veel administratie, moet je te veel herhalen en komen er altijd maar papieren bij. Of het personeel is veranderd of is op vakantie. Dan moet je wachten. Of het CLB zet niets in gang waardoor je ook niet langs het multidisciplinair team kan, wat nodig is voor toegang tot specifieke hulpverlening. *Een ouder* ”

Ze zijn afhankelijk van een multidisciplinair team (MDT) voor een A-doc. Ouders weten meestal dat er een CLB en een MDT is. Ze begrijpen dat er een procedure nodig is, maar het is niet altijd duidelijk waarom niemand een A-doc opmaakt. Daarom nemen ouders soms rechtstreeks contact op met een hulpaanbod, hoewel ze het MDT nodig hebben.

Het financiële plaatje is niet altijd duidelijk: Waarom moet je voor bepaalde hulp betalen en voor andere hulp niet? En hoeveel is de kostprijs dan juist?

De drempel naar sommige hulpverleningsvormen is te groot, bijvoorbeeld naar kinderpsychiatrie of residentiële hulpverlening. Sommige nodige hulpverlening voor kinderen met psychiatrische problemen bestaat gewoon niet.



“ Mijn GON-begeleidster spreekt mijn leerkrachten aan, maar niet elke leerkracht luistert. In de les mag ik alles op computer doen. Eén leerkracht staat dat niet toe. Ik begin met haar te discussiëren en dat maakt haar boos.
Een jongere ”



Waarheid?

Wat de getuigenissen van jongeren en ouders leren

Het tekort aan zorg voor jongeren stopt niet bij de grenzen van het beleidsdomein Welzijn. Problemen op school zorgen voor problemen thuis. Het tekort aan zorg op school vergroot de behoefte aan zorg voor het gezin.

De ouders wijzen op de lange weg naar de hulpverlening. De manier waarop de toegang tot zorg georganiseerd is, bemoeilijkt de toegang. Er is veel administratie, je moet veel herhalen, veel instanties moeten instemmen. Soms is er geen toegang tot hulp omdat de hulp niet bestaat, het probleem niet hoogdringend genoeg is of omdat er geen A-document is.

Als de jeugdhulpverlening te lang op zich laat wachten, gaan ouders zelf op zoek, wars van hoe de toegang tot de hulpverlening hoort te verlopen.



Durven of doen?

Wat hulpverleners suggereren aan collega's en beleid

Zoek naar de grootste gemene deler tussen het M-decreet en het decreet integrale jeugdhulp. Een analyse kan de wisselwerking tussen de behoefte aan zorg op school en thuis uitklaren en de weg vrijmaken voor wederzijdse ondersteuning.

Vraag aan de ouders en de jongere welke stappen ze al gezet hebben en respecteer die. Ook al volgden ze niet het uitgestippelde pad.

Probeer mini-toegangspoorten te vermijden. De druk op de niet-rechtstreeks toegankelijke hulp verschuift naar de rechtstreeks toegankelijke hulp. Ook bij de rechtstreeks toegankelijke hulp komen er wachtlijsten.

Ga na of het contact tussen de brede instap (CLB en MDT) en de jeugdhulpregie versterkt kan worden. De jeugdhulpregisseur heeft zicht op wat er concreet beschikbaar is.

Vermijd dubbel indicatiewerk en extra papierwerk. Erkenning van de MDT's als draaischijf in de hulpverlening en goede afspraken tussen MDT's en toegangspoort kunnen vlottere toegang tot het hulpaanbod bevorderen. De opstart van een hulptraject duurt nu te lang, waardoor hulp te lang uitblijft.

Bewaak de modulegrenzen niet te streng en laat opening voor kinderen en jongeren met specifieke zorgnoden zodat ze niet telkens botsen op 'draagvlak overschreden' of 'past niet bij de doelgroep'.

Wat helpt?

Wat heeft geholpen en wat waren de gevolgen? Of wanneer is hulp bruikbaar?

Nabij en in vertrouwen

Jongeren die thuis leven, vertellen dat hulp veel vormen kan aannemen. Het gaat van praktische tools tot personen op wie je kunt bouwen, vertrouwen en die het voor je opnemen.

“ Een privépsychologe die je leert om te gaan met Google Maps om oriëntatieproblemen te voorkomen. *Een jongere*

Een stoel in de klas waarop je gaat zitten als je met jezelf geen blijf weet. *Een jongere*

Een computer die je in de les mag gebruiken. Of een correct ingevuld smartboard van de school. *Een jongere*

Vrienden met wie je speelt en optrekt of die je in bescherming nemen als je gepest wordt. *Een jongere*

Je moeder die er altijd is. *Een jongere*

Een lief voor wie je je best wilt doen. *Een jongere*

Een leerkracht die het nog eens opnieuw uitlegt of vriendelijk naar je kijkt. *Een jongere* ”

Je veilig en begrepen voelen

Op de vraag of de professionele hulp een duidelijk verschil maakt, lopen de reacties uiteen.

Sommige ouders en jongeren zijn heel tevreden over de hulp. Die helpt ze vooruit. Jongeren die in een voorziening verblijven, vertellen dat ze zich eindelijk veilig voelen en dankzij de hulpverlening extra kansen krijgen.

“ Dankzij de hulp ging het op de lagere school zonder grote problemen. De overgang naar het secundair onderwijs met semi-internaat zal ook goed verlopen. *Een ouder*

We staan op de wachtlijst voor thuisbegeleiding. Als er iets is, kunnen we er nu al terecht. Dat stelt me gerust. *Een ouder*

Dankzij de hulp kreeg ik meer ontwikkelingskansen. Was ik thuis gebleven bij mijn ouders, dan zou ik die niet gekregen hebben. *Een jongere* ”

“ Een individuele begeleider die je vertrouwt en bij wie ik altijd terechtkan. *Een jongere*

Een jeugdrechter die je een tweede kans geeft maar wel zegt waar het op staat. *Een jongere* ”





“ Ik voel me goed in mijn voorziening. Ik voel me er veilig, thuis. Ik leer er samenleven met anderen. Als ik me echt slecht voel, weet ik dat ze er zijn voor mij. Vorig jaar had ik een moeilijk jaar. Ik kon toen altijd terecht bij mijn begeleider. We gingen samen fietsen om erover te praten. Op een fietstocht nam hij me zelfs eens mee naar de Quick. *Een jongere* ”

“ Ik zat in een goede voorziening. Het was er heel gezellig. Het was een gewoon rijkhuis. Er was plaats voor zes meisjes. We deden dingen samen. We kwamen allemaal goed overeen. We kropen dicht bij elkaar terwijl we samen tv keken. We mochten elkaar knuffelen. Dat mag niet overal. *Een jongere*

Mijn therapeute helpt mij. Zij luistert naar mij. Andere hulpverleners willen altijd hun gelijk halen. Een sorry krijg je niet. Mijn therapeut is niet zo. Bij haar voel ik me begrepen. *Een jongere* ”

Hulp is meer dan praten

Andere jongeren en ouders zeggen dat de hulpverlening er niet altijd in slaagt om de verwachtingen in te lossen. Sommige jongeren geloofden er van meet af aan niet in. Ze ervaren de hulpverlening als een last: voor hen hoeft het niet. Ze doen het om hun ouders te plezieren. Het legt een hypotheek op hun vrije tijd.

Ouders en jongeren zeggen dat ze samen met de hulpverlener een proces opstarten, er tijd en energie insteken, maar op het einde te weinig verschil merken.

“ Nu krijg ik revalidatie. Ik weet niet of dat zal helpen. Ik ben nog maar twee keer geweest. *Een jongere*

Hij gaat ook naar een psycholoog. Ik heb de indruk dat dat helpt. Ze is alvast beter dan de vorige. Voor de vorige waren we elke woensdag lang onderweg en uiteindelijk heeft het niet veel geholpen. *Een ouder* ”

Verschillende jongeren zeggen dat er veel gepraat wordt, maar dat praten alleen niet genoeg is.

“ Ik ga nu naar een andere school. Het CLB van mijn eerste school praatte met mij, maar dat was alleen maar praten. Een time-outproject en een nieuwe school met vriendelijke leerkrachten hielp mij wel. *Een jongere*

Ik vond het vervelend als mijn mama en de thuisbegeleidster aan tafel over mij bezig waren. Toen ik erbij kwam zitten, was dat alleen maar praten. Ik kon me alleen de eerste vijf minuten concentreren. Daarna had de hulp geen nut meer voor mij. Ik wilde spelen. *Een jongere*

In het begin deed praten deugd. Je kon je hart luchten. Maar ja, alleen maar je hart luchten, is ook maar dat. *Een jongere* ”

Samen dingen doen

Sommige jongeren in een voorziening verlangen naar een gezamenlijke activiteit met hun begeleider, in plaats van alles te moeten uitpraten.

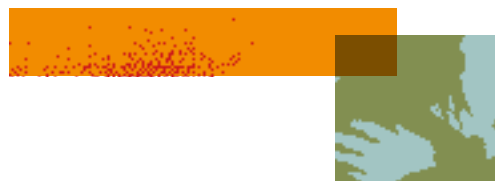
“ Als kind kreeg ik soms woedeaanvallen. De opvoedsters wilden het uitpraten. Maar dat maakte het nog erger. Er was een opvoeder die me op zo'n momenten meenam om te gaan joggen en alles eruit te lopen. Dat hielp wel. *Een jongere*

Ik vind het jammer dat er zo weinig gedaan wordt, dat je niet eens iets samen kunt doen met je begeleider. *Een jongere* ”

Jongeren die al verschillende vormen van hulp achter de rug hebben, ervaren niet elke hulp als even betekenisvol.

“ Mijn gedrag was vooral het probleem. Drugs maakten veel kapot. Ik had een goede band met mijn moeder maar die was weg. Er was altijd ruzie. We hebben samen hulp gezocht. Eerst bij een therapeut. Dan intensieve begeleiding. Daarna zat ik in een observatiecentrum. Daarna een tijd niets. Dan een week in psychiatrie, dan twee weken in een MPI en dan twee maanden kinderpsychiatrie. Eigenlijk vind ik dat het tot niets leidde. Ze zetten je ergens om je ergens te kunnen zetten en ze starten niets op. Daarvoor is alles veel te tijdelijk. In kinderpsychiatrie zijn ze wel met mij beginnen werken. *Een jongere*

Ik ga nu naar een dagcentrum. Voordien was er het CKG (Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning). Zij kwamen één keer per week thuis. Ik was ook anderhalve maand in een observatiecentrum want mijn gedrag verbeterde niet echt met thuisbegeleiding. Hulp is nodig als je thuis verschillende problemen hebt. Bij mij is dat anders. Ik heb nooit gevoeld dat ik thuis of met mijn ouders problemen heb. Zij hebben problemen met mij. Maar ik niet met hen. *Een jongere* ”





“ Toen ik 11 was, kwam er thuisbegeleiding. Dat werkte niet. Mijn moeder sprak bijna niet met haar. Ze vroeg dan maar aan mij hoe de week verlopen was. Thuisbegeleiding bleef veel te lang duren. Er was andere hulp nodig maar mijn consulente wilde niet. Na een tijd plaatste de consulente mijn broer en mij in een internaat. Wij liepen daar verloren. De enige hulp die hielp, waren mijn pleegouders. Dat was na het internaat. *Een jongere* ”



Waarheid?

Wat de getuigenissen van jongeren en ouders leren

Hulp neemt veel vormen aan. Dat gaat van een vriend met wie je optrekt, een lief voor wie je je best doet, een jeugdrechter die paal en perk stelt tot een leerkracht die het nog eens opnieuw uitlegt en vriendelijk naar je kijkt. Jeugdhulpverlening is niet de enige hulpbron.

Heel wat jongeren en ouders zijn tevreden over de hulpverlening. De hulp helpt ze vooruit. Eindelijk voelen ze zich veilig. Ze kunnen erop rekenen als ze hulp nodig hebben. Andere jongeren en ouders zien hun verwachtingen minder ingelost:

- Hulpverlening wordt te veel gelijk gesteld aan praten. Waarom niet vaker samen iets doen?
- Hulpverlening maakt een verschil als je je begrepen voelt en ertoe doet. Dat is niet altijd het geval.
- De zoektocht naar hulp vraagt veel tijd en energie, zonder dat je vooraf weet of het je zal helpen.



Durven of doen?

Wat hulpverleners suggereren aan collega's en beleid

Jongeren en ouders willen een hulpverlener die er voor hen is, die hen ernstig neemt en die met hen op weg gaat. Dat is de handelingsgrond waaruit je vertrekt. Steun en vertrouwen daarvoor op je eigen basisvaardigheden, ongeacht het beleids- en organisatiekader.

Durf af te stappen van een aanbodgerichte werking. Stel de vraag van de jongere en zijn ouders centraal. Wat een jongere nodig heeft, bestaat soms niet of maakt geen deel uit van de integrale jeugdhulp. Als een hulpvraag niet te vertalen is in het bestaande aanbod, staat de jongere er alleen voor. Zeker als zijn problemen complex zijn. Om toch iets te doen, kiezen mensen noodgedwongen uit wat er bestaat.

Durf te experimenteren. Ga bij jezelf na of je niet te automatisch naar het meest vertrouwde grijpt. Kleine initiatieven die van onderuit groeien, hebben ondersteuning nodig. Sommige van die projecten zijn ondertussen opgenomen in de hele integrale jeugdhulp.

Afhankelijk van crisismomenten in het gezin lopen hulpvragen aan en af. Hulpverlening moet van bij de start kunnen inspelen op wisselende noden. Bij de vraagverheldering kan het cirkelmodel van de wereldgezondheidszorg helpen. De hulpverlener brengt het netwerk in kaart van dichtbij tot verder weg. Wat kunnen de jongere en de ouders zelf? Zijn er familieleden of vrienden? Is er vrijwillige hulpverlening in de buurt? En hoe kan professionele zorg ondersteunen? Afhankelijk van het crisniveau wordt een andere concentrische cirkel aangesproken.

Kreeg je aan één stuk door hulp?

Behoeftte aan contact in de wachttijd

Ouders maken zich ernstig zorgen over de continuïteit van de hulp. Zeker als ze op een wachtlijst staan en het gevoel hebben er 'weer' alleen voor te staan. Ze begrijpen dat er wachtlijsten zijn en dat ze daar een tijdje op moeten staan. Wel betreuren ze de lange wachttijden en hoe er met wachtlijsten omgesprongen wordt.

In de wachttijd gebeurt er niets. Ouders vragen om dan contact te blijven houden. Uit zichzelf zetten ze niet altijd de stap. Een contactpersoon zou ze het gevoel geven dat ze er niet alleen voorstaan. En de contactpersoon kan samen met de ouders al kleine doelstellingen realiseren op korte termijn. Ideaal staat de toekomstige hulpverlener open voor vragen van de ouders in crisismomenten. Want de crisishulp kennen ze niet.

Als het even beter gaat en hulp niet dringend is, willen ouders on hold kunnen staan. Ouders zijn bang dat ze helemaal terug naar af moeten als ze niet ingaan op de vrijgekomen hulp.

Vooruitlopen op einde hulpverleningsmodule

'Waarom schiet het CLB niet eerder in actie als een hulpverleningsmodule naar zijn einde loopt?', vragen ouders zich af. Voor een module stopt, moet er al zicht zijn op het vervolg, zeker als de jongere 18 jaar wordt en een beroep moet doen op hulpverlening voor volwassenen.

Ouders missen continuïteit in de visie en de doelstellingen. Er wordt geen duidelijk pad uitgetekend. Ze hebben het gevoel dat de volgende hulpverlening alleen maar de vorige vervangt, in plaats van vooruitgang te boeken.

“ Ze weten toch wat het probleem is? Waarom dan niet meer gericht werken? *Een ouder* ”

Overleg tussen diensten

Ouders vragen meer overleg tussen de diensten. Het gebrek aan overleg brengt de continuïteit in het gedrang. Diensten moeten beter afspreken wie wat gaat doen. Ouders moeten bij verschillende diensten verschillende keren hetzelfde verhaal brengen. Er is betere informatiedeling nodig. Hun verhaal wordt te fragmentair benaderd.

Zorg doortrekken naar andere levensdomeinen

Jongeren die bij hun ouders leven, ervaren het gebrek aan continuïteit anders dan hun ouders. Ze liggen niet wakker van de praktische organisatie van de zorg. Continuïteit betekent voor jongeren niet alleen een aaneenschakeling van zorg in één context. Het betekent ook kunnen rekenen op zorg in andere contexten.

“ Mijn psychologe probeert af te spreken met de school maar dat lukt niet goed. *Een jongere* ”

Ik probeer tips te geven aan de school. Ik vertel ze wat thuis lukt maar ze nemen het niet over. *Een ouder* ”

Veilige haven

Jongeren die al lang in hulpverlening zitten, vertellen dat continuïteit in de zorg niet alleen mag draaien om continuïteit in het zorgaanbod. Continuïteit in een dak, een bed en eten is belangrijk. En even belangrijk is continuïteit in het gevoel van thuiskomen, een veilige haven hebben met mensen die je vertrouwen, die je begrijpen en tijd voor je nemen als je het moeilijk hebt.



“ Continuïteit in de zorg zat voor mij niet in de opeenvolging van verschillende voorzieningen. Voor mij zat het in de mensen van een preventieorganisatie. Zij waren de eerste mensen aan wie ik mijn verhaal vertelde. Concrete hulp konden ze me niet geven. Maar ik was er altijd welkom. Ik voelde me er altijd begrepen. Zelfs nu, jaren later, spring ik er nog altijd binnen.
Een jongere

Gevoelsmatig heb ik me nooit geholpen gevoeld. Ze geven je eten en een dak boven je hoofd. Dat is het.
Een jongere

Ze moeten meer kijken naar de hulp zelf. Dat gebeurt veel te weinig. Hulp begint met je thuis voelen. Voelen kinderen er zich thuis? *Een jongere*”





Waarheid?

Wat de getuigenissen van jongeren en ouders leren

Ouders maken zich zorgen over het gebrek aan continuïteit in de hulpverlening. De wachtlijsten zijn lang en laten weinig flexibiliteit toe: 'Wat als je zegt dat het even beter gaat?' Terwijl ze wachten, staan ouders er alleen voor. Er wordt naast elkaar en te fragmentair gewerkt. Ouders hebben een contactpersoon nodig die er is op crisismomenten. Er moet geanticipeerd worden op het nakende einde van een lopende hulpverlening. Diensten moeten sneller samenzitten en afspreken wie wat zal of kan doen.

Continuïteit in hulp betekent voor jongeren die thuis wonen niet alleen een aaneenschakeling van hulp thuis. Het betekent ook op school op hulp kunnen blijven rekenen.

Continuïteit in een thuisgevoel is even belangrijk als continuïteit in begeleiding en opvang.



Durven of doen?

Wat hulpverleners suggereren aan collega's en beleid

Geef meer slagkracht aan de organisaties vóór de toegangspoort. Als er een A-document is, kan het CLB alleen nog de jongeren en hun ouders aanmoedigen, motiveren en blijven uitleggen waarom er wachtlijsten zijn of waarom ze, na lang wachten, toch nog geweigerd worden. Waarom krijgt de brede instap geen zicht op de wachtlijsten? Toegang tot de wachtlijsten geeft informatie over de continuïteit en biedt perspectief.

Probeer sneller samen te zitten. Zeker als je vóór de toegangspoort zit, kan cliëntoverleg helpen. Vóór de poort is er meer ruimte om sneller en dynamischer in te spelen op de problemen van kinderen. Achter de poort komen ouders en jongeren op een wachtlijst en ondertussen gebeurt er weinig.

Als je samen zit, spreek dan af wie op de voorgrond komt, wie over de continuïteit in de hulpverlening waakt, wie de integrale werking stimuleert en garandeert, en wie aanspreekbaar is op crisismomenten. Vroeger konden ouders en jongeren rekenen op een consulent. De consulent was een vast aanspreekpunt, had direct contact met voorzieningen, wist welke mensen en welke organisaties aan te spreken.

Pik het idee van de trajectbegeleider weer op. Hij kan waken over de continuïteit in de hulpverlening, erop toezien dat het nodige gebeurt, de nodige mensen en organisatie aanspreken en weten waarom wat wel en niet toegankelijk is. Nu is de verantwoordelijkheid over de continuïteit verdeeld over alle betrokkenen. Komt er geen trajectbegeleider, zorg dan dat de contactpersoon of de aanmelder automatisch van het CLB naar een voorziening verschuift zodra de jongere in een voorziening verblijft.

Zorg dat de jongere kan rekenen op een vertrouwenspersoon. Cachet vzw zou een netwerk van ervaringsdeskundige vertrouwenspersonen kunnen uitbouwen. En waarom niet een vertrouwenspersoon voor de ouders, die samen met de ouders het overleg voorbereidt en de ouders ondersteunt als dat nodig is?

Registreer op een andere manier. Momenteel is de jongere de registratie-eenheid, niet zijn gezin en zijn omgeving. Daardoor wordt het probleem van de jongere als een individueel probleem voorgesteld en bestaat het risico dat in eenzelfde gezin verschillende trajecten los van elkaar en naast elkaar lopen.

Houden ze rekening met jou?

Word je betrokken bij het hulpverleningsproces? Kun je je mening uiten? Mee zoeken naar de hulp die het best bij je past? Over participatie in de hulpverlening.

Jongeren en ouders zeggen dat ze op verschillende manieren betrokken worden bij beslissingen over de hulpverlening of bij de invulling van de begeleiding.

“ Mijn zoon gaat nu nog niet mee op gesprek. Als ik naar het CLB ga, ga ik alleen. Maar volgend jaar gaat hij naar het buitengewoon secundair onderwijs. Daar worden ze meer betrokken bij gesprekken en beslissingen. Zo willen ze de kinderen meer verantwoordelijkheid geven. *Een ouder* ”

Struikelblokken in overlegmomenten

Ouders noemen enkele struikelblokken om mee te werken aan overlegmomenten.

“ Het is moeilijk om alle partijen rond de tafel te krijgen als de hulpverlener er anders over denkt. *Een ouder* ”

Als ouder stel je in een overleg oplossingen voor. Maar wat als je na het overleg merkt dat daar niets mee gebeurt? We weten ook niet altijd waarom er niets mee gebeurde. *Een ouder*

Participatie is mogelijk als je genoeg informatie hebt, de mogelijkheden kent en weet wat er zal gebeuren. *Een ouder* ”

“ Ik heb nu een afspraken schema. Dat zijn regels waaraan ik me thuis moet houden. Die heb ik samen met mijn moeder en begeleidster opgesteld. *Een jongere* ”





Participatie is gemakkelijk als de verschillende partijen hetzelfde willen. Maar wat doe je als jongeren en ouders iets anders willen? Als het voor de ouders niet meer doenbaar is en de jongere geen problemen ziet?

“ Als je kind niet wil meewerken, sta je met je rug tegen de muur. *Een ouder* ”

Sommige ouders zeggen dat het goed zou zijn dat ze het A-document meekrijgen met extra informatie en toelichting in een folder.

Participatie = er samen voor gaan

Participatie mag zich niet beperken tot alleen maar mee overleggen. Ouders stappen naar de hulpverlening omdat ze hulp nodig hebben en samen met de hulpverlener de problemen willen aanpakken. Ouders mogen mee overleggen. Ze kunnen hun verhaal doen. Soms worden ze zelfs erkend als expert in bepaalde problemen. Maar wat als noch de ouders, noch de hulpverlener vooraf het resultaat van de hulpverlening kunnen inschatten? Wat als de hulpverlening niet loopt zoals verwacht? Op die momenten hebben ouders het gevoel dat ze er alleen voor staan en missen ze een hulpverlener die er samen met hen voor gaat.

Weten waar je mee instemt

De jongeren brengen verschillende knelpunten aan het licht.

Een jongere vertelt over het gebrek aan overleg op school.

“ Ik ging niet vaak naar school. Ze hebben mij en mijn ouders één keer uitgenodigd om daarover te praten. Maar dat was dan ook om mij van school te smijten en te zeggen dat ik een andere school moest zoeken. *Een jongere* ”

Jongeren vragen zich af of er ruimte is voor participatie als je weet dat de hulp bestaat uit wat voorhanden is en niet uit wat je nodig hebt, of als je instemt met de hulp zonder dat je weet wat de hulp precies inhoudt.

“ Hulpverleners denken nog altijd aanbodgericht. In plaats van te luisteren naar jongeren en te kijken naar wat zij vragen of wat zij nodig hebben. *Een jongere* ”

Er was overleg tussen de intensieve begeleiding, de kinderpsychiater, mij en ons ma. Ik mocht daar mijn ding zeggen maar uiteindelijk zeggen ze toch: ja, maar... Zij wilden residentieel. Ik wilde intensief ambulantly zoals de afgelopen maand. Op zo'n moment moet je het eerst kunnen uitproberen, bijvoorbeeld drie dagen residentieel en de rest thuis. *Een jongere* ”

Ook jongeren zeggen dat participatie moeilijk is als ze iets anders willen dan hun ouders.

“ Mijn mama wil opnieuw thuisbegeleiding krijgen. Ik zie dat ze het moeilijk heeft. Ik doe het voor haar. Ikzelf wil het niet. Ze zijn dan over mij bezig zonder dat ik er bij ben. *Een jongere* ”







Waarheid?

Wat de getuigenissen van jongeren en ouders leren

Heel wat jongeren en ouders voelen zich betrokken bij beslissingen. Ze doen mee aan overleg en worden betrokken bij de afspraken. Andere jongeren en ouders plaatsen kanttekeningen bij hun participatie.

- Participatie is moeilijk als de jongere, de ouders en de hulpverlener allemaal iets anders willen.
- Ouders en jongeren kunnen suggesties doen. Achteraf weten ze niet wat ermee gebeurt.
- Ze vullen formulieren in. Jammer dat ze die niet meekrijgen.
- Participatie mag zich niet beperken tot overleg. Het gaat ook om gedeelde verantwoordelijkheid in een proces waarvan niemand vooraf de juiste uitkomst weet. Niemand kiest voor problemen. Als de hulpverlener zegt 'jij bent de expert', dan voelt dat aan alsof de hulpverlener niet naast de ouders en jongere wil staan.
- Instemmen met een voorstel is moeilijk als je niet weet wat het voorstel precies inhoudt, of als de aangeboden hulp niet de meest geschikte is.



Durven of doen?

Wat hulpverleners suggereren aan collega's en beleid

Soigneur de gesprekken met de ouders en de jongere. Geef tijd en ruimte aan hun zorgen. Weet dat niet elke ouder of jongere even gemakkelijk het woord neemt. Of dat niet elke ouder of jongere genoeg vertrouwen heeft om alles onmiddellijk te vertellen.

Kijk uit voor hulpverlenersjargon. Schrijf liever het verhaal in de woorden van de ouders en de jongere.

Zorg dat je elke keer alles bespreekt met de ouders en de jongere. Motiveer je keuzes. Realiseer je dat sommige ouders en jongeren uit beleefdheid instemmen met de aangeboden hulp.

Werk vooral met de ouders en de jongere samen, niet alleen met andere hulpverleners. Ga op zoek naar oplossingen waarin elke partij zich terugvindt. Lukt dat niet, probeer dan te bemiddelen.





Schatten hulpverleners de ernst en dringendheid van je hulpvraag goed in?

Wat zijn de grenzen van maatschappelijke verontrusting? Over gepast en alert reageren op situaties van verontrusting.

Jeugdrechter kijkt mee

Jongeren gebruiken niet zelf de term 'maatschappelijke verontrusting'. Ze hebben het over 'geplaatst' en 'thuis weggehaald worden'. Ze vertellen over de jeugdrechter en zijn positieve en negatieve impact op hun leven.

“ Als het slechter wordt met mij, denk ik dat de jeugdrechter komt. Mijn moeder zegt dat de jeugdrechter niet goed is. Je mag dan niets meer zeggen. Hij beslist alles. *Een jongere*

Mijn ma had genoeg van mij. Ze kon me niet meer aan. Ze was ook ongerust. Ik liep veel weg. De jeugdrechter vond dat het genoeg was en zei dat ik ergens naartoe moest. Maar er was geen plaats. Momenteel volgt de jeugdrechter mij op. En ik weet dat de jeugdrechter meekijkt. Ze is een toffe. Ze gaf me nog een kans, maar als ik een stap verkeerd zet, grijpt ze onmiddellijk in. Dan heeft ze geen medelijden meer. *Een jongere*

Ze zijn me komen halen. Er waren problemen thuis. Ik besepte toen niet dat er thuis problemen waren. Pas achteraf kwam dat besef. *Een jongere* ”

Een jongere zegt dat ze terug naar huis moest, ook al ging het thuis niet goed.

“ Ik zit al vanaf mijn 3 jaar in de jeugdhulpverlening. Bij mij thuis was het heel erg. Als ik erover vertel, zijn mensen ontdaan en beginnen ze te wenen. Ik zat eerst in een instelling. Daarna zat ik in een pleeggezin. Ik zat daar goed maar mijn ouders gingen niet akkoord. De jeugdrechter luisterde naar mijn ouders en ik moest terug naar huis. Hij keek niet naar mijn belang. Ze wisten dat het thuis niet goed was en toch moest ik terug naar huis. Na drie maanden zijn ze me weer komen halen, en heeft de jeugdrechter me weer in een instelling geplaatst. ”

Hulp vragen is signaal van ernst

Ouders botsen op een verschil in visie tussen henzelf en de professional.


Een ouder vraagt zich af wat verontrusting dan wel mag betekenen.

“ We stappen niet zomaar naar de hulpverlening. Voor ons is de situatie hopeloos. Er is een crisis. Maar de hulpverlening ziet dat niet onmiddellijk zo. *Een ouder* ”

Ook betreuren sommigen dat ze zelfs in een verontrustende situatie niet onmiddellijk kunnen rekenen op hulp.

“ Ook dan is er geen plaats. *Een ouder* ”





“ Als er een jeugdrecht is die tussenbeide komt en als die kinderen heeft met zware problemen thuis, dan gaan die voor. Natuurlijk, onze zoon heeft nog een goede situatie thuis, in een beschermd milieu, in een gezin. Dat is zagezegd niet hoogdringend. En dan gebeuren er dingen. En dan denk je: hoe kan dat nu? Dat is overal geweten, bij instanties zoals bij CLB en bij jeugdzorg en er is niemand die kon helpen. Dan gebeuren van die dingen zoals moorden en zo. Het enige wat wij weten, is dat wij ermee zitten als hij 18 jaar is. Dat is een serieus, serieus probleem. *Een ouder* ”



Waarheid?

Wat de getuigenissen van jongeren en ouders leren

De grenzen van maatschappelijke verontrusting zijn niet duidelijk. Ouders en hulpverleners zitten niet op dezelfde lijn. Als ouders radeloos zijn en geen oplossing meer zien, ziet de hulpverlener dat niet per se zo.

Jongeren spreken niet over maatschappelijke verontrusting. Ze hebben het over de jeugdrechter die toeziet, en hen plaatst. De plaatsing druist soms in tegen hun rechtsgevoel.



Durven of doen?

Wat hulpverleners suggereren aan collega's en beleid

Klaar de positie van de brede instap uit bij maatschappelijke verontrusting. De brede instap zit gewrongen tussen vertrouwen en wantrouwen. Enerzijds werken ze vraaggericht en willen ze het vertrouwen van de mensen niet schaden. Anderzijds moeten ze in verontrustende situaties hun voet tussen de deur kunnen steken en controleren.

De organisatorische weg naar maatschappelijke verontrusting is lang. Ga sneller samenzitten met de nodige diensten. Dossiers gaan momenteel te vaak heen en weer tussen de diensten, waardoor de problemen zich opstapelen en situaties escaleren.

Blijf je realiseren dat het verschil tussen vrijwillige en gedwongen jeugdhulp arbitrair is. Theoretisch is er een verschil. Jongeren weten dat een jeugdrechter menens is. Ze weten dat ze er niet meer onderuit kunnen. Maar in de praktijk komen jongeren met een M-document in dezelfde voorziening of leefgroep terecht als jongeren met een A-document.



Colofon

Waarheid, durven of doen?

Ervaringen van jongeren en ouders met jeugdhulp
Maart 2016

Redactie

Leen Ackaert, Kinderrechtencommissariaat
Wendy Eerdekens, Arteveldehogeschool Gent
Inge Schoevaerts, Kinderrechtencommissariaat
Elisa Vandenbussche, Arteveldehogeschool Gent

Publicatie gebaseerd op het projectmatig wetenschappelijk onderzoek 'Integrale jeugdhulp, van nieuw decreet naar innovatieve praktijk' (oktober 2014-oktober 2015), uitgevoerd in cofinanciering door Arteveldehogeschool, Kinderrechtencommissariaat, Vrij CLB Gent, Vrij CLB Meetjesland, vzw TOPunt.

Dank aan

Alle jongeren, hun ouders en de hulpverleners die meewerkten aan dit onderzoek

Eindredactie

Leen Ackaert

Tekstredactie

Mark Van Bogaert

Concept & Vormgeving

CIBE communicatie

Foto's

Koen Broos

Met dank aan Floor, Maryse en David. De jongeren die op de foto's staan in het dossier zitten zelf niet in de jeugdhulp.

Want jongeren in de jeugdhulp mogen zelf niet herkenbaar in beeld komen.

Druk

Drukkerij Artoos

Verantwoordelijke uitgever

Bruno Vanobbergen
Kinderrechtencommissaris
Leuvenseweg 86
1000 Brussel

ISBN: 9789077021330

Wettelijk depotnummer: D/2016/9680/002

Online raadplegen op www.kinderrechtencommissariaat.be
en www.arteveldehogeschool.be



Waarheid, durven of doen?

Sinds de opstart van de integrale jeugdhulp in maart 2014 is het jeugdhulplandschap grondig veranderd. In heel Vlaanderen wordt werk gemaakt van de brede instap, multidisciplinaire teams, ondersteuningscentra jeugdzorg, toegangspoot, jeugdhulpregisseurs, bemiddelaars en vertrouwenspersonen.

In dit dossier staat het perspectief van de gebruikers van jeugdhulp centraal. Jongeren en ouders getuigen over hun ervaringen met de integrale jeugdhulp. Vinden ze de hulp die ze nodig hebben? Wat helpt hen? Wordt er rekening gehouden met hun kijk? Jongeren en ouders leggen de sterktes en de tekorten in de jeugdhulpverlening bloot.

‘Waarheid, durven of doen?’

De waarheden komen uit de getuigenissen van jongeren en hun ouders.

En durf- en doesuggesties komen van jeugdhulpverleners zelf. Zij reageren op de getuigenissen van de jongeren en hun ouders, en koppelen daaraan suggesties voor hun collega's en voor het beleid.

Kinderrechtencommissariaat

Leuvenseweg 86
1000 Brussel

Tel.: 02-552 98 00
Fax: 02-552 98 01

kinderrechten@vlaamsparlement.be
www.kinderrechtencommissariaat.be
<https://www.youtube.com/user/Kinderrechtencom>
<https://www.facebook.com/kinderrechtencommissariaat>

Klachtenlijn van het Kinderrechtencommissariaat: www.kinderrechten.be



Het Kinderrechtencommissariaat is een onafhankelijke instelling van het Vlaams Parlement