

Hoofdstuk 5 Werkmap : “Crisisjeugdhulp”

5.1	Visie	3
5.1.1	De situering van de crisisjeugdhulp.....	3
5.1.2	Visie op het begrip crisis.....	3
5.1.3	Visie op hulpverlening in crisissituaties.....	4
5.1.4	Visie op het organiseren van crisisjeugdhulp	6
5.1.5	Visie op het implementeren van crisisjeugdhulp	7
5.2	Regelgeving	7
5.2.1	Het decreet betreffende de integrale jeugdhulp (B.S.11.X.2004):.....	7
5.2.2	Het BVR van 9 december 2005.....	9
5.2.3	Afspraken en spelregels voor voorzieningen en agentschappen.....	11
5.2.3.1	De ministeriële omzendbrieven (2005-2006) (8).	11
5.2.3.2	Het convenant: ‘gericht kiezen voor het samen opnemen van verantwoordelijkheid’ (2007-2009)	13
5.2.3.3	De richtlijn van het Managementcomité (2010)	14
5.3	De organisatie van het netwerk crisisjeugdhulp	14
5.3.1	Opbouw van een netwerk crisisjeugdhulp	14
5.3.2	Netwerk als methode	15
5.3.3	Netwerk als structuur	15
5.3.4	Het samenwerkingsprotocol	16
5.3.5	De ondersteuning van het netwerk.....	16
5.4	Het realiseren van het hulpprogramma	17
5.4.1	Nadruk op de collectieve verantwoordelijkheid.	19
5.4.2	De kwaliteitseisen van het hulpprogramma crisis	19
5.4.3	Centraal permanent crisismeldpunt.....	20
5.4.3.1	Definitie	20
5.4.3.2	De opdrachten van het meldpunt	20
5.4.3.3	Organiseren van telefonische permanentie en het uitvoeren van telefonische vraagverheldering:	20
5.4.3.4	Het geven van consult	21
5.4.3.5	Het verzorgen van een interne dispatching, met daarin een naadloze samenwerking tussen de meldpunten en de diensten die interventie aanbieden	22
5.4.3.6	De regiefunctie van het meldpunt op casusniveau	23
5.4.3.7	Bekendmaking	24
5.4.3.8	Kwaliteitseisen crisismeldpunt	24
5.4.4	Ambulante en/of mobiele crisisinterventie	25

5.4.4.1	Definitie	25
5.4.4.2	Algemene doelstellingen	25
5.4.4.3	Inhoudelijke werking	25
5.4.5	Ambulante en/of mobiele crisisbegeleiding	26
5.4.5.1	Definitie	26
5.4.5.2	Algemene doelstellingen	26
5.4.5.3	Inhoudelijke werking	26
5.4.6	Crisisopvang.....	27
5.4.6.1	Definitie	27
5.4.6.2	Algemene doelstelling	27
5.4.6.3	De combineerbaarheid van crisisopvang met andere (crisis-)hulpvormen (ad hoc-begeleiding of -begeleiding).....	28
5.4.7	Ondersteunend aanbod van het hulpprogramma crisis	30
5.5	De andere opdrachten van het netwerk	30
5.5.1	Sensibilisering en communicatie	30
5.5.2	Intersectorale afstemming binnen de crisis hulp en positionering van de crisis hulp in het geheel van de jeugdhulp	31
5.5.3	Samenwerkingskader voor alle aanmelders	33
5.5.3.1	Algemene uitgangspunten	33
5.5.3.2	Afspraken over de aanmeldingsfase	34
5.5.3.3	Afspraken over de informatieoverdracht en het beroepsgeheim	35
5.5.4	Samenwerkingskader voor belangrijke groepen van aanmelders	36
5.5.4.1	Wederzijdse verwachtingen over competentiedeling en overleg	36
5.5.4.2	Specifieke afspraken per groep van aanmelders	36
5.5.5	Afspraken over omgaan met maatschappelijke noodzaak	38
5.5.5.1	Omgaan met verontrusting in de crisisjeugdhulp	38
5.5.5.2	Veiligheid inbouwen.....	39
5.5.5.3	Samenwerken met gemandateerde diensten in de jeugdhulp.....	39
5.5.5.4	Afspraken met politie en/of parket.....	40
5.6	De permanente monitoring en flexibilisering van de samenstelling van het hulpprogramma	41
5.7	Rapportage	43
5.7.1	Regionale rapportage	43
5.7.2	Vlaamse rapportage	43
5.8	Verklarende woordenlijst	44

5.1 Visie

5.1.1 De situering van de crisisjeugdhulp

De 8ste aanbeveling uit de maatschappelijke beleidsnota 'Bijzondere Jeugdzorg' is voor de organisatie van crisisjeugdhulp relevant. Het parlement spreekt daarin zijn voorkeur uit om crisishulpverlening voor minderjarigen uit te bouwen buiten de bijzondere jeugdzorg.

Om plaatsingen in de Bijzondere Jeugdzorg (BJB) te verminderen, zo stelt deze nota, is er een ruimer beleid noodzakelijk dat voorkomt dat mensen in de marginaliteit worden gedwongen. Dit ruimer beleid dient initiatieven te ontwikkelen die complementair aan de BJB, de ondersteuning van gezinnen tot doel hebben. Uitgangspunten hierbij zijn onder meer een hulpverlening op maat, gedragen door een gezinsgerichte aanpak en een emanciperende houding van de hulpverlener. Verder ook een communicatie tussen ouders, jongeren en de hulpverlener(s) die wordt gestuurd in de richting van meer dialoog. Hierbij heeft vrijwillig aanvaarde en onderhandelde hulpverlening de voorkeur op gedwongen hulpverlening. Bij gelijkblijvend effect moet ambulante/mobiele hulpverlening overwogen worden voor residentiële hulp.

In 2000/2001 is in de schoot van het opstartende project Integrale Jeugdhulp ook een ad hoc werkgroep Crisisjeugdhulp opgericht die met deze uitgangspunten aan de slag is gegaan. Het is deze groep van mensen (medewerkers IJH, sectoradministraties en werkveld) die een visie en een methodiek rond crisishulpverlening heeft uitgewerkt. In september 2004 heeft deze groep een nota met eindadviezen voorgelegd aan de Centrale Commissie. De eindadviezen van deze werkgroep zijn gebaseerd op de ervaringen van 2 experimentele projecten Crisisjeugdhulp in de Vlaamse pilootregio's in de tussenliggende periode.

De verslaggeving en de adviezen van deze werkgroep zijn de bron voor het uitschrijven van het visieluik in deze werkmap.

Een integrale visie op crisishulp is een gelaagde visie, waarbij iedere laag voortbouwt op de voorafgaande laag. We onderscheiden in deze tekst vier lagen, die we systematisch uitwerken. Vooreerst een visie op het begrip crisis (wat verstaan we onder 'crisis'? Wat beschouwen wij als een crisis?), vervolgens een visie op hulpverlening in crisissituaties (welk antwoord geeft hulpverlening? wat voor hulp?), verder ook een visie op het organiseren van crisishulp (hoe deze hulp realiseren? Volgens welk organisatieprincipe?) en tot slot een visie op het implementatieproces (hoe dit implementeren in het werkveld?).

5.1.2 Visie op het begrip crisis

'Crisis' is een woord waar een veelheid van betekenissen elkaar kruisen. Het geven van betekenis aan wat een crisis is, loopt samen met de subjectieve beleving van de crisis zelf. Wat de ene mens als een crisis beleeft, is daarom geen crisis voor een andere. Dit is te merken wanneer aan verschillende mensen wordt gevraagd een eigen definitie van 'crisis' te maken.

Existentieel gesteld verwijst crisis naar een kritiek moment van instabiliteit in een systeem (individu/gezin/context/samenleving/...). Het is het moment in het hier en nu waarop de samenhang in een systeem onderbroken wordt. De evidente oorzakelijkheid, de gewone gang van zaken in het dagelijkse leven wordt doorbroken: 'Ik zie het niet meer zitten', 'ik zie de samenhang niet meer', 'wat overkomt mij, ons', ... Zo'n verstarend moment gaat onvermijdelijk gepaard met onrust en angst, want iets wat beschermend werkt, wordt onderuit gehaald.

En toch: waar de ziekte is, is ook de gezondheid, waar de oude samenhang verloren geraakt, worden nieuwe, andere verhoudingen mogelijk, waar evidenties wegvallen, is ook verandering en groei mogelijk.

Een moment van crisis is m.a.w. ook een kantelmoment naar (systemische) groei, vgl. Frank Pittman (1994) "een crisis is de staat waarin een systeem verkeert op het ogenblik dat een verandering onvermijdelijk is".

In de destructieve dimensie van de crisis schuilen ook krachten en kansen: we gaan ervan uit dat een crisissituatie doorgaans ook kansen inhoudt. Mensen kunnen makkelijker dingen overwegen, zaken worden toegankelijker omdat de beleving van de crisis de noodzaak aan veranderen duidelijk kan maken: 'Zo kan het niet langer, hier moet nu iets gebeuren'. Crisishulp wil hierop inspelen.

Dat 'hier en nu' wijst op de acuutheid van een nood die om een onmiddellijke reactie, ingreep, antwoord, hulp vraagt. In zijn operationele vertaling wordt het begrip 'crisis' afgebakend tot een acute nood: " 't kan niet wachten, er moet NU gehandeld worden ..." Deze visie op crisis is in art. 15 van het decreet betreffende de Integrale Jeugdhulp opgenomen als "een onmiddellijke en aangepaste interventie in geval van een crisis". Ook het begrip crisis wordt in hetzelfde artikel gedefinieerd: "een acuut beleefde noodsituatie die niet vooraf kan worden ingeschat en waarin onmiddellijk hulp moet worden geboden". Maar wat voor hulp? Welke handelingen?

5.1.3 Visie op hulpverlening in crisissituaties

Een crisis vraagt dus om een snelle hulpverlenende tussenkomst: "Er moet iets gebeuren", "ik kan het nu niet meer aan ...". Maar wat is dan de aard van de hulpverlenende tussenkomst?

Een crisissituatie gaat altijd over een situatie van mensen-in-crisis. Dit veronderstelt dus een bepaalde omgang met deze mensen én met de eigen subjectieve ervaring, zowel als cliënt, maar ook als hulpverlener, geconfronteerd met de crisissituatie. Omdat we ervan uitgaan dat een crisiservaring een kantelmoment naar verandering (systemische groei) inhoudt, willen we deze kijk op crisis integreren in de manier waarop hulpverleners omgaan met de crisis in het cliëntensysteem. Crisishulp wil dus inspelen op de noodzaak, aanwezig in de beleving van de crisis, aan verandering. Deze visie is niet enkel van toepassing op de crisishulpprogramma's, zoals verderop uitgewerkt, maar ook op de (bestaande) crisishulp in de brede zin. Ook deze crisishulp, die los van het meldpunt kan werken en een eigen instroom behoudt, kan volgens deze visie aan de slag gaan met crisissituaties. In dat opzicht betekent subsidiariteit dat elke aanbieder van crisishulp geacht wordt zijn rol te blijven spelen (zie in dit verband bijvoorbeeld de eigen instroom van de 'reguliere' crisiswerking van de CKG's).

Daarom staat ambulante werken met het hele systeem centraal, waarbij het toewerken naar vrijwillige acceptatie van de geboden hulp primordiaal is. De kans tot veranderen wordt benut vanuit deze vrijwilligheid: het dient de vrijwillige keuze te zijn van het gezamenlijke cliëntsysteem (ouders én minderjarigen) om verandering na te streven.

Algemeen gesteld wil crisisjeugdhulp een eerste aanbod bieden zonder een restgroep te creëren. Het bieden van een 'eerste hulp' bij de crisis (in de zin van 'omgang') is het meest substantiële deel van het werk. De subjectieve ervaring van 'hier moet iets gebeuren' kan door iedereen ingebracht worden. In die zin is een crisiservaring niet enkel een cliëntaangelegenheid. Ook mensen extern aan het cliëntsysteem kunnen deze ervaring inbrengen. Maar crisis hulpverlening moet deze ervaring steeds valoriseren (cfr. visie op organisatie van de crisis hulp).

De belangrijkste doelstelling van crisis hulp is dus omgaan met de crisis, met cliënten-in-crisis, een manier van omgaan met mensen die hen ondersteunt om zelf met hun crisissituatie om te gaan. Vandaar dat crisis hulp (en de dynamische wijze waarop deze is georganiseerd) aan deze mensen een perspectief aanbiedt van daadwerkelijke hulpactiviteit IN de crisissituatie, waarbij de eerste, acute nood wordt gelengd.

Dit betekent dat ambulante/mobiel werken vooropstaat. Crisisjeugdhulp werkt bij voorkeur daar waar de crisis zich voordoet, omdat net daar de kans ligt om een gezinssysteem in beweging te krijgen. Deze crisisjeugdhulp wil het systeem versterken door het verder te helpen rond de crisis i.p.v. het systeem te verzwakken door iemand eruit te halen. Het primaire doel is om ter plaatse de stressfactoren die aanleiding geven tot de crisis, omlaag te brengen. Dit moet de leefbaarheid in het gezin opnieuw mogelijk maken of verhogen, zodat gezinsleden terug voor zichzelf keuzes kunnen maken. Vandaar dat het weghalen van een of meerdere leden van het gezinssysteem eerder de uitzondering (als bv. de veiligheid van de minderjarige niet kan worden gegarandeerd) is dan de regel. Een residentieel aanbod kan bij de ambulante hulpverlening betrokken worden, maar mag slechts zeer uitzonderlijk op zich, los van het ambulante werken (crisisinterventie en/of – begeleiding), aangeboden worden.

Deze visie op hulp verlenen houdt ook in dat een gezin na de crisisjeugdhulp zelf de keuze maakt of het de primaire hulpverlening na de crisisinterventie wil afronden dan wel verkiest om de hulpverlening verder te zetten of reguliere hulp op te starten.

In de omgang staat de beleving van het cliëntsysteem centraal. Methodisch vertaalt dit zich naar een basishouding gedragen door empowerment en participatie:

Empowerment is een proces waarbij individuen (of groepen) meer invloed krijgen op gebeurtenissen en situaties die belangrijk voor hen zijn. Het legt de nadruk op krachten in plaats van tekortkomingen, op het zelfregulerend vermogen van een gezinssysteem. Empowerment stelt mensen in staat zichzelf te helpen door het geven van ruimte en het scheppen van voorwaarden.

Participatie is de deelname aan processen die een invloed hebben op iemands levensdomeinen en op de gemeenschap waarin iemand leeft (verschillende 'speelruimtes'). Bij deze processen gaat de

aandacht uit naar de diversiteit aan betekenisverlening en wordt de reflexiviteit hierover gestimuleerd. Het doel van participatie is het vergroten van de handelingsruimte (emancipatie).¹

Hulpverleners vertrouwd maken met deze manier van werken vergt veel tijd en energie. De eerste en meest gehoorde reactie van professionals op een crisissituatie is immers een vraag naar residentiële opvang. Deze reactie stoelt op de aanname dat opvang het beste antwoord is in quasi iedere crisissituatie. De crisisjeugdhulp die Integrale Jeugdhulp vooropstelt, wil echter een verschuiving tot stand brengen in dit denken van hulpverleners in de omgang met minderjarigen-in-crisis. Vandaar dat de kijk van IJH op het begrip crisis en de crisishulpverlening doorwerkt in de wijze waarop we deze crisisjeugdhulp willen organiseren. Naast een participatieve basishouding zijn ook de andere werkingsprincipes uit het decreet van toepassing.

5.1.4 Visie op het organiseren van crisisjeugdhulp

Hoe de visie op crisisjeugdhulp operationaliseren? Integrale Jeugdhulp hanteert netwerkvorming als motor om te komen tot een meer vraaggestuurde hulpverlening. Ook voor het realiseren van snelle crisisjeugdhulp wordt dit organisatie-principe gevolgd. Zo proberen we in tijden van dichtslibben van allerlei hulpaanbod toch hulp te garanderen voor kinderen en jongeren in crisis. Het intersectorale crisisnetwerk neemt gezamenlijk deze verantwoordelijkheid op, het verenigt expertise en zorgt voor een voldoende aantal plaatsen in het hulpprogramma.

De intersectorale crisisnetwerken, brengen al het crisisjeugdhulpaanbod uit een bepaalde (deel)regio samen in een hulpprogramma.

Een dergelijk hulpprogramma bestaat uit vier onderdelen: meldpunt – interventie – begeleiding – opvang. Deze onderdelen (modules), worden verderop uitgebreid beschreven. Hier willen we even het belang naar voren brengen van een centraal permanent meldpunt voor professionals. Zo'n meldpunt dient immers te worden uitgebouwd rond een team van hulpverleners dat een eerste neutrale toetsing doet van de aangemelde crisis. In tweede instantie krijgt de aanmelder ondersteuning om zelf aan de slag te blijven of te gaan met/in de crisissituatie, waarbij het netwerk van de cliënt wordt aangesproken om een actieve rol op te nemen in het construeren van een uitweg. Dit proces kan in derde instantie ondersteund worden door andere onderdelen van het hulpprogramma, zoals crisisinterventie. De 'onthechte' positie van het meldpunt is een concrete vertaling van de visie om een kanteling te bewerkstelligen in het denken van hulp- en dienstverleners over crisissituaties (van een uitsluitend residentiële naar een meer ambulante en vooral mobiele benadering).

De positionering van de meldpunten is essentieel om de doelstellingen van de crisisjeugdhulp waar te maken. Een toegankelijke positionering ("vooraan op het continuüm van jeugdhulp") en een goed uitgebouwde consultfunctie leiden ertoe dat aanmelders bij een crisissituatie snel de stap kunnen zetten naar de meldpunten. Het uitbouwen van de consultfunctie vereist het ontwikkelen van een vraagverheldering met 'open vizier' en een ontvankelijke dialoog met de aanmelder.

¹ Bron: Osbj-tekst 'Wat is participatie en wat betekent het voor de bijzondere jeugdzorg?', www.osbj.be.

5.1.5 Visie op het implementeren van crisisjeugdhulp

Hoe dienen deze organisatieprincipes, die een vertaling zijn van een integrale visie op crisis en crisisjeugdhulp, in de regio's te worden geïmplementeerd? Welke procedurestappen zijn nodig om het beste resultaat te krijgen? Dit gedeelte wordt verderop exhaustief uitgewerkt.

Hier willen we enkel beklemtonen dat de procedurestappen bijdragen tot de wijziging van het dominante denken over crisis en het aanpakken van crisissituaties. Het uiteindelijke resultaat dient immers te zijn dat de oorspronkelijke crisissituatie kan leiden tot groei.

Om het hulpprogramma CJ mét de omslag in het denken -om eerst mobiel en/of ambulante werken- uit te voeren hadden deelnemende voorzieningen ondersteuning nodig, zeker bij de opbouw. Hiervoor trokken de sectorale administraties bijkomende middelen uit en gaven aan voorzieningen ruimere verantwoordelijkheden. Art. 16 en 48 van het decreet IJH maakten de inpassing in de sectorale regelgeving mogelijk. De regioteams IJH staan in voor een actieve ondersteuning bij de uitbouw en het operationeel houden van het netwerk en het hulpprogramma.

5.2 Regelgeving

De uitgangspunten van deze 'empowerende' visie zijn ingebed in een overkoepelende Vlaamse wetgeving.

5.2.1 Het decreet betreffende de integrale jeugdhulp (B.S.11.X.2004)²:

HOOFDSTUK V Onderscheid tussen rechtstreeks toegankelijke en niet rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening

Artikel 10

Jeugdhulpverlening met een grote impact op de leefsituatie van de personen tot wie zij zich richt, wordt selectief ingezet. Daartoe worden de modules jeugdhulpverlening van de jeugdhulpaanbieders, met uitzondering van de modules crisisjeugdhulpverlening die deel uitmaken van het netwerk crisisjeugdhulpverlening, bedoeld in artikel 13, opgedeeld in rechtstreeks toegankelijke en niet-rechtstreeks toegankelijke modules.

De jeugdhulpaanbieders kunnen niet-rechtstreeks toegankelijke modules enkel uitvoeren, wanneer een toewijzingsbeslissing als bedoeld in artikel 23, 6°, tot die jeugdhulpverlening heeft beslist.

² In de loop van 2010 werd de implementatie en uitvoering van dit kaderdecreet geëvalueerd door het Instituut voor de Overheid van de KU Leuven.

HOOFDSTUK VI De netwerken van rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening en van crisisjeugdhulpverlening

AFDELING 2 Het netwerk crisisjeugdhulpverlening

Artikel 15

Crisisjeugdhulpverlening bestaat in een onmiddellijke en aangepaste interventie in geval van een crisis.

Een crisis is een acuut beleefde noodsituatie die niet vooraf kan worden ingeschat en waarin onmiddellijk hulp moet worden geboden.

Artikel 16

Alle jeugdhulpaanbieders die in een bepaald werkgebied modules crisisjeugdhulpverlening aanbieden, werken samen in een netwerk. Die samenwerking wordt vastgelegd in een samenwerkingsprotocol, waarvan de Vlaamse Regering de nadere regels bepaalt en dat door elk van die jeugdhulpaanbieders wordt ondertekend.

Andere personen en voorzieningen die crisisjeugdhulpverlening aanbieden, kunnen toetreden tot het netwerk, bedoeld in het vorige lid.

De samenwerking in een netwerk crisisjeugdhulpverlening heeft tot doel permanente crisisjeugdhulpverlening te organiseren.

De regionale stuurgroep bepaalt, in overleg met de betrokken jeugdhulpaanbieders, het werkgebied van een netwerk crisisjeugdhulpverlening, overeenkomstig de bepalingen van het zorgregiodecreet.

De Vlaamse Regering bepaalt de nadere regels met betrekking tot de organisatie, de taken en de werking van het netwerk en met betrekking tot de toegang tot het netwerk.

HOOFDSTUK XII Wijzigings-, overgangs- en slotbepalingen

Artikel 51

Zolang jeugdhulpaanbieders hun jeugdhulpverlening niet in rechtstreeks en niet-rechtstreeks toegankelijke modules hebben opgedeeld overeenkomstig artikel 10, wordt als niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening beschouwd:

1° jeugdhulpverlening, aangeboden door jeugdhulpaanbieders die vallen onder de toepassing van de decreten inzake bijzondere jeugdbijstand, gecoördineerd op 4 april 1990;

2° jeugdhulpverlening, aangeboden door jeugdhulpaanbieders die vallen onder de toepassing van het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Door andere jeugdhulpaanbieders aangeboden jeugdhulpverlening, met uitzondering van crisisjeugdhulpverlening, wordt als rechtstreeks toegankelijk beschouwd.

De Vlaamse Regering kan de jeugdhulpaanbieders, bedoeld in het eerste lid, toestaan om hun jeugdhulpverlening geheel of gedeeltelijk als rechtstreeks toegankelijk ter beschikking te stellen.

5.2.2 Het BVR van 9 december 2005

Het 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 (B.S.23.II.2006)

Hoofdstuk IV. De netwerken rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening en crisisjeugdhulpverlening

Afdeling II. Opdrachten van het netwerk crisisjeugdhulpverlening

Artikel 16.

Het netwerk CJ heeft tot doel om, binnen de beschikbare sectorale budgetten, crisisjeugdhulpverlening te garanderen aan alle minderjarigen in een crisissituatie binnen zijn werkgebied en om te voorkomen dat aan die minderjarigen meer ingrijpende jeugdhulpverlening moet worden aangeboden.

Daartoe vervult het netwerk CJ de volgende opdrachten:

1° het realiseert, maximaal gebruikmakend van het beschikbare aanbod in het netwerk, een hulpprogramma dat bestaat uit:

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

2° het sensibiliseert personen en voorzieningen die beroepshalve of vanuit een vrijwillig engagement in contact komen met hulpvragen die verband houden met de opvoeding of de ontwikkeling van minderjarigen en het informeert hen over de toegang tot het netwerk;

3° het draagt actief bij tot het intersectoraal afstemmen van de crisisjeugdhulpverlening binnen het netwerk en tot het positioneren van de crisisjeugdhulpverlening binnen het geheel van de jeugdhulpverlening en het ontwikkelt hulpprogramma's waar nodig;

4° het maakt duidelijke afspraken over de wijze waarop men omgaat met situaties waarin jeugdhulp maatschappelijk noodzakelijk wordt geacht.

Aan het hulpprogramma wordt een permanent systeem van registratie en evaluatie gekoppeld. Als in een regio meer dan één netwerk CJ wordt georganiseerd, waakt de regionale stuurgroep over een maximale afstemming en coördinatie tussen die netwerken;

Artikel 16bis [ingevoegd bij B.VI.Reg. 10.VII.2008(B.S.27.X.2008), art.1.]

Met behoud van de toepassing van de sectorale subsidieregels die op hen van toepassing zijn en binnen de beschikbare sectorale budgetten, wordt aan de jeugdhulpvoorzieningen van de netwerken crisisjeugdhulpverlening binnen het hulpprogramma, vermeld in artikel 16, tweede lid, 1°, een vergoeding toegekend van:

1° 50 euro voor een ambulante of mobiele crisisinterventie;

2° 100 euro voor een ambulante of mobiele crisisbegeleiding;

3° 100 euro voor een crisisopvang

De vergoeding wordt toegekend onder de volgende voorwaarden:

1° de crisisinterventie; -begeleiding of -opvang wordt gepresteerd na een melding via het centraal permanent crisismeldpunt en is volledig opgenomen in het registratiesysteem, vermeld in artikel 16, derde lid;

2° de crisisinterventie, -begeleiding of -opvang beantwoordt aan de kwaliteitsvoorwaarden, opgenomen in het decreet betreffende de integrale jeugdhulp en het decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp; 3° voor de crisisinterventie, -begeleiding of -opvang wordt aan de cliënt geen bijdrage gevraagd.

De vergoeding geldt voor de totaliteit van de crisisinterventie, begeleiding of -opvang door een jeugdhulpvoorziening als gevolg van eenzelfde melding. Als eenzelfde melding aanleiding geeft tot een combinatie van crisisinterventie, -begeleiding en/of -opvang door dezelfde jeugdhulpvoorziening, worden de overeenstemmende vergoedingen gecumuleerd.

De vergoeding wordt niet toegekend voor de crisisinterventie, begeleiding of -opvang gepresteerd door diensten Crisishulp aan Huis³, erkend en gesubsidieerd wordt door het Agentschap Jongerenwelzijn.

Artikel 17

Als een jeugdhulpaanbieder, op verzoek van een regionale stuurgroep en na goedkeuring door het Managementcomité, een beperkte capaciteit vrijhoudt in het raam van de opdracht van het netwerk CJ, vermeld in artikel 16, tweede lid, 1°, wordt die capaciteit geacht volzet te zijn voor de toepassing van de sectorale regelgeving met betrekking tot erkenning en subsidiëring van die jeugdhulpaanbieder.

³ Zie het BVR van 16 januari 2009 tot wijziging van het BVR van 13 juli 1994 inzake de erkenningsvoorwaarden en de subsidievormen voor de voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand. Het BVR van 16 januari 2009 voegt CaH als reguliere erkenningscategorie toe.

Afdeling III. Organisatie van de netwerken rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening en crisisjeugdhulpverlening

Artikel 18

Bij elk netwerk RTJ of CJ wordt een netwerkstuurgroep opgericht waarin minstens alle jeugdhulpvoorzieningen van het netwerk vertegenwoordigd zijn. De voorwaarden hiervoor worden geformuleerd in het samenwerkingsprotocol, vermeld in artikel 19.

De netwerkstuurgroep organiseert het netwerk zo dat het netwerk de opdrachten, bepaald in het decreet Integrale Jeugdhulp en in dit hoofdstuk, op een dynamische, regiospecifieke en flexibele manier kan vervullen.

Artikel 19

De samenwerkingsprotocollen, vermeld in artikel 13 en 16 van het decreet Integrale Jeugdhulp, bevatten minstens:

1° de structuur en de leden van het netwerk;

2° de actieplannen, die op de verschillende opdrachten van het netwerk, zoals bepaald in het decreet Integrale Jeugdhulp en in dit hoofdstuk, betrekking hebben en waarin de werkingsprincipes, vermeld in artikel 7 van het decreet Integrale Jeugdhulp duidelijk tot uiting komen;

3° de wijze waarop intersectoraal praktijkoverleg georganiseerd wordt om concreet uitvoering te geven aan die actieplannen;

4° de wijze waarop die actieplannen geëvalueerd worden;

5° de termijn waarvoor het samenwerkingsprotocol geldt en de wijze waarop wijzigingen in het samenwerkingsprotocol worden aangebracht.

De netwerkstuurgroep bezorgt het samenwerkingsprotocol aan de regionale stuurgroep. De regionale stuurgroep keurt het protocol goed zodra het niet strijdig is met het regioplan. Na de goedkeuring door de regionale stuurgroep ondertekenen de leden van het netwerk het protocol.

5.2.3 Afspraken en spelregels voor voorzieningen en agentschappen

Om deze opdracht te kunnen waarmaken werden spelregels ontwikkeld voor de voorzieningen en voor de sectorale administraties. We vinden ze terug in ministeriële omzendbrieven, een convenant tussen de leidend ambtenaren en een besluit van de Vlaamse regering.

5.2.3.1 De ministeriële omzendbrieven (2005-2006) (8).

‘Bij het realiseren van het hulpprogramma moet maximaal gebruik gemaakt worden van het beschikbare aanbod in het netwerk. Essentieel en prioritair is dat bij de implementatie van de

netwerken crisisjeugdhulp nagegaan wordt hoe het bestaande jeugdhulpaanbod maximaal kan worden ingezet in het intersectorale programma.' (principe van subsidiariteit).

Het is dan ook noodzakelijk te weten welk sectoraal jeugdhulpaanbod kan bijdragen tot het realiseren van het hulpprogramma. Het is immers zaak in een netwerk gericht die voorzieningen aan te spreken van wie het reguliere aanbod aansluit bij de opdracht van het hulpprogramma. .

Hierbij is het positioneringschema richtinggevend. In dit positioneringschema schuift elke sectorale administratie die mogelijke werkvormen naar voor die een bijdrage zouden kunnen leveren aan het hulpprogramma. Ook andere voorzieningen kunnen zich, wanneer zij daartoe mogelijkheden zien, in het netwerk flexibel opstellen wanneer dat een meerwaarde heeft voor het hulpprogramma. Elke sector en bijgevolg elke voorziening wordt opgeroepen om zich maximaal te engageren in het crisisnetwerk.

Het positioneringschema maakt een onderscheid tussen dragend en ondersteunend aanbod. Het 'dragende aanbod' draagt reëel bij tot het actief uitvoeren van het hulpprogramma. Het 'ondersteunend aanbod' geeft consult en advies t.a.v. het hulpprogramma.

Aan de voorzieningen uit het positioneringschema wordt gevraagd om hun aanbod in het hulpprogramma te kwantificeren (bepalen aantal plaatsen of begeleidingen) en aan te geven of dit aanbod al dan niet verzekerd kan worden. Een 'verzekerd aanbod' kan steeds geactiveerd worden door het meldpunt. Voorzieningen kunnen hiervoor in overtal gaan of een beroep doen op artikel 17 van het BVR over de modulering en de netwerken.⁴

Dit artikel voorziet dat een jeugdhulpaanbieder op verzoek van een regionale stuurgroep en na goedkeuring door het managementcomité, een beperkte capaciteit kan vrijhouden voor het hulpprogramma. De capaciteit wordt dan geacht volzet te zijn voor de toepassing van de sectorale erkenning en subsidie regelgeving. Het exclusief vrijmaken van hulpverleningscapaciteit is noodzakelijk om de nodige buffercapaciteit in een netwerk regio te realiseren.

Voorzieningen kunnen om hun aanbod ook als 'mogelijk aanbod' definiëren. Dit betekent dat zij bereid zijn mee te werken aan het hulpprogramma maar onder specifieke voorwaarden, bijvoorbeeld enkel wanneer er een plaats vrij is. Deze voorzieningen houden geen plaatsen open exclusief voor het hulpprogramma.

Het hulpprogramma werkt niet met contra-indicaties in functie van doelgroepen. Daarom wordt aan de partners in het hulpprogramma gevraagd om voor het beperkte aanbod dat ze inzetten hun specifieke, sectorale doelgroepdefinities los te laten. Crisis hulp moet ingezet kunnen worden los van probleemkenmerken, al kunnen de factoren geslacht en leeftijd wel een rol spelen bij het omschrijven van het aanbod crisisjeugdhulp.

⁴ Artikel 17 uit het 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 (B.S.23.II.2006)

Naast het positioneringschema voorzien de omzendbrieven ook beperkte, bijkomende middelen voor CAW's en CKG's voor de uitbouw van de meldpunten. Ook wordt een structurele inzet van de werkvormen Crisishulp aan huis en de OOC's in de hulpprogramma's voorzien.

Crisishulp aan Huis (AJW) is een belangrijke partner in de netwerken crisisjeugdhulpverlening. Elke dienst is actief in een regio waar één of meerdere netwerken operationeel zijn. De diensten Crisishulp aan Huis moeten zich, regionaal, engageren in de netwerken crisisjeugdhulp. Dit engagement betekent dat ze met deze netwerken afspraken maken over hun inzet in het netwerk op het vlak van interventie en/of begeleiding. De inzet met betrekking tot interventie bestaat maximum uit het equivalent van 1/6 van het aantal begeleidingen op jaarbasis. De gemaakte afspraken worden geformaliseerd. Deze inzet kan verschillend zijn naargelang de regionale noden.

De OOC's worden vanuit hun decretale opdracht betreffende 'onthaal' beschouwd als natuurlijke en deskundige partners in de netwerken crisisjeugdhulp⁵. Zij schrijven zich in voor de mobiele/ambulante crisisbegeleiding en de crisisopvang. Ook hun inzet spreken ze af in de netwerken.

5.2.3.2 Het convenant: 'gericht kiezen voor het samen opnemen van verantwoordelijkheid' (2007-2009)

Dit convenant verdubbelt de middelen voor de uitbouw van de meldpunten bij de CAW's en de CKG's. Ook de beschikbaarheid van Crisishulp aan huis neemt toe conform het uitbreidingsscenario van het Globaal Plan.

Het convenant bepaalt ook een minimale inzet als 'verzekerd aanbod' in de hulpprogramma's door de agentschappen Kind en Gezin, Jongerenwelzijn en Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Dit wordt later door het Managementcomité gekwantificeerd in een verdeelsleutel, respectievelijk 20% voor Kind en Gezin en elk 40% voor de beide andere agentschappen.

Het 'ondersteunend aanbod' van CLB's en CGG's wordt duidelijker omschreven. Dit wordt nadien verder geconcretiseerd in bilateraal overleg tussen het beleidsondersteuningsteam IJH en beide sectoren.

Het besluit van de Vlaamse regering⁶ voorbereid met toekenning van een forfaitaire vergoeding voor diensten die interventie, begeleiding en opvang opnemen in de hulpprogramma's. Voor een interventie wordt 50€ betaald, voor een begeleiding of een opvang 100€ aan de dienst die deze dienst heeft geleverd.

Omdat crisisjeugdhulp toegankelijk zou moeten zijn, wordt deze hulp kosteloos voor de cliënt. Tenslotte voorziet het convenant in een vormingsprogramma voor die diensten die zich inzetten voor het meldpunt of voor interventie. De sectorale administraties verbinden er zich toe om, waar mogelijk, faciliterend op te treden. Dat betekent dat zowel individuele voorzieningen als regionale netwerken organisatorische en regelgevende belemmeringen voor een engagement in het hulpprogramma

⁵Omzendbrief d.d. 12 februari 2007 inzake de inzet van de Onthaal-, Oriëntatie- en Observatiecentra in de netwerken crisisjeugdhulpverlening

⁶ Art. 16 bis BVR 10 juli 2008

kunnen signaleren. De betrokken administraties zullen dan, uiteraard zoveel als mogelijk kaderend binnen of aansluitend bij de sectorale regelgeving, een oplossingsgerichte dialoog opstarten.⁷

Het managementcomité zal periodiek evalueren hoe de verschillende sectoren en werkvormen zich verhouden tot het hulpprogramma en, indien aangewezen, besluiten tot gerichte acties om een sterkere inbreng van voorzieningen, rekening houdend met ondermeer hun bezettingsgraad, te ondersteunen.⁸ Het managementcomité zal eveneens, indien noodzakelijk, besluiten tot bijkomende acties om de levensvatbaarheid van de hulpprogramma's te verzekeren.⁹

5.2.3.3 De richtlijn van het Managementcomité (2010)¹⁰

In navolging van de praktijkrapportage van 2008 werden begin 2010 bijkomende middelen (de zogenaamde 'derde schijf') toegekend aan de organisaties met een meldpuntfunctie, dit met het oog op een kwalitatieve uitbouw, bekendmaking en de continuering van de werking. De toekenning van de middelen werd door de minister verbonden aan een aantal criteria, die vervolgens door het Managementcomité geconcretiseerd worden in de richtlijnen:

- de opdrachten meldpuntpermanentie en interventie sterker aan elkaar koppelen
- het meldpunt laten instaan voor de hulpcoördinatie tijdens de duur van de crisishulp en afspraken laten maken over wie de taak opneemt na de crisishulp
- het maken van concrete werkafspraken tussen het meldpunt met de belangrijkste aanmelders
- het toewerken naar eenvormigheid in het beantwoorden van crisissituaties
- het instaan voor de volledige registratie in het registratiesysteem
- een actieve rol opnemen in de continue bekendmaking van de hulpprogramma's crisis

Aan de netwerkstuurgroepen werd de vraag gesteld om voor de uitbreiding van de meldpunten, in de periode 2010-2011, een bindend plan van aanpak voor de beschreven werkpunten op te maken. Deze plannen werden goedgekeurd door Regionale Stuurgroepen en vervolgens door de voorzitter van het Managementcomité.

5.3 De organisatie van het netwerk crisisjeugdhulp

5.3.1 Opbouw van een netwerk crisisjeugdhulp

We lezen in het decreet Integrale Jeugdhulp een duidelijke opdracht om samen te werken in een netwerk. Alle voorzieningen in een regio die crisishulp aanbieden werken samen in een netwerk. Dit

⁷ Deze verbintenis vinden we voor het eerst terug in de Krachtlijnen voor de verdere uitbouw van het hulpprogramma crisisjeugdhulp. In de convenant wordt vervolgens aan deze verbintenis duidelijk sectorale engagementen gekoppeld.

⁸ Krachtlijnen voor de verdere uitbouw van het hulpprogramma crisisjeugdhulp

⁹ Convenant 2007-2009 'gericht kiezen voor het samen opnemen van verantwoordelijkheid'

¹⁰ De intersectorale richtlijn van het Managementcomité inzake de voorwaarden tot toekenning van bijkomende middelen aan de meldpunten binnen de netwerken crisisjeugdhulp.

zijn vooreerst alle voorzieningen uit sectoren die gevat zijn door het decreet Integrale Jeugdhulp. Maar ook andere voorzieningen die crisishulp aanbieden kunnen lid worden van het netwerk. We denken dan bijvoorbeeld aan de kinderpsychiatrie, MPI's van het Gemeenschapsonderwijs, OCMW's, enz. Ook belangrijke aanmelders zoals de CLB's, het jeugdparket en anderen kunnen lid worden van een crisisnetwerk.

Naast de uitbouw van regionale crisisnetwerken is de inbedding van deze netwerken in een groter geheel van samenwerking in de jeugdhulp minstens even fundamenteel.

Samenwerking kan immers niet alleen een regionale zorg blijven. De ad hoc werkgroep crisishulp¹¹ adviseert om op basis van regionale impulsen ook op Vlaams niveau te komen tot samenwerkingsovereenkomsten. Ook de Memorie van Toelichting bij Art. 16 van het decreet geeft aan dat de opdracht tot samenwerken in het kader van crisishulp zal ingeschreven worden in de betreffende regelgeving van de sectoren. Artikel 47 uit het decreet maakt deze aanpassing mogelijk. In de Memorie van toelichting bij dit artikel staat dat voor elke bepaling in dit decreet moet worden nagegaan wat de gevolgen zijn voor de erkenning- en subsidiëringmechanismen van de sectoren.

Eventuele aanpassing van de sectorale normen tengevolge van die bepaling moeten doorgevoerd worden ten laatste drie jaar na de inwerkingtreding ervan.

5.3.2 Netwerk als methode

Samenwerking is echter geen doel op zich. Samenwerking is een middel om onze opdracht, namelijk het organiseren van permanente crisishulp in Vlaanderen mogelijk te maken. Netwerkvorming is de motor om te komen tot een meer vraaggestuurde crisishulp. Netwerkvorming is per definitie een dynamisch proces. Het is de opdracht van Integrale Jeugdhulp om voortdurend te zoeken hoe we het aanbod zo vraaggericht mogelijk kunnen inzetten, over grenzen van voorzieningen en sectoren heen. Toegepast op crisishulp betekent dit een voortdurend zoeken naar voldoende variatie tussen ambulante, mobiele en residentiële crisishulp en vooral naar flexibele combinatiemogelijkheden, rekening houdend met de noden van de cliënt. De overlegfora die we in functie van onze opdracht daarvoor ontwikkelen hebben dan ook steeds deze focus. We maken een onderscheid tussen het netwerk crisishulp als geheel van aanbod voor de cliënt en het netwerk als organisatievorm.

5.3.3 Netwerk als structuur

Elk netwerk organiseert zich als een lerend systeem. Elk netwerk bouwt rekening houdend met regionale noden zijn noodzakelijke overlegstructuren verder uit. Het netwerkniveau is de centrale kern. Daarom is er nood aan een sturend orgaan van het netwerk. Dit is de netwerkstuurgroep crisis. Deze netwerkstuurgroep wordt gemandateerd door de regionale stuurgroep.

De netwerkstuurgroep organiseert overlegmomenten met de betrokken partners en geeft zo richting aan de opdrachten van het netwerk crisisjeugdhulp. De netwerkstuurgroep onderneemt acties op verschillende niveaus: ze stimuleert de communicatie tussen voorzieningen, maakt samenwerkingsverbanden tussen de partners en volgt die op.

De netwerkstuurgroep krijgt daarvoor systematische en permanente feedback vanuit casusniveau (praktijkoverleg) over de mate waarin de doelstellingen in de praktijk gehaald worden.

¹¹ Eindadviezen ad hoc werkgroep crisishulp: eindadviesnota Centrale Commissie september 2004, advies 6

De rol van de meldpunten heeft binnen de context van het netwerk aan belang ingewonnen, dit door hun regierol op casusniveau en de opdrachten bij de uitbreidingen van de middelen.

De netwerkstuurgroep heeft ook een opdracht op conceptueel niveau. De inhoudelijke invullingen van de opdrachten worden opgevolgd en bijgestuurd. Er worden verbanden gelegd met andere pijlers van de jeugdhulp. Via rapportage worden signalen geformuleerd naar het Vlaamse beleid.

5.3.4 Het samenwerkingsprotocol

De samenwerking wordt vastgelegd in een protocol. Partners benoemen hierin op concreet niveau hun engagementen in de samenwerking en bekrachtigen dit met hun handtekening.

De inhoud van het samenwerkingsprotocol wordt uitgewerkt door de betrokken partners maar bevat minstens de elementen opgesomd in artikel 19 over de organisatie van de netwerken: structuur, actieplannen, vorm van praktijkoverleg....

De ad hoc werkgroep Crisishulp¹² adviseert om ook de volgende rubrieken in het samenwerkingsprotocol uit te werken: de doelstellingen en uitgangspunten van het crisisnetwerk, het wettelijke kader, termijnen, procedures en afspraken m.b.t. samenwerking, procedure van mogelijkheid tot wijzigingen van deze afspraken in de loop van het samenwerkingsprotocol en de taken van de procesbegeleiding.

De partners bepalen zelf wanneer het samenwerkingsprotocol wordt geëvalueerd en op welke manier ze het zullen bijsturen. Het samenwerkingsprotocol wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de netwerkstuurgroep crisis.

5.3.5 De ondersteuning van het netwerk

De netwerkstuurgroep wordt ondersteund door een procesbegeleider. De procesbegeleiding wordt opgenomen door het regioteam Integrale Jeugdhulp. De procesbegeleiding is verantwoordelijk om de netwerkvorming als permanent proces te ondersteunen en vorm te geven. Het regioteam Integrale Jeugdhulp krijgt hiervoor een mandaat van de partners in het netwerk.

Kerntaken van procesbegeleiding zijn¹³:

- Informatie en feedback uit praktijkervaring verzamelen en laten circuleren tussen de verschillende partners in het netwerk en tussen de verschillende niveaus van het netwerk
- Inventariseren van behoeften aan en ondersteuning bieden bij de organisatie van supervisie en intervisie
- Inventariseren van de bestaande crismethodieken en ondersteuning bieden bij de organisatie van vorming m.b.t. de crismethodieken
- De communicatie in het netwerk bevorderen
- De in het samenwerkingsprotocol gemaakte afspraken opvolgen
- Netwerkafbakening
- De samenwerking in een netwerk crisisjeugdhulp wordt duidelijk verbonden aan een afgebakend werkingsgebied. De regionale stuurgroep bakent het werkgebied af.

¹² Eindadviezen ad hoc werkgroep Crisishulp: eindadviesnota Centrale Commissie september 2004, advies 12

¹³ Idem, advies 9

Het behoren tot een bepaald werkgebied is de verbindende factor voor de organisaties die in betreffende regio crishulp aanbieden en voor de organisaties die aanmelden bij het meldpunt van hun eigen regio. In een operationeel crisisnetwerk kan de regioafbakening verschillend zijn volgens verschillende opdrachten en werkvormen: permanentie, ambulante of mobiele vraagverheldering, crisisinterventie, crisisbegeleiding, crisisopvang. De grootte van de regio is afgestemd op het aantal crisisvragen en het beschikbare crisisaanbod.

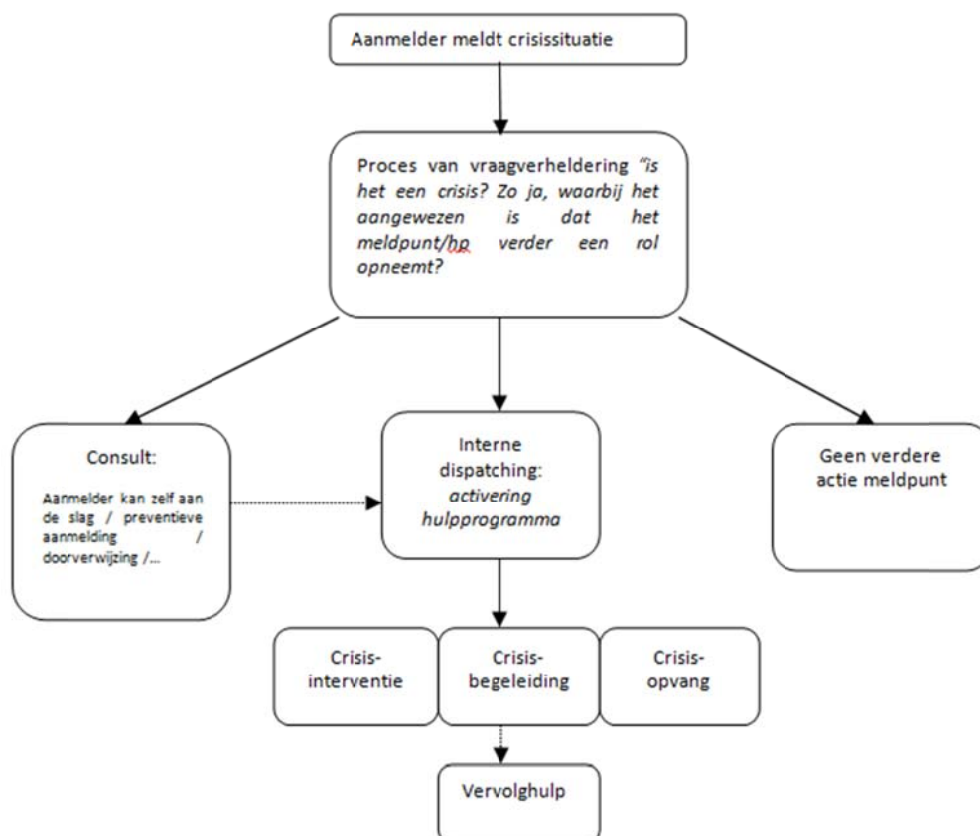
5.4 Het realiseren van het hulpprogramma

We werken de belangrijkste opdracht van het netwerk crishulp, zoals omschreven in Artikel 16 van het BVR van 09.12.2005, inhoudelijk verder uit: het realiseren van het hulpprogramma. Integrale Jeugdhulp biedt bij het uitwerken van deze opdracht een intersectoraal kader, waarbij de sectoren worden aangesproken om hun verantwoordelijkheid in de crisisjeugdhulp maximaal op te nemen.

Het hulpprogramma crisis is de eigenlijke ruggengraat van het netwerk crisisjeugdhulp. Het bestaat uit het gecoördineerd uitbouwen en inzetten van de volgende vier opdrachten: centraal permanent crisismeldpunt, ambulante en/of mobiele crisisinterventie, ambulante en/of mobiele crisisbegeleiding en crisisopvang. Elk van deze vier opdrachten heeft een eigen finaliteit en eigen kenmerken, gericht op het vinden van een adequaat antwoord op de aangemelde situaties. Drie algemene doelstellingen lopen als een rode draad doorheen de werking van het hulpprogramma.

- Voorkomen dat minderjarigen in crisissituaties te snel in een te ingrijpende context of een gerechtelijk circuit terechtkomen.
- De crisissituatie benutten om een veranderingsproces in het gezinssysteem op gang te brengen
- Zorgen voor een competentieverhoging van hulpverleners en andere betrokkenen voor crishulp.

Onderstaand schema geeft stapsgewijs het globale verloop van een aanmelding weer, waarbij de centrale rol van het meldpunt zichtbaar wordt.



Een aanmelding bij het hulpprogramma crisisjeugdhulp doet de verantwoordelijkheid van hulpverleners om zelf actie te ondernemen in crisissituaties niet afnemen. Elke hulpverlener heeft de taak om bij confrontatie met een crisis eerst zelf naar oplossingen te zoeken in het reguliere hulpverleningscircuit. Het meldpunt zal bij een aanmelding steeds de eigen mogelijkheden van de aanmelder bevragen en maximaal benutten. Ook het geven van een consult is een stap in het toepassen van het subsidiariteitsbeginsel. Pas wanneer deze mogelijkheden niet benut kunnen worden of onvoldoende resultaat hebben, kan het meldpunt een interne dispatching doen.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen het volledige netwerk crisisjeugdhulp enerzijds en het hulpprogramma anderzijds. Het hulpprogramma is subsidiair t.a.v. de reguliere hulpverlening en t.a.v. andere crisisjeugdhulpverleningscircuits. Niet alle crisisjeugdhulp moet dus via het hulpprogramma verlopen.

Het hulpprogramma is het centrale, ondersteunende element in het netwerk voor professionelen (hulp- en dienstverleners) die met een crisis worden geconfronteerd.

Het dient als een buffer voor die crisissen die niet in het reguliere circuit kunnen worden opgevangen. Het hulpprogramma is een dynamisch gegeven. Op termijn kan het hulpprogramma een groter of een minder groot deel van het in het netwerk aanwezige aanbod aan crisisjeugdhulp omvatten.

De hulpprogramma's hanteren samenwerkingsafspraken over: Het systeem van toeleiding, de onafhankelijke positie van het centraal permanent crisismeldpunt, de duur van de hulp en de combinatiemogelijkheden (zie ook verderop in de tekst: positionering van de crisisjeugdhulp).

Het hulpprogramma kan enkel geactiveerd worden via het meldpunt. Het overige (reguliere) crisishulpaanbod in het netwerk behoudt zijn eigen instroom, dit conform het principe van de subsidiariteit.

5.4.1 Nadruk op de collectieve verantwoordelijkheid.¹⁴

Het realiseren van een hulpprogramma steunt op een aantal pijlers. Een belangrijk uitgangspunt blijft het opnemen van een collectieve verantwoordelijkheid vanuit het bestaande aanbod van alle sectoren. Collectieve verantwoordelijkheid staat voor het maximaal inzetten en bundelen van de aanwezige krachten in de regio. Een vlotte doorstroming van crisishulpvragen binnen het hulpprogramma is dus eveneens zeer belangrijk.

De 'stevigheid' van het hulpprogramma is afhankelijk van de inzet van diensten in de netwerkregio. Voor elk van de vier opdrachten is een minimale inzet noodzakelijk.

Het vrijmaken van de vereiste minimale capaciteit voor de verschillende deelaspecten van het hulpprogramma is dan ook de collectieve uitdaging en verantwoordelijkheid van de bij het netwerk betrokken voorzieningen.

De inventaris van alle mogelijke partners is dus het vertrekpunt van het regiospecifieke netwerkoverleg. Het is de bedoeling deze operatie breed in te vullen en eveneens rekening te houden met een relevant aanbod bij andere partners die niet gevat zijn door het decreet Integrale Jeugdhulp (vb. drughulpverlening, psychiatrische hulp...).

5.4.2 De kwaliteitseisen van het hulpprogramma crisis

Bij de verschillende opdrachten van een hulpprogramma maken we telkens een onderscheid tussen twee niveaus:

- de definitie, de algemene doelstellingen en de inhoudelijke werking werden telkens op Vlaams niveau bepaald. De agentschappen hebben de werkvormen aangeduid die voor hun sector aangewezen zijn om bepaalde opdrachten op te nemen in het hulpprogramma (zie positioneringschema). In de netwerken vertrekt men van deze uitgangspunten;
- de methodische vertaling van de vier opdrachten vinden we terug in een draaiboek (in bijlage 5) dat uitgewerkt werd door stafmedewerkers IJH. Dit draaiboek is een ondersteuning voor de crisismedewerkers in het hulpprogramma. Het geeft gedetailleerd weer hoe er stapsgewijs gewerkt wordt.

¹⁴ Onderstaande informatie is een bundeling van richtlijnen/spelregels die in de loop van het parcours zijn ontwikkeld door de Vlaamse Overheid. We vermelden ze hier op een rij. Intersectorale richtlijn met betrekking tot de dossiervorming in het kader van het hulpprogramma crisisjeugdhulp (21-12-2005) + Krachtlijnen voor de verdere uitbouw van het hulpprogramma crisisjeugdhulp (oktober 2006) + convenant voor de realisatie van intersectorale samenwerking in het kader van de Integrale Jeugdhulp 2007-2009 + Brief van de minister aan de beleidsmedewerkers IJH en de richtlijnen van het Managementcomité inzake de voorwaarden tot toekenning van bijkomende middelen aan de meldpunten binnen de netwerken crisisjeugdhulp (22-02-2010). Dit is een illustratie van de dynamische ontwikkeling van de hulpprogramma's crisis en het voortdurend circulair proces tussen werkveld en overheid. Het is duidelijk dat dit proces nog niet gefinaliseerd is.

5.4.3 Centraal permanent crisismeldpunt

5.4.3.1 Definitie

Een centraal permanent crisismeldpunt is een telefonisch meldpunt dat 24u/24, 7 dagen/7 bereikbaar is voor aanmelders voor crisissituaties waarbij minderjarigen betrokken zijn.

5.4.3.2 De opdrachten van het meldpunt

Een meldpunt is het kloppende hart van het hulpprogramma. De taken van een meldpunt zijn toegespitst op het vervullen van volgende opdrachten¹⁵:

- 1) Het organiseren van een telefonische permanentie en het uitvoeren van telefonische vraagverheldering
- 2) het geven van consult
- 3) het verzorgen van een interne dispatching, met daarbij een naadloze samenwerking tussen de meldpunten en de diensten die interventie aanbieden
- 4) het opnemen van een regiefunctie op casusniveau
- 5) bijdragen aan de bekendmaking van de hulpprogramma's

5.4.3.3 Organiseren van telefonische permanentie en het uitvoeren van telefonische vraagverheldering:

De meldpunten garanderen dat zij permanent bereikbaar zijn voor aanmeldingen van crisissituaties door professionele en vrijwillige hulp- en dienstverleners. Bij de aanmeldingen wordt een telefonische vraagverheldering uitgevoerd, waarbij elke aanmelding wordt getoetst aan de definitie van crisis, de vrijwilligheid, het subsidiariteitsbeginsel, het oplossingsperspectief en de conformiteit aan de regionale en Vlaamse afspraken. Het meldpunt checkt ook af bij de aanmelder welke andere hulpverleningspistes al lopende zijn of opgezet worden. Deze vraagverheldering is geen exacte wetenschap. Voortdurende vorming en coaching van meldpuntmedewerkers en afstemming in teamverband zijn noodzakelijk om dit (moeilijke) proces kwaliteitsvol te kunnen uitvoeren.

Het meldpunt garandeert dat binnen de 24 uren na de aanmelding een kwaliteitsvol antwoord komt op de vraag van de aanmelder (dit wordt verderop in de tekst uitgewerkt):

- minimaal via telefonisch contact tussen de aanmelder en de meldpunten
- en/of door het geven van consult (waarbij ook anonieme situaties kunnen worden besproken, alsook situaties waarbij er geen vrijwilligheid is);
- en/of door het inzetten van een ambulante of mobiele crisisinterventie
- en/of door het inzetten van een crisisbegeleiding
- en/of door het inzetten van een crisisopvang

De doelgroep van de meldpunten bestaat uit dienstverleners en hulpverleners die in contact komen met minderjarigen en/of context in crisis. Elke crisissituatie kan in principe enkel aan het centraal permanent crisismeldpunt aangemeld worden via een professionele (of vrijwillige) aanmelder.

¹⁵ Deze opdrachten zijn ondermeer terug te vinden in de richtlijnen van het Managementcomité (februari 2010).

Als een cliënt zich rechtstreeks aanmeldt, moet wel de gepaste actie ondernomen¹⁶ worden en wordt dit eveneens geregistreerd. In de communicatie over de werking van het netwerk dient men wel blijvend het principe van de 'professionele' toegang te benadrukken. Met een heel aantal aanmelders of organisaties van aanmelders worden afspraken gemaakt die de procedure van aanmelding en eventuele opvolging stroomlijnen.

Een proces van vraagverheldering en het bieden van een antwoord aan de aanmelder bestaat uit 1 tot 5 telefoongesprekken, met een intensiteit van 1/2uur tot 4uur.

Voor een verdere praktische vertaling van het werk van het meldpunt in de praktijk verwijzen we naar het draaiboek (zie bijlage 5).

Het registreren van de aanmelding en het aanmaken van een cliëntdossier: Elke aanmelding wordt zo volledig mogelijk geregistreerd in het registratieprogramma, met voldoende aandacht voor de uitkomst van de vraagverheldering en de verdere hulpverlening (conform de regierol van het meldpunt). Het registratiesysteem is geen opvolgsysteem van cliënten. Afzonderlijke dossiervorming gebeurt steeds overeenkomstig de bepalingen van het DRP, conform de sectorale regelgeving en de afspraken die gemaakt zijn op niveau van de voorziening.

Na de vraagverheldering beslist het meldpunt, in overleg met de aanmelder en andere betekenisvolle actoren, over het verdere verloop van de aanmelding. Het meldpunt formuleert daartoe een concreet voorstel (geen verdere actie van het hulpprogramma, aanbieden van consult, interne dispatching).

5.4.3.4 Het geven van consult

Omschrijving: bij consult wordt er samen met de aanmelder bekeken wat mogelijke oplossingen zijn voor de crisissituatie, zodat de aanmelder weer wat ruimte krijgt om zelf verder met de situatie aan de slag te kunnen. Deze functie is erg belangrijk in de uitbouw van de meldpunten naar een bereikbare en kwaliteitsvolle hulpverlening voor aanmelders. Conform het subsidiariteitsprincipe moet bij elke aanmelding de mogelijkheid en wenselijkheid van een consult worden afgetoetst. Wat zijn de voorwaarden om te kunnen spreken over een kwalitatief consult en de organisatorische vereisten voor de meldpunten?

- meldpunten profileren zich expliciet als gever van consult en zijn dus ook aanspreekbaar vanuit dat perspectief
- het meldpunt gaat om met alle soorten crisissituaties, ook deze waarbij er geen sprake is van vrijwilligheid of anonieme aanmeldingen,...
- er is een goede en praktische kennis van de sociale kaart
- er moet sprake zijn van een crisissituatie, minstens in hoofde van de aanmelder
- consult wordt (minimaal) voorafgegaan door een telefonische vraagverheldering en het aftoetsen van de mogelijkheden van de aanmelder en de context van de cliënt
- de gegeven adviezen zijn vrijblijvend voor de aanmelder

¹⁶ Bij deze aanmeldingen kan de cliënt bijvoorbeeld verwezen worden naar een persoon die de rol van aanmelder op zich kan nemen of naar hulp buiten het hulpprogramma.

- concreet is het doel: de aanmelder beschikt over meer kennis en daarmee over meer en/of een betere basis voor zijn keuzes om verder zelf aan de slag te kunnen
- tijdens en na het proces van de vraagverheldering informeert het meldpunt expliciet de aanmelder over wat een consult inhoudt en wat het doel ervan is, m.a.w. het geven van een consult wordt geëxpliciteerd naar de aanmelder toe
- tijdens het telefonische contact is er voldoende aandacht voor de afronding van het consult. Indien aangewezen is er een hercontactname door het meldpunt om na te gaan hoe de aanmelder en de cliënt het consult hebben ervaren.
- het meldpunt blijft ter beschikking van de aanmelder tijdens de crisissituatie, dit betekent dat de aanmelder steeds opnieuw kan contact opnemen met het meldpunt

De preventieve aanmelding

Een bijzondere mogelijkheid, verwant aan de consultfunctie, is de preventieve aanmelding. Bij deze aanmeldingen is er nog geen sprake van een acute crisissituatie, maar wel van een moeilijke situatie die tot een acute crisis kan leiden. Het meldpunt biedt vooreerst een consult aan en laat de opening om het telefoonnummer van het meldpunt aan een cliëntensysteem te geven. Zo ontstaat –uitzonderlijk- de mogelijkheid dat de cliënt rechtstreeks contact opneemt met het meldpunt op voorwaarde dat de aanmelder op dat moment onbeschikbaar is. Een preventieve aanmelding betekent niet dat er een ‘bed wordt gereserveerd’, dit zou immers een belemmering zijn voor de werking van de hulpprogramma’s. Ook doet de preventieve aanmelding geen afbreuk aan het geldende uitgangspunt om cliënten niet rechtstreeks te laten aanmelden. De preventieve aanmelding kan dan ook slechts in de hierboven beschreven situatie worden toegepast en is geen stap in een evolutie naar rechtstreekse aanmelding door cliënten.

Bijvoorbeeld: een school en een CLB beslissen in onderling overleg om een preventieve aanmelding te doen van een situatie die tijdens het weekend kan escaleren, wanneer school noch aanmelder bereikbaar zijn. In overleg met het meldpunt wordt beslist om het telefoonnummer van het meldpunt aan het cliëntensysteem te geven. Het meldpunt en de aanmelder maken afspraken over de opvolging van de cliënt. Het is de keuze van de netwerken om al dan niet een systeem van preventieve aanmeldingen in het hulpprogramma uit te werken, toch wordt de uitwerking van een dergelijk systeem aanbevolen omdat dit in bepaalde situaties een versterking van het subsidiariteitsprincipe kan bewerkstelligen.

5.4.3.5 Het verzorgen van een interne dispatching, met daarin een naadloze samenwerking tussen de meldpunten en de diensten die interventie aanbieden

Na de vraagverheldering beslist het meldpunt, in samenspraak met de aanmelder, over het verdere verloop van de aanmelding. Het meldpunt formuleert daartoe een concreet voorstel. Naast het geven van consult (of nadat het consult werd gegeven) is er de mogelijkheid om een interne dispatching te doen.

Bij een interne dispatching beslist het meldpunt welke hulp door welke partners uit het hulpprogramma wordt aangeboden. Het meldpunt bewaakt de uitvoering van de praktische zaken,

zoals afgesproken met de aanmelder (zie ook verderop in dit hoofdstuk bij de samenwerkingsafspraken). Het meldpunt coördineert de hulp die door het hulpprogramma aangeboden wordt in een crisissituatie (na een interne dispatching). De casus wordt actief opgevolgd alsook het volledige traject met bijzondere aandacht voor de stappen die allemaal gezet worden. Het meldpunt wordt door de partners van het hulpprogramma op de hoogte gehouden van belangrijke inhoudelijke kantelmomenten in de afwikkeling van de crisis. Op die manier ontstaat een intensief overleg tussen meldpunt en ingeschakelde diensten/voorzieningen.

Het meldpunt coördineert de communicatie in het hulpprogramma. Dit betekent dat het meldpunt actief contact houdt met de aanmelder en de betrokken partners in het hulpprogramma.

Essentieel is dat er een naadloze samenwerking gerealiseerd wordt tussen de meldpunten en de diensten die crisisinterventie aanbieden. De kracht van de hulpprogramma's ligt immers in een snelle en (aan)gepaste reactie op de aangemelde crisis. Het meldpunt heeft het mandaat om te beslissen tot een interventie, bijvoorbeeld voor verdere vraagverheldering, bemiddeling of stressreductie... Belangrijk is dat alle betrokken diensten zich daartoe organiseren op de meest efficiënte en effectieve manier.

5.4.3.6 De regiefunctie van het meldpunt op casusniveau

Doorheen de praktijk is gebleken dat het meldpunt een belangrijke spil vormt in de realisatie van de crisis hulp voor een cliëntsysteem. Het meldpunt heeft daarin een regiefunctie: de coördinatie en opvolging van de hulp die wordt aangeboden in het hulpprogramma, ook na de interne dispatching. Door de omschrijving van de regiefunctie is het de bedoeling om de meldpunten te versterken in hun rol van kloppende hart van de crisisjeugdhulp. De diversiteit en de complexiteit van de taken maken dat een duidelijk omschreven regiefunctie (op casusniveau) meer dan noodzakelijk is¹⁷. Deze regiefunctie begint bij de aanmelding (instroom) en gaat verder bij het geven van consult of bij een interne dispatching (doorstroom), zoals eerder beschreven: vraagverheldering, beoordeling van de situatie, geven van consult, interne dispatching,... Zo zal de regierol een vorm van hulpcoördinatie inhouden tijdens de duur van de crisis hulp: uitwisselen van informatie, opvolgen van gemaakte afspraken tussen de partners,... Een derde niveau vinden we bij de afronding van de crisis hulp (uitstroom). De rol van het meldpunt tijdens de in- en doorstroom zijn beschreven onder de punten 5.4.3.3 tot 5.4.3.5. Hier gaan we dieper in op het derde niveau, de uitstroom.

Het meldpunt coördineert daarbij de afronding van de hulp in het hulpprogramma. Het meldpunt kan gevraagd worden om adviezen te geven bij de afronding van de crisis hulp en bij het zoeken naar vervolghulp. Het meldpunt gaat ook na welke vervolghulp (eventueel) geadviseerd werd aan de cliënt en welke afspraken hierover gemaakt zijn. Het meldpunt coördineert de communicatie van de afronding in het hulpprogramma. Dit betekent dat het meldpunt actief contact neemt met de aanmelder en de betrokken partners in het hulpprogramma. Het meldpunt sluit het dossier af¹⁸. De meldpunten staan daarbij in voor het vervolledigen van de aanmeldingsregistratie, ook van de controle op de registratie door de voorzieningen in het hulpprogramma naar wie werd doorverwezen, binnen een aanvaardbare termijn. Hiervoor nemen de meldpunten contact op met de voorzieningen en dringen zij desgevallend aan op een volledige registratie. Daarbij wordt bijzondere

¹⁷ De aanzet voor een verdere omschrijving van de regierol werd gegeven in de richtlijnen van het MC naar aanleiding van de derde uitbreiding van de meldpunten (februari 2010).

¹⁸ Wat betreft dossieropmaak volgen de meldpunten de bestaande sectorale richtlijnen op, alsook de afspraken die op niveau van de voorziening worden gemaakt.

aandacht gevraagd voor de inzet en de registratie van de vervolghulp. Ook de beslissing over het uitzonderlijk verlengen van een opvang of begeleiding is onderdeel van de regiefunctie.

In de uitvoering van de drie componenten van deze regiefunctie is het belangrijk dat het meldpunt een uitdrukkelijk mandaat krijgt van de partners van het netwerk. Dit mandaat, de positionering van het meldpunt en de taakinvulling moet duidelijk en helder gecommuniceerd worden naar aanmelders, voorzieningen in het hulpprogramma en de netwerkpartners. De meer geconcretiseerde invulling van de regiefunctie wordt uitgewerkt binnen het netwerk. De regiefunctie van het meldpunt ontslaat de andere hulpverleners niet van hun eigen verantwoordelijkheid om de crisishulp af te stemmen op de crisisvraag. Goede afspraken maken tussen de verschillende betrokken partners behoort tot de kernopdrachten van elke voorziening die een engagement doet in het hulpprogramma.

5.4.3.7 Bekendmaking

De bekendmaking van de hulpprogramma's is een continue opdracht van de crisisnetwerken. Dit betreft de actoren die behoren tot het veld van brede jeugdhulpverlening, maar ook andere aanmelders moeten geïnformeerd worden: ziekenhuizen, OCMW's, huisartsen, het jeugdwerk,... De meldpunten nemen een actieve rol op in deze bekendmaking.

5.4.3.8 Kwaliteitseisen crisismeldpunt

Bovenstaande opdrachten, en vooral het ontvangen van de meldingen en het uitvoeren van de vraagverheldering in een crisissituatie, zijn complex van aard. Ook de beslissing of de andere pijlers van het hulpprogramma crisis al of niet worden geactiveerd is vaak geen eenvoudige opdracht. Het meldpunt bewaakt ook dat er geen oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van het hulpprogramma. De verwachtingen t.a.v. (de medewerkers van) het meldpunt zijn dan ook groot:

- 24/24u en 7/7dagen bereikbaar zijn
- beschikken over een ruime intersectorale kennis van het crisisaanbod zowel binnen als buiten het hulpprogramma
- in staat zijn crisishulp af te bakenen t.a.v. reguliere hulp
- kunnen omgaan met een grote waaier van diverse aanmelders met elk hun eigenheid, hen aanspreken op de eigen verantwoordelijkheid
- kunnen omgaan met onvoorspelbaarheid, druk, frustratie en onmacht
- verwerven van krediet en mandaat bij de partners in het netwerk
- investeren in vorming, ontwikkelen van een vormings-, trainings- en opleidings-beleid
- investeren in een werking en afstemming in teamverband
- deelnemen aan Vlaamse overlegstructuren en informatiemomenten

Bij voorkeur worden de medewerkers van het meldpunt ondersteund door een leidinggevende of een coördinator. Naast de interne organisatie van het meldpunt en de ondersteuning van de medewerkers kan die het meldpunt vertegenwoordigen in de overlegstructuren van het netwerk. Deze keuze geeft de beste garantie op de continuïteit van het team. Hiernaast is supervisie van de medewerkers onontbeerlijk, alsook het inbouwen van interne feedbackmechanismen.

De voorzieningen met een meldpuntfunctie organiseren een intern back-upsysteem, wat betekent dat een meldpuntmedewerker bij (moeilijke) meldingen terecht kan bij een aanspreekpunt voor overleg.

5.4.4 Ambulante en/of mobiele crisisinterventie

5.4.4.1 Definitie

Een crisisinterventie is een onmiddellijke en kortdurende stressverlagende interventie. Het is een snelle in tijd beperkte ambulante en/of mobiele werkvorm, met een preventief karakter. Het is een eerste hulp bij emotionele en relationele “ontploffingen”.

5.4.4.2 Algemene doelstellingen

- Voorkomen dat minderjarigen in crisissituaties te snel binnen een te ingrijpende context of een gerechtelijk circuit terechtkomen.
- Ondersteunen van de minderjarige en zijn leefomgeving in het formuleren van hun specifieke vraag.
- Veiligheid installeren.

5.4.4.3 Inhoudelijke werking

In een bijlage 1 bij de eindnota crisis hulp worden de typemodules voor crisisinterventie verder inhoudelijk uitgewerkt.

Functie: vraagverheldering en bemiddeling

Acties:

- Veiligheid installeren
- Stressverlagend werken
- Bemiddelen
- Verduidelijken van de crishulpvraag
- Individuele en contextgesprekken voeren
- Gebruik maken van crismethodieken
- Oriënteren naar verdere hulp
- Intersectorale dispatching
- Doelgroep: cliënt en context in crisis en aanmelder
- Frequentie: 2 tot 10 gesprekken
- Intensiteit: ½ tot 4 u per gesprek
- Duur: gemiddeld 3 aaneensluitende dagen
- Locatie: aan huis, op een dienst en telefonisch

Methode

Voor de vertaling van ambulante of mobiele crisisinterventie in de praktijk verwijzen we naar het draaiboek (in bijlage 5)

5.4.5 Ambulante en/of mobiele crisisbegeleiding

5.4.5.1 Definitie

Een ambulante of mobiele crisisbegeleiding organiseren van maximum 28 dagen om te komen tot een oplossing van de crisissituatie. Dat kan in combinatie met crisisinterventie (aaneensluitend) of crisisopvang.

5.4.5.2 Algemene doelstellingen

- Voorkomen dat minderjarigen in crisissituaties te snel binnen een te ingrijpende context of een gerechtelijk circuit terechtkomen.
- De crisissituatie benutten om een veranderingsproces op gang te brengen.
- Veiligheid installeren.

5.4.5.3 Inhoudelijke werking

In een bijlage 1 bij de eindnota crisis hulp worden de typemodules voor crisisbegeleiding verder inhoudelijk uitgewerkt.

Functie: begeleiding

Acties:

- Veiligheid bewaken
- Opmaken van een doelstellingenplan met het gezin binnen de 5 dagen
- Doelstellingen concretiseren
- Individuele en contextgesprekken
- Gebruik maken van crisismethodieken
- Significante hulpverleners betrekken
- Zoeken naar en toeleiden tot gepaste vervolghulp

Opstarten van hulpcoördinatie. Bij gebrek aan afstemming van de verschillende hulp- en dienstverleningsprocessen kan de hulpverlening geblokkeerd raken. Deze chaos kan cliënten in crisis brengen. Ze kunnen aangemeld worden bij het centraal permanent crisismeldpunt. Het opstarten van de hulpcoördinatie gebeurt vanuit een acute crisissituatie, is zeer intensief en er wordt gebruik gemaakt van een methode gestoeld op participatie. Na deze opstart wordt de hulpcoördinatie overgedragen aan een van de betrokken hulpverleners.

- Doelgroep: cliënt en context in crisis
- Frequentie: 3 tot 5 keer per week
- Intensiteit: 1 tot 5 u

Duur: maximaal 28 dagen (4x7dagen), maximum 2 keer met een week verlengbaar, beargumenteerd vanuit de nood om de lopende kortdurende hulp af te ronden. Verlenging kan niet gemotiveerd worden vanuit een gebrek aan vervolghulp. Een meldpunt beslist in overleg met de voorziening die de begeleiding aanbiedt (en desgevallend met de aanmelder) over de uitzonderlijke verlenging en registreert dit in het programma.

De duurtijd van een crisisbegeleiding (in enge zin) is onafhankelijk van de duurtijd van de opvang. De crisisbegeleiding duurt zo lang als nodig is en kan ook na de opvang blijven verderlopen, in overeenstemming met de hierboven beschreven kwaliteitseisen.

Locatie: aan huis en/of op een dienst

Methode

De hulp is kortdurend, mobiel en intensief, en vindt bij voorkeur plaats bij het gezin thuis. Gedurende ongeveer vier weken is er met een gemiddelde van 3 tot 5 keer per week en met een intensiteit van 1 tot 5u per contact een crisismedewerker actief in het gezin.

Meer informatie is terug te vinden in het draaiboek (zie bijlage 5)

5.4.6 Crisisopvang

5.4.6.1 Definitie

Een crisisopvang is een opvang van maximum 7 dagen om te kunnen komen tot een oplossing van de crisissituatie; en dit steeds in combinatie met een crisisinterventie, een crisisbegeleiding of een andere (ad hoc) vorm van begeleiding, tenzij in uitzonderlijke situaties enkel een crisisopvang is aangewezen (zie verderop in deze tekst). De doelstelling blijft immers om een snelle terugkeer naar huis mogelijk te maken door in de thuissituatie te werken met crisisinterventie en/of –begeleiding.

5.4.6.2 Algemene doelstelling

- Voorkomen dat minderjarigen in crisissituaties te snel binnen een te ingrijpende context of een gerechtelijk circuit terechtkomen.
- De crisissituatie benutten om een veranderingsproces op gang te brengen.
- Veiligheid installeren.
- Adem Pauze inlassen voor alle betrokken partijen.
- Overnachting in de cel of een onnodige ziekenhuisopname vermijden.

Inhoudelijke werking

Functie: opvang

Acties:

- aanbieden van bed-bad-brood en van een veilige omgeving
- altijd gecombineerd met crisisinterventie, crisisbegeleiding, een andere vorm van begeleiding/interventie, tenzij in uitzonderlijke omstandigheden.
- overleggen met crisisinterventie en/of crisisbegeleiding / ad hoc-begeleiding
- Doelgroep: cliënt in crisis
- Frequentie: dagelijks
- Intensiteit: 24/24u

Duur: max. 7 dagen, dit kan 1 keer met een week verlengd worden, beargumenteerd vanuit de nood om de lopende kortdurende hulp af te ronden. Verlenging kan niet gemotiveerd worden vanuit een

gebrek aan vervolghulp. Een meldpunt beslist in overleg met de voorziening die de opvang aanbiedt (en desgevallend met de aanmelder) over de uitzonderlijke verlenging en registreert dit in het programma.

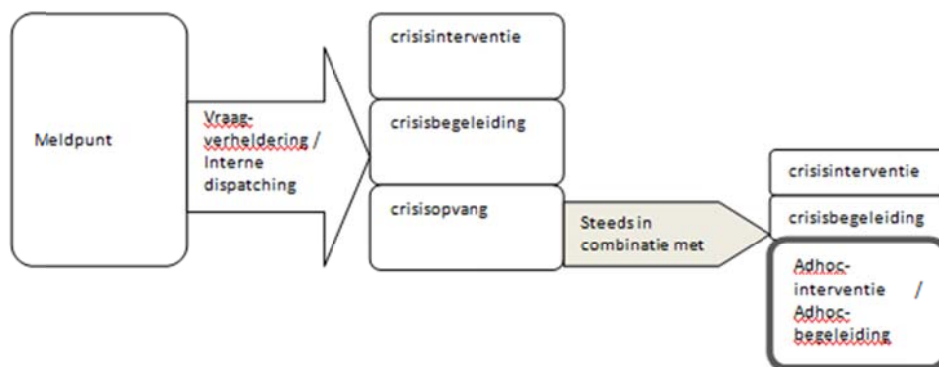
Locatie: in de voorziening of in een opvanggezin

Methode

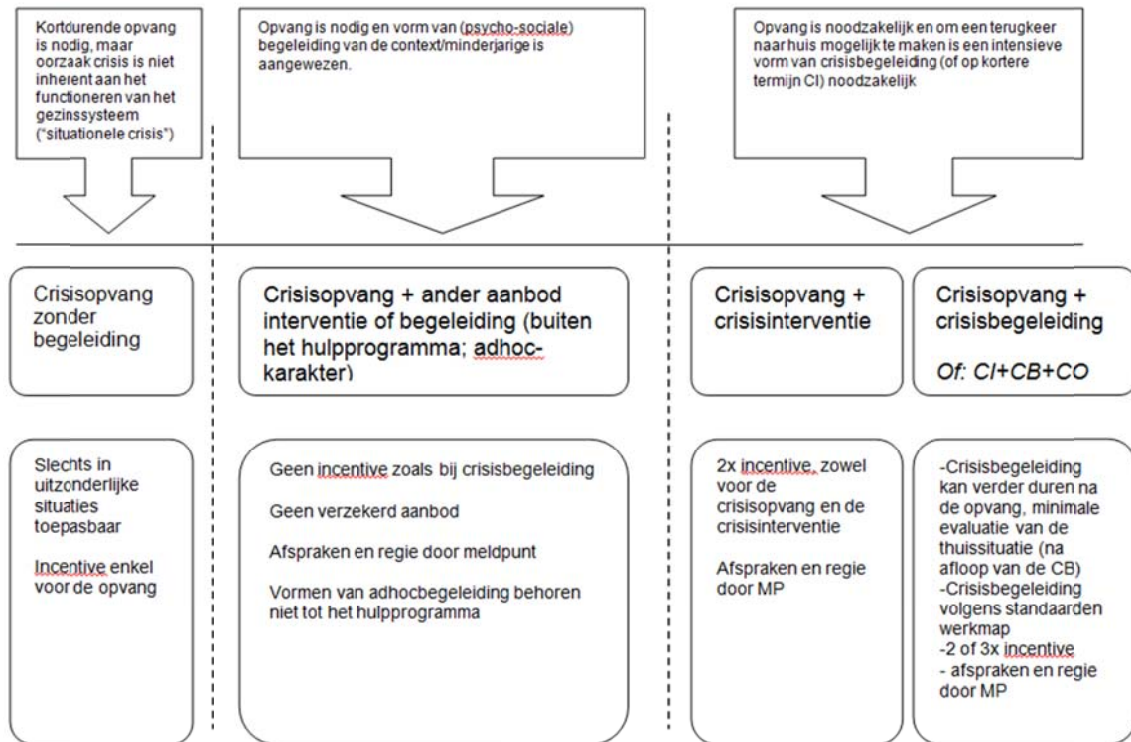
Voor de mogelijke scenario's voor crisisopvang en de praktische organisatie verwijzen we naar het draaiboek.

5.4.6.3 De combineerbaarheid van crisisopvang met andere (crisis-)hulpvormen (ad hoc-begeleiding of -begeleiding)

De eerder vermelde koppeling tussen crisisopvang en crisisbegeleiding of -interventie is nodig om te verzekeren dat er op een afdoende manier gewerkt wordt met de context van de minderjarige, dit om de kansen op een terugkeer naar huis te maximaliseren. Toch is er een aantal situaties waarin naast crisisopvang andere vormen van begeleiding aangewezen zijn. Deze vormen van begeleiding ("ad hoc-begeleiding") kunnen een gemoduleerd aanbod zijn, maar kunnen ook worden geboden door een aanmelder. Steeds heeft het meldpunt het mandaat om in te schatten welke vorm van begeleiding (of interventie) noodzakelijk, mogelijk en aangewezen is. In principe ontstaat een continuüm met allerlei mogelijke combinaties op casusniveau: van 'minimale begeleiding door de voorziening die de opvang doet' tot 'de maximale crisisbegeleiding in combinatie met crisisopvang'. In de praktijk zal ook blijken dat aanmelders zelf deze ad hoc-begeleiding kunnen opnemen: dit is bijvoorbeeld relevant voor (aanmeldende) dagcentra, CLB's,...



In bepaalde, uitzonderlijke situaties is er geen begeleiding aangewezen: een klassiek voorbeeld is de kortdurende opname van een kind van wie de alleenstaande moeder plots in het ziekenhuis wordt opgenomen. Crisisopvang zonder begeleiding moet echter meer uitzondering dan regel zijn. In het merendeel van de crisissituaties blijft het noodzakelijk dat er naast de crisisopvang een crisisbegeleiding of, minimaal, een ad hoc-begeleiding plaatsvindt.



Enkele voorbeelden van combinaties crisisopvang – ad hoc-begeleiding:

- een crisisopvang kan gecombineerd worden met een (reguliere) begeleiding binnen het AWW, bv. vanuit een JAC
- een begeleidingstehuis dat zelf de crisisopvang doet, kan dat combineren met een reguliere, minder intensieve vorm van gezinsbegeleiding.
- een crisisopname van 7 dagen kan samenvallen met een zogenaamde contextbegeleiding
- een CLB-medewerker kan een begeleiding/interventie op zich nemen, terwijl er een kortdurende opvang wordt ingeschakeld
- een dagcentrum kan een minderjarige aanmelden; tijdens een korte crisisopvang kan het dagcentrum zelf de begeleiding doen
- een VK kan zelf een interventie uitvoeren, in combinatie met een opvang die de nodige veiligheid moet bieden

De verbreding van de combinatie crisisopvang – ad hoc-begeleiding heeft implicaties voor het meldpunt. Naargelang de indicaties van de aangemelde situatie kan een meldpunt beoordelen welke combinatie van hulpvormen aangewezen is. Dit vereist een grondige kennis van het hulpverleningsaanbod, een dialoog met de aanmelder en, op casusniveau, een goede vraagverheldering. Aan de meldpunten wordt gevraagd om door middel van registratie zichtbaar te maken wie instaat voor de begeleiding en wat de gemaakte afspraken zijn¹⁹.

¹⁹ Dit kan bijvoorbeeld in het vak 'toelichting bij de interne dispatching' in het registratieprogramma.

5.4.7 Ondersteunend aanbod van het hulpprogramma crisis

In het netwerk crisis hulp zijn een aantal voorzieningen bereid om ondersteuning te bieden voor het centraal permanent meldpunt en voor de andere partners die zich engageren in het hulpprogramma. Meestal gaat het om een vorm van consult.

Een belangrijke kwaliteitseis die hierbij steeds terug keert is de snelle inzetbaarheid van de expertise van deze diensten door het hulpprogramma. Crisis hulp is per definitie tijdelijk, er wordt kort op de bal gespeeld. Dit vraagt dan ook organisatorische flexibiliteit van diensten die ondersteunen met consult.

5.5 De andere opdrachten van het netwerk

In artikel 16 van het BVR van 9 december 2005 worden, naast de organisatie van de hulpprogramma's, nog drie andere opdrachten voor het netwerk geformuleerd. Deze andere opdrachten van de netwerken worden uitgewerkt in functie van de ondersteuning van de hulpprogramma's crisisjeugdhulp. We onderscheiden:

- sensibilisering en communicatie
- intersectorale afstemming en positionering van de crisis hulp in het geheel van de jeugdhulp
- afspraken maken rond maatschappelijke noodzaak

5.5.1 Sensibilisering en communicatie

Elk netwerk crisisjeugdhulp heeft als tweede opdracht om iedereen die met opvoeding en ontwikkeling van minderjarigen bezig is, te sensibiliseren en te informeren over de toegang tot het netwerk. Dit is een belangrijke opdracht: hiermee wordt immers gestreefd naar het beïnvloeden van het dominante denken in de samenleving en de hulpverlening over het omgaan met crisissituaties (zoals eerder verwoord in de visie, zie 5.1).

1. Een niet te onderschatten opdracht: het is de moeizame arbeid van de beïnvloeding van denkprocessen en handelingen van hulp- en dienstverleners. Vandaar dat een sensibilisatiecampagne zich niet kan beperken tot een eenmalige actie. Bekendmaking is met andere woorden een continu proces dat regelmatige inspanningen vraagt van alle betrokken netwerkpartners. Dit is de externe dimensie in de communicatieopdracht van het crisisnetwerk. Zoals eerder vermeld hebben ook de meldpunten hierin een belangrijke rol op te nemen.

2. Er is echter ook een interne dimensie in de opdracht om te communiceren over de crisisjeugdhulp en de omgang met minderjarigen in een crisissituatie. Bekendmaking houdt ook in dat alle partners in het hulpprogramma elkaars werking goed leren kennen. Het is met name vooral van belang dat het meldpunt, wegens haar positie vooraan in het hulpprogramma, ook het aanbod van de crisis hulp uit de andere sectoren zeer goed kent. Dit kan de vorm aannemen van een (informele) informatiesessie waarbij telkens het crisisaanbod van een sector wordt toegelicht en gesitueerd ten aanzien van het globale sectorale aanbod. Inzoomen op uitgangspunten en visies is even noodzakelijk.

3. Bekendmaking is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het netwerk, waarin verschillende organisaties en diensten in en rond het netwerk een opdracht opnemen. Laten we dit even toelichten aan de hand van de grootste groepen van aanmelders. Procureurs kunnen bijvoorbeeld door een omzendbrief, gericht aan de politiezones, de werking van het hulpprogramma uitleggen. Veel crisissituaties komen aan het licht op school of doen zich daar voor. Scholen worden daarom rechtstreeks ingelicht door de met de scholen verbonden Centra voor leerlingenbegeleiding. En de Comit es voor Bijzondere Jeugdzorg kunnen via de regionale manager van het Agentschap Jongerenwelzijn op de hoogte worden gebracht van de aanmeldingsafspraken. Deze twee laatste voorbeelden tonen aan dat ook de sectorale administraties hierin best een ondersteunende en faciliterende rol opnemen.

4. De verschillende specifieke communicatieacties worden gebundeld in een collectief actieplan, dat wordt toegevoegd aan het samenwerkingsprotocol tussen de leden van het crisisnetwerk. In zo'n gezamenlijk actieplan van een netwerk worden ook bijzondere acties opgenomen om specifieke doelgroepen te informeren.

5. Naast regionale bekendmakingacties, moet er echter ook op Vlaams niveau campagne worden gevoerd.

Het vervullen van deze opdracht is dus een continu proces, dat niet enkel door het regioteam Integrale Jeugdhulp wordt gelopen. Niet enkel de netwerkpartners, maar ook iedere sectorale administratie dient een deelverantwoordelijkheid op zich te nemen. Door een krachtige synergie tussen administraties, organisaties op het terrein en het regioteam, kan de moeizame weg van bewustzijnsbeïnvloeding een doortastendere vorm aannemen. Dit zal uiteindelijk bijdragen tot tastbare resultaten achteraf, na iedere bekendmakingronde, in het dagelijks samenwerken van hulp- en dienstverleners, geconfronteerd met minderjarigen in crisissituaties, waar dan ook.

5.5.2 Intersectorale afstemming binnen de crisishulp en positionering van de crisishulp in het geheel van de jeugdhulp ²⁰

Goed uitgebouwde crisisjeugdhulp helpt mee de doelstellingen van Integrale Jeugdhulp te verwezenlijken. Goede crisisjeugdhulp kan ervoor zorgen dat cliënten op de juiste sporen worden gezet, zodat meer ingrijpende hulp kan worden vermeden. Crisisjeugdhulp is bijgevolg geen losstaand gegeven, maar blijft ingebed in en verbonden met het geheel van de jeugdhulp.

Het is een specifieke vorm van tijdelijke hulp met een 'voor' en soms een 'na'. Crisishulp kan ingeschakeld in het hele continuüm van de jeugdhulp: bij het begin van een probleemwording of bij eerder zwaardere probleemsituaties met een bestaande hulpverleningsgeschiedenis.

Belangrijk is dat de crisisjeugdhulp ingebed wordt/raakt in het geheel van de jeugdhulp. Het netwerk crisisjeugdhulp zal daarom afspraken maken met de netwerken rechtstreeks toegankelijke hulp en met de toegangspoort(en) tot de niet-rechtstreeks toegankelijke hulp (later met de intersectorale toegangspoort).

²⁰ Art. 16 BVR van 9 december 2005

Met het netwerk rechtstreeks toegankelijke hulp worden o.m. afspraken gemaakt over

- de rol van de aanmelder in de crisishulp, en wie die rol opneemt als de aanmelder geen hulpverlener is of geen verdere rol kan opnemen
- wie eventueel vervolghulp kan opnemen na de crisishulp
- wie de hulpcoördinatie opneemt in situaties waarbij dit noodzakelijk wordt geacht vanuit crisishulp
- de structurele verbinding tussen de brede instap en de meldpunten crisis....

Hierbij komen de partners van de brede instap (CAW's, CLB's en Kind en Gezin) in het vizier, maar niet alleen zij. Voor vervolghulp en hulpcoördinatie bijvoorbeeld zijn alle mogelijke diensten in de rechtstreeks toegankelijke hulp aanspreekbaar (CGG's, CKG's, CBJ's, VK's,...).

Beide netwerken (rechtstreekse toegankelijke hulp en crisisjeugdhulp) hebben een opdracht om aanmelders te sensibiliseren. In een aantal regio's wordt de bekendmaking van de brede instap en de werking van het hulpprogramma crisis gezamenlijk opgenomen naar de diverse aanmelders toe.

Met de toegangspoorten van de niet-rechtstreeks toegankelijke hulp worden eveneens afspraken gemaakt: met de comités voor bijzondere jeugdzorg, met de magistraten van het jeugdparquet, met politie en/of jeugdbrigade, met het regionale overleg in de gehandicaptenzorg, met de centrale zorgregistratie in het VAPH....

Het gaat om afspraken van verschillende aard die antwoorden geven op vragen als:

- welke dossiers kunnen wel of niet worden aangemeld onder welke modaliteiten?
- welke gegevens worden wel of niet uitgewisseld (bij samenwerking met politie en parket)?
- welke 'deskundigheid, specialisatie' is voorhanden in welke voorziening (gehandicaptenzorg) en hoe kan dan best toegeleid worden?

Tijdens de fase van de constructie van de hulpprogramma's werden overal in Vlaanderen en Brussel afspraken gemaakt met aanmelders uit de diverse maatschappelijke domeinen. Een volgende fase behelst het toewerken naar een meer globale, Vlaamse richting aan deze afspraken.²¹ Zo wordt er gekomen tot een richtinggevend kader, dat als uitgangspunt dient voor samenwerkingsafspraken op netwerkniveau tussen de meldpunten (hulpprogramma's) en de aanmelders.

Toch werden tijdens de constructie van de crisisnetwerken en hulpprogramma's een aantal (voorlopige) keuzes gemaakt waardoor niet alle meldingen voor crisishulp een interne dispatching kunnen krijgen. Deze keuzes, of mogelijkheden om keuzes te maken, komen ook terug in het Vlaams afsprakenkader, verderop in dit gedeelte:

- Het is aan de netwerken om uit te maken of crisissen van minderjarigen, opgenomen in residentiële voorzieningen, een interne dispatching kunnen krijgen en volgens welke modaliteiten dit kan gebeuren. Daarbij is het wel van belang om de verhouding met andere, sectorale crisisprocedures te onderzoeken (vb.time-out projecten). Het aanmelden op zich, alsook het geven van consult moet wel in alle hulpprogramma's mogelijk zijn voor deze

²¹ In de richtlijnen van het Managementcomité van februari 2010 wordt er aan de meldpunten gevraagd om, op basis van een door IJH ontwikkeld voorstel van afsprakennota, concrete werkafspraken te maken met de voornaamste aanmelders.

groep. Minderjarigen, opgenomen in semi-residentiële voorzieningen, kunnen wel een interne dispatching krijgen.

- Een mogelijkheid is de zogenaamde 'bed met perspectief'-regeling, waarbij een jeugdrechter (zonder beschikking) voor één nacht gebruik kan maken van een opvangplaats. Hierdoor wordt een plaatsing in een politiecel vermeden. Deze regeling kan uitsluitend in de praktijk gebracht worden onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat de minderjarige slechts 1 nacht in de voorziening verblijft en na goedkeuring door het meldpunt. Ook de keuze voor een 'bed met perspectief'-regeling behoort aan de netwerken, alsook de praktische uitwerking ervan.
- De rol van de aanmelder is heel belangrijk voor, tijdens en na de crisishulp; dit gegeven samen met een aantal veiligheidsrisico's maken dat cliënten niet zelf rechtstreeks kunnen aanmelden bij de meldpunten.

Steeds opnieuw, bij elke aanmelding, zullen de crisismedewerkers van de meldpunten dan ook de meerwaarde aftoetsen van een inzet van het hulpprogramma (interventie, begeleiding of opvang). Dit veronderstelt een goede samenwerking tussen de meldpunten en alle mogelijke aanmelders.

Deze samenwerking veronderstelt ook continue afstemming, evaluatie en bijsturing. Een aantal regio's gebruikt bilaterale protocollen om de modaliteiten van de samenwerking tussen meldpunt en de belangrijkste aanmelders af te spreken en op te volgen. Veel vragen bij het meldpunt resulteren in een consult naar de aanmelder. Meldpuntmedewerker en aanmelder bekijken samen wat de meest aangewezen hulp is voor de voorliggende vraag. Meldpuntmedewerkers zijn op de hoogte van de sociale kaart en de concrete werking van de diensten uit hun regio.

Crisisjeugdhulp is per definitie tijdelijk. Na het afronden van een interventie, begeleiding of opvang kan het cliëntensysteem soms verder al dan niet met ondersteuning van de initiële aanmelder. In andere situaties wordt geopteerd voor verdere hulp: vervolghulp. Deze vervolghulp kan niet altijd aansluitend gerealiseerd worden. Soms is er nood aan overbruggingshulp of moet het gezin noodgedwongen een wachttijd doorlopen. In de meeste regio's is er afgesproken om geen systematische voorrangregeling uit te werken voor de 'crisisdossiers' op de bestaande wachtlijsten. Men wil het perverse effect voorkomen dat via crisishulp de wachtlijsten omzeild kunnen worden.

5.5.3 Samenwerkingskader voor alle aanmelders

5.5.3.1 Algemene uitgangspunten

Een aantal belangrijke uitgangspunten is geldig voor alle vormen van samenwerking met alle aanmelders. Het zijn algemene beginselen die aan de basis liggen van de crisisjeugdhulp en die er het fundament van uitmaken. De regelgevende basis vinden we in het Kaderdecreet op de Integrale Jeugdhulp en het BVR van 9 december 2005. We sommen de uitgangspunten even op:

- Elke minderjarige, ongeacht leeftijd, afkomst of voorgeschiedenis, die zich bevindt in een crisissituatie, heeft recht op de nodige crisishulp. Dit wil zeggen dat alle minderjarigen in een crisissituatie aangemeld kunnen worden bij een meldpunt.

- Een crisis is een acuut beleefde noodsituatie die niet vooraf kan worden ingeschat en waarin onmiddellijk hulp moet worden geboden²².
- De crisisjeugdhulp situeert zich in de buitengerechtelijke context, de aangeboden hulpverlening is vrijwillig of wordt vrijwillig aanvaard en kan niet worden opgelegd. De meldpunten en, bij uitbreiding, de crisisinterventie (en –opvang en –begeleiding) en de aanmelder, zullen in de praktijk pragmatisch omgaan met en werken aan deze ‘vrijwilligheid’. Dit betekent dat zij, binnen de grenzen van hun mandaat, met de minderjarige, de context en de aanmelder kunnen onderhandelen en in gesprek gaan om toch de nodige vrijwilligheid van minderjarige en de ouders/ opvoedingsverantwoordelijken te verkrijgen.
- Zowel de aanmelders, de meldpunten als de voorzieningen in het hulpprogramma beschouwen elkaar als partners in de hulpverlening. Op het niveau van hulpverlening aan de cliënt streven zij naar een optimale samenwerking, waarbij het belang van de minderjarige, continuïteit in de (crisis)hulpverlening, de transparantie en een open communicatie met het cliëntsysteem leidende principes zijn.
- De crisisjeugdhulp heeft als doel om minderjarigen in een crisissituatie de gepaste hulpverlening te geven. Crisisjeugdhulp kan niet ingezet worden met de bedoeling om een wachtlijst te overbruggen of om (snel) een plaats in de reguliere hulpverlening te verkrijgen.

5.5.3.2 Afspraken over de aanmeldingsfase

- Aanmeldingen van crisissituaties bij de meldpunten kunnen enkel gebeuren door professionele (of vrijwillige) hulp- of dienstverleners.
- Elke aangemelde situatie wordt door de meldpunten geregistreerd en binnen de 24 uur beantwoord:
 - o minimaal via telefonisch contact tussen de aanmelder en de meldpunten
 - o en/of door het geven van consult (ook anonieme situaties kunnen worden besproken, alsook situaties waarbij er geen vrijwilligheid is)
 - o en/of door een ambulante of mobiele crisisinterventie
 - o en/of door een crisisbegeleiding
 - o en/of door een crisisopvang
- Er kan pas een interne dispatching komen na onderzoek van de mogelijkheden in het netwerk van de cliënt, van de aanmelder zelf en van de reguliere hulpverlening. Van de aanmelder wordt verwacht dat hij de hiertoe nodige informatie inwint en doorgeeft aan het meldpunt. Dit is een onderdeel van het proces van de vraagverheldering en behelst een actieve dialoog tussen meldpunt en aanmelder.
- Het meldpunt bewaakt dat er geen oneigenlijk gebruik gemaakt wordt van het hulpprogramma. Het gebruik van het hulpprogramma moet een meerwaarde betekenen voor de bestaande crisissituatie.
- De beslissing tot activering (interne dispatching) van het hulpprogramma ligt bij de meldpunten. De meldpunten nemen de beslissing op basis van de informatie verkregen uit de telefonische vraagverheldering en na overleg met de aanmelder.

²² Soms worden ‘chronische crisissen’ niet opgenomen omdat hierbij meestal andere antwoorden nuttiger zijn dan het aanbieden van crisishulp

- Het subsidiariteitsbeginsel blijft steeds van kracht, ook in het hulpprogramma. Dit betekent dat bij gelijk effect de minst ingrijpende crisis hulp de voorkeur krijgt. Het meldpunt zal dus bij elke aanmelding en ongeacht de vraag van de aanmelder de mogelijkheid van de minst ingrijpende hulp onderzoeken.
- Een aanmelder kan nooit een crisis- of verontrustende situatie zondermeer afschuiven naar het meldpunt, zonder overleg met het meldpunt of verantwoording.
- De aanmelder blijft maximaal betrokken tijdens de aanmelding en tijdens de hulpverlening. Dit betekent onder meer dat het meldpunt afspraken maakt met de aanmelder over (onder meer) de praktische aspecten van een interne dispatching, de communicatie met de minderjarigen, de communicatie met de voorziening in het hulpprogramma, het pro-actief zoeken naar vervolghulp... Bepaalde (groepen van) aanmelders kunnen intensiever en langer betrokken worden in het proces van de crisis hulp dan andere aanmelders. Het meldpunt houdt bij het maken van afspraken rekening met de professionele eigenheid van de aanmelder.
- De aanmelder is steeds verantwoordelijk voor de organisatie van het vervoer van de minderjarige en de afhandeling van de overige praktische zaken, tenzij anders afgesproken in de individuele casus met het meldpunt of de voorziening in het hulpprogramma.
- De verschillende crisisnetwerken hebben de mogelijkheid om minderjarigen uit residentiële voorzieningen toegang te geven tot het hulpprogramma (interne dispatching). Minderjarigen uit semi-residentiële voorzieningen kunnen steeds een interne dispatching krijgen.
- Een preventieve aanmelding is mogelijk na overleg tussen aanmelder en meldpunt.
- Wat betreft de bepaling van welk meldpunt verantwoordelijk is: de telefonische vraagverheldering door het meldpunt en crisisinterventie gebeuren door het hulpprogramma waar de minderjarige zich bevindt en waar de crisis zich afspeelt. Wanneer er nood is aan crisisbegeleiding of -opvang dan nemen de betrokken meldpunten onderling contact op om verder te 'dispatchen' en *zorgzaam* door te verwijzen (wat impliceert dat een doorverwijzing niet ten laste mag zijn voor de cliënt en de aanmelder). Er worden dan twee aanmeldingsdossiers aangemaakt in het registratieprogramma. De afspraak is dan dat het tweede meldpunt aangeeft dat het om een heraanmelding gaat. Meldpunten gaan desgevallend onderling in contact met elkaar over wat de meest efficiënte oplossing is, met oog voor het belang van de cliënt.²³

5.5.3.3 Afspraken over de informatieoverdracht en het beroepsgeheim

- De aanmelder deelt in het kader van de telefonische vraagverheldering de nodige informatie mee aan het meldpunt. Het meldpunt en de aanmelder maken afspraken over de contactmomenten tussen meldpunt en aanmelder tijdens de crisisjeugdhulp.
- In samenwerking met alle aanmelders en voorzieningen wordt er conform de regelgeving gewerkt met aandacht voor:
 - o beroepsgeheim versus meldingsplicht
 - o ouderlijk gezag versus recht op hulp en recht op privacy van de minderjarige (ook vanuit oogpunt van de handelingsbekwaamheid van de minderjarige)

²³ afspraken met betrekking tot deze verantwoordelijkheidsbepaling werden gemaakt op coördinatorenoverleg op 5/4/2011

- eventueel verschillende statuten van hulpverlening en aanmelders m.b.t. het beroepsgeheim
- vrijwilligheid versus geen akkoord en/of maatschappelijke noodzaak
- De meldpunten, de voorzieningen en desgevallend de aanmelder zijn gebonden door hun gedeeld beroepsgeheim. Het uitwisselen van informatie betreffende de cliënt dient te gebeuren met respect voor de privacy van de cliënt en met inachtneming van de regels inzake beroepsgeheim. De toestemming van de cliënt is vereist om informatie uit te wisselen. Deze uitwisseling van informatie dient te gebeuren in de grootst mogelijke openheid naar de cliënt toe. Er dient een afweging in eer en geweten te gebeuren tussen het beroepsgeheim en de bescherming van de minderjarige.

5.5.4 Samenwerkingskader voor belangrijke groepen van aanmelders

Enkele groepen van aanmelders zijn verantwoordelijk voor een groot deel van alle aanmeldingen, bijvoorbeeld de politie, consulenten van Jongerenwelzijn en de Centra voor Leerlingenbegeleiding. Gezien de specificiteit (opdracht, finaliteit, maatschappelijke positionering) van deze aanmelders dient er bij het maken van afspraken aandacht te gaan naar enkele bijzondere aspecten in de samenwerking. Dit kan gaan over de aanmelding, de interne dispatching en het zoeken naar vervolghulp.

5.5.4.1 Wederzijdse verwachtingen over competentiedeling en overleg

Deze groepen van aanmelders worden beschouwd als partners in het netwerk. Vanuit die hoedanigheid is het aangewezen dat de aanmelders, in de mate van het mogelijke, deelnemen aan het overleg van de netwerkstuurgroepen crisisjeugdhulp, waarin met andere partners het functioneren van het hulpprogramma wordt besproken. Ook is er een minimale bereidheid van de hulpverlener-aanmelder, of diens organisatie, om deel te nemen aan het casusgebonden intersectoraal praktijkoverleg (niet voor dienstverleners die niet gebonden zijn aan het beroepsgeheim).

- Er is een bereidheid van aanmelders om hun competentie en deskundigheid te delen met de partners in het netwerk crisisjeugdhulp. Dit kan resulteren in informatieoverdracht, vorming en het bieden van casusgericht consult.
- Er is een bereidheid bij de meldpunten in het hulpprogramma om informatievragen van de aanmelder te beantwoorden.

5.5.4.2 Specifieke afspraken per groep van aanmelders

5.5.4.2.1 De Comités Bijzondere Jeugdzorg

- Een consulent van het CBJ kan steeds een situatie bij het meldpunt aanmelden.
- Voor aanmeldingen van minderjarigen met een dossier bij het CBJ, maar waarbij de aanmelder niet het CBJ is, neemt het meldpunt of de aanmelder contact op met de verantwoordelijke consulent. Dit dient te gebeuren met toestemming van de cliënt. Het meldpunt maakt met de consulent afspraken over de verdere betrokkenheid van de consulent tijdens en na de crisis hulp.

- Het dossier van de minderjarige, opgenomen in het crisishulpprogramma en aangemeld bij het CBJ, wordt indien nodig en aangewezen bij verdere behandeling door een consulent als prioritair beschouwd. Dit kan gaan van een dringend instroomoverleg tot een prioritering bij het centrale wachtbeheer.
- De consulent blijft maximaal betrokken tijdens de crisishulpverlening en bij de afronding ervan.

5.5.4.2.2 Politie en het parket

- Politie en het parket kunnen steeds crisissituaties aanmelden
- Alle crisisnetwerken maken afspraken met de betrokken politiediensten en het jeugdparquet, onder meer over het uitwisselen van informatie, de ruimte en de tijd die de crisismedewerkers krijgen, de bekendmaking en de praktische modaliteiten.

5.5.4.2.3 Jeugdrechtbanken / sociale diensten JRB

- Consulents van de sociale dienst van de jeugdrechtbank en jeugdrechters kunnen steeds minderjarigen in een crisissituatie aanmelden, maar er kunnen geen opvangplaatsen uit de hulpprogramma's bij vonnis/beschikking worden toegewezen. Elke inzet van het hulpprogramma dient via het meldpunt te gebeuren, de aangeboden crisishulp is vrijwillig van aard en kan geen uitvoering zijn van een gerechtelijke maatregel. Ook minderjarigen met een lopend dossier bij de jeugdrechtbank kunnen worden aangemeld.
- De consulents van de sociale dienst blijven maximaal betrokken tijdens de crisishulpverlening. Het dossier van de minderjarige in de crisisjeugdhulp wordt indien nodig door de consulent als prioritair behandeld, dit onder meer met het oog op het vinden van gepaste vervolghulp.
- Voor aanmeldingen van minderjarigen met een dossier bij de JRB, maar waarbij de aanmelder niet de JRB is, neemt het meldpunt of de aanmelder contact op met de verantwoordelijke consulent. Dit dient te gebeuren met toestemming van de cliënt. Het meldpunt maakt met de consulent afspraken over de verdere betrokkenheid van de consulent tijdens en na de crisishulp.

5.5.4.2.4 De Centra voor Leerlingenbegeleiding

- CLB-medewerkers kunnen steeds een crisissituatie aanmelden bij de meldpunten.
- Het CLB, verbonden aan de school, wordt bij een waargenomen crisissituatie geïnformeerd door de school. Na intern overleg tussen school (directie, leerkracht, zorgleerkracht) en CLB kan de minderjarige worden aangemeld bij een meldpunt.
- Indien een personeelslid van een school bij onbeschikbaarheid van het CLB een minderjarige aanmeldt wordt het CLB, dat verbonden is aan de school, (achteraf) steeds geïnformeerd.
- Vanuit hun draaischijffunctie tussen de school en welzijn engageren de CLB zich om een ondersteunende rol op te nemen. Zij kunnen in die zin acties ondernemen in functie van het schools functioneren en het blijvend garanderen van het leerrecht van kinderen en jongeren. Mogelijk acties kunnen zijn het informeren van de school, bemiddelen met de school, opvolgen na de crisis en indien wenselijk het kortdurend begeleiden van de leerling, gericht op het schools functioneren. Daarnaast kan het CLB, indien dit mogelijk mocht blijken, ook schoolondersteunende activiteiten ontplooiën in functie van het omgaan van de school met een ernstige crisis.

- Ook aanmeldingen uit internaten zijn mogelijk, deze verlopen bij voorkeur via het CLB of, desgevallend, via de verwijzende instantie (Comité Bijzondere Jeugdzorg, Sociale Dienst Jeugdrechtbank).

5.5.4.2.5 Overige aanmeldingen

- Aanmeldingen van minderjarigen in een pleegzorgsituatie zijn mogelijk. Dit kan door de pleeggezinnendienst of door het pleeggezin zelf, middels het systeem van de preventieve aanmelding.²⁴
- Aanmeldingen door organisaties die vakanties organiseren voor minderjarigen zijn mogelijk, maar een interne dispatching kan enkel onder de strikte toepassing van het subsidiariteitsbeginsel. Bij een dergelijke aanmelding, tijdens het proces van de vraagverheldering, dient bijzondere aandacht te gaan naar de rol van de organisatie of de voorziening die buiten de vakantieperiode de begeleiding en de zorg voor de minderjarige op zich neemt. Conform de subsidiariteit dient het meldpunt grondig af te toetsen wat de mogelijkheden zijn van deze voorziening/organisatie in kwestie. Ook bekijkt het meldpunt of er een terugkeer naar de thuissituatie mogelijk en aangewezen is. Primair dient de bestaande hulpverlening te worden ingeschakeld of worden de mogelijkheden van het thuismilieu benut vooraleer er een interne dispatching door het hulpprogramma kan gebeuren. Het kan niet de bedoeling zijn dat voorzieningen hun reguliere, hulpverlenende taken niet opnemen of dat de mogelijkheden van het thuismilieu onbenut blijven en een minderjarige daardoor in de crisishulp terechtkomt.

5.5.5 Afspraken over omgaan met maatschappelijke noodzaak

De netwerken organiseren zich rond het omgaan met maatschappelijke noodzaak. Deze opdracht is geformuleerd bij uitvoeringsbesluit. Zij werken daarbij aan volgende doelstellingen in het omgaan met verontrustende situaties:

- transparantie realiseren over het aanbod maatschappelijke noodzaak en het organiseren van een duidelijke instap;
- tot een gezamenlijke visie en strategie komen in het omgaan met verontrustende situaties;
- tijdig de nodige hulp bieden door in het netwerk engagementen op te nemen en afspraken te maken i.v.m. continuïteit en hulpcoördinatie.

5.5.5.1 Omgaan met verontrusting in de crisisjeugdhulp

De aanleiding om in netwerken CJ afspraken te maken over maatschappelijke noodzaak is de vaststelling dat tijdens het verstrekken van crisishulp verontrusting ontstaat of blijft bestaan.

Elke hulpverlener wordt geacht met dergelijke situaties om te kunnen gaan. Wat zeker niet kan is dat een aanmelder een verontrustende situatie afschuift naar het meldpunt. Bij elke aanmelding gaat het om een gezamenlijk afwegen van de ernst van de situatie.

²⁴ De nodige afspraken dienen hiertoe te worden gemaakt, alsook te worden verfijnd op niveau van het netwerk.

De definitie van crisis in het decreet IJH houdt terdege rekening met de 'subjectieve beleving' bij de betrokkenen ('een crisis is een acuut beleefde noodsituatie...'). Eenzelfde subjectief element vinden we terug in de richtlijn maatschappelijke noodzaak ('wanneer iemand op een bepaald moment de nood aanvoelt of de verwachting formuleert dat jeugdhulp noodzakelijk is...').

De beleving van verontrusting kan verschillen tussen hulpverleners en cliënten, binnen het cliëntensysteem zelf... Het is van belang dat de verontrusting van wie dan ook bespreekbaar wordt gemaakt.

Hiervoor verwijzen we naar de werkmap IJH hoofdstuk maatschappelijke noodzaak. Waarover dienen afspraken gemaakt te worden?

5.5.5.2 Veiligheid inbouwen

In dialoog met alle betrokkenen wordt de ernst van de situatie ingeschat en worden afspraken gemaakt om (tijdelijk) veiligheid in te bouwen. Een belangrijk aspect van crisisjeugdhulp is het bieden van veiligheid in een situatie die als onveilig wordt beleefd.

Een eerste gesprek bij de crisisinterventie wordt bij voorkeur gepland op 'neutraal' terrein, vb. bij de aanmelder. In situaties waarbij de partijen onderling een conflict hebben kan het aangewezen zijn het eerste gesprek te plannen bij of in aanwezigheid van de politie.

De instemming om samen te werken met de crisismedewerker(s) wordt vooraf afgetoetst bij het cliëntensysteem door de aanmelder. Die zorgt voor het mandaat voor de crisismedewerker om te werken in die situatie. Er wordt niet gewerkt met de minderjarige alleen. De ouders worden maximaal betrokken en moeten minimaal op de hoogte zijn van de crisis hulp, tenzij dit niet mogelijk is. Dit betekent niet dat de betrokkenen in het cliëntensysteem bereid moeten zijn om met elkaar te praten. Niet zelden start een interventie met één of elk van de partijen apart (vb. in wegloopsituaties...). Het is net de bedoeling van de crisisinterventie om mits intensieve gesprekken binnen een beperkte tijd (gemiddeld 3 dagen) tot een vergelijk te komen met alle betrokkenen.

Veiligheid garanderen is ook, naast de vraagverheldering, de belangrijkste doelstelling van een crisisinterventie. Als in een aangemelde situatie de veiligheid van de minderjarige en/of zijn leefomgeving in het gedrang is zal dit dan ook eerst worden aangepakt bij de crisisinterventie.

Dit kan door een tijdelijke opvang te voorzien (max. 7 dagen) voor de minderjarige (vb. in een CKG of een OOC). Even goed kan de crisismedewerker afspraken maken over het tijdelijk uit huis gaan van één van de ouders (vb. bij vechtscheidingen, intrafamiliaal geweld).

5.5.5.3 Samenwerken met gemandateerde diensten in de jeugdhulp

Soms blijft ook na de interventie de verontrusting bestaan. Soms blijkt het water te diep om tot een vergelijk te komen met alle betrokkenen. Soms wordt de ernst van een situatie pas duidelijk tijdens de crisis hulp (tijdens de begeleiding of opvang). In die situaties zullen de crisismedewerkers in overleg met de aanmelder en het betrokken cliëntensysteem tot een besluit komen.

Mogelijks blijft iemand 'ongerust' en worden afspraken gemaakt voor verdere opvolging van de situatie. Mogelijks is de 'ongerustheid' zo groot en de dreiging reëel dat de gezondheid en/of integriteit van de minderjarige geschaad zou kunnen worden zodat een verwijzing naar meer gespecialiseerde diensten zich opdringt.

In de eerste plaats wordt dan gedacht aan die diensten die een specifiek mandaat hebben om dergelijke situaties op te volgen: de comités voor bijzondere jeugdzorg, de vertrouwenscentra voor kindermishandeling en de (toekomstige) gemandateerde voorzieningen. Zowel het VK als het CBJ zijn uitdrukkelijk opgenomen in het positioneringschema van het 'ondersteunend aanbod' voor de hulpprogramma's crisis.

Ook hier zal de crisismedewerker met de aanmelder duidelijk afspreken wie in dergelijke situaties het dossier bij deze diensten aanmeldt.

5.5.5.4 Afspraken met politie en/of parket

In acute situaties waar er een onmiddellijke gevaarsituatie (vb. ouder dreigt minderjarige te ontvoeren naar het buitenland, dreigende (zelf)moord...) is voor de minderjarige moet onmiddellijk het parket worden ingeschakeld. Dit zijn bijvoorbeeld situaties waarin hoogdringende hulp is aangewezen of in een noodsituatie (zie ook verderop in de werkmap in het hoofdstuk over maatschappelijke noodzaak).

Bij verontrusting is de 'veiligheid van de minderjarige' steeds het cruciale aandachtspunt: kan er vanuit het hulpprogramma voldoende veiligheid geïnstalleerd worden? Wanneer de (crisis-)hulpverlening de nodige veiligheid van de minderjarige niet kan waarborgen dan wordt de samenwerking met het parket als noodzakelijk gezien. Slechts de minimaal noodzakelijke gegevens worden doorgegeven.

Enkele aandachtspunten bij het maken van een dergelijke inschatting zijn:

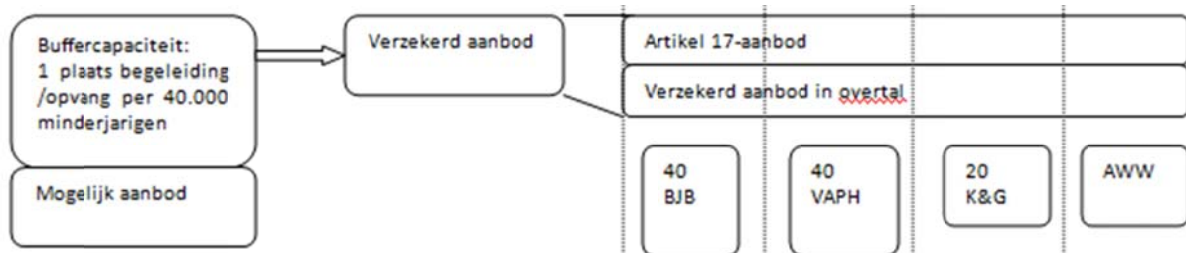
- Een crisis kan niet per definitie als een verontrustende situatie worden beschouwd.
- Tijdens de aanmeldingsfase bij het meldpunt, of na een interne dispatching kan een inschakeling van het jeugdparquet gebeuren door de aanmelder, maar ook het meldpunt of de voorziening kunnen het jeugdparquet inschakelen.
- Een aanmelder kan nooit een verontrustende situatie afschuiven naar het meldpunt. Het blijft een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de ernst van de situatie af te wegen en een beslissing tot doorverwijzing naar het parket te nemen.

Alle crisisnetwerken maken hierover afspraken met politie en het jeugdparquet. Belangrijk is dat er in elk netwerk een dialoog ontstaat tussen parket, politie en het crisisnetwerk, ondermeer over de ruimte en de tijd die de crisismedewerkers krijgen om alsnog tot een vrijwillig onderhandelde oplossing te komen, de aanmeldingsprocedure bij het parket, de praktische afspraken en de uitwisseling van ervaringen.

5.6 De permanente monitoring en flexibilisering van de samenstelling van het hulpprogramma

De crisisjeugdhulp is grotendeels gebaseerd op het verzekerde aanbod en veel minder op het mogelijke aanbod (het aanbod dat voorwaardelijk beschikbaar is). Globaal genomen is er binnen het verzekerd aanbod een evenwicht tussen de Art. 17-plaatsen en het gewone verzekerde aanbod ("in overtal"). Vanuit de netwerken en de regio's IJH komt duidelijk naar voren dat Art. 17 een basis is voor een blijvend engagement van de voorzieningen en sectoren om een verzekerd aanbod te doen. Anderzijds is er de vaststelling dat Art. 17 zeer ongelijk wordt gebruikt in de verschillende sectoren en netwerken, wat onlosmakelijk is verbonden met de diverse werkingsprincipes in de hulpprogramma's. Gezien het feit dat er voor Art. 17-plaatsen bruikbare, reguliere capaciteit vrijgehouden wordt is het belangrijk dat deze plaatsen met zo groot mogelijke efficiëntie ingezet worden. Om deze efficiëntie te garanderen is het aangewezen dat er in de netwerken een permanente monitoring en dialoog ontstaat over de capaciteit en de effectieve engagementen van de voorzieningen in de hulpprogramma's. De bedoeling van onderstaande paragrafen is om een aantal parameters en richtvragen mee te geven om deze dialoog en de rapportage daarover te faciliteren.

Dit schema verbindt de verschillende elementen:



- De buffercapaciteit werd in het convenant vastgelegd op 1 verzekerde plaats crisisopvang en crisisbegeleiding per 40.000 minderjarigen. Deze buffercapaciteit is te bekijken in functie van het aantal aanmeldingen op langere termijn. De netwerken hebben de opdracht om te onderzoeken of de buffercapaciteit volstaat voor een bepaald hulpprogramma / werkingsgebied en desgevallend tekorten te signaleren.
- De 40-40-20-normering is een verdeling van de buffercapaciteit tussen de sectoren BJB, VAPH en Kind en Gezin. Deze normering dient als hefboom om de buffercapaciteit in de praktijk vorm te geven en te vertalen naar sectorale engagementen. Ook maakt een dergelijke normering duidelijk waar er (on)voldoende sectorale inspanningen zijn om de buffercapaciteit te realiseren. Zowel op niveau van de regio's IJH als op Vlaams niveau wordt nagegaan wat het aandeel is van elke sector in de uitbouw van het verzekerde aanbod.

Voor een onderzoek en dialoog op netwerkniveau over het verzekerde aanbod crisisopvang zijn er twee richtinggevende parameters:

- (1) het aantal opnames, met een minimale normering van 18 opnames van gemiddeld één week (7 dagen) op jaarbasis voor een Art. 17 plaats
- (2) een bezettingsgraad van 35 tot 50% op jaarbasis (aantal dagen bezetting op 365 dagen).

Voor een onderzoek en dialoog op netwerkniveau over het verzekerde aanbod crisisbegeleiding wordt volgende richtinggevende parameter gebruikt:

- (1) Het aantal begeleidingen op jaarbasis ligt minimaal op 4, voor elke vrijgehouden plaats (1/3 van 12 begeleidingen van 1 maand op jaarbasis).

Op netwerkniveau moet worden geëvalueerd in hoeverre per vrijgehouden plaats (opvang of begeleiding) aan deze criteria is voldaan. Dit kan echter niet losgezien worden van organisatorische aspecten van de hulpprogramma's. Volgende vragen vereisen uitklaring in een dergelijke evaluatieve dialoog:

- Hoeveel meldingen zijn er geweest?
- Hoeveel maal werd een interne dispatching uitgevoerd door het meldpunt? Welke afspraken zijn er rond de interne dispatching die een invloed kunnen hebben op het aantal keren dat een crisisopvang of -begeleiding werd ingezet?
- Hoe vaak kon er geen interne dispatching gebeuren omdat het relevante aanbod volzet was?
- Hoe verloopt de samenwerking tussen het meldpunt en de voorzieningen die crisisopvang of -begeleiding aanbieden?
- Zijn er bepaalde contra-indicaties die door voorzieningen of meldpunt gehanteerd worden bij het toewijzen van een crisisopvang of -begeleiding? Hoe beïnvloeden deze de bezettingscijfers? Zijn deze contra-indicaties in overeenstemming met de gemaakte afspraken?
- Is er voldoende spreiding tussen de voorzieningen (en sectoren) die opvang aanbieden (in het kader van de gedeelde verantwoordelijkheid)? Zijn de diverse voorzieningen en hun manier van werken voldoende bekend bij de meldpunten?
- Is er binnen het hulpprogramma een werkbare verdeling binnen het verzekerd aanbod tussen het 'verzekerd aanbod in overtal' en het Art. 17-aanbod? Wat is de verhouding tussen beide? Zijn er opmerkelijke verschillen in de bezettingsgraad tussen beide types van verzekerd aanbod?
- Zijn er sectorale afspraken die een invloed hebben op de keuze van voorzieningen om hun aanbod via Art. 17 of via 'overtal' verzekerd aan te bieden?

In overleg met de meldpunten wordt onderzocht waarom de vrijgehouden capaciteit van bepaalde voorzieningen meer of minder gebruikt wordt. Er moet bij de samenstelling en de monitoring van de hulpprogramma's gestreefd worden naar een gezond evenwicht tussen:

- (1) het vrijhouden van capaciteit om voldoende 'interne dispatchings' te kunnen doen
- (2) het aantal meldingen
- (3) de bezettingscijfers
- (4) de draagkracht van residentiële voorzieningen om crisisopnames te kunnen doen

De finaliteit van de dialoog is om te komen tot een flexibilisering en rationalisering van het Art. 17-aanbod.

In elk geval dient een netwerkstuurgroep een motivatie te kunnen aanbrengen indien een Art. 17-opvangplaats te weinig bezetting blijft hebben en men toch deze plaats wenst vrij te houden. Anderzijds moet het mogelijk zijn om bij hoge bezettingscijfers, binnen een netwerk, afspraken te

maken om de verzekerde capaciteit uit te breiden. Een erkenning voor een Art. 17-plaats wordt toegekend voor de periode van twee jaar, telkens verlengbaar met dezelfde periode.

Er dient evenwel een minimale, vrijgehouden Art. 17-capaciteit beschikbaar te zijn in elk hulpprogramma: minimaal 1 plaats Art. 17 voor 0-12 jaar en +12-jaar, ongeacht de bezettingsgraad. Deze minimale Art. 17-capaciteit moet in elk hulpprogramma garanderen dat de crisisjeugdhulp over capaciteit beschikt. Het is voor de cliënt (en de aanmelder) in een acute crisis noodzakelijk om zonder wachtlijsten en zonder overbruggingshulp de nodige hulp te krijgen.

Het mogelijk aanbod is opgebouwd uit voorzieningen die weliswaar een aanbod in de crisisjeugdhulp doen, maar dan enkel onder bepaalde voorwaarden. De vaststelling is dat het mogelijk aanbod weinig wordt ingezet. Aan voorzieningen met eerder weinig effectieve engagementen wordt, in dialoog binnen het netwerk, gevraagd om hun engagement bereikbaarder te maken of niet langer betrokken te blijven. Daarnaast lijkt het aangewezen om aan voorzieningen die binnen het mogelijk aanbod wel geregeld een crisisopvang of –begeleiding aanbieden te vragen om hun aanbod naar het verzekerd aanbod over te hevelen.

5.7 Rapportage

Jaarlijks, of minimaal tweejaarlijks, wordt er voor het Managementcomité een praktijk- en evaluatierapport ‘Hulpprogramma’s Crisisjeugdhulp IJH Vlaanderen’ opgemaakt. Dit rapport is een kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie van de werking van de hulpprogramma’s in Vlaanderen.

5.7.1 Regionale rapportage

De input van de Vlaamse rapportage wordt voorbereid in de regio’s, meer bepaald in de verschillende netwerken CJ. Het registratieprogramma laat toe om een standaardrapportage van cijfers te trekken op het niveau van een hulpprogramma.

Met dit cijfermateriaal gaan de netwerken aan de slag. De cijfers worden gesitueerd. Er worden verklaringen gezocht en interpretaties gegeven. Uiteindelijk formuleren de netwerken CJ markante vaststellingen bij de verschillende items van het rapportjabloon.

Deze regionale rapporten van de verschillende netwerken worden dan voorgelegd aan de respectievelijke Regionale Stuurgroepen die de rapportage moeten bekrachtigen.

5.7.2 Vlaamse rapportage

Vanuit de regionale input wordt er een synthese gemaakt op het Vlaams niveau. Er wordt één rapport ontwikkeld met de ‘grootste gemene deler’ van beleidsaanbevelingen, tenzij bepaalde regio’s specifieke aandacht van het MC vereisen.

Dit syntheserapport met markante vaststellingen, beleidsaanbevelingen en een sectorale inbreng wordt verder besproken op een interregionaal overleg binnen integrale jeugdhulp.

Vervolgens gaat het rapport nog naar de Intersectorale Administratieve WerkGroep (IAWG) alvorens het besproken wordt op het MC.

De bespreking op het MC van dit Vlaamse praktijk- en evaluatierapport leidt tot nieuwe aanbevelingen en conclusies die per brief worden overgemaakt aan de regionale stuurgroepen. Hiermee is de jaarlijkse rapportagecyclus rond.

5.8 Verklarende woordenlijst

1. **Aanmelder / verwijzer:** de professionele (of vrijwillige) hulp- of dienstverlener die professioneel betrokken is op het welzijn van de minderjarige. Een aanmelder kan een minderjarige en zijn context in een crisissituatie aanmelden bij het meldpunt;
 - **Groepen van aanmelders:** organisaties van hulp- en/of dienstverleners die op regelmatige basis crisissituaties aanmelden
2. **Adhoc-begeleiding of adhoc-interventie:** een interventie of begeleiding door een partner die niet tot het hulpprogramma in strikte zin behoort of die niet gebeurt volgens de kwaliteitseisen zoals omschreven in de werkmap. Een adhoc-begeleiding of –interventie komt voor in combinatie met een crisisopvang (die wel volgens de kwaliteitseisen gebeurt).
3. **Artikel-17 aanbod:** een aanbod crisisinterventie, -begeleiding of –opvang in een voorziening dat exclusief voor het crisishulpprogramma wordt vrijgehouden. Specifiek aan Artikel-17 aanbod is dat qua sectorale subsidiëring deze plaatsen als volgt worden beschouwd, dit conform Artikel 17 van het BVR betreffende de modulering en de netwerken RTJ en crisishulp.
4. **Crisis:** een acuut beleefde noodsituatie die niet vooraf kan worden ingeschat en waarin onmiddellijk hulp moet worden geboden
5. **Crisisbegeleiding:** een begeleidingsaanbod aan huis of in een jeugdhulpvoorziening (conform de kwaliteitseisen van de werkmap)
6. **Crisisinterventie:** een aanbod van een onmiddellijke en kortdurende stress verlagende interventie (conform de kwaliteitseisen van de werkmap)
7. **Crisisjeugdhulp:** jeugdhulpverlening die bestaat uit een onmiddellijke en aangepaste reactie in geval van een crisissituatie. In hoofdstuk 5 wordt met de crisisjeugdhulp verwezen naar het geheel van de intersectorale hulpprogramma's in Vlaanderen.
8. **Crisisopvang:** een kortdurend aanbod van verblijf (conform de kwaliteitseisen in de werkmap)
9. **Consult:** partijen betrokken op de jeugdhulpverlening aan een minderjarige raadplegen elkaar en wisselen informatie uit. In de context van de crisisjeugdhulp kan dit ook anoniem gebeuren.
10. **Hulpprogramma:** een sectoroverstijgend of (minstens) voorzieningenoverstijgend en gecoördineerd geheel van jeugdhulpverlening dat bestaat uit een combinatie van modules (in dit geval: crisishulpvormen) die al dan niet gelijktijdig ingezet worden met de focus op een specifieke doelgroep (in dit geval: minderjarigen in een crisissituatie). In de praktijk omvat

het hulpprogramma de meldpunten en de voorzieningen die een aanbod crisisinterventie, -begeleiding of –opvang aanbieden.

11. **Interne dispatching:** doorverwijzing door het meldpunt naar een voorziening die interventie, begeleiding of opvang aanbiedt (in het hulpprogramma).
12. **Meldpunt:** een telefonisch bereikbare voorziening in de jeugdhulpverlening die 24/24 en 7/7 bereikbaar is voor aanmelders van crisissituaties waarbij minderjarigen betrokken zijn.
13. **Mogelijk aanbod:** aanbod in hulpprogramma dat slechts ingezet kan worden indien er aan bepaalde voorwaarden is voldaan (bijvoorbeeld: een omschrijving van de kenmerken van de minderjarige of de voorwaarde dat er plaats is in de voorziening).
14. **Netwerkstuurgroep:** overlegplatform van de vertegenwoordigers van de voorzieningen van het netwerk.
15. **Netwerk crisisjeugdhulp:** functioneel samenwerkingsverband dat afspraken maakt met betrekking tot een integrale uitbouw van de crisishulpverlening; ook aanmelders en voorzieningen die niet door het decreet Integrale Jeugdhulp gevat zijn kunnen tot het netwerk toetreden.
16. **Regiefunctie:** omschrijft op casusniveau de positionering en de rol van de meldpunten vanaf de aanmelding van een crisissituatie tot aan de afronding ervan.
17. **Subsidiariteit:** principe waarbij, bij gelijk effect, de voorkeur gaat naar de minst ingrijpende hulp
18. **Vraagverheldering:** het proces waarbij de jeugdhulpverlener door het open, maar gericht inwinnen van informatie duidelijkheid krijgt over de aard van de crisissituatie, het perspectief van de minderjarige en zijn context en de mogelijkheden van de aanmelder.
19. **Verzekerd aanbod:** een aanbod crisisinterventie, -begeleiding of –opvang in een voorziening dat telkens wanneer er vraag naar is in het hulpprogramma kan worden ingezet, tenzij het reeds eerder vanuit het hulpprogramma werd ingezet.