

**Rapport crisismeldpunten
jeugdhulpverlening**

Inspecties oktober – december 2011

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Situering inspecties.	3
1.2	Toegepaste wetgeving.	4
1.3	Inspectiemethodiek.	4
2	Organisatie	6
2.1	Personeel	6
2.2	Financiering meldpunt.....	7
2.3	Introductie en vorming crisismedewerkers.....	8
2.4	Ondersteuning meldpuntmedewerkers	9
3	Permanentie en interventie	9
3.1	De uitbouw van de meldpuntpermanentie	9
3.2	De uitbouw van de crisisinterventie:	10
4	Eenvormig beantwoorden van crisissituaties	11
5	Coördinatie van de hulp	13
6	Werkafspraken met de belangrijkste groepen aanmelders	14
7	Inbedding in het crisishulpprogramma en de netwerken	15
8	Bekendmaking.....	16
9	Registratie.....	17
10	Signalen	18
11	Algemene conclusies	20

1 Inleiding

1.1 Situering inspecties.

Integrale Jeugdhulp is een beleidsproces dat de Vlaamse jeugdhulp wil optimaliseren. Daartoe reikt Integrale Jeugdhulp het jeugdhulpbeleid een aantal instrumenten aan die elk een vorm van samenwerking installeren tussen de verschillende sectoren die jeugdhulp organiseren.

In 2001 gestart als een pilootproject in drie Vlaamse regio's, opereert Integrale Jeugdhulp sedert 2005 in heel Vlaanderen en Brussel en op meerdere beleidsniveaus. Zeven grote jeugdhulpsectoren doen mee: het Algemeen Welzijnswerk, de Bijzondere Jeugdbijstand, de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg, de Centra voor Integrale Gezinszorg, de Centra voor Leerlingenbegeleiding, Kind en Gezin en het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Op het Vlaamse niveau worden deze zeven sectoren sedert 2005 aangestuurd door één centraal Managementcomité (MC) voor de Integrale Jeugdhulp. Dat Managementcomité verenigt alle sectorale besturen. Daarnaast is er ook een intersectorale Adviesraad voor de Integrale Jeugdhulp. Die vertegenwoordigt het werkveld en de cliënten en brengt rechtstreeks bij de Minister advies uit.

Op het centrale niveau, maar ook in het Brusselse Gewest en in iedere Vlaamse provincie afzonderlijk wordt het beleid van de verschillende sectoren samengebracht. Dat gebeurt in Regionale Stuurgroepen. Iedere Regionale Stuurgroep heeft als opdracht een aantal structuren en instrumenten voor samenwerking en afstemming zo goed mogelijk in de specifieke context van haar regio in te planten.

In iedere regio worden vandaag bijvoorbeeld intersectorale netwerken gevormd, zowel voor rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (RTJ) als voor crisisjeugdhulp (CJ), die de toegang tot en de dispatching binnen de jeugdhulp eenvoudiger en doeltreffender moeten maken.

De netwerken crisisjeugdhulpverlening hebben als taak om volgende opdrachten te realiseren:

- a) een centraal permanent crisismeldpunt;
- b) ambulante of mobiele crisisinterventie: een aanbod van onmiddellijke en kortdurende stress verlagende interventies;
- c) ambulante of mobiele crisisbegeleiding: een begeleidingsaanbod aan huis of in een jeugdhulpvoorziening;
- d) crisisopvang: een aanbod van verblijf.

Tien^{*1} Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW's) en twee Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG's) hebben tussen 2007 en 2010 uitbreidingen gekregen voor de uitbouw van een meldpunt crisisjeugdhulpverlening.

Vlaams Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin heeft de toekenning van de middelen in 2010 (derde schijf) verbonden aan volgende werkpunten:

- De opdrachten permanentie en interventie sterker aan elkaar koppelen waarbij een onmiddellijk en snel optreden van de crisismedewerker gegarandeerd is.
- Instaan voor de hulpcoördinatie tijdens de duur van de crishulp in het hulpprogramma en afspraken maken over wie deze taak opneemt na de crishulp.
- Concrete werkafspraken maken met de belangrijkste groepen aanmelders.
- Toewerken naar een eenvormigheid in het beantwoorden van crisissituaties.
- Instaan voor de volledige registratie van de crisissen in het registratieprogramma.
- Een actieve rol opnemen in de bekendmaking van het hulpprogramma.

¹ CAW Sonar heeft in 2010 zijn middelen voor CJH overgeheveld naar CAW 't Verschil

Door het MC werd een richtlijn uitgeschreven die een concretisering vormde van deze punten, en dus ook een blauwdruk voor de plannen van aanpak, die de meldpunten en de netwerkstuurgroepen ter goedkeuring indienden. De goedkeuring van de plannen van aanpak gebeurde op het MC van 21 juni 2010. Het MC formuleerde twee aandachtspunten: één m.b.t. de verhouding tussen de vier meldpunten en de interventiecapaciteit in de regio Oost-Vlaanderen en één m.b.t. de onvolledige permanentie in de regio Brussel. De financiering van de bijkomende middelen gebeurde door de bevoegde agentschappen (het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) voor de CAW's en Kind en Gezin voor de CKG's) waartoe de meldpunten behoren.

Het is op vraag van deze Agentschappen dat de betrokken CAW's en CKG's geïnspecteerd werden. Uitgangspunt waren de werkpunten die door de Minister aan de meldpunten werden meegegeven en die door hen werden uitgewerkt in de bindende plannen van aanpak.

1.2 Toegepaste wetgeving.

Integrale jeugdhulp:

- Decreet van 7 mei 2004 betreffende de integrale jeugdhulp (afgekort: decreet IJH).
- Decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp (afgekort: DRM).
- Besluit van de Vlaamse Regering van 9 december 2005 betreffende de modulering en de netwerken rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening en crisisjeugdhulpverlening in het raam van de integrale jeugdhulp (afgekort BVR).

Algemeen Welzijnswerk:

- Decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen.
- Decreet van 19 december 1997 betreffende het algemeen welzijnswerk.
- Besluit van de Vlaamse regering van 12 oktober 2001 tot uitvoering van het Decreet van 19 december 1997 betreffende het algemeen welzijnswerk (laatst gewijzigd BVR 24.09.2010 (B.S.21.10.2010), inw. 21.09.2010).
- Sectorprotocol voor de autonome centra voor algemeen welzijnswerk, gevalideerd bij ministerieel besluit van 18 februari 2004, opgelegd door art.4, 5° van het BVR van 12/10/01.

Kind en Gezin:

- Besluit van de Vlaamse regering van 1 maart 2002 betreffende de erkenning en de subsidiëring van de Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning.
- Besluit van de Vlaamse regering van 28 februari 2003 tot wijziging van het besluit van de Vlaamse regering van 1 maart 2002 betreffende de erkenning en subsidiëring van de CKG's.
- Toelichting bij het voorstel tot wijziging van het BVR van 1 maart 2002, van 24 februari 2003.
- Ministerieel besluit van 10 juni 2002 betreffende de kwaliteitszorg in de Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning.
- Besluit van de Vlaamse regering betreffende de erkenning en de subsidiëring van de Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning van 6 april 1995.

1.3 Inspectiemethodiek.

Op 24 juni 2011 organiseerde Zorginspectie een informatiemoment voor de sector, waarop een medewerker van ieder meldpunt aanwezig was. Hier werd een toelichting over het doel en de aanpak van de inspecties gegeven. Het modelverslag met de verschillende vragen/modules werd tevens via

mail aan de crisismeldpunten bezorgd ter voorbereiding van de inspectie.

De inspecties vonden aangekondigd plaats, gelet op de duur van de inspectie en het belang om de juiste gesprekspartners te treffen. Het crisismeldpunt koos zelf wie van hen bij de inspecties aanwezig was.

De inspecties werden uitgevoerd door telkens twee inspecteurs tussen 4 oktober en 2 december 2011. Zij maakten van elke inspectie een verslag dat in de maand december aan de centra bezorgd werd voor eventuele reactie. Vijf centra reageerden op het verslag, waarna deze verslagen geheel of gedeeltelijk werden aangepast. De verslagen en de reacties werden vervolgens bezorgd aan de Afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG, aan Integrale Jeugdhulp en aan Kind en Gezin.

Zoals afgesproken met de sector, worden de meldpunten niet met naam genoemd in dit syntheserapport. Ze worden in de tabellen voorgesteld met een getal van 1 tot 11, steeds in dezelfde volgorde.

2 Organisatie

2.1 Personeel

Het personeelsoverzicht dat in elk Crisismeldpunt (CMP) gevraagd werd, werd in onderstaande tabel verwerkt.

CMP	vte coördinatie/ teamverantwoordelijke	vte meldpuntmedewerker/ crisismedewerker	vte ondersteuning
1	1	9.2	0.5 administratie
2	0	6 + 1 vacature	
3	0.7	2	
4	0.25	1.62	
5	0.4	3.8	
6	0.5	3.5	
7	1	14	
8	2	6.6	
9	1	8	0.5 administratie
10	1	3.6	0.45 administratief verantwoordelijke
11	0.95	5.76	

De tabel moet echter met de nodige voorzorg gelezen worden. De wijze waarop de meldpunten zijn uitgebouwd is zeer verschillend:

1. Er zijn meldpunten, die enkel instaan voor het ontvangen en dispatchen van crisismeldingen. Er zijn ook crisisteam, die naast het ontvangen en dispatchen van crisismeldingen ook het interventieluik op zich nemen, soms als enige speler voor de regio, soms samen met andere partners.

2. Zeven meldpunten zijn ingebed in een residentiële setting (1, 4, 7, 8, 9, 10, 11), twee in een ambulante setting (3, 6). Twee meldpunten functioneren autonoom (2, 5). Binnen de groep van meldpunten, die ingebed zijn in een residentiële setting en waar de permanentie door het volledige team gedragen wordt, zijn er nog verschillende werkwijzen.

In twee meldpunten zijn er specifieke meldpuntmedewerkers die een grotere expertise in crisisjeugdhulp hebben opgebouwd. Het zijn ook deze medewerkers die bij voorkeur de oproepen beantwoorden. De collega's van het residentieel team staan vnl. in voor avond-, weekend- en nachtpermanenties (1, 11).

In de overige vijf is de permanentie voor het crisismeldpunt geïntegreerd in de werking van de residentiële setting (4, 7, 8, 9, 10).

3. De coördinatiefunctie wordt in de meeste meldpunten opgenomen door één of twee personen. In één meldpunt (2) wordt er sinds mei 2011 gewerkt met een zelfsturend team. De verdeling van de taken werd vastgelegd in een taakverdeling.

Een eerste belangrijke vaststelling bij de inspecties is dat de wijze waarop de coördinatiefunctie wordt ingevuld bepalend is voor de kwaliteit van de werking van het meldpunt. Het gaat hem hierbij o.a. over het deelnemen aan overleg in het netwerk en op Vlaams niveau, over het actueel houden van werkpraktijken en de kennis die vereist is, over het doorgeven van afspraken en informatie, over het opvolgen van de dagelijkse werking en het ondersteunen van de medewerkers, over het introduceren van nieuwe medewerkers, over het coördineren van de hulpverlening in het programma, het systematisch evalueren van de werking en de registratie.

Een tweede belangrijke vaststelling hierbij is de nood aan het evenwicht tussen een coördinator die het geheel opvolgt en goed op de hoogte is en een team van medewerkers die ook voldoende mee zijn in het verhaal van de crisisjeugdhulp en de netwerken. Een “sterke” coördinator mag immers niet leiden tot een te weinig betrokken team, evenmin mag een te grote verdeling van de coördinatietaken, waarbij ieder teamlid wordt betrokken niet leiden tot een versnippering van de deskundigheid. In beide gevallen moet bovendien de continuïteit van de werking bewaakt worden.

In vijf meldpunten (3, 4, 5, 6, 11) werd er een verdeelsleutel bepaald om de prestaties die verricht worden voor het meldpunt en/of interventie te onderscheiden van deze die verricht worden voor de andere werkzaamheden binnen het team (JAC, residentiële opvang...).

In acht meldpunten (1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10) hebben de meldpuntmedewerkers taken voor een andere deelwerking (crisismeldpunt +18, JAC, residentiële opvang, gezinsbegeleiding). Dit wordt (ten dele) gecompenseerd doordat de permanentie buiten de kantooruren gedeeld wordt met de collega's van het team waarvoor de meldpuntmedewerkers worden ingeschakeld .

In elk meldpunt investeert de centrale zetel van het CAW of CKG in bijkomende ondersteuning op het vlak van directie, boekhouding, personeelszaken, kwaliteitszorg, registratie...

2.2 Financiering meldpunt

In dezelfde volgorde werd de totale uitbreiding die de CAW's en de CKG's ontvingen voor de uitbouw van de meldpunten in tabelvorm gegoten, met aanduiding van die meldpunten die tevens interventies doen:

CMP	Totaal aantal vte in de uitbreiding	CMP doet ook interventie
1	2.75	x
2	4.25	x
3	2.7	
4	1.7	
5	4.2	x
6	3,5 ²	x
7	1.3	
8	1.3	
9	1.75	
10	1.45	
11	4.7	x
	29,6	

Een vergelijking met de vorige tabel en toelichting erbij, leert ons dat de 24-uurs permanentie bereikt wordt³ door de combinatie van inspanningen van de drie actoren: de voorzieningen waar het meldpunt is ingebed, de partnervoorzieningen en de Vlaamse overheid. De extra financiële middelen die voor de meldpunten werden toegekend alleen zijn ontoereikend.

De crisismeldpunten binnen het CAW worden volledig gefinancierd vanuit de AWW-enveloppesubsidie.

² In de 3,5 vte zijn 1,5 vte inbegrepen, die gedetacheerd zijn vanuit twee CKG

³ In één meldpunt is er geen 24u permanentie, cf. verder onder punt 3.1.

De betrokken CAW's kregen in het totaal een uitbreiding van 24.95 vte voor de uitbouw van het meldpunt.

Tot vorig jaar werden in twee meldpunten telkens één vte meldpuntmedewerker gesubsidieerd door een andere overheid, maar sinds 2011 zijn deze subsidies weggefallen en is er dus geen externe ondersteuning meer voor de meldpunten.

De CKG's ontvangen extra middelen voor de organisatie van het meldpunt via een bijkomende toelage van het subsidiërend agentschap Kind en Gezin. Via deze middelen wordt de bijkomende personeelsomkadering (4,65 vte) gefinancierd.

Twee meldpunten gaven aan op korte termijn te willen starten met het aanbieden van interventies (3 en 4). Eén meldpunt doet uitzonderlijk interventies wanneer het hulpprogramma volzet is (drietal maal per jaar – 9).

2.3 Introductie en vorming crisismedewerkers

In de grote meerderheid van de meldpunten werd geconcludeerd dat:

- De meldpuntmedewerkers voorbereid zijn op hun taak
- De meldpuntmedewerkers voldoende ondersteund worden bij de uitvoering van hun taak
- De meldpuntmedewerkers systematisch ondersteund worden bij de uitvoering van hun taak

De opleiding die wordt aangeboden door Integrale jeugdhulp bij de Interactie-academie werd bij de opstart van de meldpunten door alle meldpunten en de meeste van de medewerkers gevolgd . Intussen zijn er al wat wissels geweest, zodat nu niet kan gesteld worden dat elke medewerker de opleiding gevolgd heeft. In sommige meldpunten (3) worden nieuwe medewerkers systematisch ingeschreven voor deze opleiding of gestimuleerd om ze te volgen. In andere wordt de expertise intern doorgegeven (7).

Ook het voortdurend opleidingsaanbod dat door IJH wordt georganiseerd, wordt geapprecieerd door de meldpunten en terug gevonden in de vormingsoverzichten.

In alle meldpunten kon men terug vallen op een VTO plan. Een uitgeschreven VTO-beleid was er in tien meldpunten.

Medewerkers kunnen hun vormingsvragen stellen, het teamoverleg is vaak het forum hiertoe. Maar ook in de functioneringsgesprekken komt dit aan bod.

In de vormingsoverzichten van 2010-2011 waren er in alle meldpunten vormingen m.b.t. crisisjeugdhulp terug te vinden.

De terugkoppeling van de gevolgde vorming naar het eigen team en – indien van toepassing naar de collega 's van het team waarin het meldpunt was ingebed – was in de meeste meldpunten voorzien. Er werd immers aangegeven dat specifieke expertise van crisisjeugdhulp vereist is, ook al zijn de medewerkers gewoon om crisisvragen te behandelen. Daarnaast maakt de context van de minderjarigheid het werken in crisis juridisch ingewikkelder (bv. informeren en toestemming ouders, niet begeleide buitenlandse minderjarigen ...).

Bij één meldpunt echter stelden we vast dat deze specifieke kennis en aanpak een onvoldoende plaats krijgen binnen de introductie en vorming in het team.

De introductie van nieuwe medewerkers op de werkvloer is een algemene praktijk: nieuwe medewerkers observeren eerst een periode hun ervaren collega's. Vaak wordt er met meter/peterschap gewerkt. Hun eerste stappen aan de telefoon zetten ze onder begeleiding van een ervaren collega. Het tijdspad hierin is wel verschillend.

In vijf meldpunten was er een uitgeschreven introductietraject.

In vijf meldpunten werd volgend aandachtspunt geformuleerd: een checklist waarin opgenomen is welke informatie aan nieuwe medewerkers moet worden meegedeeld en waarop eventueel een introductietraject is uitgeschreven, is niet voor handen.

2.4 Ondersteuning meldpuntmedewerkers

Alle meldpunten beschikken over een draaiboek, een map met informatie, procedures, afspraken, werkinstrumenten, sjablonen... ter ondersteuning van de medewerkers.

De vraag of de meldpunten een specifieke functiebeschrijving voor meldpuntmedewerker hebben uitgeschreven werd niet expliciet gesteld. In de acht meldpunten waar het ter sprake kwam, zijn er vijf die een functieomschrijving van meldpuntmedewerker en/of coördinator hadden opgemaakt.

Nieuwe medewerkers worden na hun proeftijd geëvalueerd.

Vervolgens zijn er in alle meldpunten functioneringsgesprekken op regelmatige tijdstippen.

De teams van de meldpunten hebben allen een teamoverleg. Bij zeven meldpunten is dat op wekelijkse basis. Bij vier meldpunten is het met een lagere frequentie (tweewekelijks tot maandelijks). In acht meldpunten gaat het om een teamoverleg/stafoverleg met een groter geheel, bv. samen met het JAC-team, het team crisis +18 of het team van de residentiële opvang. In drie meldpunten is er om beurten een overleg in het "kleine" team en een overleg in het "grote" team.

In het teamoverleg is er ruimte om casussen te bespreken, maar bij drie meldpunten is er naast het teamoverleg ook op regelmatige basis intervisie.

Van supervisie is er voornamelijk sprake in de meldpunten die ook de interventies opnemen. Deze supervisies zijn leermomenten, met externe begeleiding en met een frequentie van 4 à 5 maal per jaar. Drie van de vier crisisteams, die ook interventie doen organiseren supervisie.

3 Permanentie en interventie

3.1 De uitbouw van de meldpuntpermanentie

Tien meldpunten verzekeren de permanentie binnen het crisisnetwerk 7 dagen op 7, 24 uur op 24.

Eén meldpunt garandeert geen 24uurspermanentie, maar laat buiten haar openingsuren het telefoonnummer van een ander meldpunt en van teleonthaal op het antwoordapparaat horen.

In slechts één meldpunt wordt de permanentie continu enkel door de eigen medewerkers waargenomen, door fysieke aanwezigheid en met een permanentie gsm voor de avond/ nacht en in het weekend.

Drie meldpunten verzekeren een 24uurspermanentie binnen de reguliere werking van een residentiële setting waar ze ingebed zijn, door fysieke aanwezigheid ook buiten de kantooruren.

Drie meldpunten verzekeren een 24uurspermanentie binnen de reguliere werking van een residentiële/ambulante setting door fysieke aanwezigheid en met een permanentie gsm voor de avond/nacht en het weekend.

Eén meldpunt verzorgt tussen 8 en 19u enkel de permanentie van het crisismeldpunt minderjarigen, maar doet voor de permanentie buiten deze uren een beroep op collega's van een Crisisopvangcentrum. Er is overdracht voorzien met een gedeeld elektronisch bestand (Stavaza) voor deze collega's.

Eén meldpunt neemt op werkdagen tussen 8u30 en 18u enkel de permanentie waar voor het CMP-18 maar zit buiten deze uren samen met de collega's van het CMP +18 mee in een beurtrol-permanentiesysteem voor – en + 18 jarigen. Alvorens de werkplek te verlaten zorgt de laatste aanwezige crisismedewerker voor overdracht aan de medewerker die instaat voor de permanentie.

Eén meldpunt neemt tijdens de kantooruren zelf de permanentie waar binnen een reguliere werking maar laat andere partners in het netwerk via een beurtrolsysteem de permanentie waarnemen tussen 17 en 9u op werkdagen en op zaterdag-, zon- en feestdagen.

Bij de meldpunten waar de medewerkers ook nog andere taken te vervullen hebben tijdens de permanentie, worden de meldingen i.v.m. minderjarigen steeds prioritair behandeld.

Elk meldpunt is voldoende uitgerust om de vooropgestelde permanentie te garanderen (pc, laptop, draagbare en/of vaste telefoontoestellen, gsm, meerdere binnenkomende telefoonlijnen of één lijn met een antwoordapparaat, doorschakelsysteem, ...).

Waar de permanentie (ook) wordt waargenomen door een medewerker via een GSM (vijf meldpunten) is deze voldoende gedocumenteerd. Bij twee ervan nemen de medewerkers de nodige documenten mee naar huis (blanco aanmeldingsformulier, sociale kaart,...). Op de drie andere meldpunten worden de medewerkers ondersteund d.m.v. een laptop met draadloos internet of een internetstick.

Er was slechts één meldpunt dat op dit item een actiepunt had geformuleerd in het plan van aanpak (nl. uitbreiding permanentie uren) en dit werd gerealiseerd.

3.2 De uitbouw van de crisisinterventie:

Drie meldpunten nemen als enige in het netwerk de interventieopdracht op zich.

Twee andere meldpunten doen zelf interventies, maar werken ook samen met andere partners.

Eén meldpunt neemt slechts heel sporadisch een interventie op zich.

De vijf overige doen zelf geen interventies, maar werken hiervoor samen met anderen. Het aantal interventiepartners in een netwerk varieert van één tot acht.

Indien de meldpunten zelf (ook) instaan voor interventies, blijft de permanentie steeds verzekerd.

Waar er samen gewerkt wordt met partners, waren er – m.u.v. één meldpunt – duidelijke afspraken m.b.t. de dispatching: beurtrolsysteem, beschikbaarheid van de partner, specifieke voorwaarden (bv. m.b.t. de doelgroep/problematiek, de subregio, de ingeschatte nood aan hulp op langere termijn.)

Verschillende gesprekspartners gaven aan dat interventie een grote meerwaarde biedt in het kader van vraagverheldering, het kunnen toewerken naar vrijwillige acceptatie van hulpverlening, het voorkomen van meer indringende hulpverleningsvormen, maar dat het aanbod in het netwerk vaak beperkt is.

Interventiepartners en de meldpunten die zelf interventies doen, kunnen meestal niet meer opstarten na 19u of tijdens weekend- en feestdagen, waardoor al opvang ingeschakeld moet worden indien de veiligheid van de minderjarige(n) niet gegarandeerd is.

Er werd wel aangegeven dat sommige interventiepartners zich flexibel opstellen in die zin dat ze soms in het weekend toch al een interventie opstarten.

Anderzijds zagen we tijdens de inspectiebezoeken bij alle meldpunten dat heel veel vragen naar opvang niet met dit aanbod werden beantwoord, maar dat de andere mogelijkheden (consult, interventie, begeleiding) eerst maximaal werden ingezet.

Indien het meldpunt zelf geen interventies doet, wordt de verantwoordelijkheid voor de organisatie van de crisisinterventies (verplaatsingen, locatie, veiligheid medewerkers en cliënten) bij de interventiepartner gelegd. M.u.v. één meldpunt wisten de meldpunten wanneer de partners interventies konden opstarten.

In de overige gevallen zijn er binnen het meldpunt zelf over deze items afspraken gemaakt. Een eerste gesprek gebeurt bij voorkeur op neutrale plaats (dus bij verwijzer) maar kan op het meldpunt (3) of bij cliënt thuis.

In twee meldpunten gaat men systematisch met twee op interventie. In een derde doet men dit bij twijfel over voldoende veiligheid. In twee meldpunten wordt de interventiemedewerker opgebeld of belt hij zelf naar een collega na 1 uur.

De aanwezigheid van de aanmelder is niet steeds vereist, wel diens betrokkenheid (m.u.v. politionele diensten. Hier wordt vaak gezocht naar een professionele hulpverlener die bij het cliëntsysteem betrokken is/kan worden). Soms wordt ook wel verwacht dat de verwijzer tijdens het eerste interventiegesprek bereikbaar blijft.

4 Eenvormig beantwoorden van crisissituaties

Elk meldpunt hanteert criteria m.b.t. het ontvankelijk verklaren van een aanmelding, die volledig aansluiten bij de visie van integrale jeugdhulp: acute crisis, vrijwilligheid, regionaal, subsidiair. Doorheen de vraagverheldering wordt sterk ondersteunend gewerkt, m.a.w. tracht men de competenties van de aanmelders te vergroten.

Vrijwilligheid wordt geïnterpreteerd als 'medewerkingsbereidheid'. Indien een aanmelder aangeeft dat er geen vrijwilligheid is, worden hem/haar handvaten aangereikt om alsnog de vrijwilligheid of minstens de bereidheid tot een eerste gesprek te komen. Eén meldpunt gaf zelf aan dat het soms de jongere/opvoedingsverantwoordelijke aan de telefoon krijgt/vraagt om dit te bereiken.

M.u.v. één hanteren alle meldpunten een document waaruit blijkt hoe men omgaat met een crisis. Dit gaat van een checklist, over een stappenplan/stroomdiagram tot een uitgewerkte procedure. Uit de geselecteerde dossiers bleek dat dergelijke hulpmiddelen garanderen dat de afspraken ook effectief worden nageleefd.

Bij acht meldpunten werd opgemerkt dat documenten, procedures,... die door het meldpunt gebruikt werden niet in het kwaliteitssysteem van het groter geheel waren opgenomen. Dat documenten op elkaar afgestemd moesten worden en in een overzichtelijk, gebruiksvriendelijk geheel voor de medewerkers gegoten dienden te worden werd aan vijf meldpunten als aandachtspunt meegegeven.

Hoewel niet de doelgroep van de meldpunten, worden niet-professionele aanmelders beluisterd. Indien ingeschat wordt dat verdere hulp uit het crisishulpprogramma aangewezen is, wordt samen met deze aanmelder gezocht naar een bij het cliëntsysteem reeds betrokken of te betrekken hulpverlener. Indien een cliënt uitzonderlijk zelf belt, vraagt één meldpunt de sociale dienst van de politie om poolshoogte van de situatie te gaan nemen. Een ander meldpunt contacteert eventueel zelf een professionele hulpverlener die als aanmelder kan fungeren.

Slechts drie meldpunten hanteren het concept van preventieve aanmeldingen zoals gedefinieerd in de werkmapp.

Eén meldpunt zou aanmelders met hulpvragen over niet begeleide buitenlandse minderjarigen doorverwijzen buiten het hulpprogramma. De overige behandelen de aanvraag als regulier, waarbij er drie zijn die bijkomende voorwaarden voorop stellen, zoals: er moet perspectief zijn, er moet een voogd en liefst ook een consulent aangewezen zijn, Fedasil of CBJ mag nog niet betrokken zijn, maar

men zal ze er zo snel mogelijk bij proberen te betrekken.

Twee van de elf meldpunten kunnen a.d.h.v. een cliëntenlijst nagaan of cliënten reeds binnen het hulpprogramma geholpen werden met interventie, opvang en/of begeleiding. In geval er enkel een consult gegeven werd, weten ze – net als de overige meldpunten – dat het een heraanmelding betreft indien de aanmelder dit aangeeft of ze de naam van de betrokken minderjarige(n) herkennen.

In geval er in een hulpprogramma zowel een meldpunt voor -12 als voor +12-jarigen is en de aanmelding handelt over een cliëntstelsel met minderjarigen uit beide leeftijdscategorieën, zijn er verschillende werkwijzen:

- het meldpunt -12 dient de casus op te nemen
- de meldpunten overleggen onderling wie de casus opneemt
- het meldpunt dat de melding krijgt, neemt de casus op en informeert het andere meldpunt.

Tussen de meldpunten blijkt er geen eenduidigheid te bestaan over het begrip 'regio'. Is dit het gebied waar de aanmelder zich bevindt, waar de crisis zich voordoet of waar de meeste context van de minderjarige is?

Indien de crisis zich voordoet in de regio van een ander meldpunt wordt de aanmelder hiernaar doorverwezen of neemt men zelf contact op met het betrokken meldpunt om de contactgegevens van de aanmelder door te geven en de situatie al te schetsen.

Drie meldpunten geven in dat geval toch consult en nemen eventueel ook de interventie voor hun rekening, maar indien meer intensieve hulp vereist is, wordt de aanmelding doorgegeven aan het meldpunt van de regio waar zich de meeste context van de minderjarige bevindt.

Alle meldpunten schakelen residentiële opvang in zonder interventie of begeleiding, maar dit slechts indien de veiligheid van de betrokken minderjarige(n) in het gedrang is en ter overbrugging tot interventie opgestart kan worden.

Acht meldpunten gaven aan dat interventie/begeleiding niet extra wordt ingeschakeld als dit al geboden wordt door een reeds betrokken hulpverlener of als dit in de geboden opvangmodule geïntegreerd is.

Vier regio's bieden een crisisbed aan de jeugdrechter onder volgende strikte voorwaarden:

- het is POS-jongere
- er is geen gevaar op fugue
- er worden geen problemen verwacht voor de leefgroep waarin hij/zij geplaatst zal worden
- er dreigt gevaar voor de minderjarige
- de jongere wordt de eerstvolgende dag bij de jeugdrechter voorgeleid.

In één regio biedt één meldpunt wel deze mogelijkheid, het andere niet.

Bij één meldpunt liep een proefproject waarbij aanmelders van buiten het hulpprogramma (consulenten, CKG 's, TBD 's, sociale dienst ziekenhuis,...) gebruik kunnen maken van de opvangmodules in het hulpprogramma om een crisis in een cliëntstelsel dat bij hen in begeleiding is te bedwingen. In dat geval dient de aanmelder zelf in te staan voor de begeleiding. Er zijn wel bepaalde voorwaarden aan gekoppeld (intensieve opvolging door het meldpunt, rapportage door de aanmelder, er blijft een crisisbed voor dezelfde leeftijdscategorie vrij voor het meldpunt).

Consulenten van het CBJ en de sociale dienst JRB worden in tien meldpunten beschouwd als reguliere, professionele aanmelders die – ongeacht of er een lopend dossier is - advies en hulp kunnen vragen m.b.t. een nieuwe, acute crisissituatie. Aanmeldingen door deze consulenten worden in één meldpunt als 'niet ontvankelijk' bestempeld.

Aanmeldingen voor cliënten die residentieel opgevangen zijn, worden als niet ontvankelijk bestempeld. Eén meldpunt gaf aan dat er enkel consult gegeven wordt indien betrokken minderjarige in een BJB-voorziening resideert.

Het informeren over rechten in de jeugdhulp zoals het decreet rechtspositie voorschrijft, werd niet expliciet bevraagd, waardoor er niet kan gerapporteerd worden over algemene vaststellingen op dit punt. In één meldpunt kon in de steekproefdossiers echter worden vastgesteld dat er expliciet aandacht werd besteed aan het informeren van minderjarigen over hun rechten in de jeugdhulp. Dat

meldpunt informeert cliënten tevens over het feit dat een dossier wordt opgemaakt en vraagt hiervoor mondelinge toestemming.

Het belang van een intern overleg na een aanmelding werd door alle meldpunten onderkend en in alle meldpunten is de mogelijkheid tot intern overleg ingebouwd (fysische aanwezigheid van een collega of een back-up systeem).

In acht meldpunten is er een afspraak dat elke aanmelding met een collega besproken moet worden. In vijf hiervan is deze afspraak geformaliseerd.

In één meldpunt ervan diende dit overleg systematisch met de coördinator te gebeuren. Hier werd echter opgemerkt dat dit overleg wegvalt bij diens afwezigheid.

Bij de drie overige meldpunten is er geen afspraak dat intern overleg vereist is en moet de medewerker zelf inschatten wanneer dat overleg nodig is.

Drie meldpunten gaven te kennen dat ze ook kunnen overleggen met de interventiepartner of een partner buiten het hulpprogramma.

Daarnaast dragen ook de interne overlegmomenten en casusbesprekingen met partners bij tot het eenvormig beantwoorden van aanmeldingen.

Algemeen werd vastgesteld dat de aanmelder na overleg (zowel intern als met de partners van het hulpprogramma) gecontacteerd wordt door het meldpunt. Bij vijf meldpunten was er ook een afspraak over de tijdsspanne tussen ontvangst van de aanmelding en het opnieuw contacteren. Deze varieerde tussen een half tot twee uur.

Zeven meldpunten houden een dossier bij, twee elektronisch, de overige op papier. Hiervan zijn er vijf die zelf ook interventies doen. De inhoud varieert van een aanmeldingsformulier en een beschrijving van de verdere verloop tot een genogram, een verslag van een interne cliëntbespreking (supervisie), een overzicht van het soort contact en de inhoud van de contacten, een eindverslag.

De overige drie meldpunten houden enkel de aanmeldings-/vraagverhelderingsformulieren bij.

Eén meldpunt vernietigt deze documenten alsook de persoonlijke nota's die tijdens het crisishulpverleningstraject werden gemaakt, na afronding van een dossier en wanneer het volledig in het elektronisch registratiesysteem is ingebracht.

Het bijhouden van een dossier is geen verplichting en kan een inbreuk zijn op de rechten van cliënten, maar i.f.v. het waarmaken van de regiefunctie of van eventuele heraanmeldingen lijkt het een noodzaak. Ook i.f.v. aantoonbaarheid t.o.v. inspectie is dit bruikbaar, maar dat mag uiteraard niet de finaliteit zijn.

5 Coördinatie van de hulp

De meerderheid van de meldpunten neemt een actieve regiefunctie op tijdens en bij de beëindiging van de crisisjeugdhulpverlening. Er zijn afspraken gemaakt binnen het hulpprogramma. In alle meldpunten zijn deze afspraken geformaliseerd, zij het niet altijd even uitgebreid omschreven.

De intensiteit waarmee de coördinerende rol wordt ingevuld verschilt.

Drie diensten die zelf interventies doen, maken na de interventie een eindverslag op dat bezorgd wordt aan de dienst die de verdere (crisis)hulpverlening op zich neemt. Twee hiervan bespreken dit verslag ook met de aanmelder en het cliëntsysteem.

Eén dienst die zelf interventies doet organiseert binnen de drie dagen nadat opvang en/of begeleiding werd opgestart een Ronde Tafel Conferentie met alle betrokken partijen en neemt vervolgens wekelijks contact op met de partner die de opvang/begeleiding doet.

Eén dienst die zelf interventies doet heeft na afronding van elk dossier een mondeling overleg met de betrokken partners.

Twee meldpunten die zelf geen interventies doen, hebben dagelijks contact met de interventiepartner binnen het hulpprogramma. Minstens bij de start en op het einde van de begeleiding/opvang wordt hier contact opgenomen met de betrokken dienst.

Twee meldpunten nemen wekelijks contact op met de begeleidingsdienst en in één meldpunt was dat twee tot drie keer.

Twee meldpunten zetten alle lopende casussen uit in een tijdlijn in de elektronische kalender, om zo de termijnen op te volgen.

Meestal coördineert het meldpunt zelf de hulpverlening binnen het hulpprogramma, doch in één geval kan deze rol ook opgenomen worden door de aanmelder, een betrokken hulpverlener of de partner die de crisisbegeleiding doet en dan aangesteld wordt als crisiscoördinator.

Drie meldpunten uit één regio leggen de nadruk op dispatching en vervullen geen actieve rol in het verder coördineren van de crisishulpverlening, waarmee ook negatief gescoord werd op de verwezenlijking van het plan van aanpak. Deze minimale invulling van de regiefunctie werd wel binnen de provinciale netwerkstuurgroep bekrachtigd.

6 Werkafspraken met de belangrijkste groepen aanmelders

In alle meldpunten werd geconcludeerd dat er duidelijke en geactualiseerde samenwerkingsafspraken tussen het Meldpunt en de aanmelders zijn.

De uitgangspunten van het crisisnetwerk, de voorstelling en het concreet engagement van beide partijen, de afspraken m.b.t. overleg en registratie zijn gemaakt en geformaliseerd.

In één meldpunt wordt in dit verband verwezen naar het hulpprogramma, in vier meldpunten naar het draaiboek.

In één regio zijn ze terug te vinden in de Provinciale Afsprakennota. Hierin zijn ook de werkingsprincipes en de verschillende opdrachten binnen het hulpprogramma opgenomen, alsook de verwachtingen t.o.v. aanmelders (zorgen voor vervoer, telefoonnummer niet doorgeven aan cliënten). In vijf meldpunten werden deze voor de belangrijkste aanmelders nog in afzonderlijke overeenkomsten gegoten.

Het bijsturen of op punt stellen van gemaakte afspraken gebeurt op diverse wijzen of verschillende overlegmomenten. In dit verband werd verwezen naar de netwerkstuurgroep (3 meldpunten), naar de Kerngroep (1 meldpunt), naar het praktijkoverleg (2 meldpunten), naar casusbesprekingen (1 meldpunt), naar ad hoc overleg (1 meldpunt).

De meldpunten hebben oog voor de evaluatie van de samenwerking. Meestal gebeurt dit tijdens de hoger vermelde overlegmomenten of mondeling aan de telefoon.

Een systematische schriftelijke peiling naar de tevredenheid over het meldpunt is niet algemeen ingeburgerd. Wel zijn er initiatieven ondernomen.

In één meldpunt was er tijdelijk een schriftelijke bevraging aan de hand van een vragenlijst die aan de

aanmelder via mail bezorgd werd. Wegens de lage respons werd deze bevraging gestopt na 6 maanden.

In één meldpunt wordt aan de aanmelder een tevredenheidsmeting via mail bezorgd na afsluiting van een interventie. Items die o.a. bevraagd worden zijn de samenwerking en de communicatie, het verloop van de interventie (bv. is er veiligheid geïnstalleerd voor de minderjarige en de context) en meer algemeen de beschikbaarheid en professionele houding van het crisisteam. Ook tijdens het afrondingsgesprek wordt de aanmelder mondeling bevraagd.

In één meldpunt is de evaluatie van het dossier en de werkwijze bij de afronding opgenomen in het plan van aanpak, doch dit was een punt dat nog niet gerealiseerd was.

Niet in alle plannen van aanpak waren er actiepunten opgenomen m.b.t. de werkafspraken. In twee meldpunten was dat niet het geval.

In negen meldpunten kon worden aangetoond dat men bezig was met het realiseren van de opgenomen actiepunten.

In één meldpunt was dat niet het geval. Het plan om op zoek te gaan naar een manier om de ervaringen van alle betrokkenen met het hulpprogramma systematisch in kaart te brengen, werd hier nog niet uitgevoerd.

7 Inbedding in het crisishulpprogramma en de netwerken

In elke provincie is er een regionale stuurgroep (RSG) IJH. De samenstelling van de RSG werd in grote lijnen bepaald in het decreet en uitvoeringsbesluit van 11 juni 2004 (maximaal vijftientig leden onder wie minstens twee vertegenwoordigers per sector die door de jeugdhulpaanbieders van de regio gemandateerd zijn, minstens één vertegenwoordiger van minderjarigen, minstens één vertegenwoordiger van ouders en de regioverantwoordelijke bijzondere jeugdbijstand). In een aantal regio's IJH werd de samenstelling van de regionale stuurgroep uitgebreid volgens de eigenheid van die regio.

De Beleidsmedewerker IJH zit de regionale stuurgroep voor en de stafmedewerkers van het regioteam nemen het secretariaat op. De stuurgroep komt gemiddeld zes keer per jaar samen.

Iedere Regionale Stuurgroep heeft als opdracht een aantal structuren en instrumenten voor samenwerking en afstemming zo goed mogelijk in de specifieke context van haar regio in te planten. In iedere regio worden vandaag bijvoorbeeld intersectorale netwerken gevormd, zowel voor rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (RTJ) als voor crisishulp, die de toegang tot en de dispatching binnen de jeugdhulp eenvoudiger en doeltreffender moeten maken.

De structuren waarbinnen de regio 's overleggen zijn niet volledig gelijklopend. Wat nu volgt werd overgenomen uit de respectievelijke regioplannen 2008-2012. Het ging ons vooral over de crisisnetwerken. In elke regio zijn er nog overlegfora en werkgroepen, die hieronder niet vermeld worden, zoals cliëntenparticipatie, reflectiegroepen, sectoroverleg...

In Antwerpen zijn er zes netwerken RTJ en drie netwerken crisisjeugdhulp (CJ), elk netwerk wordt aangestuurd door een stuurgroep. De drie netwerkstuurgroepen CJ hebben ook een gemandateerde Kerngroep en in het Crisisnetwerk Antwerpen is er een Praktijkplatform.

In Limburg zijn er zes netwerken RTJ en één netwerk CJ. Hier is er ook een praktijkoverleg en een gemandateerde Kerngroep geïnstalleerd.

In Brussel is er één netwerk RTJ en één netwerk CJ, beiden met een praktijkplatform

In Oost-Vlaanderen zijn er drie netwerken RTJ en één netwerk CJ. Hier is het praktijkoverleg crisis opgesplitst per netwerk (Deinze-Eeklo-Gent, Waas en Dender, Zuid-Oost-Vlaanderen). Bovendien is er telkens een praktijkoverleg voor de coördinatoren en een praktijkoverleg

Brabant heeft zes netwerken RTJ en twee netwerken CJ. Hier is er ook telkens een praktijkoverleg aan verbonden.

In West-Vlaanderen zijn er drie netwerken RTJ en één netwerk CJ. Hier bereidt een Kerngroep de netwerkstuurgroep voor.

Bij de inspecties werd aangegeven dat de CAW's en de CKG's waartoe de meldpunten behoren in de Regionale Stuurgroepen vertegenwoordigd zijn door hun directie.

Ook in de netwerkstuurgroep kan het de directeur zijn, hoewel hier meestal een stafmedewerker of de coördinator aan deel nemen. Eén meldpunt vermeldde ook een jaarlijks overleg met de partners met een "mogelijks aanbod", omdat deze niet vertegenwoordigd zijn in de Netwerkstuurgroep.

Op één regio na, is er in alle regio 's praktijkoverleg geïnstalleerd. Op dit overleg krijgen de meldpunten feedback van de netwerken op niveau van de organisatie en op niveau van individuele casussen. Er wordt tevens gepeild naar de tevredenheid over de samenwerking. Nieuws uit de netwerkstuurgroep wordt hier teruggekoppeld en de registratiecijfers worden geanalyseerd. Het praktijkoverleg wordt gevolgd door de coördinator, vaak vergezeld van één van de meldpuntmedewerkers.

In één regio is er praktijkoverleg op twee niveaus: praktijkoverleg voor de coördinatoren van alle meldpunten van de provincie en praktijkoverleg "crisis" waarop een meldpunt (coördinatoren of meldpuntmedewerkers) samen zit met de partners van zijn hulpprogramma.

In alle meldpunten werd geconcludeerd dat het meldpunt het crisisaanbod binnen het hulpprogramma kent en actualiseert. Kennis van de sociale kaart wordt van elke medewerker verwacht. Er wordt gebruik gemaakt van sociale kaarten op internet (o.a. deze van de provincie en www.jeugdhulpwijzer.be). In dit kader wordt ook verwezen naar het registratieprogramma van IJH. Het actualiseren van de sociale kaart is vaak een gedeelde verantwoordelijkheid van alle meldpuntmedewerkers of een opdracht voor de coördinator of een medewerker die ervoor werd aangeduid.

In vijf meldpunten beschikken de medewerkers over een map met ruime informatie over de partners uit het hulpprogramma (indicaties-tegenindicaties, acties, opstart, bereikbaarheid en capaciteit).

In de provincie Antwerpen werken de meldpunten nauw samen: ze hebben gemeenschappelijke vorming en intervisies, wisselen kennis en advies uit, gebruiken hetzelfde draaiboek en doen samen bekendmakingsacties.

Ook in de provincies Oost-Vlaanderen en Brabant is er een goede samenwerking, vnl. op het vlak van uitwisseling en advies en bekendmaking.

Er kan dus besloten worden dat er afstemming is tussen de meldpunten, in geval van meerdere meldpunten per regio.

8 Bekendmaking

In alle meldpunten werd geconcludeerd dat het meldpunt bekendmakingacties onderneemt en dat het meldpunt rekening houdt met de analyse van de registratiegegevens om de bekendmaking te richten.

Bij de inspecties werd telkens het overzicht van bekendmakingsacties en het promotiemateriaal voorgelegd. Verschillende meldpunten illustreerden hun bekendmakingsacties met de PowerPoint die ervoor gebruikt werd.

In de meeste meldpunten waren er in het verleden bekendmakingsacties naar verschillende partners zoals politie, parket, CLB, CBJ, JAC, Jeugdrechtbank, huisartsen.

Eén meldpunt zegt pas bij de bespreking van de nota 'regiefunctie' na de zomer van 2011 te hebben vernomen dat er van het meldpunt bekendmakingsacties verwacht worden. Het was op het ogenblik van de inspectie volop gestart met het aanschrijven van CLB's, scholen/leerkrachten, ziekenhuizen, huisartsen, parket en jeugdrechtbank, jeugdwerkers, OCMW's, advocaten voor jongeren, studenten geneeskunde...

Eén meldpunt heeft momenteel geen eigen specifieke bekendmakingsinitiatieven, maar sluit voor bekendmaking aan bij de provinciale initiatieven, die door de provinciale medewerkers van IJH aangestuurd worden. Dit wordt geargumenteed vanuit een tijdsgebrek en de door het meldpunt niet gedragen keuze voor lokale en regionale bekendmakingsinitiatieven.

In de meldpunten die ingebed zijn in een CAW wordt bewaakt dat de CAW-deelwerkingen bij hun bekendmakingsacties of in hun overlegorganen aandacht hebben voor de voorstelling van het meldpunt. Vanuit het CAW wordt immers deelgenomen aan ruimere overlegplatforms zoals welzijnsraden, met partners uit onderwijs, mutualiteiten...

In vier meldpunten had men verwacht dat er op Vlaams niveau een centrale bekendmakingsactie zou georganiseerd worden naar de eerste lijns gezondheidszorg. Toen dit in de zomer van 2011 niet het geval bleek, zijn ze zelf gestart met een gerichte bekendmaking of zit deze actie nog in de planning voor 2011.

In tien meldpunten bevatte het plan van aanpak actiepunten m.b.t. bekendmaking.

Negen ervan hebben aangetoond bezig te zijn met de realisatie van het plan van aanpak.

In één was dit niet het geval.

In één meldpunt werden er geen actiepunten terug gevonden op het vlak van bekendmaking.

9 Registratie

In acht meldpunten brengen de meldpuntmedewerkers die de oproep beantwoorden zelf hun aanmeldingen in het elektronisch registratiesysteem van IJH in.

In één meldpunt waar ook medewerkers van een ander team (residentieel crisisopvangcentrum) de oproepen beantwoorden, wordt deze input toevertrouwd aan de medewerkers die ook verantwoordelijk zijn voor de interventies.

In twee meldpunten is het respectievelijk de eindverantwoordelijke van de registratie of de coördinator die alle registratiegegevens invoeren. In één ervan wordt het registratiesysteem wel aan nieuwe medewerkers aangeleerd, zodat ze het bij de dispatching verder kunnen consulteren.

In het andere meldpunt registreren de betrokken meldpuntmedewerkers alle aanmeldingen op het formulier, inclusief een systematische nummering met datum en uur. Deze documenten worden nadien door de coördinator in het registratiesysteem van IJH ingebracht. Het IJH-nummer wordt voor verdere registratie daarna doorgemailed aan de voorziening die de crisishulp realiseert.

Algemeen gebeurt het registreren onmiddellijk, ten laatste de volgende werkdag of alleszins zo snel mogelijk.

De medewerkers die gegevens in het elektronisch registratiesysteem invoeren zijn hiermee voldoende vertrouwd.

In elk meldpunt is er één verantwoordelijke aangeduid om het invullen van de registratiegegevens op te volgen.

Alle telefoongesprekken worden in alle meldpunten geregistreerd.

De meldpunten bewaken de volledige registratie:

- door ondersteuning van de partners bij het registreren
- door opvolging van de registratie na doorverwijzing
- door opvolging van de registratie van de vervolghulp

Twee meldpunten hebben in hun nota 'regiefunctie' opgenomen dat het meldpunt minstens één keer per kwartaal nagaat of de registratie correct is ingevuld en de partners in het hulpprogramma appelleert wanneer dit niet is gebeurd.

Bij vier meldpunten staat de afspraak dat de meldpunten de partners mogen aanspreken m.b.t. het registratiesysteem in het verslag van het praktijkoverleg.

De steekproef van de meldingen toonde in negen meldpunten aan dat de afspraken gerespecteerd worden. In twee meldpunten vertoonde de registratie hiaten of fouten in 2 of 3 van de 4 steekproefdossiers.

Het registratiesysteem is in sommige meldpunten het enige middel om zicht te hebben op het aanbod in het hulpprogramma. Bij nazicht van de steekproef is echter gebleken dat dit niet altijd correct wordt ingevuld of bijgehouden door alle partners.

Bij tien meldpunten bevatte het plan van aanpak actiepunten m.b.t. de registratie.

Zes van deze meldpunten zijn bezig met de realisatie van het plan van aanpak, vijf niet.

In vijf plannen van aanpak is voorzien dat het meldpunt de lijst van de niet volledig ingevulde dossiers voorlegt in het praktijkoverleg. Bij de inspectie bleek dat deze lijst niet wordt opgemaakt. De partners worden wel via mail verzocht om hun registratie te vervolledigen.

10 Signalen

In de loop van de inspecties werden verschillende signalen geuit door één of meerdere gesprekspartners. Het gaat om uiteenlopende signalen, die niet werden afgetoetst of verder bevraagd. Maar in het kader van beleidsrapportering werden ze voldoende relevant bevonden om mee te geven in het synthesesrapport:

- Er is een bezorgdheid dat het beleid vooral rekening zou houden met cijfergegevens en hieruit overhaaste besluiten zou trekken. Zo zou een onvolledige bezetting van de capaciteit in het kader van art.17 aanleiding kunnen geven tot afbouw van deze capaciteit, maar daardoor is er een risico dat er geen bed kan gevonden worden indien het echt nodig is.

Ook het lage aantal oproepen 's nachts of in het weekend mag niet onderschat worden, want ze zijn laag in aantal, maar complex en ernstig.

- Meerdere meldpunten uiten het gevoel dat wordt afgeweken van de oorspronkelijke principes van de crisisjeugdhulp, zonder dat dit voldoende met hen overlegd wordt. Ze geven als voorbeelden de koerswijziging rond aanmeldingen van de jeugdrechtbank (t.a.v. het principe van vrijwilligheid), de preventieve aanmelding (t.a.v. het principe van professionele aanmelder). Ook plotse beslissingen zoals in de zomer van 2011 dat er ook mocht aangemeld worden van jeugdkampen en dat er ook niet

begeleide buitenlandse minderjarigen mochten aangemeld worden maken het niet duidelijker voor de meldpunten.

- De ondersteuning vanuit de regioteams wordt waardevol genoemd en geapprecieerd door de meldpunten. Ze ervaren echter dat een aantal taken, die vroeger werden opgenomen door deze teams, doorgeschoven worden naar de meldpunten, waardoor de druk op de coördinatoren van de meldpunten groter wordt. Het gaat bv. om bekendmaking.
- De overlegstructuur van IJH wordt regelmatig als complex en niet eenduidig ervaren.
- Er werd een vormingsbehoefte gedetecteerd, die bij voorkeur centraal georganiseerd wordt. Zo vindt men één meldpunten-dag per jaar te weinig
- Een meldpunt moet 24u. permanentie garanderen, maar de rest van het hulpprogramma CJHV kan dit niet, waardoor een naadloze hulpverlening niet altijd mogelijk is (bv. interventie start niet op na 19u, in het weekend,...).

11 Algemene conclusies

Het vertrekpunt voor de inspecties was de toegekende middelen voor de uitbouw van de crisismeldpunten. De inspecties werden beperkt tot de werking van de meldpunten. De partners in het hulpprogramma die instaan voor interventie, opvang en begeleiding werden niet meegenomen binnen deze opdracht. Er kunnen dus ook geen uitspraken gedaan worden over de werking van de netwerken in zijn geheel.

De toegekende middelen voor de meldpunten crisisjeugdhulp worden zinvol ingezet. De plannen van aanpak hebben hiertoe bijgedragen.

De vertrekbasis bij de opmaak van deze plannen verschilde echter van regio tot regio, wat gevolgen had voor de mate waarin de plannen concreet werden uitgewerkt. De meeste plannen van aanpak zijn algemeen en dus moeilijk om op te volgen. Een nefast gevolg ervan is dat de netwerken die hun engagementen wel voldoende concretiseerden in hun plan van aanpak vaker het risico liepen om hierop negatief te worden beoordeeld, omdat ze nog niet aan alle punten hadden kunnen werken.

De wijze waarop de meldpunten zijn uitgebouwd en georganiseerd zijn, is heel verschillend.

Bij deze inspecties werden er geen verschillen in kwaliteit van hulpverlening op niveau van de meldpunten vastgesteld tussen de regio's die zich georganiseerd hebben in één centraal meldpunt en deze die zich in meerdere meldpunten hebben opgesplitst.

De wijze waarop de coördinatiefunctie in de meldpunten wordt ingevuld is wel bepalend voor de kwaliteit van de werking. Het gaat hem hierbij o.a. over het deelnemen aan overleg in het netwerk en op Vlaams niveau, over het actueel houden van werkpraktijken en de kennis die vereist is, over het doorgeven van afspraken en informatie, over het opvolgen van de dagelijkse werking en het ondersteunen van de medewerkers, over het introduceren van nieuwe medewerkers, over het coördineren van de hulpverlening in het programma, het systematisch evalueren van de werking en de registratie.

Een tweede belangrijke vaststelling hierbij is de nood aan het evenwicht tussen een coördinator die het geheel opvolgt en goed op de hoogte is en een team van medewerkers die ook voldoende mee zijn in het verhaal van de crisisjeugdhulp en de netwerken. Een "sterke" coördinator mag immers niet leiden tot een te weinig betrokken team, evenmin mag een te grote verdeling van de coördinatietaken, niet leiden tot een versnippering van de deskundigheid.

In beide gevallen moet bovendien de continuïteit van de werking bewaakt worden.

Ook al zijn de medewerkers gewoon om crisisvragen te behandelen, toch is er specifieke expertise van crisisjeugdhulp vereist. De juridische context van de minderjarigheid maakt de aangemelde crisissen complexer. Permanente vorming en aandacht hierbij voor de specifieke invalshoek van de jeugdhulp is nodig en vooral te bewaken in de meldpunten die ingebed zijn in een groter geheel, dat niet uitsluitend gericht is op minderjarigen.

Op het niveau van de meldpunten werd er geen verschil in kwaliteit vastgesteld tussen de meldpunten die tevens interventies op zich nemen en de meldpunten die voor de interventies een beroep doen op de partners. Uit de steekproeven van aanmeldingen blijkt bovendien dat heel wat vragen naar opvang niet met dit aanbod worden beantwoord, maar dat de andere mogelijkheden (consult, interventie en begeleiding) eerst maximaal worden ingezet.

Interne richtlijnen en afstemming zorgen in elk meldpunt dat de aanmeldingen eenvormig beantwoord worden door de verschillende medewerkers van het meldpunt in kwestie. Om deze eenvormigheid tussen de meldpunten na te streven werden er onder meer afspraken gemaakt op het overleg met alle

meldpunten, deze afspraken werden uitgeschreven in de werkmap. Bij de inspecties werd er echter geen eenduidigheid vastgesteld bij het beantwoorden van crisissituaties tussen de meldpunten van de verschillende regio 's, wat zou kunnen resulteren in een rechtsongelijkheid voor de burger.

De meldpunten vertrekken vanuit verschillende bronnen om een antwoord te bieden, die in bijna de helft van de meldpunten niet gebruiksvriendelijk gebundeld zijn voor de medewerkers. Ook op het vlak van dossiervorming is er geen sprake van eenduidigheid.

De meerderheid van de meldpunten neemt een actieve regiefunctie op tijdens en bij de beëindiging van de crisisjeugdhulpverlening. De intensiteit waarmee de coördinerende rol wordt ingevuld verschilt en een minderheid van de meldpunten legt de nadruk op dispatching en vervult geen actieve regierol in het verder coördineren van de crisishulpverlening.

In alle meldpunten werd geconcludeerd dat er duidelijke en geactualiseerde samenwerkingsafspraken tussen het meldpunt en de aanmelders zijn. De uitgangspunten van het crisisnetwerk, de voorstelling en het concreet engagement van beide partijen, de afspraken m.b.t. overleg en registratie zijn gemaakt en geformaliseerd.

Op één regio na, is er in alle regio's praktijkoverleg geïnstalleerd. Op dit overleg krijgen de meldpunten feedback van de partner organisaties op niveau van de organisatie en op niveau van individuele casussen. Er wordt tevens gepeild naar de tevredenheid over de samenwerking. Nieuws uit de netwerkstuurgroep wordt hier teruggekoppeld en de registratiecijfers worden geanalyseerd.

Het elektronisch registratiesysteem van IJH is een belangrijk instrument op twee niveaus. Het levert beleidsinformatie voor de Vlaamse overheid en het wordt binnen de netwerken intensief gebruikt bij de dispatching en opvolging van de aanmeldingen. Het zorgvuldig ingeven en aanvullen van het registratiesysteem zowel wat het aanbod in het hulpprogramma als wat de aanmeldingen betreft is van belang. Bij de inspecties werd echter vastgesteld dat dit niet steeds het geval was.