

CLIËNTOVERLEG INTEGRALE JEUGDHULP & BEMIDDELING IN DE JEUGDHULP

Aan jeugdhulpaanbieders gevat door het decreet Integrale Jeugdhulp en relevante belendende sectoren

Betreft: modaliteiten en werkingsprincipes van cliëntoverleg integrale jeugdhulp en bemiddeling in de jeugdhulp

Geachte heer,
Geachte mevrouw,

Zoals u weet is op 1 maart 2014 het decreet Integrale Jeugdhulp in werking getreden. Het jeugdhulplandschap is daarmee grondig hertekend.

We stellen echter vast dat hulpverleners nog te weinig vertrouwd zijn met twee belangrijke instrumenten van dit decreet: het [cliëntoverleg integrale jeugdhulp](#) en de [bemiddeling in de jeugdhulp](#).

1. Cliëntoverleg integrale jeugdhulp

1.1. Wat is het cliëntoverleg integrale jeugdhulp?

Bij een cliëntoverleg integrale jeugdhulp komen cliënten, hulpverleners en betrokkenen uit het sociaal netwerk van de cliënt samen om in complexe situaties de ondersteuning en hulpverlening aan een gezin op elkaar af te stemmen en de continuïteit ervan te bewaken. Een externe voorzitter, onafhankelijk van de jeugdhulpaanbieders, zit het overleg voor.

De hulpvraag of -behoefte van de cliënt staat centraal. Hulpverleners en cliënt worden als gelijkwaardige partners maximaal betrokken bij het overleg. De vertrouwenspersoon van de minderjarige kan hem op dit overleg bijstaan en voor zijn belangen opkomen. Ouders kunnen een steunfiguur meenemen.

Het cliëntoverleg leidt tot een tastbaar resultaat: het werkplan. Daarin wordt concreet vermeld wie wat doet: wat neemt de cliënt, zijn context en zijn netwerk op, waarvoor is professionele hulp nodig?

Voor de uitvoering van dit werkplan zijn alle partners rond de tafel verantwoordelijk: hulpverleners, cliënten en sociaal netwerk. Hierover worden sluitende afspraken gemaakt. Op dit overleg wordt voor elk werkplan ook een hulpcoördinator aangesteld. Die is verantwoordelijk voor de opvolging en evaluatie van het werkplan. Iedere betrokken hulpverlener kan de rol van hulpcoördinator opnemen als hij hiervoor het mandaat krijgt van de cliënt en van de andere betrokken partners.

De voorzitter van het cliëntoverleg modereert. Hij mengt zich niet inhoudelijk in de debatten, maar waakt erover dat het gesprek wordt gevoerd op het niveau van de cliënt zodat die ook effectief kan participeren.

1.2. Wanneer is het cliëntoverleg integrale jeugdhulp inzetbaar?

Cliëntoverleg is aangewezen telkens wanneer afstemming tussen hulpverleners nodig is.

Concreet

Cliëntoverleg kan worden ingeschakeld:

- wanneer de hulpverlening zelf niet meer in staat is om afstemming en coördinatie te organiseren;
- wanneer de cliënt en zijn context het overzicht verliezen en hun vragen en verwachtingen niet beantwoord vinden;
- als verplichting, wanneer de hulpverlener de hulp aan een cliënt eenzijdig wil stoppen, zonder de instemming van het betrokken cliëntsysteem.

Cliëntoverleg integrale jeugdhulp is dus inzetbaar op elk moment, voor die situaties waar er een nood is aan afstemming, coördinatie en continuïteit.

1.3. Werkingsprincipes cliëntoverleg integrale jeugdhulp

Het cliëntoverleg werkt vanuit onderstaande principes:

- **Vrijwilligheid:** cliënt vraagt het zelf aan of stemt in met het cliëntoverleg.
- Maximale **participatie** van de cliënt:
 - Voorbereiding van overleg samen met cliënt:
 - agendapunten bepalen: cliënt samen met aanmelder en voorzitter;
 - nagaan wie uitgenodigd kan worden: cliënt samen met aanmelder en voorzitter;
 - voorbereiding van het cliëntoverleg: cliënt, aanmelder en voorzitter maken vooraf duidelijke afspraken over welke informatie uitgewisseld kan worden.
 - Cliënt is aanwezig op het overleg.
 - Cliënt staat centraal met zijn vragen en zijn verwachtingen.
- Het **sociaal netwerk** wordt betrokken en de **eigen krachten** van de cliënt en de ruimere context worden aangesproken.
- Uitkomst en doel is een **werkplan** op maat van vragen en verwachtingen van de cliënt, dat opgevolgd wordt door een hulpcoördinator.

1.4. Wie kan cliëntoverleg integrale jeugdhulp aanvragen?

Iedereen kan cliëntoverleg aanvragen. In de praktijk wordt cliëntoverleg vooral aangevraagd door hulpverleners en medewerkers van de Sociale Dienst voor Gerechtelijke Jeugdhulp. Ook hulpverleners buiten het toepassingsgebied van het decreet Integrale Jeugdhulp kunnen een aanvraag doen als het om de continuïteit van de hulp aan een minderjarige gaat.

Ook de cliënt, zijn ouders of zijn vertrouwenspersoon kunnen zelf een aanvraag doen. Zij doen dit zelfstandig of vragen hiervoor ondersteuning van een betrokken hulpverlener.

Aanmelden kan met een aanvraagformulier dat te vinden is op de website van Integrale Jeugdhulp.¹

¹ <http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/ijh/vlaanderen/clientoverleg/Paginas/aanvragen.aspx>

1.5. Kanttekeningen

- Een cliëntoverleg met partners uit de **niet rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp** stemt het werkplan af met de indicatiestelling. Alle relevante informatie uit het indicatiestellingsverslag moet dus aan bod komen op het cliëntoverleg.
- Cliëntoverleg kan niet ingeschakeld worden als het er louter om gaat ‘aanbod mogelijk te maken’ door met voorzieningen of diensten te onderhandelen. Dat is immers een opdracht van jeugdhulpregie (fase 2). In situaties waar er wel (kandidaat) jeugdhulpaanbieders zijn, die er evenwel niet in slagen om samen met het cliëntsysteem tot een coherent afgestemd werkplan te komen, kan cliëntoverleg integrale jeugdhulp wel ingeschakeld worden tijdens jeugdhulpregie (ook in fase 2 en fase 3); de toelichting over het bijkomend budget (in fase 3) neemt de jeugdhulpregisseur voor zijn rekening.
- Een cliëntoverleg is ook inzetbaar in een situatie **van verontrusting en maatschappelijke noodzaak**. De finaliteit en doelstelling van cliëntoverleg blijven ook hier overeind. Dit wil zeggen dat het cliëntoverleg niet kan gebruikt worden om verontrusting of maatschappelijke noodzaak bespreekbaar te maken met een cliëntsysteem. Dat is de verantwoordelijkheid van de betrokken hulpverlener(s).

2. Bemiddeling in de jeugdhulp

2.1. Wat is bemiddeling in de jeugdhulp?

Bemiddeling is een communicatieproces tussen minderjarigen, ouders, opvoedingsverantwoordelijken en betrokken hulpverleners om conflicten op te lossen of hanteerbaar te maken en zo de verdere hulpverlening te waarborgen. Dit proces wordt op gang getrokken door een onafhankelijke, onpartijdige derde: de bemiddelaar. Zijn interventie laat toe dat partijen een eigen oplossing vinden voor hun conflict. Bemiddeling kan niet worden ingezet bij conflicten tussen jeugdhulpaanbieders onderling in afwezigheid van de cliënt.

Wanneer partijen een gedragen oplossing vinden, kunnen zij aan de bemiddelaar vragen om deze in een **overeenkomst** uit te schrijven. Daarin bepalen zij zelf of zij iemand hierover wensen te informeren en op welke wijze dit zal gebeuren. De bemiddelaar rapporteert niet over de bemiddeling. Niet elke bemiddeling resulteert in een “formele” overeenkomst. Situaties verschillen en de participanten aan een bemiddeling bepalen samen de uitkomst.

Belangrijk is het onderscheid tussen bemiddeling als functie en bemiddeling als methodiek. Veel, zo niet alle hulpverleners gebruiken **de methodiek** van het bemiddelen of mediëren tijdens hun werk. Maar de bemiddeling in het decreet Integrale Jeugdhulp moet worden beschouwd als **functie** die naast de hulpverlening inzetbaar is en alleen kan plaatsvinden dankzij de tussenkomst van een neutrale bemiddelaar. Spreken we over bemiddeling in de jeugdhulp, dan hebben we het altijd over de **functie** bemiddeling.

2.2. Wanneer is bemiddeling inzetbaar?

Het decreet Integrale Jeugdhulp (artikel 30, §1, 4°) formuleert in dit verband een duidelijke opdracht voor alle jeugdhulpaanbieders. Wanneer een jeugdhulpaanbieder de hulpverlening aan een cliënt eenzijdig wil stoppen zonder dat de cliënt, zijn ouders of opvoedingsverantwoordelijken hiermee instemmen of er naar vragen, moet hij bemiddeling inschakelen met het oog op de continuïteit van jeugdhulpverlening. De keuze voor bemiddeling wordt ingegeven door de situatie. Bemiddeling vertrekt van een conflictsituatie.

Daarnaast is bemiddeling mogelijk als de hulpverlening in het gedrang komt en geldt ze als voorwaarde wanneer de cliënt zelf naar de toegangspoort wil stappen.

Concreet

Bemiddeling kan worden ingeschakeld:

- wanneer de continuïteit van hulpverlening in het gedrang komt door een conflict tussen hulpverlener(s), cliënt, ouder(s) of opvoedingsverantwoordelijken;
- als voorwaarde, wanneer cliënten zelf rechtstreeks naar de toegangspoort willen stappen met een vraag voor niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp;
- als verplichting, wanneer de hulpverlening naar aanleiding van een conflict de hulp aan een cliënt eenzijdig wil beëindigen, zonder de instemming van het betrokken cliëntsysteem.

2.3. Werkingsprincipes van bemiddeling in de jeugdhulp

De werkingsprincipes die gehanteerd worden bij bemiddeling in de jeugdhulp zijn dezelfde als die in andere vormen van bemiddeling:

- **vrijwilligheid:** elke partij neemt op vrijwillige basis deel en kan zich op elk moment terugtrekken uit het bemiddelingsproces;
- **vertrouwelijkheid:** alles wat in het kader van het bemiddelingsproces wordt gezegd, blijft tussen de partijen, tenzij men dit anders overeenkomt;
- **meerzijdige partijdigheid:** de bemiddelaar zorgt ervoor dat alle partijen op een zo gelijkwaardig mogelijke manier kunnen participeren aan het gesprek en steunt hiertoe alle partijen;
- **transparantie:** de bemiddelaar verduidelijkt bij het begin van het bemiddelingsproces zijn rol, zijn mogelijkheden en beperkingen, het doel en de grenzen van de bemiddeling.

2.4. Wie kan bemiddeling in de jeugdhulp aanvragen?

Enkel personen die partij zijn in een conflict dat raakt aan de continuïteit van jeugdhulpverlening kunnen een bemiddeling aanvragen. Dit kunnen dus zowel jeugdhulpaanbieders en/of cliënten zijn.

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

Aanmelden kan met een aanvraagformulier dat te vinden is op de website van Integrale Jeugdhulp.² Daarop moet men kort schetsen waarover het conflict gaat en wie erbij betrokken is.

2.5. Kanttekeningen

- Bemiddeling in de jeugdhulp kan niet worden ingezet wanneer er een **conflict is tussen een cliënt en de Sociale Dienst voor Gerechtelijke Jeugdhulp, de Gemandateerde Voorzieningen of de Intersectorale Toegangspoort**. Deze diensten kunnen geen partij zijn in bemiddeling. Zij kunnen immers geen afstand doen van hun specifieke mandaat, dat niet te verzoenen is met de werkingsprincipes 'vrijwilligheid' en 'vertrouwelijkheid' van bemiddeling.
- In een dossier dat opgevolgd wordt door de Sociale Dienst voor Gerechtelijke Jeugdhulp, de Gemandateerde Voorzieningen of de Intersectorale Toegangspoort en waar zich een conflict voordoet tussen de partijen (cliënt, hulpverlener) kan bemiddeling wel ingeschakeld worden door de partijen zelf. Genoemde diensten hebben een sleutelpositie om partijen te informeren over bemiddeling. Bemiddeling schort nooit het proces bij deze diensten op.

² <http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/ijh/vlaanderen/bemiddeling/Paginas/aanvragen.aspx>

3. Waar kunt u cliëntoverleg of bemiddeling in de jeugdhulp aanvragen?

U kunt cliëntoverleg en bemiddeling aanvragen bij de regionale loketten Cliëntoverleg en Bemiddeling. De Vlaamse overheid sloot een overeenkomst met de provincies en de Vlaamse Gemeenschapscommissie in Brussel om de aanvragen te verwerken en informatie te geven. Het regionaal loket gaat eerst na of de aanvraag ontvankelijk is en maakt het dossier dan over aan een externe voorzitter of een bemiddelaar die de betrokken partijen contacteert. Wanneer het dossier niet ontvankelijk is, motiveert het regionaal loket dit en stelt de partij die de aanvraag deed hiervan schriftelijk op de hoogte.

Cliëntoverleg en bemiddeling zijn belangrijke instrumenten om de continuïteit van de hulpverlening te waarborgen. We rekenen op uw medewerking om dit aanbod ook bij cliënten bekend te maken. Flyers voor cliënten en een draaiboek voor hulpverleners vindt u op de website www.jeugdhulp.be.

Regio Antwerpen:	Provincie Antwerpen <i>Helinde Moons</i> Telefonisch: 03 240 61 66 Via mail: clientoverleg@provincieantwerpen.be bemiddeling@provincieantwerpen.be
Regio Brussel:	Vlaamse Gemeenschapscommissie <i>Kim Herremans</i> Telefonisch: 02 563 03 42 Via mail: clientoverleg@vgc.be bemiddeling@vgc.be
Regio Limburg:	Provincie Limburg <i>Carla Indekeu</i> Telefonisch: 011 23 72 25 Via mail: clientoverleg@limburg.be bemiddeling@limburg.be
Regio Oost-Vlaanderen:	Provincie Oost-Vlaanderen <i>Ümit Karanfil en Chantal Van De Kerckhove</i> Telefonisch: 09 267 75 22 Via mail: clientoverleg@oost-vlaanderen.be bemiddeling@oost-vlaanderen.be
Regio Vlaams-Brabant:	Provincie Vlaams-Brabant <i>Willy Van Nieuwenhuysen</i> Telefonisch: 016 26 73 07 Via mail: clientoverleg@vlaamsbrabant.be bemiddeling@vlaamsbrabant.be
Regio West-Vlaanderen:	Provincie West-Vlaanderen <i>Vanessa Loones</i> Telefonisch: 050 40 33 15 Via mail: clientoverleg@west-vlaanderen.be bemiddeling@west-vlaanderen.be