



**PRAKTIJKRAPPORT  
BEKENDMAKING AANBOD BREDE  
INSTAP  
VANUIT DE NETWERKEN RTJ  
2008  
MET BESLISSING MC**



## INHOUDSTAFEL

<b>1. SITUERING EN PROCEDURE</b>	<b>3</b>
1.1 Doelstelling	3
1.2 Wat willen we inventariseren	3
1.3 Procedure en instrument voor inventarisatie	3
<b>2. HUIDIGE STAND VAN ZAKEN MET BETREKKING TOT DE BEKENDMAKING VAN DE BREDE INSTAP IN DE NETWERKEN</b>	<b>4</b>
<b>3. TOEKOMSTPLANNEN MET BETREKKING TOT DE BEKENDMAKING VAN DE BREDE INSTAP IN DE NETWERKEN RTJ</b>	<b>8</b>
<b>4. MARKANTE VASTSTELLINGEN</b>	<b>12</b>
4.1 Met betrekking tot het concept van de brede instap	12
4.1.1 Gebrek aan duidelijke profilering van het aanbod en de organisatie van de brede instap bij netwerkpartners verhindert bekendmaking	12
4.1.2 Gebrek aan beleving (acceptatie) van het concept van de brede instap verhindert bekendmaking	12
4.2 Met betrekking tot de communicatiemiddelen en –acties	13
4.2.1 Er zijn veel communicatiemiddelen die informeren en eventueel sensibiliseren maar weinig die overtuigen en aanzetten tot gedragsverandering.	13
4.2.2 Er is veel communicatie naar en via toeleiders en partners maar weinig rechtstreekse verspreiding naar ouders, minderjarigen en andere doelgroepen.	13
4.2.3 Diversiteit in de communicatiemiddelen en -acties	13
<b>5. CONCLUSIES</b>	<b>15</b>
5.2. Behoeftte aan professionele ondersteuning	15
5.3. Voorwaarden voor het bekend maken van de brede instap	15
<b>6. CONCLUSIES MANAGEMENTCOMITÉ IJH (03-11-08)</b>	<b>16</b>
<b>7. BIJLAGEN</b>	<b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>

# 1. SITUERING EN PROCEDURE

## 1.1 Doelstelling

Opdat cliënten sneller de gepaste hulp zouden krijgen, hebben netwerken Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp (RTJ) de opdracht om de toegang tot deze rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp te verbeteren.

Het Vlaamse Beleidsplan IJH 2008-2012 concretiseert deze opdracht in strategische doelstelling 1 en in drie bijhorende operationele doelstellingen<sup>1</sup>. Op het netwerkniveau staan daarbij acties rond bekendheid, bereikbaarheid en beschikbaarheid van de brede instap centraal. Volgens de richtlijnen van operationele doelstelling 3 dienen deze acties zich te richten op ouders, minderjarigen en iedereen die op zoek is naar jeugdhulp.

Om het vergroten van de bekendheid van het aanbod van de brede instap te realiseren, krijgen alle netwerken, onder regie van hun respectievelijke regionale stuurgroep, gedurende 2007, 2008 en 2009, een vergoeding voor het uitwerken van communicatiemiddelen<sup>2</sup> en –acties<sup>3</sup>.

## 1.2 Wat willen we inventariseren

We inventariseren verschillende zaken.

- Huidige stand van zaken: welke communicatiemiddelen en –acties werden in de regio's en de netwerken RTJ uitgewerkt om het aanbod van de brede instap bekend te maken naar ouders, minderjarigen en toeleiders toe.
- Welke communicatiemiddelen en –acties zullen in de toekomst ontwikkeld worden om het aanbod van de brede instap bekend te maken aan ouders, minderjarigen en toeleiders.
- Welke signalen en vaststellingen komen naar voor vanuit de regio's en de netwerken RTJ met betrekking tot de bekendmaking van het aanbod brede instap.

De gegevens van deze inventarisatie zullen aangegrepen worden om conclusies met betrekking tot de bekendmaking van de brede instap te formuleren.

## 1.3 Procedure en instrument voor inventarisatie

Het beleidsondersteuningsteam IJH ontwikkelde drie vragenlijsten<sup>4</sup> die tijdens een persoonlijk gesprek met de verantwoordelijke regionale stafmedewerker voor dit thema werden ingevuld. De drie vragenlijsten bevragen respectievelijk volgende onderdelen:

- huidige stand van zaken communicatiemiddelen en –acties vanuit de netwerken RTJ;
- toekomstplanning met betrekking tot bekendmaking van de brede instap;
- noden, signalen en beleidsvoorstellen van de netwerken RTJ en de regio's met betrekking tot de bekendmaking van de brede instap

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 7.2

<sup>2</sup> Communicatiemiddel: een boodschap heeft een drager nodig. Deze dragers kunnen verschillend zijn van aard: gedrukt, geschreven, mondeling, visueel, digitaal, enzovoort. Het kan hierbij gaan om een film of reportage, een boek, een folder, een spel, een flyer, ...

<sup>3</sup> Communicatieactie: hier is de klemtoon vooral gericht op het actieve aspect. Het kan hierbij gaan over een informatiemoment, een (ervarings)uitwisseling, een studiedag, een lezing of vormingsmoment om het aanbod bekend te maken, ...

<sup>4</sup> In bijlage 7.2 vind je de vragenlijsten terug



## 2. HUIDIGE STAND VAN ZAKEN MET BETREKKING TOT DE BEKENDMAKING VAN DE BREDE INSTAP IN DE NETWERKEN

Schematisch overzicht per regio/netwerk van de communicatiemiddelen en -acties

Regio of netwerk RTJ	Communicatiemateriaal en/of -actie	Doelgroep	Doelstelling	Proces van totstandkoming	Verspreiding/ bekendmaking	Kost	Effect
<b>Regio Antwerpen</b>							
<b>NSG<sup>5</sup> Antwerpen</b>	Kaartjes en affiches voor ouders met contactgegevens.	Ouders	Informeren	<ul style="list-style-type: none"><li>Regioteam Antwerpen ism NSG Antwerpen.</li><li>Uitgebreide pretest bij minderjarigen en ouders.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Uitdeling via de netwerkpartners</li><li>Op bestelling bij het regioteam.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>€ 1055 – betaald door de stad voor een oplage van 2500</li><li>IJH betaalde de bijdrukken van 2 X 2500 kaartjes en 1 X 500 affiches (€900)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>4600 kaartjes verspreid.</li><li>Effect nog niet gemeten, eventueel in voorjaar 2009 effectmeting adhv focusgroepen</li></ul>
<b>NSG Antwerpen</b>	Kaartjes en Affiche voor minderjarigen met contactgegevens.	Minderjarigen	Informeren	<ul style="list-style-type: none"><li>Regioteam Antwerpen ism NSG Antwerpen.</li><li>Uitgebreide pretest bij minderjarigen en ouders.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Uitdeling via de netwerkpartners</li><li>bestelling bij het regioteam.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>€ 1055 betaald door de stad voor een oplage van 2500</li><li>IJH betaalde de bijdrukken van 2 X 2500</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>4700 kaartjes verspreid</li><li>Effect nog niet gemeten, eventueel in voorjaar 2009 effectmeting adhv focusgroepen</li></ul>

<sup>5</sup> NSG: Netwerkstuurgroep



# Integrale Jeugdhulp

						kaartjes en 1 X 500 affiches (€900)	
<b>NSG Antwerpen</b>	Brochure 'hulp is nooit ver weg' met info en contactgegevens van de organisaties brede instap en plan met ligging	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Toeleiders</li><li>▪ Partners IJH</li><li>▪ Partners belendende sectoren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informeren</li><li>▪ Overtuigen</li><li>▪ Sensibiliseren</li><li>▪ Gedragsverandering</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Regioteam Antwerpen ism NSG Antwerpen.</li><li>▪ Uitgebreide pretest bij minderjarigen en ouders</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mailing naar samengestelde adressenlijst met mogelijkheid tot bijbestelling</li><li>▪ Uitdeling via netwerkpartners</li></ul>	€ 909 betaald door gemeente Zwijndrecht	Effect nog niet gemeten, eventueel in voorjaar 2009 effectmeting adhv focusgroepen
<b>NSG Antwerpen</b>	Startdag 4 december 2008 met sprekers, in workshops voorstelling van de organisaties brede instap en standjes met meer info	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Toeleiders</li><li>▪ Partners IJH</li><li>▪ Partners belendende sectoren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informeren</li><li>▪ Overtuigen</li><li>▪ Sensibiliseren</li><li>▪ Gedragsverandering</li></ul>	Regioteam Antwerpen ism NSG Antwerpen	Mailing naar samengestelde adressenlijst	€ 600 – door de stad Antwerpen betaald	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 87 deelnemers - Positief geëvalueerd</li><li>▪ Effect nog niet gemeten, eventueel in voorjaar 2009 effectmeting adhv focusgroepen</li></ul>
<b>Regio Oost-Vlaanderen</b>							
<b>NSG Waas-Dender</b>	Jaarlijkse Algemene Partnervergadering van de NSG Waas & Dender: 11/05/2007 en 13/06/2008	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Toeleiders</li><li>▪ Partners IJH</li><li>▪ Partners belendende sectoren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informeren oa over brede instap</li><li>▪ Sensibiliseren</li><li>▪ Aftoetsen van de noden van toeleiders mbt bekendmaking van aanbod jeugdhulp</li><li>▪ brainstorm mbt zinvolle acties ifv bekendmaking.</li></ul>	Netwerkstuurgroep in samenspraak met voorzitters van de werkgroepen Toegang en Hulpcoördinatie	Schriftelijke uitnodiging via post, mondeling, email en website	portkosten uitnodiging, huren zaal en catering	Niet gemeten



# Integrale Jeugdhulp

<b>NSG Waas-Dender</b>	Informatiekaarten 'diensten brede instap' van het netwerk Waas & Dender; verspreiding augustus 2008	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Toeleiders</li><li>▪ Partners belendende sectoren</li></ul>	Informeren	Werkgroep Toegang van het netwerk Jeugdhulp Waas & Dender	Post	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Post- en drukkosten</li><li>▪ Vormgeving door BOT IJH</li><li>▪ Druk door drukkerij Vlaamse overheid</li></ul>	Nog niet gemeten (verspreiding is recent)
<b>NSG Zuid-Oost-Vlaanderen</b>	Trefdag Zuid-Oost-Vlaanderen – 10/03/08	Partners IJH	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informeren</li><li>▪ Gedragsverandering</li></ul>	NSG	Mondeling, brief en mail	€ 0 Druk door drukkerij Vlaamse Overheid	Via feedbackformulier: grote interesse en betrokkenheid
<b>NSG Zuid-Oost-Vlaanderen</b>	Trefdag Zuid-Oost-Vlaanderen – 20/05/08	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Toeleiders</li><li>▪ Partners belendende sectoren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informeren</li><li>▪ Overtuigen</li><li>▪ Sensibiliseren</li><li>▪ Gedragsverandering</li></ul>	NSG in samenspraak met enkele partners uit belendende sectoren	Mondeling, website, email en post	€ 305 Druk door drukkerij Vlaamse overheid	Via feedbackformulier: nood aan duidelijke info afgelijnd per doelgroep
<b>NSG Zuid-Oost-Vlaanderen</b>	Informatiekaarten brede instap met contactgegevens organisaties brede instap en probleemgebonden diensten op 1 kaart.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Toeleiders</li><li>▪ Partners IJH</li><li>▪ Partners belendende sectoren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informeren</li><li>▪ Gedragsverandering</li></ul>	NSG - naar voorbeeld van andere netwerken in O-VL	Partners netwerk, post en digitaal	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vormgeving door BOT IJH</li><li>▪ Druk door Drukkerij Vlaamse Overheid</li></ul>	Nog niet gemeten – evaluatie gepland in najaar 2009



# Integrale Jeugdhulp

<b>NSG Zuid-Oost-Vlaanderen</b>	Januari 07: Infomoment waarbij verschillende partners rond tafel zaten om hun aanbod te verduidelijken en knelpunten (o.a. in samenwerking en toegankelijkheid) te bespreken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toeleiders</li> <li>▪ Partners belendende sectoren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informeren</li> <li>▪ Sensibiliseren</li> <li>▪ Gedragsverandering</li> <li>▪ Samenwerking optimaliseren</li> </ul>	NSG	Partners netwerk, post en digitaal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vormgeving door BOT IJH</li> <li>▪ Druk door drukkerij Vlaamse Overheid</li> </ul>	Niet gemeten
<b>NSG Deinze-Eeklo-Gent</b>	Informatiekaarten Brede instap - Diensten met specifiek Jeugdaanbod voor de regio's Deinze en Eeklo. Verspreiding in 2007 en herhaling in 2008.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toeleiders</li> <li>▪ Partners belendende sectoren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informeren</li> <li>▪ Gedragsverandering: Toeleiders aanzetten gericht te verwijzen in 1<sup>ste</sup> instantie naar netwerk brede instap, in 2<sup>de</sup> instantie naar meer gespecialiseerde diensten</li> </ul>	De werkgroepen Brede instap Eeklo en Deinze	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Per post met begeleidend schrijven</li> <li>▪ In Meetjesland maakte het Regionaal Welzijnsoverleg Meetjesland (RWOM) parallel een webpagina aan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2007-2008: Druk door drukkerij Vlaamse Overheid –</li> <li>▪ In 2008 vormgeving door BOT IJH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2007: Niet gemeten</li> <li>▪ 2008: kaarten worden binnenkort verspreid. Er volgt een beperkte bevraging bij toeleiders</li> </ul>
<b>NSG Deinze-Eeklo-Gent</b>	Infomoment waarbij een vragenlijst werd overgemaakt mbt de toegankelijkheid van de hulpverlening in de regio 13/03/07.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toeleiders</li> <li>▪ Partners IJH</li> <li>▪ Partners belendende sectoren</li> </ul>	Informeren	NSG	Via de werkgroepen	Druk door drukkerij Vlaamse Overheid	Overlegmoment en evaluatie op de netwerkstuurgroep maakte de behoefte aan versterking van communicatie ten aanzien van de toeleiders mbt de brede instap zichtbaar.
<b>Regio West-Vlaanderen</b>							
<b>NSG Brugge-Oostende en Kortrijk-Roeselare-Tielt</b>	A4 overzicht organisaties brede instap met hun contactgegevens.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toeleiders</li> <li>▪ Partners IJH</li> <li>▪ Partners belendende sectoren</li> </ul>	Informeren	Regioteam ism de NSG	Het overzicht werd opgenomen in de deelnemers map en bekend gemaakt op 2 communicatievoormiddagen in Kortrijk en Brugge	€ 80	Niet gemeten



### 3. TOEKOMSTPLANNEN MET BETREKKING TOT DE BEKENDMAKING VAN DE BREDE INSTAP IN DE NETWERKEN RTJ

Regio of netwerk RTJ	Communicatiemateriaal en/of -actie	Doelgroep	Doelstelling	Inhoud	Proces van totstandkoming	Timing
<b>Regio Antwerpen</b>						
<b>NSG Kempen</b>	Uitwerken communicatieplan	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Leden van de netwerkstuurgroep (NSG)</li><li>▪ Toeleiders</li></ul>	Informereren	Nog uit te werken	Regioteam werkt plan uit en dit wordt goedgekeurd door NSG	Opmaak vanaf september 2008
<b>NSG Mechelen</b>	Uitwerken communicatieplan				Regioteam werkt plan uit en dit wordt goedgekeurd door NSG	Opmaak voorjaar 2009
<b>NSG Rupel</b>	Uitwerken communicatieplan					
<b>NSG Antwerpen</b>	Verder implementeren van het communicatieplan					Najaar 2008-voorjaar 2009
<b>Regio Antwerpen</b>	Verspreiden en inbrengen van communicatierichtlijnen in alle netwerken van de regio Antwerpen	Leden van de NSG in de regio Antwerpen		Tips hoe een netwerk kan werken aan bekendmaking naar toeleiders (beleid als praktijk)	Regioteam werkt richtlijnen uit die goedgekeurd worden door RSG	
<b>Regio Antwerpen</b>	A4 werkbladen 'schrijven en verspreiden van folders' en 'toeleiders betrekken'	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Netwerk A'pen</li><li>▪ Eventuele verbreding naar andere netwerken van de regio A'pen hangt af van de RSG.</li></ul>	Algemene kwaliteit van folders voor toeleiders en (potentiële) cliënten verbeteren	Concrete tips en manieren van aanpak voor het schrijven en verspreiden van folders en betrekken van toeleiders.	Een stafmedewerker van het regioteam maakt werkbladen. Goedkeuring op NSG Antwerpen	Najaar 2008-voorjaar 2009
<b>Regio Brussel</b>						
<b>NSG Brussel</b>	Communicatiemateriaal gebaseerd op het in de NSG Antwerpen				In september wordt een WG opgestart die deze actie verder uitwerkt	Najaar 2008



ontwikkelde materiaal						
Regio Limburg						
<b>Regio Limburg</b>	Flyers voor ouders	Ouders	Informeren	Contactgegevens van de organisaties op netwerkniveau	Principe-akkoord vanuit de 6 netwerken om te werken aan bekendmaking. WG plant de acties en NSG keurt goed.	Najaar 2008
<b>Regio Limburg</b>	Flyers voor minderjarigen	Minderjarigen	Informeren	Contactgegevens van de organisaties op netwerkniveau	Idem als hierboven	Najaar 2008
<b>Regio Limburg</b>	1 Affiche voor ouders voor gans de regio	Ouders	Informeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Algemene contactgegevens voor de regio</li> <li>▪ Vormgeving wellicht anders dan Antwerpse affiches</li> </ul>	Idem als hierboven	Najaar 2008
<b>Regio Limburg</b>	1 Affiche voor minderjarigen voor gans de regio	Minderjarigen	Informeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Algemene contactgegevens voor de regio</li> <li>▪ Vormgeving wellicht anders dan Antwerpse affiches</li> </ul>	Idem als hierboven	Najaar 2008
Regio Oost-Vlaanderen						
<b>NSG Waas-Dender</b>	Infomoment/Trefdag 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partners IJH</li> </ul>	Informeren Sensibiliseren	Info over aanbod, instap in de hulp en afstemming van diensten 'brede instap'	Werkgroep Toegang van het netwerk Jeugdhulp Waas & Dender met ondersteuning vanuit procesbegeleiding IJH	
<b>NSG Waas-Dender</b>	Infomoment/ Trefdag 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hulpverleners Jeugdhulp RTJ en NRTJ uit de regio</li> </ul>	Informeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Werken aan afstemming bij verwijzing van diensten brede instap naar andere netwerkdiensten</li> <li>▪ Zodra er instrumenten</li> </ul>		Vermoedelijk najaar 2009



# Integrale Jeugdhulp

				beschikbaar zijn hierover communiceren met alle partners.		
<b>NSG Waas-Dender</b>	Netwerk van diensten brede instap Waas & Dender zichtbaar maken in de sociale kaart	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toeleiders</li> <li>▪ Hulpverleners</li> </ul>	Informeren	Basisinformatie bestaan en bereikbaarheid van diensten brede instap	Werkgroep Toegang van het netwerk Jeugdhulp Waas & Dender met ondersteuning vanuit procesbegeleiding IJH	2009
<b>NSG Zuid-Oost-Vlaanderen</b>	Informatiemoment	Onderwijs (directies en leerkrachten in scholen)	Informeren	Oa aanbod brede instap	NSG RTJ	Najaar 2008 werd voorop gesteld, maar zal mogelijks uitgesteld worden
<b>Regio Vlaams-Brabant</b>						
<b>NSG Leuven, Noord- en Zuid-Hageland</b>	Brochure aanbod brede instap met fiche van adressen en plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ouders</li> <li>▪ Toeleiders</li> <li>▪ Minderjarigen</li> </ul>	Informeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adressen van de organisaties</li> <li>▪ Plan</li> <li>▪ Lay-out van Antwerpse brochure zal grotendeels gevolgd worden</li> </ul>	Idem als hierboven	Klaar tegen 4 november 2008
<b>NSG Leuven, Noord- en Zuid-Hageland</b>	Startdag 4 november	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toeleiders</li> <li>▪ Mensen uit de 3 netwerken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bekendmaking materiaal</li> <li>▪ Informeren</li> <li>▪ Sensibiliseren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Voorstelling van de organisaties brede instap</li> <li>▪ Workshops</li> </ul>	Regioteam werkt programma uit en doet de communicatie	4 november 2008
<b>NSG Leuven, Noord- en Zuid-Hageland</b>	Affiche en kaartjes voor ouders	Ouders	Informeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contactgegevens</li> <li>▪ Zelfde vormgeving als Antwerps materiaal</li> </ul>	Regioteam ism de NSG	Klaar tegen 4 november 2008
<b>NSG Leuven, Noord- en Zuid-Hageland</b>	Affiche en kaartjes voor minderjarigen	Minderjarigen	Informeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contactgegevens</li> <li>▪ Zelfde vormgeving als Antwerps materiaal</li> </ul>	Regioteam ism de NSG	Klaar tegen 4 november
<b>NSG Leuven, Noord- en Zuid-</b>	www.clbhulp.be	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toeleiders,</li> <li>▪ Ouders</li> </ul>	Informeren	Contactadressen van de CLB's in de	WG vanuit de 3 netwerken samengesteld	Najaar 2008



# Integrale Jeugdhulp

Hageland		▪ Minderjarigen		3 netwerken		
Regio West-Vlaanderen						
<b>NWSG Westhoek</b>	Onderzoeken mogelijkheid digitaal onthaarpunt (caw-clb) + gezamenlijke strategie van bekendmaking	cliënten	Informereren	Nog uit te werken	idee vanuit NWSG; verder uit te werken in overleppplatform rond leader (Europese middelen)	Nog niet bepaald

## 4. MARKANTE VASTSTELLINGEN

### 4.1 Met betrekking tot het concept van de brede instap

#### 4.1.1 *Gebrek aan duidelijke profilering van het aanbod en de organisatie van de brede instap bij netwerkpartners verhindert bekendmaking*

Verschillende netwerken merken op dat, vooraleer extern te communiceren over de brede instap, er intern duidelijkheid moet bestaan over **het brede instapaanbod** van de verschillende partners, de organisatie van de brede instap en de wijze van doorverwijzing.

#### 4.1.2 *Gebrek aan beleving (acceptatie) van het concept van de brede instap verhindert bekendmaking*

De brede instap is tot nu toe vooral een theoretisch concept dat nog niet als dusdanig wordt beleefd (geaccepteerd) in de organisaties en sectoren die deze organiseren. Omwille van het abstracte karakter van de brede instap identificeren organisaties en medewerkers er zich (nog) niet mee.

De moeilijkheid hierbij is dat netwerkpartners zich zullen moeten herprofilieren. Tot nu toe gebeurde de bekendmaking immers vooral vanuit individuele organisaties en sectoren, en niet over de sectoren heen of vanuit het netwerk. Ook al vereenzelvigen netwerkpartners zich momenteel nog niet met andere organisaties, toch zullen ze zich voortaan moeten profileren als deelgenoot van een netwerk. De netwerkpartners staan dus voor de uitdaging om hun kijk te wijzigen.

#### 4.1.3 *Toeleiders, partners uit de belendende sectoren, ouders en minderjarigen bevestigen de nood aan duidelijke en concrete informatie*

Deelnemers aan regionaal of netwerk georganiseerde communicatieacties rapporteren vaak dat er bij toeleiders, partners van de belendende sectoren, ouders en minderjarigen een grote behoefte leeft aan heldere en concrete informatie over het aanbod van de jeugdhulp in het algemeen, en de brede instap in het bijzonder. Ook consulenten van de Comités voor Bijzondere Jeugdzorg, die vaak geconfronteerd worden met foutieve aanmeldingen, zijn hierbij vragende partij. Tot slot melden cliëntvertegenwoordigers dat cliënten zowel nood hebben aan overkoepelende informatie die een regionaal overzicht geeft van het aanbod van de brede instap, als aan informatie over de werking van afzonderlijke diensten en organisaties.

#### 4.1.4 *Concrete acties bevorderen het opstarten van bekendmakingsacties*

Om vanuit het regioteam de netwerken te mogen en te kunnen sturen in het bekend maken van het aanbod van de brede instap, moet het team voldoende draagkracht krijgen en heeft het een mandaat nodig van de netwerkpartners. Het introduceren van concreet, tastbaar, meetbaar en degelijk (werk)materiaal en duidelijke informatie versoepelt het verkrijgen van dit draagvlak. Een voorstel van een communicatieplan met een duidelijke planning, concrete acties en timing is hiervan een illustratie. Dankzij dergelijke acties is bij een aantal netwerken de gedragenheid gegroeid om het aanbod van de brede instap intersectoraal bekend te maken.

#### 4.1.5 *Andere thema's binnen de jeugdhulp verhinderen het bekendmaken van het aanbod van de brede instap*

Bij andere netwerken ontbreekt alsnog de dynamiek om over te gaan tot het bekend maken van de brede instap. De motivatie hiervoor is drieledig.

- a. Sommige netwerken vrezen dat een brede bekendmaking van het aanbod van de brede instap tot twee ongewenste effecten zal leiden: **meer oneigenlijke vragen** (aanzuigeffect) en het verder **aangroeien van de wachttijden** (capaciteitsprobleem).
- b. Het bestaande aanbod aan brede instap weerhoudt sommige netwerken ervan om er een bekendheids campagne over te voeren. Voor sommige netwerken is het aanbod brede instap te groot om het op **een overzichtelijke en eenvoudige** manier bekend te maken aan de doelgroepen. Andere netwerken redeneren dat hun **ontoereikende aanbod** moet



uitgebreid worden vooraleer het bekend te maken. Ook minderjarigen geven aan dat men pas rechtstreeks naar hen moet communiceren indien men een laagdrempelige toegang tot het hulpaanbod kan garanderen.

- c. Sommige netwerken achten andere thema's meer prioritair dan de bekendmaking van de brede instap. Ze denken hierbij bijvoorbeeld aan **het bereiken van bepaalde doelgroepen** (kansarmen, allochtonen, personen met een handicap).

## 4.2 Met betrekking tot de communicatiemiddelen en –acties

### 4.2.1 *Er zijn veel communicatiemiddelen die informeren en eventueel sensibiliseren maar weinig die overtuigen en aanzetten tot gedragsverandering.*

Wanneer we kijken naar de beschikbare communicatiemiddelen, dan komen vooral affiches, brochures, kaartjes en fiches naar voor. Van deze communicatiemiddelen is geweten dat ze vooral bedoeld zijn om te informeren en dienen als ondersteuning bij communicatie-acties, zoals bijvoorbeeld bij een persoonlijk contact, start- of trefdagen en informatiemomenten.

Gedrukte media kunnen aandacht trekken en werken ondersteunend, maar zorgen er vaak niet voor dat mensen de stap naar hulpverlening zetten. Persoonlijk contact om een aanbod breed bekend te maken bij het doelpubliek, hen te sensibiliseren en te overtuigen om uiteindelijk de stap te doen zetten naar jeugdhulp indien nodig, werkt beter dan het verspreiden van brochures en affiches. Het organiseren van persoonlijk contact vraagt wel veel tijd en middelen!

### 4.2.2 *Er is veel communicatie naar en via toeleiders en partners maar weinig rechtstreekse verspreiding naar ouders, minderjarigen en andere doelgroepen.*

Binnen het bekend maken van het aanbod brede instap, onderscheiden we vier doelgroepen: minderjarigen, ouders, partners IJH en partners van belendende sectoren. Voor de verspreiding van de communicatiemiddelen naar ouders en minderjarigen toe, werkt men in de verschillende regio's en netwerken vooral samen met toeleiders, partners IJH en belendende sectoren. Deze verspreiden de communicatiemiddelen op hun beurt naar hun cliënten.

### 4.2.3 *Diversiteit in de communicatiemiddelen en -acties*

Voor de bekendmaking van de brede instap vertrekken verschillende regio's vanuit de communicatiemiddelen die in de regio Antwerpen ontwikkeld werden. Sommigen nemen hierbij de vormgeving integraal over, andere regio's geven er een regionale toets aan. Nog andere regio's ontwikkelen, los van het materiaal dat in Antwerpen tot stand kwam, zelf communicatiemiddelen.

Uit de verschillende communicatiemiddelen worden grote verschillen weerhouden, niet alleen qua inhoud maar ook qua vormgeving. Zo valt op dat de banner van Integrale Jeugdhulp er dan eens in het groot opstaat, dan in het klein, of soms zelfs afwezig is. Deze diversiteit leidt tot weinig eenvormigheid in de communicatie-initiatieven

### 4.2.4 *De meeste initiatieven en acties vertrekken vanuit het regioteam*

Het regioteam neemt vaak de coördinatie op zich en zoekt medewerking van de netwerken. Ze ontwikkelen communicatieplannen en -middelen die bijgestuurd en goedgekeurd worden door de netwerkstuurgroepen.

### 4.2.5 *Gebrek aan deskundigheid*

De complexiteit van de communicatieopdracht is van die aard dat de regioteams en netwerken niet over de vereiste expertise beschikken om op dit ogenblik een uitgebalanceerd communicatieplan op te stellen en uit te voeren.

### 4.2.6 *Tijdsdruk*

De regio's en netwerken geven aan dat degelijk en uitvoerig communiceren voldoende tijd en middelen vergt.



## 4.2.7 *(Te) krappe financiering*

De grootte van het budget bepaalt de orde van communicatie die gevoerd kan worden. Als het de bedoeling is om de brede instap rechtstreeks bekend te maken aan ouders en minderjarigen, dan is het budget te krap.



## 5. CONCLUSIES

### 5.1 Behoeftte aan een Vlaams operationeel communicatieplan

Vele regio's en netwerken ontwikkelden al een resem communicatiemiddelen en –acties, bij een aantal staan deze op til. Bij deze inventarisatie vallen een aantal zaken op.

- a. We stellen vast dat verschillende regio's en netwerken er vaak een verschillende visie omtrent de bekendmakingsopdracht en de uitvoering ervan op na houden.
- b. We merken dat voor veel regio's en netwerken het actueel gehanteerde communicatieplan niet voldoet. Ze hebben in hun bekendmakingsopdracht behoefte aan meer aansturing, ondersteuning en coördinatie.

Om de verwarrende versnippering in bekendmaking weg te werken en de regio's en netwerken voldoende houvast te bieden, dringt de ontwikkeling van een overkoepelend Vlaams communicatieplan zich op. Dergelijk helder uitgewerkt plan vertrekt best van de adviezen die ouders en minderjarigen zelf geven over bekendmaking en dient volgende elementen te omvatten:

- a. Meer verheldering van de visie en de doelstellingen van de bekendmakingsopdracht
- b. Afbakening van de doelgroepen waartoe de bekendmaking van het aanbod brede instap zich richt
- c. Toelichting van de resultaten die men beoogt te bereiken met het bekendmaken van het aanbod brede instap (SMART)
- d. Instrumenten (vooraf getest bij de doelgroep in kwestie) om feitelijk over te gaan tot het bekendmaken van het aanbod brede instap
- e. Een combinatie van acties die voorzieningen in netwerkverband uitvoeren en acties die rechtstreeks vanuit het Vlaamse niveau uitgevoerd worden

Door middel van een operationeel communicatieplan bestaande uit dergelijke uniforme handvatten kan meer coherentie en eenvormigheid gerealiseerd worden in de verschillende communicatiemiddelen en –acties.

### 5.2. Behoeftte aan professionele ondersteuning

Binnen het communicatieplan wensen we verschillende bruikbare communicatie-instrumenten op te nemen die:

- a. zijn afgestemd op de verschillende doelgroepen
- b. zijn toegespitst op de verschillende regio's en netwerken
- c. zich niet exclusief richten tot informatieoverdracht en sensibilisatie, maar waar mogelijk ook aanzetten tot overtuiging en gedragsverandering

Op dit ogenblik beschikken we binnen de bestaafing van IJH over te weinig deskundigheid om deze middelen en dit plan op te stellen en uit te werken.

### 5.3. Voorwaarden voor het bekend maken van de brede instap

Om het bekend maken van het aanbod van de brede instap succesvol waar te maken, dienen een viertal voorwaarden vervuld te worden.

- a. de brede instap zal moeten evolueren van een theoretisch concept naar een doorleefd en door de betrokken partners geaccepteerde en gedragen praktijk. Om dit te realiseren, zullen de belanghebbende sectoren betrokken worden bij het uittekenen van het overkoepelende communicatieplan. Dit opdat zij hun positie binnen de brede instap zouden aanvaarden en eigen maken.
- b. de betrokken sectoren en hun diensten zullen nog meer ondersteund moeten worden in het waarmaken van de brede instap, bijvoorbeeld door middel van vorming aan onthaalmedewerkers.
- c. bij het bekend maken van het aanbod van de brede instap zal de link met de opvoedingsondersteunende diensten meer moeten worden verduidelijkt.
- d. een voldoende beschikbaar aanbod brede instap en hulpverlening in de netwerken RTJ



## 6. BESLISSING MANAGEMENTCOMITÉ (03-11-08)

Het Managementcomité neemt kennis van de stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van de opdracht tot bekendmaking van de brede instap in de netwerken RTJ. Het Managementcomité erkent het belang van een goed communicatieplan maar formuleert daarbij een aantal bezorgdheden. Zo is het belangrijk om de inhoud van de communicatie helder te bepalen vooraleer tot de communicatie ervan over te gaan. Het MC vraagt dan ook aan het BOT en de regionale stafmedewerkers om duidelijker te formuleren wat precies gezamenlijk in de netwerken RTJ met betrekking tot de brede instap is dient gecommuniceerd te worden. Het vraagt ook om duidelijk de doelgroepen van de communicatie af te bakenen om daarna per doelgroep de meest geschikte instrumenten te kunnen bepalen. Het gemeenschappelijke en dus de gezamenlijkheid van deze opdracht voor de betrokken voorzieningen in de netwerken moet daardoor ook duidelijker worden.

Het Managementcomité vraagt aan het BOT om rekening houdende met de benoemde bezorgdheden een globaal maar toch voldoende gedetailleerd communicatieplan op te maken. Ze verzoekt het BOT om eerste de kerninhoud van wat er moet gecommuniceerd worden te bepalen. Ze vraagt tevens om daarbij de betrokken sectorale administraties te raadplegen. Pas daarna stelt het Managementcomité voor om communicatiedeskundigen te raadplegen met betrekking tot de meer concrete uitwerking van de reeds opgemaakte doelstelling. Het Managementcomité raadt in dit verband aan om daarbij beroep te doen op deskundigen binnen de faculteiten communicatie/wetenschappen van universiteiten of hoge scholen. Ook vraagt het Managementcomité om bij de opmaak en de uitvoering van het plan maximaal naar afstemming en gelijkvormigheid tussen de netwerken RTJ te streven. Het Managementcomité vraagt ook om deze beslissing samen met de conclusies van het praktijkrapport aan de verschillende regio's mede te delen.