

## Continuïteit

De afdeling Continuïteit en toegang (ACT) levert met de uitbouw van een regionaal info-en aanspreekpunt een bijdrage aan de realisering van continuïteit.

Cliëntoverleg en bemiddeling zijn daarin belangrijke instrumenten. In 2017 staan de provincies en Vlaamse gemeenschapscommissie VGC nog in voor de organisatie ervan.

Een derde pijler is de organisatie van rondetafels voor jongvolwassenen. In situaties waar veel hulpaanbieders betrokken zijn en waar de overgang van jeugdhulp naar volwassenheid als zorgwekkend of complex wordt beschouwd, is ACT aanspreekbaar om de hulpvraag mee op te volgen en te coördineren.

## Bemiddeling

Een goede relatie tussen hulpverlener en hulpvrager is een kritieke succesfactor voor continuïteit en een goed verloop van hulpverlening. Ook de verstandhouding tussen ouder(s) en minderjarigen heeft een niet te miskennen impact.

Soms loopt de hulpverlening vast of is er een conflict dat maakt dat de hulp niet opgestart geraakt. Een jongere, zijn ouders en de hulpverleners geraken het bijvoorbeeld niet eens over wat er moet gebeuren. Of er is een conflict tussen een jongere en zijn ouders, waar geen gesprek meer mogelijk lijkt. Het kan dan gaan om meningsverschillen tussen ouders en kinderen over de gewenste hulpverlening of het verloop ervan, of om meningsverschillen tussen hulpverleners en minderjarigen of ouders over het verloop en het opzet van hulpverlening. Dan wordt er best naar een oplossing gezocht.

Om breuken in de hulpverlening te vermijden, kunnen zowel jongeren, ouders als hulpverleners een beroep doen op een **onafhankelijke bemiddelaar**. In 2017 richtten zij hun vraag aan het provinciaal loket of dat van de VGC. Sinds 1 januari 2018 is de werking van het loket overgenomen door de regionale teams continuïteit van ACT (afdeling Continuïteit en toegang) van het agentschap Jongerenwelzijn.

Bemiddeling herstelt dus de dialoog tussen minderjarigen, ouders, opvoedingsverantwoordelijken en betrokken hulpverleners met het oog op het oplossen of hanteerbaar maken van conflicten, zodat de verdere hulpverlening niet in het gedrang komt of wordt stopgezet.

Dit proces wordt op gang getrokken door een onafhankelijke, onpartijdige derde: de bemiddelaar. Zijn interventie laat toe dat partijen een oplossing vinden voor hun conflict. Bemiddeling in de jeugdhulp is nog relatief jong. Het is een instrument dat met de start van het nieuwe decreet Integrale jeugdhulp (2014) is ingevoerd om continuïteit in de hulp te helpen waarborgen.

In 2017 zijn er 80 ontvankelijke aanvragen voor bemiddeling geregistreerd door de loketten. Het aantal ontvankelijke aanvragen is stabiel gebleven. In 2016 waren er 81 ontvankelijke aanvragen voor bemiddeling. De regio's Antwerpen, Limburg en Vlaams-Brabant hebben een inhaalbeweging gemaakt. Antwerpen is koploper geworden met 32,5% ontvankelijke aanvragen (+7%). Hierdoor wordt de terugval van West-Vlaanderen en Oost-Vlaanderen gecompenseerd. De terugval in Oost-Vlaanderen is mogelijk te wijten aan het personeelsverloop bij het provinciale loket. Voor West-Vlaanderen is niet meteen een verklaring.

**Tabel: Ontvankelijke aanmeldingen bemiddeling  
(teleenheid: bemiddelingen)**

Referentienr. tabel: 81

	Ontvankelijke aanmeldingen	%
Antwerpen	26	32,50%
Brussel	0	0,00%
Limburg	12	15,00%
Oost-Vlaanderen	11	13,80%
Vlaams-Brabant	15	18,80%
West-Vlaanderen	16	20,00%
Totaal	80	100,00%

(Bron: Registratie afrekening loketten)

Onderstaande tabel geeft de cijfers van volledig afgewerkte bemiddelingen weer (n=66). Het gaat dus niet over het totaal aantal aanvragen maar over het aantal afgewerkte bemiddelingsdossiers, geregistreerd door de provinciale loketten.

Het verschil tussen het aantal ingediende aanvragen en afgewerkte bemiddelingen ligt in o.a. bemiddelingsgesprekken die nog plaatsvinden in 2018 en dus niet afgerekend zijn in 2017. Deze laatsten worden meegenomen in de registratie van 2018.

**Tabel: Bemiddeling per regio  
(teleenheid: bemiddelingen)**

Referentienr. tabel: 82

	Aantal	%
Antwerpen	20	30,30%
Brussel	0	0,00%
Limburg	9	13,60%
Oost-Vlaanderen	9	13,60%
Vlaams-Brabant	12	18,20%
West-Vlaanderen	16	24,20%
Totaal	66	100,00%

(Bron: Registratie afrekening loketten)

Onderstaande tabellen zijn gebaseerd op de registratie door bemiddelaars zelf. 37% van de afgeronde bemiddelingen zijn niet of onvolledig geregistreerd door de bemiddelaars. De rapportage gaat dus over 41 geregistreeerde dossiers. 2017 was een overgangsjaar waarin de overdracht van het loket cliëntoverleg en bemiddeling naar Jongerenwelzijn is voorbereid. De loketten hebben de registratie van bemiddelaars minder opgevolgd.

In 26,3% (n= 10) van de gestarte bemiddelingen komt de aanvraag rechtstreeks van jongeren en ouders. Voorzieningen (vooral Jongerenwelzijn) doen in 73,7% (n= 28) een aanvraag. Ook tussen de regio's zijn verschillen merkbaar.

**Tabel: Aantal bemiddelingen per aanmelder en per regio  
(teleenheid: bemiddelingen)**

Referentienr. tabel: 83

	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal	%
Ouders	1	0	1	2	1	3	8	21,05%
Jongeren	0	0	0	0	0	2	2	5,26%
Opvoedingsverantwoordelijke	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Totaal cliënt(systeem)	1	0	1	2	1	5	10	26,32%
Onderwijs	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
GGZ	0	0	0	2	0	1	3	7,89%
K&G	1	0	0	0	0	1	2	5,26%
JWZ	2	0	1	1	0	4	8	21,05%
VAPH	3	0	1	1	0	0	5	13,16%
AWW	1	0	0	0	0	3	4	10,53%
Andere (belendende sectoren)	2	0	0	0	2	2	6	15,79%
Totaal hulpverlening	9	0	2	4	2	11	28	73,68%
Onbekend	16	0	9	5	12	0	42	
Aantal geregistreerde dossiers	10	0	3	6	3	16	38	100,00%

(Bron: Registratiesysteem Bemiddeling)

De conflicten die aanleiding geven voor een bemiddeling gaan vooral over een conflict in lopende hulpverlening (n=17; 44,7%) en de stopzetting (n=12; 31,6%) van hulpverlening. Vergeleken met 2016 is er een stijging van het aantal bemiddelingen naar aanleiding van een dreigende stopzetting van de jeugdhulp.

**Tabel: Aanleiding tot bemiddeling per regio  
(teleenheid: dossiers)**

Referentienr. tabel: 84

	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal	%
Conflict over opstart hulpverlening	1	0	0	0	0	1	2	5,26%
Conflict over stopzetting hulpverlening	5	0	0	2	0	5	12	31,58%
Conflict over lopende hulpverlening	4	0	2	3	1	7	17	44,74%
Andere conflicten	0	0	1	1	2	3	7	18,42%
Totaal	10	0	3	6	3	16	38	100,00%

(Bron: Registratiesysteem Bemiddeling)

Van de 38 geregistreerde dossiers in 2017 zijn 25 (66%) bemiddelingen volledig doorlopen. De cijfers zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.

**Tabel: Verloop van de bemiddelingen per regio  
(teleenheid: dossiers)**

Referentienr. tabel: 85

	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal	%
Loutere contactname	0	0	0	0	0	2	2	5,26%
Voortijdig gestopt	0	0	1	3	2	5	11	28,95%
Volledig doorlopen	10	0	2	3	1	9	25	65,79%
Totaal	10	0	3	6	3	16	38	100,00%

(Bron: Registratiesysteem Bemiddeling)

In ruim 39,5% (n=15) van de opgestarte bemiddelingen loopt de hulpverlening verder en zorgt het conflict niet voor een breuk in de hulpverlening. Enkel de volledig doorlopen bemiddelingen als basis genomen, stijgt dit percentage tot 55,5%.

**Tabel: Aantal bemiddelingen per uitkomst per regio  
(teleenheid: bemiddelingen)**

Referentienr. tabel: 86

	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal	Afgerond %**
Aantal bemiddelingen zonder akkoord	3	0	2	2	2	9	18	47,37%
Aantal bemiddelingen met overeenkomst als resultaat	7	0	1	4	1	7	20	52,63%
Aantal bemiddelingen met verderzetting / aangepaste hulpverlening *	3	0	1	4	0	7	15	39,47%
Totaal aantal geregistreerde dossiers	10	0	3	6	3	16	38	

(Bron: Registratiesysteem Bemiddeling)

\* Enkel van toepassing op dossiers waarvoor er een akkoord is bereikt

\*\* % mogen niet opgeteld worden maar worden berekend op het totaal aantal geregistreerde dossiers (n=38).

## Cliëntoverleg

Bij een cliëntoverleg integrale jeugdhulp komen ouders, kinderen, jongeren - en als ze dat wensen ook hun sociaal netwerk -, samen met de hulpverleners om, in complexere situaties, de ondersteuning en hulpverlening aan een gezin op elkaar af te stemmen en de continuïteit ervan te bewaken.

Een **externe voorzitter**, onafhankelijk van de jeugdhulpaanbieders, zit het overleg voor. De hulpvraag of -behoefte van het gezin staat centraal en hulpverleners en gezinsleden worden als gelijkwaardige partners maximaal betrokken bij het overleg. De vertrouwenspersoon van de minderjarige kan hem op dit overleg bijstaan en voor zijn belangen opkomen, en ook ouders kunnen een steunfiguur meenemen.

Het cliëntoverleg leidt tot een tastbaar resultaat: **het werkplan**. Dat vermeldt concreet wie wat doet: wat nemen jongere, zijn context en zijn netwerk op, en waarvoor is professionele hulp nodig.

Cliëntoverleg is sinds 2008 gestaag gegroeid. 2015 doorbrak de gelijkmatige groei (n=379). In 2016 werden 513 ontvankelijke aanmeldingen geregistreerd en in 2017 is er opnieuw een stijging tot 559 ontvankelijke aanvragen. Cliëntoverleg kan ingezet worden als instrument voor

trajectopvolging. Hiervoor kunnen hulpverleners, in samenspraak met ouders en jongeren, vervolgoverleg aanvragen.

In 2016 blijkt 51,7% van het cliëntoverleg om zo een vervolgoverleg te gaan waarbij opvolging, evaluatie en bijsturing van de hulpverlening centraal staat. Dat was een stijging van 22% t.o.v. 2015. In 2017 is er nog maar 25,8 % vervolgoverleg. Dit kan betekenen dat de stijging van het totale aantal aanvragen vooral te wijten is aan een stijging van nieuwe aanvragen.

**Tabel: Ontvankelijke aanmeldingen cliëntoverleg  
(teleenheid: volledig geregistreerde dossiers)**

Referentienr. tabel: 87

	Aantal	%
Antwerpen	206	36,90%
Brussel	8	1,40%
Limburg	57	10,20%
Oost-Vlaanderen	126	22,50%
Vlaams-Brabant	65	11,60%
West-Vlaanderen	97	17,40%
Totaal	559	100,00%

(Bron: afrekening loketten)

Onderstaande tabellen geven het aantal dossiers weer die door de voorzitters volledig zijn geregistreerd (n=431). Het gaat dus niet over het totaal aantal aanvragen (n=559).

Hoewel hulpverleners de gezinnen bij de aanvraag en de voorbereiding van het cliëntoverleg betrekken, blijken in de meeste regio's ouders, kinderen en jongeren nog niet systematisch mee rond de tafel te zitten. De **participatie van ouders en minderjarigen** aan het cliëntoverleg is nochtans essentieel in het concept van cliëntoverleg.

De participatiegraad is:

- voor jongeren: 28,3% (n=111). De vergelijking met 2016 ( n=113; 32,6%) toont nog een lichte daling;
- voor ouders: 66,1% (n=285). Ook hier is een daling met 2016 waar de participatie van ouders nog op ruim 88% stond. Hierin zijn regionale verschillen merkbaar.

83,3% van het cliëntoverleg (n=431) resulteert in een werkplan, waarbij meestal ook een hulpcoördinator wordt aangesteld (n=313; 72,6%). Deze percentages liggen wat lager dan in 2016 waar 95% van het cliëntoverleg afsloot met een werkplan en waarbij in ruim 90% van het overleg een hulpcoördinator werd aangesteld.

**Tabel: Aantal registraties / vervolgoverleg / aanwezigheid jongere of ouder / uitkomst overleg (teleenheid: cliëntoverleg)**

Referentienr. tabel: 88

	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal	%*
Aantal vervolgoverleg*	23	1	5	49	7	26	111	25,75%
Aanwezigheid jongere	48	4	8	25	7	30	122	28,31%
Aanwezigheid ouders	85	3	32	84	31	50	285	66,13%
Aantal werkplannen	110	5	35	94	41	74	359	83,29%
Aantal Hulpcoördinatoren	98	3	18	86	37	71	313	72,62%
Totaal aantal registraties	137	5	44	107	54	84	431	100,00%

(Bron: Registratiesysteem Cliëntoverleg)

\* % mogen niet opgeteld worden maar worden berekend op het totaal aantal geregistreerde dossiers (n=431).