

OPVOLGING VAN DE EINDRAPPORTAGE VAN DE REGIONALE STUURGROEP IJH OOST-VLAANDEREN

Tijdens de voorstartfase heeft de regionale stuurgroep van Oost-Vlaanderen het functioneren van het vernieuwde jeugdhulplandschap van nabij opgevolgd. Het was niet de bedoeling om het totale concept van de vernieuwde jeugdhulp te evalueren. Wel werd de opvolging en evaluatie van de operationele werking van de nieuwe structuur en van de samenwerking met de nieuwe diensten in het bijzonder beoogd. Het eindrapport¹, van de hand van Leen Poppe, werd opgeleverd op 14 februari 2014.

Deze nota wil een overzicht bieden van de acties die in 2014 als implementatieperiode voor Vlaanderen genomen worden als opvolging van de toekomstgerichte aanbevelingen. Deze acties zijn geformuleerd vanuit Jongerenwelzijn en het departement WVG. Ze werden intersectoraal afgetoetst door de IAWG. De acties zijn in cursief toegevoegd bij elke toekomstgerichte aanbeveling. In de loop van 2015 zullen ook de andere regio's hun ervaringen en bevindingen kunnen rapporteren aan het MC. Het gaat hier dus in de eerste plaats om opvolging op korte termijn. Later moet uitgemaakt worden hoe de opvolging en bijsturing op middellange termijn (2015 – 2016) en de evaluatie van het decreet IJH zal verlopen.

Voorstel van beslissing: Het Managementcomité ITP gaat akkoord met de voorgestelde acties om tegemoet te komen aan de toekomstgerichte aanbevelingen uit de voorstartregio inzake de implementatie van het decreet IJH.

¹ Terug te vinden op de websites van IJH en het agentschap jongerenwelzijn

Prioritaire toekomstgerichte aanbevelingen vanuit de regionale stuurgroep

➤ Communicatie en overstap naar nieuwe jeugdhulplandschap

- De jeugdhulpverlenende diensten geven aan dat ze zich voor de start van het nieuwe landschap onvoldoende gerealiseerd hebben dat men het concept van het nieuwe jeugdhulplandschap, waarvan de informatie in de vormingsdagen ter beschikking gesteld werd door IJH en anderen, zelf moesten vertalen naar de eigen organisatie. Deze vertaal oefening kan enkel op niveau van de diensten gebeuren gezien elke jeugdhulpverlenende dienst op een eigen wijze georganiseerd is en een specifieke positie in het landschap inneemt .

Je moet je als dienst intern organiseren om deze vertaalopdracht te maken en de informatie te laten doorstromen naar alle medewerkers. Ook moet worden bekeken hoe je medewerkers zal ondersteunen bij vragen of moeilijkheden en hoe je de opvolging ervan zal doen.

Deze vertaling kan ondersteund worden op sectorniveau (vb. CLB met ondersteuning van PICOV) maar ook tussen de diensten onderling kunnen er praktijken worden uitgewisseld, over de provincies heen.

Er is zodoende geen vraag naar méér vorming of infomomenten maar wel een vraag naar aanmoedigen van jeugdhulpverlenende diensten om zich intern te organiseren op de vernieuwing én intern aan de slag te gaan met de aangeboden informatie.

Deze boodschap werd meegegeven en besproken op het overleg met de koepels en de administraties. We hebben echter geen zicht op het resultaat hiervan.

Vanuit de intersectorale toegangspoort worden feedbacklussen met de NRTJ-voorzieningen voorzien. Vragen en ervaringen rond wachtbeheer en de impact op de interne organisatie kunnen daarbij aan bod komen. Ook vanuit Voorzieningenbeleid Jongerenwelzijn werd specifiek een toelichtingsronde in elke regio voor alle private voorzieningen georganiseerd met als onderwerp de impact van de opstart IJH specifiek voor de private voorzieningen BJB.

- Communicatie naar toeliders van de jeugdhulp is tot nog toe slechts in beperkte mate gebeurd vb. naar politie en justitie. De informatie komt nog onvoldoende terecht bij de mensen in de praktijk. De informatie die gegeven wordt (vb. verwijzen naar diensten brede instap) is ook onvoldoende afgestemd met de belanghebbende partners. Er moet ook nog veel geïnvesteerd worden in uitbouw van samenwerking op het terrein tussen de jeugdhulpverlenende diensten en de partners uit de belendende sectoren.

Er werden meerdere communicatie initiatieven genomen naar politie en justitie. Meerdere actoren uit die sector vragen naar communicatiemateriaal mbt het aanbod Brede Instap en RTJ in de verschillende regio's. Het departement WVG onderzoekt hoe en tegen wanneer aan die vraag kan worden tegemoet gekomen.

Ook de medewerkers van de belendende sectoren werden geïnformeerd oa hogescholen en universiteiten, het brede onderwijsveld, OCMW, Familiehulp, Jeugdmagistraten en parketcriminologen, drughulpverlening, voogden NBMV, zelfstandige vroedvrouwen ...

Aan een aantal specifieke partners uit deze sectoren moet nog gecommuniceerd worden hoe en wanneer zij kunnen aanmelden in INSISTO bij de ITP en bij de gemandateerde voorzieningen. Daar zullen het departement WVG en Jongerenwelzijn gezamenlijk een initiatief in nemen.

Een nota met het overzicht van alle communicatieinitiatieven gaat in bijlage (1)

- Informatie uit verschillende bronnen (IJH, sectorale administratie, ...) moet zoveel mogelijk afgestemd zijn, zowel qua inhoud als qua timing, alvorens de informatie naar het werkveld te brengen.

Tot nog toe zijn alle communicatieinitiatieven en –dragers door alle betrokken sectorale administraties van IJH samen voorbereid. Alle info is dus maximaal afgestemd.

- Niettegenstaande alle beschikbare informatie (vormingsdagen, website, nieuwsbrieven, ...) stelt men vanuit de intersectorale toegangspoort vast dat er veel vragen gesteld worden over elementaire zaken waarvan de informatie eigenlijk vlot beschikbaar is. Medewerkers hebben blijkbaar niet de reflex om zelf naar de informatie op zoek te gaan. Door tijdsgebrek en onzekerheid is men eerder geneigd de nieuwe diensten telefonisch of per mail te contacteren om zo aan de correcte informatie te komen.

Het organiseren van een helpdesk via email, een consultfunctie bij het OCJ en de grote toegankelijkheid van de teams in de ITP en vanuit de sectorale administraties komt maximaal tegemoet aan de verwachting van hulpverleners om concrete en on the spot feedback of antwoorden op hun vragen te krijgen. Een nota met overzicht van het aantal aanvragen via de helpdesk gesteld gaat in bijlage (2)

- De laatste maanden valt het op dat er overlegvormen en samenwerkingsafspraken beginnen te ontstaan tussen de partners op het terrein vb. tussen MDT en diensten RTJ voor aanvragen naar NRTJ-hulp, tussen de intersectorale toegangspoort en jeugdhulpverlenende diensten, tussen de gemandateerde voorzieningen en jeugdhulpverlenende diensten,...

Deze gerichte vormen van overleg en intervisie zijn essentieel voor een goede implementatie van het decreet IJH. Gezien de opdracht van het IROJ wat betreft de implementatie van het decreet, is het aangewezen dat het IROJ het overzicht behoudt over deze overlegvormen en samenwerkingsafspraken en waar nodig zelf het initiatief neemt tot uitbouw van overlegvormen en samenwerkingsafspraken.

- Er is nood aan een werkbaar kader voor het organiseren van anoniem casusoverleg om te leren uit de casussen die goed of fout lopen. Ook moet bekeken worden wie dit dan kan organiseren en modereren.

Het IROJ bepaalt haar organogram. De uitbouw van een structuur voor anoniem casusoverleg kan hier een element in zijn. Ook het praktijkoverleg crisis kan daarin opgenomen worden.

➤ **Verontrusting als gedeelde verantwoordelijkheid**

- De verantwoordelijkheid opnemen in verontrustende situaties is voor hulpverleners van CLB en CAW een nieuwe opdracht. De werking van deze diensten was tot nog toe anders geconcipeerd. De belangrijkste taak lag in het creëren van een brede toegang met een lage drempel. Situaties van verontrusting werden doorverwezen naar andere diensten, terwijl men nu hiermee zelf aan de slag moet. Dit plaatst deze diensten in een andere positie ten aanzien van hun cliënten. Men is hierin zoekend. Kind en Gezin daarentegen neemt deze opdracht wel al langere tijd op. Voor de hulpverleners van de NRTJ-diensten is omgaan met verontrusting dan ook weer een nieuwe opdracht.

- Voor de CLB's werd slechts gaandeweg duidelijk wat er van hen verwacht wordt in verontrustende situaties. Dit vraagt veel extra tijdsinvestering en vorming. Men acht het van het grootste belang dat er in communicatie met de gemandateerde voorzieningen bekeken wordt hoe eventuele hiaten samen kunnen worden dichtgereden. Ook intern wil men nog verder bekijken hoe deze taak moet worden opgenomen en afgebakend. Men wil expertise verwerven maar ook grenzen trekken.

- Organisaties van de brede instap hebben overleg om de uitvoering van de opdracht zo goed mogelijk onderling af te stemmen en de verantwoordelijkheden gezamenlijk op te nemen. Dit is geen eenvoudig proces dat ook nog op het niveau van de teams moet vorm krijgen. De afstemming moet ook nog verbreed worden met RTJ-diensten van andere sectoren.

Het IROJ heeft, in samenspraak met het MC (BVR art 52), de opdracht om de jeugdhulp te ondersteunen in het omgaan met verontrustende situaties (BVR art 53). In samenspraak met de gemandateerde voorzieningen van de regio kunnen er gerichte acties worden uitgewerkt (vb. uitbouw structureel overleg, ontwikkelen van een vormingsaanbod, uitwerken van een gedeeld referentiekader, ...)

- De link tussen jeugdhulp en de gerechtelijke jeugdhulp is in de voorstartfase slechts beperkt gethematiseerd. In de nabije toekomst zal men de veranderingen in de verhouding tot de gerechtelijke jeugdhulp van naderbij moeten bekijken. Tot nog toe vonden er wel al enkele overlegmomenten plaats tussen de gemandateerde voorzieningen en de gerechtelijke hulp in functie van samenwerking.

In elke regio wordt overleg tussen de ITP en de gemandateerde voorzieningen enerzijds en de jeugdmagistraten anderzijds georganiseerd. Het agenda van die vergadering is open en de frequentie is ongeveer tweemaandelijks in deze fase.

Vanuit Jongerenwelzijn wordt een initiatief genomen om ook op Vlaams niveau een overkoepelend overleg tussen de magistratuur en de betrokken sectoren van integrale jeugdhulp op te zetten.

Een vertegenwoordiger van het parket, de jeugdrechtbank en de regioverantwoordelijke Jongerenwelzijn zijn lid van het IROJ. Dit lijkt ons de aangewezen plaats om de samenwerking tussen de gerechtelijke jeugdhulp en de jeugdhulpverlenende diensten binnen het vernieuwde landschap regionaal uit te klaren en af te stemmen.

Zowel op Vlaams als op regionaal niveau kunnen vertegenwoordigers van de magistratuur deelnemen aan de beleidsafstemming (MC en IROJ).

➤ **Werking van de gemandateerde voorzieningen**

- Van bij het begin hebben het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg en het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling goed samengewerkt en hun werking gezamenlijk vorm gegeven. Deze afstemming biedt duidelijkheid en houvast aan de jeugdhulpverlenende diensten en andere partners. Dit, alsook de openheid en onderhandelingsmogelijkheden, wordt door alle partners sterk gewaardeerd. Het spontaan ontstaan bilateraal overleg met de jeugdhulpverlenende diensten kan best gecontinueerd worden en waar zinvol uitgebreid met andere partners.

➤ **De werking van de Intersectorale Toegangspoort**

- Het oplossen van de technische ICT- problemen is van het grootste belang!
- Het beschikbaar zijn van de leeromgeving voor het A-doc wordt als cruciaal gezien.

De verdere ontwikkeling en de performantie van INSISTO vormen het onderwerp van een aparte implementatielijst die neergeschreven is in een roadmap. Deze roadmap biedt een zicht op alle stappen die in de loop van 2014 nog zullen genomen worden en gaat hier in bijlage. (3)

Deze leeromgeving wordt aangeboden sinds 1 maart 2014

- In situaties van verontrusting zit er spanning op het gebruik van een A-doc, dat opgebouwd is vanuit een strak diagnostische kader. In die situaties moet men in de eerste plaats cliënten meekrijgen door zich soepel op te stellen, samen te zoeken en een proces te gaan. Dit staat soms haaks op het strakke kader dat het A-doc biedt.

In de voorstartregio werd de suggestie gedaan om de ervaringen met het gebruik van het A-doc vanuit de praktijk te bundelen in functie van evaluatie en opmaak van een gebruiksvriendelijker versie. Deze aanbeveling wordt nu reeds opgevolgd in de feedbackgesprekken van de teams IS naar de multidisciplinaire teams. In de loop van 2015 zal hier meer structureel op ingezet worden. Het A-doc kan immers niet eerder dan in 2016 omwille van noodzakelijke geachte stabiliteit van INSISTO worden geëvalueerd en gewijzigd.

- Vanuit de Intersectorale Toegangspoort merkt men dan weer dat er vaak onduidelijkheid is over het 'akkoord' van cliënten. Soms is er geen akkoord, maar is er ook geen VK, OCJ of SDJ betrokken. In dergelijke situaties kan de ITP geen hulp toestaan. Soms is er in een echtscheiding een meningsverschil tussen de ouders en werd dit niet voor het aanvragen van hulp uitgeklaard. Eventueel kan men in deze situaties verwijzen naar bemiddeling. Dit aanbod moet breder bekendgemaakt worden naar hulpverleners en cliënten.

In eerste instantie moeten hulpverleners aan de slag om instemming te krijgen van alle partijen. De facto volstaat het akkoord van de ouder die met de jongere hulp aanvraagt. Als er geen overeenstemming bereikt wordt kan er, indien de continuïteit van de hulp in het gedrang komt, beroep gedaan worden op bemiddeling. In verontrustende situaties kan het, afhankelijk van de situatie, eerder aangewezen zijn te verwijzen naar de gemandateerde voorzieningen.

De fiche bemiddeling maakt deel uit van het informatiepakket dat werd verspreid. In totaal werden al 6000 pakketten verspreid. Bemiddeling wordt als aanbod opgenomen in de sociale kaart. De provincies/ VGC hebben, in samenspraak met WVG, een taak bij de bekendmaking van bemiddeling.

- Voor de hulpverlenende diensten is het van groot belang dat de ITP zich bereikbaar opstelt, beschikbaar is, bereid is om te luisteren en samen te zoeken naar oplossingen.

De beide teams van de ITP stellen zich in alle regio's maximaal toegankelijk op. Zo worden er feedbacklussen georganiseerd door de teams indicatiestelling naar alle multidisciplinaire teams en door de teams jeugdhulpregie naar alle hulpaanbieders niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. De teams organiseren telefonische permanentie waardoor ze heel vaak te raadplegen zijn voor consult of afspraken in concrete dossiers.

- De kwaliteit van de ingediende A-doc's neemt toe. Er lijkt echter nog veel onbekendheid met het aanbod aan hulp vb. zo doet een dagcentrum meer dan begeleiding bij huiswerk. De kennis van het aanbod bij hulpverleners lijkt onvoldoende. De vraag naar hulp bij ITP is vaak correct maar het voorgestelde aanbod is geen antwoord op de vraag. De beschrijving van het hulpaanbod in de Jeugdhulpwijzer zal hierin onvoldoende concreet zijn. Het aanbod van de sectoren wijzigt ook sterk. Kunnen de netwerken initiatieven nemen om het hulpaanbod naar hulpverleners te verduidelijken? Ook het project 'Vreemd Gaan' waarbij hulpverleners bij elkaar op bezoek gaan en een periode mee draaien in elkaars organisatie kan hierop een antwoord zijn.

Het beschikbaar stellen van de jeugdhulpwijzer vanaf 1 juli 2014 (met oa informatie over het rechtstreeks of niet-rechtstreeks toegankelijk zijn van het aanbod, de instroomcriteria van het omgezette rechtstreeks toegankelijk aanbod, ...) zal de basisinformatie bieden en is dus van groot belang.

Het IROJ kan de netwerken aanmoedigen om initiatieven te nemen om in intersectoraal verband hulpaanbod beter bekend te maken.

➤ **De positie van diensten brede instap en de andere rechtstreekse toegankelijke diensten**

- De gezamenlijke bekendmaking van de brede instap blijft een aandachtspunt. Het materiaal dat ooit ontworpen is (kaartjes en folders BI) kan best in een nieuwe versie opnieuw verspreid worden. De sectoren van de BI tekenen best mee die bekendmakingsactie en het eigenlijke communicatiemateriaal uit. Men vraagt ook een bekendmaking van het totale aanbod en opdrachten van die diensten en niet enkel het algemeen onthaal.

De gezamenlijke bekendmaking van de brede instap is een opdracht van het IROJ. De vraag naar regionaal-specifiek bekendmakingsmateriaal is gesteld. Binnen het departement ontbreekt op dit moment echter het budget om aan deze vraag tegemoet te komen. Kan hierin in intersectoraal verband tegemoet gekomen worden?

- Er is te weinig aanbod aan hulp binnen de RTJ. Het wegvallen van de consultants van het CBJ is ook een vermindering van ondersteuning van gezinnen. Ook al deden de consultants een vorm van procesbegeleiding, ze namen toch ook vaak een aantal begeleidende taken op. Ook vanuit cliëntperspectief wordt dit bevestigd. Deze taken kunnen niet zomaar door andere diensten worden overgenomen. Het CAW kan van deze begeleiding een deel opnemen maar niet automatisch alle noden lenigen. Er is nood aan afstemming tussen het rechtstreeks toegankelijk jeugdhulpaanbod.

De toepassing van art 12 zal in de loop van 2014 resulteren in nieuw RTJ aanbod (intersectorale oproep vanuit Jongerenwelzijn) en in verschuiving van NRTJ (niet-residentieel) aanbod naar RTJ. Daartoe zijn al heel wat onderhandelingen gebeurd met de koepels die dit aanbod vertegenwoordigen. De oproep vanuit Jongerenwelzijn gebeurde op 22 mei 2014 met oog op opstart in het najaar van 2014. Voor de sector PmH ligt het percentage van het RTJ aanbod ten aanzien van het NRTJ reeds gelijk of boven de vooropgestelde 30%.

In de voorstartregio werd aanbevolen om de instroom van de diensten brede instap in kaart te brengen en dit in verhouding te plaatsen tot het effectief beschikbare rechtstreeks toegankelijke begeleidingsaanbod. Een administratieve technische werkgroep buigt zich over indicatoren dienstig voor rapportage en evaluatie van het decreet.

➤ **De positie van het crisisnetwerk**

- Er moet blijvend aandacht gaan naar de onderlinge communicatie tussen de partners die een aanbod doen in het crisisnetwerk.

Het IROJ en de netwerkstuurgroep crisis kunnen hierin initiatief nemen.



- De partners van het crisisnetwerk zijn vragende partij om het opnemen van een engagement in het crisisnetwerk minder vrijblijvend te maken. Men wil hierbij de collectieve verantwoordelijkheid sterker laten spelen, d.w.z. zoeken naar meer partners die engagementen opnemen.

Dit is een aandachtspunt voor de netwerkstuurgroepen. Daarnaast moet er werk gemaakt worden van een vernieuwde subsidiëring wat betreft het engagement van de jeugdhulpverlenende diensten in het hulpprogramma crisis. De IROJ's kunnen, in samenwerking met de netwerkstuurgroepen crisis, een rol spelen bij de regionale uitvoering ervan.

- Men wil evolueren naar 1 crisisnetwerk dat alle vragen opvangt. Hiervoor is er nauwe en intense samenwerking nodig tussen de ITP en het crisisnetwerk en de gerechtelijke diensten in hoogdringende situaties.

In alle regio's wordt een zelfde werkwijze gevolgd om deze evolutie en afstemming te realiseren. Het agentschap Jongerenwelzijn zal een inventaris maken van alle moeilijkheden die zich in de loop van 2014 mbt de (uitgebreide) opdrachten van de crishulpprogramma's voordoen en op basis van die gegevens een vernieuwd beleidskader voorstellen aan het MC.

➤ **Het cliëntperspectief op deze veranderingen**

- Cliënten vinden het belangrijk dat er ook gecommuniceerd wordt over wat er niet zal veranderen.

Cliënten hebben interesse in het procesverloop van de intersectorale toegangspoort en de gemandateerde voorzieningen (meer specifiek de overgang van vrijwillige naar niet-vrijwillige hulp). Men wil nader bekijken wat de scharniermomenten zijn, welke de positie van cliënten daarin is (naar informatie over rechten en positie, inspraak en participatie) en op welke wijze aan dit recht concreet gestalte wordt gegeven.

- De opmerking vanuit cliëntperspectief op de folders werden ter harte genomen. Men stelt zich de vraag wie er zich zal toeleggen op de doorstroom van informatie naar cliënten vb. bemiddeling,

Het documentatiemateriaal is ter beschikking gesteld aan alle hulpverleners in Vlaanderen die dit materiaal dienen te verspreiden aan cliënten.

Cliëntvertegenwoordigers zijn daarnaast vragende partij om cliënten rechtstreeks te informeren over het aanbod aan hulp waar cliënten rechtstreeks beroep op kunnen doen nl. bemiddeling, cliëntoverleg en crishulp. Tegelijkertijd vraagt men om sterker in te zetten op het (rechtstreeks) informeren van cliënten over hun rechten zoals onder meer het recht op een vertrouwenspersoon. Voor een aangepast intersectoraal initiatief zal budget moeten worden voorzien.

cliëntoverleg, vertrouwenspersoon,

- Informatie naar belendende sectoren, op een concreter niveau dan tot nog toe het geval was, is voor cliënten cruciaal. Het signaal dat al vermeld werd onder het luik communicatie, wordt dus eigenlijk bevestigd vanuit cliëntperspectief. De belendende sectoren zijn immers voor veel cliënten de eerste of meest laagdrempelige punten om tot jeugdhulp te komen.

Zie actiepunt hierboven naar de belendende sectoren toe



- Signaal/bezorgdheid vanuit de jongeren: wat is het profiel van het JAC in het nieuwe landschap en hoe wordt dit door de jongeren gepercipieerd?