

***“En toen begonnen
de bellen te rinkelen...”***

**Een evaluatieonderzoek naar de crisisjeugdhulp,
vanuit een multi-actorperspectief**

An Piessens

Ingeborg Hillaert

Onderzoekscentrum Kind & Samenleving, Brussel

2013



“En toen begonnen de bellen te rinkelen...”

Een evaluatieonderzoek naar de crisisjeugdhulp,
vanuit een multi-actorperspectief

In opdracht van
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Afdeling Beleidsontwikkeling
Team Integrale Jeugdhulp
(Besteknummer: IJH 2011-02)

An Piessens
Ingeborg Hillaert
Met medewerking van Lieve Bradt – Universiteit Gent,
Vakgroep Sociale Agogiek

Onderzoekscentrum Kind en Samenleving vzw, Brussel
2013



Departement Welzijn,
Volksgezondheid & Gezin
Samen bouwen aan beleid en zorg

Piessens, An; Hillaert Ingeborg; Bradt Lieve
“En toen begonnen de bellen te rinkelen...” Een evaluatieonderzoek
naar de crisisjeugdhulp, vanuit multi-actorperspectief
-Brussel: Onderzoekscentrum Kind en Samenleving vzw, 2013, 275p.

Copyright (2012) Onderzoekscentrum Kind en Samenleving vzw
Bolwerksquare 1a bus 8
1050 Brussel
T: +32(0)2 894 74 61

© Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever. No part of this report may be reproduced in any form by mimeograph, film or any other means, without permission from the publisher.

© Foto op voorblad: E. Buchot

Dankwoord

Een evaluatieonderzoek vanuit een multi-actorperspectief impliceert de medewerking van een groot aantal betrokkenen. We willen al deze betrokkenen dan ook bedanken voor hun medewerking. Zonder hen zou dit onderzoek niet tot stand zijn gekomen.

We willen de jongeren en hun ouders en/of opvoedingsverantwoordelijken bedanken die hun verhaal aan ons wilden vertellen. Bedankt aan:

- de jongeren Isabelle, Emma, Lotte, Niels, Elke, Toon, Janne, Aya, Aimee, Sarah, Ana en Laurens.
- de ouders en/of opvoedingsverantwoordelijken: Wendy, Krista, Anja, Monique, Evy, Britt, Marissa, Esra, Eva, Caroline, Sabine en Martine.

Bedankt aan de hulpverleners, meldpuntmedewerkers en aanmelders om deel te nemen aan de focusgroepgesprekken. Bedankt aan:

- de aanmelders: Comité voor Bijzondere Jeugdzorg (Antwerpen), De Wissel, Sociale dienst Jeugdbrigade Antwerpen, Jeugdbrigade Brasschaat, Lokale Politie zone Grens (Antwerpen), 't Veer, Don Bosco (West-Vlaanderen), Politie Blankenberge/Zuienkerke, Politie Arro Ieper, Comité voor Bijzondere Jeugdzorg (Kortrijk), Sociale dienst Jeugdrechtbank Brugge, Brugge(n), en Comité voor Bijzondere Jeugdzorg Oostende.
- de hulpverleners: De Grote Robijn, Crisishulp aan Huis, De Kleine Vos, De Matant, Dennenhuis, Piramide, CAW Regio Brugge, Den Akker, Sint-Clara, De Wijzer, De Korf, Ter Leye, Huize Godtschalk en Tordale.
- de meldpuntmedewerkers

We danken al de personen die tijdens het beleidsgericht seminarie met ons meedachten over mogelijke beleidsaanbevelingen, met ons in dialoog traden en onderling het debat aangingen. Bedankt aan:

- De Zandberg, CAW Regio Brugge, Brugge(n), CBJ Kortrijk, Mozaïek, Kind en Gezin, Delta, De Schommel, Cidar, 't Verschil, Soc Hagewinde, Huize Monnikenheide, Cirkant, CLB Aalst, Roppov vzw, CLB, Afdeling Welzijn en Samenleving Brussel, Ankerpunt Integrale Jeugdhulp en Afdeling Voorzieningsbeleid Brussel.

Bedankt aan het Crisismeldpunt Minderjarigen, CAW Regio Brugge en het Crisisteam-18 | CAW Metropool voor de hulp bij het zoeken naar mensen die mee wilden werken aan het onderzoek.

Tot slot bedanken we ook de leden van de stuurgroep voor hun blijvende inzet en engagement, en het team Integrale Jeugdhulp met speciale dank aan Johan Tuerlinckx en Martine Puttaert voor de constructieve samenwerking gedurende het onderzoek.

Bedankt!

De onderzoekers,
An Piessens
Ingeborg Hillaert

Inhoud

| | |
|---|----|
| <i>Overzicht van de tabellen</i> | 16 |
| <i>Overzicht van de figuren</i> | 16 |
| Inleiding | 19 |
| Hoofdstuk 1: Een evaluatieonderzoek vanuit het perspectief van verschillende betrokkenen: methodologie en opzet | 21 |
| 1. Onderzoeksbenadering: een hulpprogramma evalueren vanuit het perspectief van betrokkenen | 22 |
| 1.1. Oorspronkelijke onderzoeksvragen | 22 |
| 1.2. Evaluatiebenadering: Realist(ic) en responsief | 23 |
| 1.3. Het perspectief van verschillende actoren in beeld, met speciale aandacht voor het sociale actorschap van kinderen en jongeren | 25 |
| 1.3.1. Kinderen en jongeren op de voorgrond: een focus op hun beleving | 26 |
| 1.3.2. Een terughoudende methodologie | 26 |
| 1.3.3. Ethische overwegingen | 27 |
| 1.4. Onderzoeksvragen | 27 |
| 2. Onderzoeksopzet | 28 |
| 2.1. Samenwerking met de opdrachtgever en met regio's als sleutel tot een evaluatie van multi-actorperspectief | 28 |
| 2.2. Constructie van de programmatheorie | 28 |
| 2.3. Internationale literatuurstudie | 30 |
| 2.4. Analyse van de geregistreerde dossiers in de crisisjeugdhulp en analyse van de registratie uit de programmatheorie | 30 |
| 2.5. Perspectieven van verschillende betrokkenen op de crisisjeugdhulp | 31 |
| 2.5.1. Selectie van de regio's | 31 |
| 2.5.2. Het perspectief van jongeren en ouders | 31 |
| 2.5.3. Casusgebaseerd onderzoek met professionals betrokken in de crisisjeugdhulp | 34 |
| 2.6. Seminarie met beleidsmakers en deskundigen met betrekking tot de crisisjeugdhulp | 35 |
| 3. Kwaliteit en beperkingen van het onderzoek | 37 |
| 3.1. Generaliseerbaarheid van de kennis | 37 |
| 3.2. Grootte van de onderzoeksgroep | 37 |
| 3.3. De grote afwezig: kinderen jonger dan 10 | 38 |

| | |
|--|-----------|
| Hoofdstuk 2: Constructie van de programmatheorie | 39 |
| 1. Crisisjeugdhulp binnen de context van Integrale Jeugdhulp | 40 |
| 1.1. <i>Ontstaansgeschiedenis van de crisisjeugdhulp</i> | 40 |
| 1.2. <i>Doelstellingen van het crisisjeugdhulpprogramma</i> | 41 |
| 1.3. <i>Visie op het begrip crisis</i> | 42 |
| 1.3.1. Vrijwilligheid gekoppeld aan de kans tot verandering..... | 43 |
| 1.4. <i>De netwerken crisisjeugdhulp</i> | 43 |
| 1.5. <i>De opdrachten van de netwerken crisisjeugdhulp</i> | 44 |
| 1.5.1. Installeren van de hulpprogramma's met vier opdrachten: meldpunt, interventie, begeleidingen opvang | 44 |
| 1.5.2. Buffercapaciteit realiseren voor het crisisjeugdhulpprogramma | 50 |
| 1.5.3. Overige opdrachten..... | 51 |
| 2. Beleidsmakers over de crisisjeugdhulp | 53 |
| 2.1. <i>Het meldpunt als spil van de jeugdhulpverlening</i> | 54 |
| 2.2. <i>Betrokkenheid van de aanmelder</i> | 56 |
| 2.3. <i>Vrijwilligheid als noodzakelijke voorwaarde</i> | 56 |
| 2.4. <i>Samenwerking en afstemming binnen de netwerken crisisjeugdhulp</i> | 58 |
| 2.5. <i>Wordt er voldaan aan het principe van subsidiariteit?</i> | 61 |
| 2.5.1. Minder ingrijpende hulpverlening en betere besteding van middelen | 61 |
| 2.5.2. Onevenwichtige verdeling tussen interventie/begeleiding en residentiële opvang | 61 |
| 2.6. <i>Naar een reorganisatie van het verzekerd aanbod?</i> | 63 |
| 2.7. <i>Bijkomende knelpunten</i> | 65 |
| 3. Conclusie: het opstellen van de programmatheorie | 68 |
| 3.1. <i>Voor wie, onder welke omstandigheden, en hoe denkt/wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt?</i> | 68 |
| 3.1.1. Voor wie werkt het crisisjeugdhulpprogramma? | 68 |
| 3.1.2. Onder welke omstandigheden werkt het crisisjeugdhulpprogramma? | 69 |
| 3.1.3. Hoe denkt/wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt? | 70 |
| 3.2. <i>Doelstellingen van het crisisjeugdhulpprogramma</i> | 71 |
| 3.2.1. Doelstellingen op maatschappelijk niveau | 71 |
| 3.2.2. Doelstellingen op individueel niveau | 71 |
| 3.3. <i>Dualiteiten binnen de programmatheorie</i> | 72 |
| 3.3.1. Kwaliteitsvraag naar de meldpunten..... | 72 |
| 3.3.2. De screening van een crisis: balanceren tussen twee uitersten | 72 |
| 3.3.3. Vrijwilligheid als voorwaarde of vrijwilligheid als werkpunt | 72 |
| 3.3.4. Samenwerking en afstemming binnen de crisisjeugdhulp..... | 72 |
| 3.3.5. Vermijden van meer ingrijpende hulp als doelstelling..... | 73 |
| 3.3.6. Onevenwichtige verdeling tussen crisisinterventie, -begeleiding en - opvang | 73 |

| | |
|--|------------|
| 3.3.7. Efficiënte inzet van Artikel 17-plaatsen..... | 74 |
| 3.4. De programmatheorie schematisch weergegeven..... | 74 |
| 4. Synthese | 76 |
| | |
| Hoofdstuk 3: Theoretische omkadering..... | 79 |
| 1. Theoretische omkadering | 80 |
| 1.1. Conceptualisering van het begrip ‘crisis’ | 80 |
| 1.2. Crisisinterventiemodellen | 82 |
| 1.2.1. Ambulante crisishulp..... | 83 |
| 1.2.2. Residentiële crisishulp..... | 85 |
| 1.3. Effectiviteit van deze crisisinterventies | 86 |
| 2. Discussiepunten | 90 |
| 3. Synthese | 93 |
| | |
| Hoofdstuk 4: Dossierstudie en analyse van het registratiesysteem crisisjeugdhulp..... | 95 |
| | |
| 1. Onderzoeksvragen en methodologie | 96 |
| 1.1. Onderzoeksvragen..... | 96 |
| 1.2. Methodologie | 106 |
| 1.2.1. Steekproef..... | 96 |
| 1.2.2. Variabelen en codeboek | 97 |
| 1.2.3. Analyse..... | 100 |
| 1.2.4. Algemeen: over de kwaliteit van de ingevulde registratie | 100 |
| 2. Resultaten | 101 |
| 2.1. Aanmelding: Door wie, waar, wanneer?..... | 102 |
| 2.1.1. Tijdstip van aanmelding | 102 |
| 2.1.2. Aanmelders | 103 |
| 2.1.3. Waar wordt aangemeld?..... | 107 |
| 2.1.4. Aanmeldingen per type aanmelder | 108 |
| 2.2. Aanmelding: voor wie en waarom? | 108 |
| 2.2.1. Geregistreerde gegevens over de minderjarigen..... | 109 |
| 2.2.2. Welke problemen worden aangemeld? | 111 |
| 2.2.3. Gevraagde hulpverlening..... | 112 |
| 2.3. Dispatching..... | 113 |
| 2.3.1. Dispatching per CJ-netwerk | 114 |
| 2.3.2. Dispatching per meldpunt | 115 |
| 2.3.3. Dispatching volgens leeftijd van de minderjarige..... | 115 |
| 2.3.4. Dispatching volgens aantal betrokken kinderen | 116 |
| 2.3.5. Dispatching volgens type aanmelder | 116 |
| 2.3.6. Dispatching volgens problemen waarvoor aangemeld werd..... | 117 |
| 2.3.7. Dispatching volgens gevraagde crisishulp | 120 |
| 2.4. Geboden crisishulp (N=167)..... | 124 |
| 2.4.1. Interventie (N=72) | 125 |

| | | |
|--|--|------------|
| 2.4.2. | Begeleiding (N=45) | 126 |
| 2.4.3. | Opvang (N=102) | 127 |
| 2.5. | Vervolghulp (N=167) | 128 |
| 3. | <i>Synthese op basis van de programmatheorie</i> | 129 |
| 3.1. | Voor alle minderjarigen (in een crisissituatie)..... | 129 |
| 3.2. | De crisissituatie | 130 |
| 3.2.1. | De aanleiding tot de aanmelding | 130 |
| 3.2.2. | Motivaties om niet te dispatchen | 130 |
| 3.3. | Aanmelding door een professionele aanmelder | 131 |
| 3.4. | Het inzetten van gepaste hulp: consult, interventie, begeleiding, opvang | 131 |
| 3.5. | De registratie als middel om beleidsvoering te informeren | 132 |
| | | |
| Hoofdstuk5: Perspectieven van verschillende betrokkenen op de crisisjeugdhulp | | |
| 133 | | |
| 1. | <i>De betekenis van de crisisjeugdhulp in de leefwereld van de jongeren en hun ouders</i> | 135 |
| 1.1. | Methodologie | 135 |
| 1.1.1. | Praten met kinderen en jongeren over de crisisjeugdhulp | 135 |
| 1.1.2. | Introductie van de jongeren en hun ouders | 138 |
| 1.2. | De jongeren en hun ouders aan het woord..... | 141 |
| 1.2.1. | De aanleiding tot de inzet van de crisisjeugdhulp | 141 |
| 1.2.2. | Aanmelding en dispatching binnen het crisisjeugdhulpprogramma | 145 |
| 1.2.3. | Over vrijwilligheid en acceptatie van de hulp: Hoe voelen de jongeren en hun ouders zich bij de opstart van de crisisjeugdhulp? | 147 |
| 1.2.4. | Het verdere verloop van de crisisjeugdhulp..... | 150 |
| 1.2.5. | Positieve en negatieve beleving van de crisisjeugdhulp | 152 |
| 1.3. | Uitkomsten van de crisisjeugdhulp | 166 |
| 1.3.1. | (Geen) verbeteringen na de crisisjeugdhulp | 166 |
| 1.3.2. | Nood aan (vervolg)hulp | 171 |
| 1.4. | Conclusie | 175 |
| 1.5. | De programmatheorie schematisch verder aangevuld met inzichten uit het belevingsperspectief van de minderjarigen en de ouders aangaande de crisisjeugdhulp..... | 179 |
| 2. | <i>Aanmelders, hulpverleners en meldpuntmedewerkers over de crisisjeugdhulp</i> | 181 |
| 2.1. | Voor wie werkt het crisisjeugdhulpprogramma?..... | 182 |
| 2.1.1. | Definitie crisis | 182 |
| 2.1.2. | Aanmeldings- en dispatchingcriteria | 184 |
| 2.2. | Onder welke omstandigheden werkt het crisisjeugdhulpprogramma? | 187 |
| 2.2.1. | Vrijwilligheid | 187 |
| 2.2.2. | Voldoende aanbod/verzekerd aanbod | 190 |
| 2.2.3. | Rol van de aanmelder | 190 |
| 2.3. | Hoe denkt/wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt? | 192 |

| | | |
|---|--|------------|
| 2.3.1. | Snel en tijdelijk | 192 |
| 2.3.2. | Via het inzetten van gepaste hulp: crisisinterventie, -begeleiding en – opvang | 193 |
| 2.3.3. | Communicatie..... | 197 |
| 2.3.4. | Vraagverheldering en dispatching | 198 |
| 2.4. | Maatschappelijke inbedding crisisjeugdhulp..... | 199 |
| 2.4.1. | Vraagverheldering en dispatching | 199 |
| 2.5. | Effecten crisisjeugdhulp | 200 |
| 2.5.1. | Wat brengt de crisisjeugdhulp teweeg? | 200 |
| 2.5.2. | Positieve elementen, maar ook valkuilen binnen de crisisjeugdhulp | 201 |
| 2.5.3. | Realisme in de crisisjeugdhulp | 204 |
| 2.6. | Conclusie | 204 |
| 2.6.1. | Voor wie werkt de crisisjeugdhulp? | 204 |
| 2.6.2. | Onder welke omstandigheden werkt de crisisjeugdhulp? | 206 |
| 2.6.3. | Hoe denkt/wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt? | 207 |
| 2.6.4. | Maatschappelijke inbedding crisisjeugdhulp | 210 |
| 2.6.5. | Realisme in de crisisjeugdhulp | 210 |
| 3. | Synthese | 211 |
| | | |
| Hoofdstuk 6: Over crisisjeugdhulp en jeugdhulp in crisis | | 215 |
| | | |
| 1. Methodologie: het perspectief van betrokkenen inbrengen in beleid en monitoring van beleid..... | | 216 |
| | | |
| 1.1. Inbreng van het perspectief van verschillende betrokkenen in de formulering van beleidsaanbevelingen..... | | 216 |
| 1.1.1. | De moeilijkheid om het perspectief van betrokkenen echt ‘te horen’ | 217 |
| 1.1.2. | Beleidsaanbevelingen als resultaat van dialoog en debat | 217 |
| 1.2. Beleidsaanbevelingen en indicatoren: keuzes en begripsomschrijving.... | | 218 |
| | | |
| 2. Samenvatting van de verschillende onderzoeksfasen | | 220 |
| | | |
| 2.1. De crisisjeugdhulp: een programma voor alle minderjarigen in crisis..... | | 220 |
| 2.1.1. | Voor wie werkt het crisisjeugdhulpprogramma? | 220 |
| 2.1.2. | Onder welke omstandigheden werkt de crisisjeugdhulp? | 220 |
| 2.1.3. | Hoe denkt/wil men dat de crisisjeugdhulp werkt? | 221 |
| 2.1.4. | Doelstellingen van de crisisjeugdhulp | 221 |
| 2.2. De literatuurstudie: morrelen aan enkele aannames over crisis en crisishulp | | 222 |
| 2.2.1. | Crisis..... | 222 |
| 2.2.2. | Crisishulp | 222 |
| 2.2.3. | Effect- en evaluatieonderzoek naar crisishulpprogramma’s | 223 |
| 2.3. Onderzoek van de cijfergegevens: registratie als informatiebron over de werking van het programma | | 224 |
| 2.3.1. | Voor wie werkt de crisisjeugdhulp? | 224 |
| 2.3.2. | De crisissituatie | 224 |
| 2.3.3. | Aanmelding door een professionele aanmelder | 225 |
| 2.3.4. | Het inzetten van gepaste hulp: consult, interventie, begeleiding, opvang . | 225 |
| | | |
| 2.4. Onderzoek bij betrokkenen: ‘ge hebt hoogtes en laagtes en zij hebben evenwicht gebracht’ | | 226 |

| | | |
|-------------|---|------------|
| 2.4.1. | Jongeren en hun ouders over crisis en crisisjeugdhulp..... | 226 |
| 2.4.2. | Professionals aan het woord over crisis en crisisjeugdhulp..... | 227 |
| 3. | <i>Toetsing van de onderzoeksresultaten aan de programmatheorie crisisjeugdhulp</i> | 229 |
| 3.1. | Voor wie werkt de crisisjeugdhulp? | 229 |
| 3.1.1. | Voor alle minderjarigen: Is het crisisjeugdhulpprogramma op gelijke wijze toegankelijk voor iedereen die in crisis aangemeld wordt?..... | 229 |
| 3.1.2. | De crisis in haar verschillende gedaanten | 231 |
| 3.1.3. | De wezenlijke maar niet te isoleren rol van aanmelders..... | 233 |
| 3.2. | Op welke manier werkt de crisisjeugdhulp? | 234 |
| 3.2.1. | Met de inzet van de gepaste hulp: over het (te onzichtbare) consult en het verband tussen hulpvraag en hulpverlening | 235 |
| 3.2.2. | De betekenis en kwaliteit van de ingezette hulpverlening | 236 |
| 3.2.3. | Via het snel inzetten van hulp..... | 241 |
| 3.3. | Onder welke omstandigheden en voorwaarden? | 241 |
| 3.3.1. | Vrijwilligheid en acceptatie van de hulp | 243 |
| 3.3.2. | De betrokkenheid of afwezigheid van de aanmelder | 244 |
| 3.4. | Welke doelstellingen worden gerealiseerd? | 244 |
| 3.4.1. | De crisisjeugdhulp werkt, maar kunnen mensen nu ook verder?..... | 244 |
| 3.4.2. | De nood aan vervolghulp of de crisishulp als opvangnet voor het gemis aan andere hulp?..... | 245 |
| 4. | <i>Wat nu? Gevolgen van de aanbevelingen voor de crisisjeugdhulp</i> | 247 |
| 4.1. | Monitoring als een zoektocht naar permanente en zinvolle feedback: kwantitatief en kwalitatief | 247 |
| 4.1.1. | De verwachtingen ten opzichte van het registratiesysteem. | 248 |
| 4.1.2. | Het perspectief van kinderen, jongeren en ouders op een meer systematische manier aanwezig laten zijn | 249 |
| 4.2. | Voldoende beschikbaar aanbod als voorwaarde tot succes | 250 |
| 4.3. | Vragen bij de programmatheorie? | 250 |
| | Bibliografie | 251 |
| | Bijlagen | 257 |
| 1. | <i>Bijlagen bij Hoofdstuk 2</i> | 257 |
| 1.1. | Interviewleidraad programmatheorie – interviews met beleidsmakers... | 257 |
| 2. | <i>Bijlagen bij Hoofdstuk 4</i> | 259 |
| 2.1. | Codeboek SPSS – databestand aanmelding | 259 |
| 2.2. | Tabel: Motivatie bij geen dispatching*CJ-netwerk..... | 264 |
| 2.3. | Tabel: Motivatie bij geen dispatching*meldpunt..... | 266 |
| 3. | <i>Bijlagen bij Hoofdstuk 5</i> | 267 |
| 3.1. | Interviewleidraad kinderen en jongeren..... | 267 |

| | |
|--|------------|
| 3.2. Interviewleidraad ouders | 268 |
| 3.3. Behandelde thema's in de focusgroepen..... | 269 |
| 3.4. Informatiebrochure kinderen en jongeren | 270 |
| 3.5. Informatiebrochure ouders | 271 |
| 3.6. Informatiebrochure hulpverleners | 272 |
| <i>4. Bijlagen bij Hoofdstuk 6</i> | <i>273</i> |
| 4.1. Programma beleidsgericht seminarie | 273 |
| 4.2. Overzicht van de oorspronkelijke onderzoeksvragen | 273 |

Overzicht van de tabellen

| | |
|---|-----|
| TABEL 1: OVERZICHT JONGEREN | 33 |
| TABEL 2: DEELNEMERS FOCUSGROEPEN..... | 35 |
| TABEL 3: DEELNEMENDE SECTOREN AAN HET BELEIDSGERICHT SEMINARIE | 36 |
| TABEL 4: ONDERVERDELING VARIABELEN PER CATEGORIE..... | 98 |
| TABEL 5: VERSCHIL TUSSEN DATADUMP OBV AANMELDINGSREGISTRATIE EN DATABESTAND SPSS | 99 |
| TABEL 6: OVERZICHT REGIO'S, NETWERKEN, HULPPROGRAMMA'S EN MELDPUNTEN..... | 101 |
| TABEL 7: PERCENTAGE AANMELDERS PER CJ-NETWERK (N=423)..... | 108 |
| TABEL 8: GEVRAAGDE CRISISHULP PER AANMELDER (IN PERCENTAGES) (N=423)..... | 112 |
| TABEL 9: GEVRAAGDE EN GEBODEN CRISISHULP IN ABSOLUTE AANTALLEN (N=167)..... | 124 |
| TABEL 10: GEBODEN CRISISHULP PER AANMELDER (IN ABSOLUTE AANTALLEN) (N=167) | 124 |
| TABEL 11: NOOD AAN VERVOLGHULP PER AANMELDER (IN ABSOLUTE AANTALLEN) (N=165)..... | 129 |
| TABEL 12: OVERZICHT VAN DE JONGEREN EN HUN OUDERS..... | 140 |
| TABEL 13: OVERZICHT JONGEREN PER MODULE | 146 |
| TABEL 14: POSITIEF EN NEGATIEF AAN DE CRISISJEUGDHULP..... | 156 |
| TABEL 15: UITKOMSTEN(EN) CRISISJEUGDHULP VOLGENS DE JONGEREN..... | 168 |
| TABEL 16: UITKOMST(EN) CRISISJEUGDHULP VOLGENS DE OUDERS..... | 170 |
| TABEL 17: OVERZICHT VAN DE SITUATIE VAN DE JONGEREN EN HUN OUDERS NA DE CRISISJEUGDHULP..... | 173 |
| TABEL 18: WAT VOND JE (NIET) GOED AAN DE CRISISINTERVENTIE, - BEGELEIDING EN -OPVANG?..... | 178 |
| TABEL 19: OVERWEGINGEN MELDPUNTMEDEWERKERS BIJ (NIET) DISPATCHING..... | 184 |
| TABEL 20: OVERZICHT VAN DE NIVEAU'S VAN DE AANBEVELING..... | 219 |
| TABEL 21: OVERZICHT VAN HET AANTAL MINDERJARIGEN PER MODULE IN HET BELEVINGSONDERZOEK..... | 237 |
| TABEL 22: POSITIEVE WAARDERING VAN DE CRISISINTERVENTIE EN - BEGELEIDING, GEORDEND VOLGENS NIVEAU VAN AANBEVELINGEN..... | 238 |
| TABEL 23: NEGATIEVE WAARDERING VAN DE CRISISINTERVENTIE EN - BEGELEIDING, GEORDEND VOLGENS NIVEAU VAN AANBEVELINGEN..... | 238 |
| TABEL 24: POSITIEVE WAARDERING VAN DE CRISISOPVANG, GEORDEND VOLGENS NIVEAU VAN AANBEVELINGEN..... | 239 |
| TABEL 25: NEGATIEVE WAARDERING VAN DE CRISISOPVANG, GEORDEND VOLGENS NIVEAU VAN AANBEVELINGEN..... | 240 |

Overzicht van de figuren

| | |
|--|-----|
| FIGUUR 1: SCHEMA PROGRAMMATHEORIE..... | 75 |
| FIGUUR 2: SCHEMA AL, 2011 (p. 996)..... | 92 |
| FIGUUR 3: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS TIJDSTIP VAN DE AANMELDING (N=423)..... | 102 |
| FIGUUR 4: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS DAG VAN DE AANMELDING (N=423) | 102 |
| FIGUUR 5: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS TYPE AANMELDER (N=423)..... | 103 |
| FIGUUR 6: AANMELDINGEN BINNEN POLITIE/JUSTITIE (N=89)..... | 104 |
| FIGUUR 7: AANMELDINGEN BINNEN BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND (N= 84)..... | 104 |

| | |
|--|-----|
| <i>FIGUUR 8: AANMELDINGEN BINNEN ONDERWIJS (N=80)</i> | 104 |
| <i>FIGUUR 9: AANMELDINGEN BINNEN AWW (N=52)</i> | 105 |
| <i>FIGUUR 10: AANMELDINGEN BINNEN K&G (N=24)</i> | 105 |
| <i>FIGUUR 11: AANMELDINGEN BINNEN ALGEMENE GENEESKUNDE (N=19)</i> | 105 |
| <i>FIGUUR 12: AANMELDINGEN BINNEN GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG (N=17)</i> | 106 |
| <i>FIGUUR 13: AANMELDINGEN BINNEN VAPH (N=7)</i> | 106 |
| <i>FIGUUR 14: PERCENTAGE AANMELDINGEN PER CJ-NETWERK (N=423)</i> | 107 |
| <i>FIGUUR 15: PERCENTAGE AANMELDINGEN PER MELDPUNT (N=423)</i> | 107 |
| <i>FIGUUR 16: AANTAL KINDEREN BETROKKEN IN DE AANMELDING (N=423)</i> | 109 |
| <i>FIGUUR 17: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS LEEFTIJD VAN DE MINDERJARIGE (N=423)</i> | 109 |
| <i>FIGUUR 18: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS GESLACHT VAN DE MINDERJARIGE (N=423)</i> | 110 |
| <i>FIGUUR 19: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS NATIONALITEIT VAN DE MINDERJARIGE (N=423)</i> | 110 |
| <i>FIGUUR 20: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS ORIGINE VAN DE MINDERJARIGE (N=423)</i> | 111 |
| <i>FIGUUR 21: AANLEIDING VOOR DE AANMELDING (N=423)</i> | 111 |
| <i>FIGUUR 22: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS GEVRAAGDE CRISISHULP (N=423)</i> | 112 |
| <i>FIGUUR 23: AANTAL WEL EN GEEN DISPATCHING PER CJ-NETWERK (N=423)</i> | 114 |
| <i>FIGUUR 24: AANTAL WEL EN GEEN DISPATCHING PER MELDPUNT (N=423)</i> | 115 |
| <i>FIGUUR 25: AANTAL WEL EN GEEN DISPATCHING VOLGENS LEEFTIJD VAN DE</i> | 116 |
| <i>FIGUUR 26: AANTAL WEL EN GEEN DISPATCHING VOLGENS HET AANTAL BETROKKEN KINDEREN (N=423)</i> | 116 |
| <i>FIGUUR 27: AANTAL WEL EN GEEN DISPATCHING PER TYPE AANMELDER (N=423)</i> | 117 |
| <i>FIGUUR 28: PERCENTAGE WEL EN GEEN DISPATCHING VOLGENS PROBLEMEN BIJ DE MINDERJARIGE (N=423)</i> | 117 |
| <i>FIGUUR 29: PERCENTAGE WEL EN GEEN DISPATCHING VOLGENS PROBLEMEN IN GEZIN</i> | 118 |
| <i>FIGUUR 30: PERCENTAGE WEL EN GEEN DISPATCHING VOLGENS PROBLEMEN IN DE HULPVERLENING (N=423)</i> | 118 |
| <i>FIGUUR 31: PERCENTAGE WEL EN GEEN AANMELDINGEN VOLGENS PROBLEMEN IN OMGEVING VAN KIND (N=423)</i> | 119 |
| <i>FIGUUR 32: PERCENTAGE WEL EN GEEN DISPATCHING PER PROBLEEM BIJ DE MINDERJARIGE (N=232)</i> | 119 |
| <i>FIGUUR 33: PERCENTAGE WEL EN GEEN DISPATCHING PER PROBLEEM IN GEZIN OF OPVOEDING (N=357)</i> | 120 |
| <i>FIGUUR 34: PERCENTAGE WEL EN GEEN DISPATCHING VOLGENS GEVRAAGDE CRISISHULP (N=423)</i> | 121 |
| <i>FIGUUR 35: MOTIVATIES INDIEN GEEN DISPATCHING (N=256)</i> | 121 |
| <i>FIGUUR 36: ONDERNOMEN ACTIES INDIEN GEEN DISPATCHING (N=256)</i> | 123 |
| <i>FIGUUR 37: PERCENTAGE WEL DISPATCHING VOLGENS GEBODEN CRISISHULP (N=167)</i> | 123 |
| <i>FIGUUR 38: PERCENTAGE LOCATIE INTERVENTIE (N=72)</i> | 125 |
| <i>FIGUUR 39: PERCENTAGE ONDERSTEUNEND AANBOD BIJ DE INTERVENTIE (N=72)</i> ... | 126 |
| <i>FIGUUR 40: PERCENTAGE LOCATIE BEGELEIDING (N=43)</i> | 126 |
| <i>FIGUUR 41: PERCENTAGE ONDERSTEUNEND AANBOD BIJ DE BEGELEIDING (N=43)</i> ... | 127 |
| <i>FIGUUR 42: PERCENTAGE LOCATIE VAN DE OPVANG (N=102)</i> | 128 |
| <i>FIGUUR 43: PERCENTAGE ONDERSTEUNEND AANBOD BIJ OPVANG (N=102)</i> | 128 |
| <i>FIGUUR 44: SCHEMA PROGRAMMATHEORIE VERDER AANGEVULD</i> | 180 |

Inleiding

Tijdens de periode 2004 – 2008 werden dertien hulpprogramma's crisisjeugdhulp opgestart in het kader van de implementatie van de Integrale Jeugdhulp in Vlaanderen. Deze hulpprogramma's hebben als doel om snel een gerichte hulpverlening aan te bieden wanneer minderjarigen en hun gezin (of ruimer: hun context) een crisis meemaken. Met deze snelle inzet van hulpverlening wil men een verdere escalatie voorkomen en meer ingrijpende hulp vermijden.

In 2011 schreef het Vlaams Departement van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een opdracht uit om de crisisjeugdhulp te evalueren. De verwachting was expliciet dat verschillende actoren die betrokken zijn bij de crisisjeugdhulp ook betrokken zouden worden in deze evaluatie en dat hun perspectief een plaats zou krijgen in deze evaluatie. Onderzoekscentrum Kind & Samenleving voerde de opdracht uit in 2012.

Het resultaat is een complexe puzzel, wat minstens een weerspiegeling is van de complexe werkelijkheid waarvoor de crisisjeugdhulp staat. In de loop van dit onderzoek spraken we met jongeren en hun ouders of verzorgers die crisisjeugdhulp kregen en er vonden focusgroeps gesprekken plaats met aanmelders, meldpuntmedewerkers en hulpverleners die allen een rol spelen in de realisatie van het programma. We analyseerden de dossiers die gedurende 2 maanden aangemeld werden in de crisisjeugdhulp en sloegen er de internationale literatuur op na. Het onderzoek begon bij de vraag *voor wie de crisisjeugdhulp werkt, op welke manier en onder welke omstandigheden*. Als afsluiting toetsten we de onderzoeksresultaten aan de programmatheorie, het concrete antwoord op deze vraag.

In dit rapport geven we de onderzoeksresultaten in 6 afzonderlijke hoofdstukken weer. In een eerste hoofdstuk bespreken we de onderzoeksmethodologie en –opzet. Het tweede hoofdstuk omhelst de constructie van de programmatheorie. Via een uitvoerige documentanalyse en interviews met beleidsmakers formuleren we een antwoord op de vraag: Voor wie, onder welke omstandigheden en hoe denkt/wil men dat de crisisjeugdhulp werkt. In een derde hoofdstuk gaan we na welke elementen voor de programmatheorie we terug vinden in de internationale literatuur. In hoofdstuk vier geven we resultaten weer van de dossierstudie en analyse van het registratiesysteem crisisjeugdhulp. In hoofdstuk 5 laten we de betrokkenen inzake de crisisjeugdhulp aan het woord. Jongeren en hun ouders, aanmelders, meldpuntmedewerkers en hulpverleners krijgen in dit hoofdstuk een stem. In hoofdstuk 6 geven we beleidsindicatoren en –aanbevelingen mee.

Hoofdstuk 1

Een evaluatie-
onderzoek vanuit
het perspectief van
verschillende
betrokkenen:
methodologie en
opzet

In dit hoofdstuk beschrijven we het referentiekader en het onderzoeksdesign van deze evaluatiestudie. Het onderzoek is gebaseerd op twee evaluatiebenaderingen. De eerste is de *realist(ic) evaluation* benadering waarin de focus ligt op de vraag hoe een bepaald programma of een interventie werkt, voor wie en wat het teweeg brengt en niet zozeer op de vraag óf een programma of interventie werkt. De tweede benadering is de *responsieve evaluatiebenadering*, waarin vanuit een leefwereldperspectief nagegaan wordt wat een bepaalde praktijk betekent voor de betrokken actoren. Deze benadering is relevant omdat de onderzoeksopdracht expliciet een evaluatie vanuit het perspectief van verschillende betrokken actoren inhield. Tot slot wordt deze studie gestuurd door de visie van Kind & Samenleving op het sociale actorschap van kinderen en jongeren.

Deze onderzoeksbenadering werd vertaald in het onderzoeksdesign dat concreet uit 5 verschillende deelfasen bestond. Een eerste deelfase hield een *reconstructie van de programmatheorie* in op basis van beleidsdocumenten enerzijds en interviews met beleidsmakers uit de verschillende sectoren betrokken op de crisisjeugdhulp anderzijds. Een *internationale literatuurstudie* over de crisisjeugdhulp vormde een tweede deelfase. Vervolgens bestudeerden we *dossiers uit de aanmeldingsregistratie* om meer zicht te krijgen op de mate waarin de registratie informatie aanlevert over het programma. In een vierde fase kwamen *jongeren en hun ouders* die crisisjeugdhulp kregen op de voorgrond te staan. Hun perspectief wordt daarmee in kaart gebracht. Daarnaast hielden we focusgroepen met *aanmelders, meldpuntmedewerkers en hulpverleners*, kortom, met de professionals die een rol spelen in de concrete uitvoering van de crisisjeugdhulp. In een vijfde fase werden onderzoeksresultaten voorgelegd aan verschillende actoren betrokken op de crisisjeugdhulp tijdens een kleinschalig seminarie met de bedoeling om ook die input mee te nemen in de opmaak van beleidsaanbevelingen.

1. Onderzoeksbenadering: een hulpprogramma evalueren vanuit het perspectief van betrokkenen

In dit deel gaan we dieper in op de manier waarop we de onderzoeksvragen van de opdracht wilden beantwoorden. In een eerste paragraaf worden deze onderzoeksvragen in een overzicht weergegeven. Vervolgens bespreken we de drie referentiekaders die gehanteerd worden in dit onderzoek, met name *realist(ic)* en *responsieve* evaluatiebenaderingen, gekoppeld aan het multi-actorperspectief, met speciale aandacht voor de inzichten en expertise die we ontwikkelden in het onderzoeken van het sociale actorschap van kinderen en jongeren. In de laatste paragraaf worden de onderzoeksvragen opgenomen waarmee we verder werken in dit onderzoek.

1.1. Oorspronkelijke onderzoeksvragen

De bedoeling van het onderzoek was een evaluatie van de crisisjeugdhulp op te maken, vanuit het perspectief van de verschillende betrokkenen: cliënten, meldpuntmedewerkers en hulpverleners betrokken in het hulpprogramma.

Dit vertaalde zich in volgende onderzoeksvragen die vooropgesteld waren door de opdrachtgever:

1. Wat brengt de crisisjeugdhulp teweeg bij de cliënt en zijn/haar omgeving?
 - a. Welke is de voorgeschiedenis (in de jeugdhulpverlening van de cliënten die worden aangemeld bij een meldpunt crisisjeugdhulp)?
 - b. Met welke problematiek worden deze cliënten aangemeld?
 - c. Op basis van welke argumenten motiveert het meldpunt om voor deze aanmelding een hulpverleningsvorm crisisjeugdhulp in te zetten?
 - d. Hoe beleven de cliënten en hun omgeving een crisisinterventie, crisisbegeleiding en/of crisisopvang?
 - e. Heeft de aangeboden hulpverlening bijgedragen aan het wegnemen of

- verminderen van de crisissituatie? Welke aspecten van de hulpverlening hebben hier al dan niet aan bijgedragen?
- f. Draagt de crisishulp bij aan het voorkomen van meer ingrijpende jeugdhulpverlening op korte termijn (1 week tot 2 maanden na opstart van de hulpverlening)?
2. Hoe en in welke mate worden de doelstellingen van de crisisjeugdhulp gerealiseerd?
 - a. Welke elementen in de werking en organisatie van de crisisjeugdhulp dragen bij tot de doelrealisatie, welke elementen werken eerder belemmerend? We denken daarbij aan die elementen die kenmerkend zijn voor de uitbouw van de crisisjeugdhulp in Vlaanderen zoals:
 - De snelheid waarmee men de hulpverleningsvorm inzet;
 - De vrijwillige medewerking van de cliënt en zijn/haar omgeving (en de wijze waarop de hulpverlener hiermee omgaat);
 - De inzet van de hulpverlener in de nabijheid van de omgeving van de cliënt of de aanmelder;
 - De toepassing van het subsidiariteitsbeginsel;
 - De mogelijkheid om verschillende hulpverleningsvormen te combineren.
 - b. Zijn er andere elementen eigen aan de crisisjeugdhulp die bijdragen aan het wegnemen van de crisissituatie of zijn er elementen eigen aan de crisisjeugdhulp die het wegnemen van de crisissituatie belemmeren? Bv.
 - De mate van betrokkenheid van de aanmelder;
 - Het proces van de vraagverheldering;
 - De betrokkenheid van de familiale of gezinscontext van de cliënt en de wijze waarop de hulpverlener hiermee omgaat;
 - De communicatie tussen de hulpverlener en het meldpunt.
 3. Welke indicatoren kunnen worden ontwikkeld om in de toekomst een beter zicht te hebben op de kwaliteit en effectiviteit van de aangeboden crisisjeugdhulp?
 4. Welke beleidsaanbevelingen zijn op basis van de onderzoeksgegevens/-resultaten te formuleren?

1.2. Evaluatiebenadering: Realist(ic) en responsief

Evaluatie maakt deel uit van een beleidscyclus (Abma, 2008; Wand, White, & Patching, 2010). Het is immers belangrijk te weten of een bepaalde interventie of een bepaald programma het beoogde effect heeft behaald, bij voorkeur met een kost die maatschappelijk te verantwoorden is (Kazi, 2003; Kazi, 2000). Maar er bestaat een grote verscheidenheid aan evaluatiebenaderingen in het sociaalwetenschappelijk onderzoek. Een belangrijk verschilpunt zit in de vraag: welke uitspraken kunnen we op basis waarvan doen over de werkelijkheid en wat weten we daarmee? (Abma & Noordegraaf, 2003; Abma, 2008; Kazi, 2000)¹ Dergelijke discussies vertalen zich in de onderzoekskeuzes die uiteindelijk gemaakt worden.

In dit onderzoek kozen we ervoor om vanuit twee evaluatiebenaderingen te werken. De opdrachtgever stelde een evaluatie van de crisisjeugdhulp vanuit multi-actorperspectief voorop, met aandacht voor wat de crisisjeugdhulp teweeg brengt. De *responsieve evaluatiebenadering* is hier bij uitstek geschikt voor. Daarin wil men vanuit een *leefwereldperspectief* begrijpen hoe verschillende actoren een bepaalde praktijk beleven, en vanuit dat inzicht de praktijk verbeteren. De nadruk op beleving impliceert dat er niet zomaar naar meningen gevraagd wordt, maar dat men probeert ook de ervaringen diepgaand te begrijpen. We kozen ervoor om jongeren en hun ouders die crisisjeugdhulp kregen in het onderzoek te betrekken en zo dicht mogelijk te blijven bij wat de betrokkenen meegemaakt

¹ Mansoor Kazi geeft een boeiend overzicht van de verschillende scholen in Contemporary perspectives in the evaluation of practice (Kazi, 2003).

hebben. De betekenis van ervaringen, of de beleving van een bepaalde praktijk wordt naar boven gebracht via *verhalen*.

“Stories reveal the meaning and ambiguity of everyday situations and experiences, and as such, stories illuminate what really matters to stakeholders (Abma, 1999).” (Abma, 2006: 33)

Deze evaluatiebenadering is niet alleen interessant omwille van haar aandacht voor de visie van de verschillende betrokken actoren, maar ze sluit ook aan bij de inzichten die Kind & Samenleving ontwikkelde over belevingsonderzoek met kinderen en jongeren. Ook daarin staat de beleving en ervaring centraal, eerder dan de opinie (Lauwers, Meire, Vanderstede, & Van Gils, 2005; Lauwers, 2004). Ook daarin worden in belangrijke mate narratieve methoden gebruikt: het is belangrijk om je eigen verhaal kunnen vertellen (Lauwers & Van Hove, 2010).

De sterkte van deze evaluatiebenadering ligt in de nadruk op het *leefwereldperspectief*, op het verhaal van de betrokkenen, maar dat brengt ook een belangrijk nadeel met zich mee. Het uiteindelijke doel van deze evaluatiestudie ligt in de beoordeling van de effectiviteit en de kwaliteit van de crisisjeugdhulp en in de constructie van indicatoren. Indicatoren volgen echter niet zonder meer uit een begrip van het leefwereldperspectief van verschillende belanghebbenden. Het is heel waarschijnlijk dat verschillende stakeholders uiteenlopende en soms conflicterende betekenissen verlenen aan de praktijk die geëvalueerd wordt (Abma, 2000; Abma & Widdershoven, 2008; Abma, 2000, 2005, 2006, 2008; Schwandt, 2007). Een belangrijke tekortkoming van dergelijke – eerder kwalitatieve – benaderingen is immers dat het moeilijk is om op een holistische manier een programma te evalueren (Kazi, 2000).

Deze evaluatiestudie brengt het perspectief van verschillende betrokkenen op de voorgrond maar dient toch ook uitspraken te doen over de werkbaarheid van het hulpprogramma *crisisjeugdhulp*. Dit vertaalt zich in de onderzoeksvragen in de oproep die verwijzen naar de effectiviteit en efficiëntie van het programma.

De vraag naar de effectiviteit van een programma is echter minder evident dan ze lijkt. Scriven (Scriven, 1994 in Kazi, 2000) noemt het een typische *black box* - vraag: er wordt gefocust op de effecten en uitkomsten van een programma, zonder zicht te hebben op hoe dat nu precies in zijn werk gaat. Bovendien bestaat het gevaar dat onterechte veralgemeningen gemaakt worden.²

Voor dit onderzoek en voor het programma crisisjeugdhulp is het zinvoller om een zicht te krijgen op *waarom, voor wie, en onder welke omstandigheden de crisisjeugdhulp 'werkt'*. Met deze richtinggevende vraag bevinden we ons bij de *realist(ic) evaluatiebenadering*. Deze wordt geportretteerd als een benadering die een gecontextualiseerd inzicht geeft in de wijze waarop een programma werkt. Dit betekent niet dat we niet ook naar de effectiviteit van het programma moeten kijken, naast het scherp stellen van de randvoorwaarden waarin het programma werkt. In dit rapport focussen we ons op het scherp stellen van deze randvoorwaarden, wat leidt tot resultaten die een bijdrage kunnen leveren aan het

² Nick Tilley, een van de grondleggers van de *realist(ic)* evaluatiebenadering schetst de geschiedenis van de verplichte arrestatie in geval van huiselijk geweld als een manier om herhaling te voorkomen. In een eerste studie, in Minneapolis (USA), werd vastgesteld dat er een statistisch lagere kans was op herhaling wanneer er een arrestatie plaatsvond, in vergelijking met andere interventies. Op basis van dit onderzoek werden andere steden aangemoedigd om deze beleidslijn te implementeren. Tegen 1988 voerden 88% van de Amerikaanse steden en gemeenten dit beleid uit. In 6 follow-up onderzoeken waren de resultaten gemengd, in de helft van deze studies bleek dat een arrestatie leidde tot een grotere herhaling van huiselijk geweld, in de andere helft werd de eerste studie bevestigd (Tilley, 2000).

optimaliseren van de crisisjeugdhulp. Daarnaast bespreken we in de literatuurstudie ook enkele effectiviteitsstudies van crisisjeugdhulpprogramma's. Uit die literatuurstudie wordt echter wel duidelijk dat het niet evident is om effectiviteitsstudies op dit domein uit te voeren.

Een realist(ic) evaluatie geeft geen ultiem bewijs voor een programma (Marchal, Dedzo, & Kegels, 2010a), maar er wordt wel gezocht naar plausible verklaringen, naar een dieper en gecontextualiseerd inzicht in de manier waarop een bepaald programma werkt (Davis, 2005; Marchal et al., 2010a; Marchal, Dedzo, & Kegels, 2010b; Pedersen & Rieper, 2008; Tilley, 2000; Wand et al., 2010).

Kenmerkend aan een realist(ic) evaluatie is dat de nadruk ligt op de zogenaamde programmatheorie. Deze *programmatheorie* is een explicitering van de wijze waarop men denkt dat het programma werkt, voor wie, onder welke omstandigheden. Een dergelijke theorie kan geconstrueerd worden op basis van onderzoeksliteratuur, maar is meestal een combinatie van beleidskeuzes, *theories-in-practice*, inzichten uit onderzoek, enz... (Marchal et al., 2010a). Aangezien deze programmatheorie de evaluatie stuurt, gaat het om een theoriegedreven evaluatie. Theorie wordt hier expliciet niet opgevat als de theorie van wetenschappers tegenover bv. de theorie van de praktijk, maar wel als de theorie zoals die in een bepaalde praktijk tot uitdrukking komt (Piessens, 2008). Deze nadruk op programma wil evenmin zeggen dat alles boven de hoofden van betrokkenen gebeurt, maar het wijst er wel op dat het belangrijk is het handelen van actoren te kaderen (Marchal et al., 2010b). Het biedt voor dit onderzoek tevens de gelegenheid om de beleidsconstructie van crisisjeugdhulp als uitgangspunt te nemen.

Meestal wordt een realist(ic) evaluatie opgezet met een 'mixed method' onderzoeksdesign (Greene, Benjamin, & Goodyear, 2001; Kazi, 2000; Wand et al., 2010). Via de inzet van verschillende onderzoeksmethoden wordt een diepgaand inzicht verworven in hoe het programma werkt, gestuurd vanuit de programmatheorie. Hoewel het budgettaire kader van dit onderzoek een volledige realist(ic) evaluatie niet mogelijk maakte, is deze studie wel opgezet binnen dit referentiekader.

1.3. Het perspectief van verschillende actoren in beeld, met speciale aandacht voor het sociale actorschap van kinderen en jongeren

Het crisisjeugdhulpprogramma werkt met meldpunten, professionele aanmelders en hulpverleners. Elk programma wordt regionaal aangestuurd door een stuurgroep en het hulpprogramma is opgebouwd vanuit een netwerkbenadering. Er zijn in totaal 6 beleidssectoren betrokken op crisisjeugdhulp³, die weliswaar werken met de regelgeving rond crisisjeugdhulp, maar dit toch moeten doen vanuit de sector-eigen regelgeving. In dit onderzoek werden beleidsmakers, hulpverleners, meldpuntmedewerkers en aanmelders en vertegenwoordigers uit elke regio-stuurgroep betrokken.

Het hulpprogramma staat dus voor een complexe werkelijkheid, waarin velen betrokken zijn. Maar het programma moet vooral ten goede komen aan kinderen en jongeren en hun ouders (of verzorgers, of voogden). Daarom wordt in dit onderzoek een bijzondere nadruk gelegd op het perspectief van kinderen en jongeren en hun ouders.

³ Integrale Jeugdhulp, Jongerenwelzijn, Kind & Gezin, Algemeen Welzijnswerk, het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Onderwijs (CLB's)

1.3.1. Kinderen en jongeren op de voorgrond: een focus op hun beleving

Kinderen en jongeren nemen als actor een belangrijke plaats in binnen dit onderzoek. Om dit *sociale actorschap* of *agency* tot zijn recht te laten komen ontwikkelde Kind en Samenleving een onderzoekstraditie van *belevingsonderzoek*⁴. Kinderen worden expliciet benaderd als ‘kinderen-in-de-samenleving’, en niet alleen maar als toekomstige volwassenen. De aandacht voor het sociale actorschap van kinderen en jongeren gaat uitdrukkelijk over de ‘dagelijkse’ leefwereld van kinderen en jongeren en hoe zij omgaan met de organisatie daarvan. Kinderen gaan actief om met de sociale en materiële wereld waarin ze leven. Belevingsonderzoek biedt inzichten in hoe kinderen en jongeren op een eigen manier in de wereld staan en er betekenis aan geven. Hoe geven zij die omgeving zin en hoe construeren ze hun leefwereld zelf mee? Hoe spelen ze in op opportuniteiten die de omgeving hen biedt? Wanneer ervaren ze weinig mogelijkheden en vooral beperkingen (Meire, 2010, 2012)?

In dit onderzoek ligt de focus op de beleving van jongeren (en hun ouders) van de crisisjeugdhulp en alles wat daarmee gepaard ging. Kinderen, jongeren en hun ouders zijn immers de directe gebruikers van het hulpprogramma crisisjeugdhulp, dus het lijkt evident om hun perspectief in de evaluatie in te brengen. Ondanks de expliciete keuze hiervoor, is het niet evident om het perspectief van minderjarige cliënten te valoriseren in een beleid. Dit wordt bemoeilijkt door verschillende factoren. Ten eerste wordt dit bemoeilijkt door zowel de positie en ervaring van de hulpverlener als door die van de minderjarige (Gunn, 2008; Mcleod, 2007). Ten tweede wordt dit versterkt door het feit dat de positie van minderjarigen ten opzichte van volwassenen vaak zwakker is (Roose & Bouverne-De Bie, 2008).

Dit betekent niet dat ‘evalueren met of vanuit het perspectief van minderjarigen’ onmogelijk is. Het vergt wel enerzijds een zorgvuldigheid om aan te sluiten bij de beleving en ervaring van de jongeren. Daarnaast is het belangrijk om de verhalen van jongeren in hun complexiteit te portretteren. Tot slot dienen beleidsaanbevelingen goed gemotiveerd te worden, ze vloeien immers niet zomaar voort uit de verhalen van jongeren.

1.3.2. Een terughoudende methodologie

Een aandacht voor beleving en betekenisverlening impliceert vaak een veeleer terughoudende methodologie. Een eerste, fundamenteel moment van terughoudendheid is de praktijk om kinderen inhoudelijk zoveel mogelijk actorschap te gunnen door het onderzoek zo open mogelijk te houden. Binnen de doelstelling en de praktische mogelijkheden van het onderzoek worden onderzoeksthema’s zo open mogelijk benaderd en worden volwassen vooronderstellingen en categoriseringën zoveel mogelijk tussen haakjes gezet. Uitgaan van de dagelijkse beleving van kinderen en jongeren zelf is hier een tegengewicht voor het van buitenaf of bovenaf opplakken van labels, zoals leeftijdscategorieën en sociale of etnische achtergrond. Pas nadien kan zich een meer toegespitste vraagstelling ontwikkelen. Dit nemen we op in de onderzoeksmethodologie door een evenwicht te zoeken tussen aandacht voor het eigen verhaal van de jongeren enerzijds en aandacht voor het evalueren van de ervaren crisisjeugdhulp vanuit de programmatheorie anderzijds.

Ook de relatie met de onderzoeker is er doorgaans een van terughoudendheid, zodat kinderen de vrijheid gegund wordt om de onderzoeker in hun wereld toe te laten, hem erin te trekken, of hem net op een afstand te houden (Lauwers in Kind & Samenleving, 2010).

⁴ Gebaseerd op recente ontwikkelingen in de sociologie, antropologie, pedagogiek en geografie van kinderen. IJkpunten hiervoor zijn enerzijds het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind en anderzijds de stroming van de Sociology of Childhood (Corsaro, 2004; Qvortrup, Corsaro & Honig, 2009).

1.3.3. Ethische overwegingen

Bij dit onderzoek hielden we ook rekening met het feit dat hoe kinderen en jongeren de crisisjeugdhulp beleven en ervaren een potentieel gevoelig onderzoeksthema is. Ethische overwegingen zijn in dit onderzoek, net zoals in elk ander onderzoek met kinderen en jongeren, belangrijk. De zwakke positie van kinderen en jongeren in de samenleving zorgt er voor dat er in onderzoek extra voorzorgsmaatregelen genomen moeten worden om hen te beschermen. De ongelijke machtsrelatie die er bestaat tussen de volwassen onderzoeker en het kind zal in elke fase van het onderzoek in acht genomen moeten worden (Thomas & O’Kane, 2003; Lauwers & Van Hove, 2010).

We hanteren volgende principes als *ethische grondhouding* in onderzoek bij kinderen (zie Lauwers, 2007, 2010; Lauwers & Van Hove, 2010). Deze omvat onder meer:

- *Toestemming van kinderen zelf* om aan het onderzoek deel te nemen, gebaseerd op voldoende en duidelijke informatie over wat het onderzoek en de deelname eraan inhoudt (*‘informed consent’*). Dit omvat ook het recht om op elk moment deelname aan het onderzoek stop te zetten.
- *Zorgvuldige selectie van kinderen* waaraan de vraag wordt gesteld om aan het onderzoek deel te nemen.
- *Flexibiliteit* om op de situatie van kinderen in te spelen. Wij benaderen kinderen steeds als individuen of groepen met een eigenheid en stemmen onze methodologie daarop af, zowel bij uitwerking van de bevragingstechnieken als bij de uitvoering van de bevraging zelf. Door een combinatie van meerdere methodes kan omgeschakeld worden wanneer dit nodig blijkt.
- *Alert zijn voor non-verbale communicatie en stiltes*. Bij bevraging van kinderen is ook non-verbale communicatie zeer belangrijk. Weerstand tegen deelname aan een onderzoek zal zich vaak ook non-verbaal uiten. Wij nemen ook die signalen ernstig en passen indien nodig de bevraging aan of zetten ze stop.
- *Ontwikkelen van bevragingstechnieken die ook leuk en aangenaam zijn voor kinderen*. Een min of meer ‘speelse’ methodiek is daarbij vaak van tel, maar ook inhoudelijke diepgang en duidelijke signalen dat er naar kinderen geluisterd wordt, zijn voor kinderen belangrijk.

1.4. Onderzoeksvragen

Gezien de vraag om uiteindelijk ook uitspraken te doen over de efficiëntie en effectiviteit van het programma crisisjeugdhulp, werken we met de realist(ic) evaluatiebenadering. Daarin is het in eerste instantie belangrijk om de programmatheorie te construeren, aangezien die het kader vormt voor de verdere evaluatie. Die programmatheorie bouwen we in dit onderzoek op aan de hand van volgende vragen:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Voor wie werkt de crisisjeugdhulp?• Op welke manier werkt de crisisjeugdhulp?• Onder welke omstandigheden werkt de crisisjeugdhulp? |
|---|

De constructie van de programmatheorie komt in de eerste onderzoeksfase aan bod, maar ook in de daarop volgende onderzoeksfasen werken we met de hier opgesomde vragen, en we gaan telkens na in welke mate de bevindingen aansluiten dan wel afwijken van de programmatheorie.

2. Onderzoeksopzet

De onderzoeksvraag “*voor wie werkt de crisisjeugdhulp, op welke manier en onder welke omstandigheden?*” wordt in dit onderzoek in verschillende fasen en met verschillende onderzoeksmethoden aangepakt. Het onderzoek wordt opgezet in een *mixed-method design*. Dat wordt aangeraden voor kwalitatief evaluatie–onderzoek (Greene et al., 2001). De combinatie van verschillende onderzoeksmethoden leidt immers tot een beter, dieper en meer genuanceerd begrip van de bestudeerde werkelijkheid (Abma & Widdershoven, 2005).

In dit deel lichten we de verschillende onderzoeksfasen van het onderzoek toe, elk met een eigen onderzoeksmethode. We bouwden het onderzoek op in vijf fasen, met name (1) de constructie van de programmatheorie van het hulpprogramma crisisjeugdhulp, (2) een internationale literatuurstudie, (3) analyse van de dossiers uit de aanmeldingsregistratie, (4) een kwalitatief onderzoek met betrokkenen in twee regio’s, met name Antwerpen en West-Vlaanderen, en (5) een werkseminarie met beleidsmakers en deskundigen met betrekking tot de crisisjeugdhulp. Dit eindrapport is de weerslag van deze vijf onderzoeksfasen.

Het onderzoek liep van 1 januari 2012 tot 31 januari 2013.

2.1. Samenwerking met de opdrachtgever en met regio’s als sleutel tot een evaluatie van multi-actorperspectief

Een evaluatie is erbij gebaat de verschillende stakeholders ook te betrekken (Donaldson, 2007). In dit onderzoek is ingezet op een goede samenwerking met de opdrachtgever en met de regio’s. Dergelijke samenwerking beschouwden we als een noodzakelijke voorwaarde voor het welslagen van dit onderzoek en voor het creëren van een breder draagvlak voor het onderzoek. De samenwerking vertaalde zich enerzijds in overleg, maar anderzijds ook in actief engagement vanuit de integrale jeugdhulp in het verzekeren van de medewerking van regio’s en het rekruteren van deelnemers.

In de loop van het onderzoek werden volgende samenwerkingen opgezet:

- Er werd een stuurgroep samengesteld met vertegenwoordigers uit de verschillende beleidsdomeinen die betrokken zijn bij de crisisjeugdhulp. De stuurgroep werd aangevuld met enkele academici, om de wetenschappelijke kwaliteit van het onderzoek mee op te volgen. Deze stuurgroep van 13 leden kwam tijdens het onderzoek 5 keer samen om de tussentijdse resultaten te bespreken en verdere suggesties voor het onderzoek te doen.
- Regio’s konden zich – na informatie over het onderzoek – kandidaat stellen voor het kwalitatief onderzoeksluik met jongeren, hun ouders en professionals. Van de meldpunten werd een actieve rol gevraagd in het rekruteren van deelnemers voor dit onderzoek.
- De onderzoeksresultaten werden ter discussie voorgelegd aan betrokkenen uit 6 regio’s aan het eind van het onderzoek, om zo een bredere input van beleidsaanbevelingen mogelijk te maken.

2.2. Constructie van de programmatheorie

De constructie van de programmatheorie vormde de eerste cruciale stap voor dit onderzoek.

We zochten antwoorden op de vragen *voor wie werkt de crisisjeugdhulp, onder welke omstandigheden en hoe denkt en wil men dat de crisisjeugdhulp werkt?* Aan deze fase werd veel aandacht geschonken, aangezien de programmatheorie de verdere evaluatie stuurt. Met *constructie* bedoelen we dat we ernaar streefden een formulering neer te schrijven die door verschillende betrokkenen op beleidsniveau herkend en gedeeld wordt als *de programmatheorie voor de crisisjeugdhulp*. Echter, gaandeweg het onderzoek merkten we dat deze programmatheorie niet zo eenduidig ingevuld kon worden als oorspronkelijk gedacht. Verschillende perspectieven en inzichten van verschillende betrokkenen aan de

crisisjeugdhulp hadden verschillende invullingen van de programmatheorie voor de crisisjeugdhulp tot gevolg. Daarom kozen we ervoor om, naast de gemeenschappelijke elementen van de programmatheorie, ook de discussiepunten expliciet te benoemen. De programmatheorie is immers geen theorie die buiten of boven de praktijk staat, maar is een explicitering van de wijze waarop men denkt dat de praktijk werkt. Het is niet onlogisch dat daarin verschillende accenten gelegd worden.

Deze onderzoeksfase werd expliciet op beleidsniveau geformuleerd, ten eerste omdat de crisisjeugdhulp centraal aangestuurd wordt, zelfs al wordt het decentraal uitgevoerd. Ten tweede wilden we ruimte laten voor de mogelijkheid dat actoren in de hulpverleningspraktijk een andere programmatheorie hanteren. Dit kan echter maar zichtbaar worden door een ijkpunt te creëren.

De programmatheorie werd opgebouwd uit twee soorten bronnen: een documentanalyse en interviews met beleidsmakers uit de verschillende betrokken sectoren.

We baseerden ons op volgende documenten:

- Integrale Jeugdhulp. (2011). *Hoofdstuk 5 Werkmap: "Crisisjeugdhulp"*.
- Van Tomme, N., Verhoest K. en J. Voets. (2011). *Evaluatie Van Het Decreet van 7 mei 2004 betreffende de Integrale Jeugdhulp*. K.U.Leuven - Instituut voor de Overheid.
- Tuerlinckx, J. (2010). De crisisjeugdhulp: op de overgang tussen constructie en consolidatie. *Handboek Integrale Jeugdhulp (Politeia) afl. 7, november 2010*.
- Vlaams Parlement. 1999. Maatschappelijke Beleidsnota Bijzondere Jeugdzorg, stuk 1354 (1998-1999), Nr. 1.
- Zorginspectie. (2011). *Rapport crisismeldpunten jeugdhulpverlening Inspecties oktober – december 2011* (p. 21).
- Integrale Jeugdhulp. (2012). *Praktijkrapport Crisisjeugdhulp 1 januari 2010 - 31 december 2011* (p. 56).
- Integrale Jeugdhulp. (2010). *Praktijkrapport Hulpprogramma's Crisisjeugdhulp IJH in Vlaanderen over de periode 01-01-2009 tot 31-12-2009*.

We verfijnden deze programmatheorie verder op basis van gesprekken met beleidsmakers op een centraal niveau in de integrale jeugdhulp. In totaal werden 11 beleidsmakers geïnterviewd. Deze beleidsmakers waren afkomstig uit volgende sectoren:

- Kabinet van de Vlaams Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Vandeurzen (2)
- Agentschap Jongerenwelzijn (2)
- Kind en Gezin (2)
- Vereniging voor Personen met een Handicap - VAPH (1)
- Welzijn en Samenleving (3)
- Beleidsondersteuningsteam Integrale Jeugdhulp - BOT IJH (1)

Per sector werd één interview afgenomen. Bij vier interviews waren dus meerdere beleidsmakers aanwezig. We gingen met hen de elementen na die we uit de documentanalyse konden weerhouden, en keken welke accenten gelegd werden. We vroegen bovendien aan de beleidsmakers 'wanneer de crisisjeugdhulp volgens hen geslaagd was', en op basis waarvan we dat zouden kunnen weten. Deze laatste vraag verwijst naar de opbouw en mogelijke monitoring van indicatoren. De interviewleidraad is opgenomen in de bijlagen bij dit onderzoek. (Bijlagen bij Hoofdstuk 2)

2.3. Internationale literatuurstudie

In een volgende fase rapporteren we een beknopte en gerichte literatuurstudie, op basis van relevante literatuur inzake crisistheorie, crisisinterventiemodellen en de effectiviteit hiervan. We willen nagaan welke elementen van de programmatheorie we in de literatuur terugvinden.

We zochten in (inter)nationale literatuur en selecteerden een aantal tijdschriften, onder andere *‘Children and Youth Services Review’*, *‘Child and Family Social Work’*, *‘Child and Adolescent Social Work’*, en *‘British Journal of Social Work’*. We selecteerden deze tijdschriften op basis van hun focus op (jeugd)hulpverlening, hun focus in onderzoek en hun focus op kinderen en kinderrechten.

Gehanteerde zoektermen waren: *crisis and youth*, *crisis and youth and care*, *crisis program(me) and evaluation*. Op basis van reeds verwerkte literatuur zochten we enkele relevante publicaties uit de bibliografieën op en breidden we zoektermen uit naar *intensive family preservation and youth*.

2.4. Analyse van de geregistreerde dossiers in de crisisjeugdhulp en analyse van de registratie uit de programmatheorie

In een volgende fase verlegden we de focus naar de bestaande registratiegegevens over de crisisjeugdhulp. Deze analyse diende in eerste instantie om meer in de breedte zicht te krijgen op de werking van de crisisjeugdhulp. Vragen die we hierbij beantwoord willen zien zijn onder andere: ‘Over welk soort aanmeldingen gaat het?’, ‘Wanneer worden aanmeldingen (niet-) ontvankelijk verklaard?’, ‘In welke verhouding wordt de hulpverlening aangeboden (consult, interventie, begeleiding, opvang)?’, ... Een dergelijk beeld werd al eens opgemaakt in het Praktijkrapport Crisisjeugdhulp van 2009. In dit onderzoek ordenen we de analyse vanuit de elementen van de programmatheorie, namelijk: welke informatie krijgen we uit de registratie over doelstellingen, contextgegevens en werkwijzen.

We presenteren een dossierstudie van alle aanmeldingen uit de periode 1 oktober 2011 tot en met 30 november 2011 uit de aanmeldingsregistratie crisisjeugdhulp. In totaal verwerkten we 423 cases, die 17% van het totaal aantal aanmeldingen voor 2011 vertegenwoordigen.

We deden beroep op (geanonimiseerde) dossiers uit het registratiesysteem van de crisisjeugdhulp. De aanmeldingen werden handmatig gecodeerd en we voerden de analyses uit met het statistische computerprogramma SPSS 19 (Statistical Package for the Social Sciences). Het codeboek is opgebouwd op dit bewerkte databestand. Gezien de aard van de data waren enkel beschrijvende analyses mogelijk, evenals het nagaan van het verband tussen twee variabelen. Het codeboek van dit onderzoeksluik kan geraadpleegd worden in de bijlagen bij dit onderzoeksrapport. (Bijlagen bij hoofdstuk 4)

De keuze om met een steekproef te werken heeft ook nadelen. Zo worden voor sommige analyses de aantallen zodanig laag, dat daar geen conclusies meer aan verbonden kunnen worden. Evenmin is het uit te sluiten dat er toevalligheden in de steekproef opgenomen zijn. Daarom dient de doelstelling van dit onderzoeksluik goed voor ogen gehouden te worden. De bedoeling van de dossierstudie lag niet volledig in representativiteit, maar wel in de vraag wat de verzamelde data ons leren over het registratiesysteem op zich, en over de werking van de crisisjeugdhulp. We geven in de rapportage duidelijk aan of resultaten al dan niet representatief zijn, maar ook als ze niet representatief zijn geven ze mogelijk wel een beeld weer van de (geregistreerde) werkelijkheid.

2.5. Perspectieven van verschillende betrokkenen op de crisisjeugdhulp

In de volgende fase wordt de focus bij het perspectief gelegd van de verschillende betrokkenen bij de crisisjeugdhulp. Deze onderzoeksfase werd in stappen opgebouwd. Een eerste stap hield in dat 2 hulpprogramma's in 2 verschillende regio's geselecteerd werden. In elk van deze regio's interviewden we jongeren en hun ouders en hielden we focusgroeps gesprekken met aanmelders, meldpuntmedewerkers en hulpverleners in het programma.

De ingang via de regio's liet toe dat meldpuntmedewerkers een actieve rol konden spelen in de rekrutering van deelnemers voor dit onderzoek. Rekrutering is immers vaak een heikel punt. Bovendien liet deze werkwijze ook een meer gecontextualiseerd inzicht in de verzamelde onderzoeksgegevens toe.

2.5.1. Selectie van de regio's

In het onderzoek wilden we verder werken met 2 regio's en meer precies met 2 hulpprogramma's in 2 regio's. Aan de regio's werd gevraagd om zich kandidaat te stellen. Daarvoor is eind november 2011 (toen het onderzoek gegund was) een oproepbrief verspreid met het onderzoeksvoorstel. Het voorstel is in elke netwerkstuurgroep besproken, aan alle beleidsmedewerkers is gevraagd om toelichting te geven op de stuurgroep CH. Er wordt een groot engagement gevraagd van de meldpunten.

Volgende kandidaatstellingen waren binnengekomen:

- Antwerpen: crisisteam -18 – Hulpprogramma Antwerpen stad
- Oost-Vlaanderen: hulpprogramma -12 jaar en hulpprogramma Waas & Dender (13 – 17). Deze regio is al lang vragende partij om de effecten van de crisishulp te onderzoeken.
- West-Vlaanderen: centraal meldpunt en volledige regio

Tijdens de eerste stuurgroepvergadering werden de verschillende kandidaturen besproken en uiteindelijk werden de hulpprogramma's in Antwerpen en West-Vlaanderen weerhouden. De voornaamste argumenten tot selectie waren een voldoende grote variatie tussen de 2 gekozen regio's en hulpprogramma's en de haalbaarheid om voldoende gezinnen aan te kunnen spreken tijdens de vooropgestelde onderzoeksperiode.

2.5.2. Het perspectief van jongeren en ouders

We voorzagen een moeizame rekrutering van de kinderen en jongeren en de ouders, aangezien het hier om een zeer specifieke groep gaat onder zeer specifieke omstandigheden.

Vanuit een ethische bekommernis kozen we er bovendien expliciet voor om de kinderen en jongeren en de ouders niet te interviewen tijdens het verloop van de crisisjeugdhulp, maar enkele maanden daarna. Het proces dat de kinderen en jongeren en de ouders doormaken verloopt reeds chaotisch genoeg zonder een onderzoekstussenkomst. Het leek ons dan ook niet wenselijk om midden in een crisissituatie met een onderzoek aan te komen zetten. De primaire bekommernis van de betrokkenen ligt, veronderstelden we, bij de crisis en een manier zoeken om daar mee om te gaan. Bovendien hebben we in ander onderzoek⁵ ondervonden dat afstand van de situatie ook bijdraagt tot het reflecteren over de situatie.

Met de meldpuntmedewerkers spraken we een procedure af om kinderen en jongeren aan te spreken om mee te werken aan het onderzoek. In totaal werden 12 casussen geselecteerd voor het onderzoek, of 6 per regio. Dat wil dan weer zeggen dat een goede spreiding cruciaal

⁵ Wat werkt (niet) in de aanpak van spijbelen? Meer informatie op: http://www.k-s.be/docs/BO21_3.pdf

was, om te vermijden dat we alleen maar iets konden zeggen over 1 specifieke module (interventie, begeleiding of opvang). Concreet werd onderstaande procedure gevolgd bij de rekrutering van de kinderen en jongeren en ouders:

- Met de meldpuntmedewerkers wordt afgesproken op basis van welke criteria casussen geselecteerd worden. Aan de meldpunten werd gevraagd om met volgende variabelen rekening te houden:
 - Een evenwichtige *spreiding over ingezette module of combinatie van modules*.
 - Een *spreiding in leeftijd*. Omwille van de gekozen onderzoeksmethode (interviews) richtten we ons op kinderen en jongeren tussen 10 en 18 jaar⁶.
 - *Geslacht* van de jongeren
- Met de meldpunten werd een periode (max. 2 maand) afgesproken om kinderen en jongeren te rekruteren voor het onderzoek. Indien nodig kon die periode overschreden worden.
- We vroegen om in die periode binnen de paar dagen na een aanmelding naar een aanmelder/verwijzer óf naar een hulpverlener te bellen met de korte uitleg over het onderzoek. Deze professional kreeg de vraag om de jongere alvast een eerste keer te informeren over het onderzoek en de vraag of we de jongere na afloop opnieuw mogen contacteren voor dit onderzoek. Er was een informatiebrochure⁷ en informed-consentformulier voorzien die doorgegeven konden worden aan de jongere en ouders. Er werden aparte informatiebrochures opgemaakt voor zowel de minderjarigen als voor de ouders. Daarnaast waren er ook afzonderlijke informatiebrochure voor professionals ter beschikking.
- Eens het gezin bereid bleek om mee te werken, werden de gegevens doorgegeven aan de onderzoeker die contact opnam met het gezin om praktisch af te spreken.
- Voor zowel deelnemende kinderen en jongeren als ouders werd een incentive van 25€ voorzien.⁸

We vonden twaalf kinderen en jongeren (zes per regio) bereid om deel te nemen aan het onderzoek. Twaalf ouders waren bereid om deel te nemen aan het onderzoek. In onderstaande tabel geven we een overzicht van de jongeren die deelnamen. De namen werden geanonimiseerd. In het hoofdstuk waarin we rapporteren over deze onderzoeksfase worden ook korte samenvattingen van de ‘crisisituatie’ opgenomen. Uit het overzicht blijkt dat er in sommige situaties maar enkele weken tussen de crisisjeugdhulp en het onderzoek waren, maar bij sommige jongeren bedroeg dat enkele maanden tot een half jaar.

| Naam Jongere | Leeftijd | Geslacht | Datum Interview | Maand waarin crisisjeugdhulp plaatsvond |
|---------------------|-----------------|-----------------|------------------------|--|
| Isabelle | 11 | V | 15/05/2012 | Februari 2012 |
| Emma | 14 | V | 16/05/2012 | April 2012 |
| Lotte | 13 | V | 22/05/2012 | April 2012 |
| Niels | 14 | M | 29/05/2012 | Februari 2012 |
| Elke | 16 | V | 06/06/2012 | Maart 2012 |
| Toon | 13 | M | 06/06/2012 | Februari 2012 |
| Janne | 15 | V | 07/06/2012 | April 2012 |
| Aya | 16 | V | 13/06/2012 | December 2012 |
| Aimee | 12 | V | 18/07/2012 | 1 ^{ste} keer: Februari 2012 |

⁶ Dit is richtinggevend, aangezien er goede redenen zijn om toch een 9-jarige of een 19-jarige aan te spreken voor medewerking.

⁷ Deze informatiebrochure is terug te vinden in de bijlagen bij dit onderzoek. (Bijlagen bij Hoofdstuk 5)

⁸ In het onderzoeksvoorstel was enkel een incentive voor kinderen en jongeren voorzien. Tijdens de voorstelling van het onderzoek aan de stuurgroep in West-Vlaanderen werd gevraagd om dit ook voor ouders te voorzien, omdat het o.a. voor mogelijke conflicten kon zorgen.

| | | | | |
|---------|----|---|------------|--|
| | | | | 2 ^{de} keer: Maart 2012 |
| Sarah | 13 | V | 20/07/2012 | Juni 2012 |
| Ana | 15 | V | 16/08/2012 | 1 ^{ste} keer: April 2012 2 ^{de} keer: Juni 2012 |
| Laurens | 15 | V | 30/08/2012 | Juni 2012 |

TABEL 1: OVERZICHT JONGEREN

Ondanks onze vraag aan de meldpuntmedewerkers om bij de rekrutering te streven naar een spreiding over onder andere leeftijd, geslacht en ingezette module, merken we in de feiten dat de samenstelling van de groep minder heterogeen is dan oorspronkelijk bedoeld was. In totaal werden negen meisjes en drie jongens geïnterviewd, tussen de leeftijd van 11 en 16 jaar. Bovendien ligt het overwicht op een crisisopvang als ingezette module. Bij de ouders blijken de vaders de grote afwezigen. 11 moeders en één oma namen deel aan het onderzoek. We stelden dit pas gaandeweg het onderzoek vast en er zijn geen bijkomende inspanningen gebeurd om ook vaders, of mannelijke verzorgenden te rekruteren. We stelden tevens vast dat dit ook in ander onderzoek gerapporteerd werd (Al et al., 2012). Taal vormde geen exclusiecriteria, net zomin als nationaliteit.

Doordat de gezinnen op basis van vrijwilligheid meewerkten, bestaat een gevaar van vertekening van de onderzoeksresultaten, in positieve en in negatieve richting. We probeerden dit proactief op te vangen in de afspraken met de meldpuntmedewerkers. Aan hen vroegen we expliciet om niet alleen de gezinnen waarmee ze een goed contact hadden aan te spreken. Daarnaast vroegen we aan elke ouder en aan elke jongere waarom ze uiteindelijk meewerkten met het onderzoek. De antwoorden varieerden: er waren deelnemers die iets terug wilden geven omdat ze veel gekregen hadden, er waren deelnemers die vonden dat er iets moest verbeteren en vonden dat ze daar zelf een verantwoordelijkheid in hadden, er waren er die een kans wilden om te zeggen wat ze niet zo goed vonden en er waren er die zeer positief waren en dat ook wilden zeggen.

De interviews werden afgenomen tussen begin mei en eind augustus 2012.

Voor zowel de interviews met de kinderen en jongeren, als met de ouders, werd een gespreksleidraad opgesteld die eerst open vraagt naar hun eigen verhaal, en naar het einde toe focust op de evaluatie van de crisisjeugdhulp op basis van de programmatheorie. De interviewleiden zijn opgenomen in de bijlagen bij dit onderzoek. (Bijlagen bij Hoofdstuk 5)

De interviews gingen door in een locatie die het gezin koos. Meestal was dat thuis. Met één mama en meisje ging het interview door in het internaat waar het meisje op dat moment verbleef. Met één meisje ging het interview door in het dagcentrum waar ze begeleid werd. Het interview werd – op vraag van het meisje – bijgewoond door een begeleider. We vroegen om altijd eerst met de minderjarige alleen te spreken, dit om zowel voor de kinderen en jongeren als de ouders zoveel mogelijk ruimte te geven hun eigen verhaal te brengen. Het alleen spreken werd altijd toegestaan. Het lukt echter niet altijd eerst met de minderjarige te spreken. Een praktische omstandigheid lag vaak aan de basis, bijvoorbeeld een minderjarige die zich overlappen had, of een mama en dochter die het interview vergeten waren.

De interviews werden uitgetikt vooraleer ze geanalyseerd werden. De transcripties werden geanonimiseerd. Om de *betrouwbaarheid* van de onderzoeksresultaten te bewaken werden de transcripties een eerste keer door twee onderzoekers afzonderlijk gelezen en vergeleken. Dit leidde tot eerste ruwe analyses die konden vergeleken worden. Waar nodig werden interpretatieverschillen besproken. Vervolgens werden de interviews verwerkt via het kwalitatieve analyseprogramma NVivo. Alle transcripties werden vervolgens aan de hand van die codes verwerkt.

2.5.3. Casusgebaseerd onderzoek met professionals betrokken in de crisisjeugdhulp

In deze onderzoeksfase krijgen de perspectieven van de hulpverleners, de meldpuntmedewerkers en de aanmelders een plaats. Initieel werd alleen ingezet op het betrekken van de hulpverleners en meldpuntmedewerkers aan het onderzoek. Naarmate het programma duidelijker werd, kwam echter ook de rol van de aanmelder binnen de crisisjeugdhulp meer op de voorgrond. Het werd duidelijk dat ook de aanmelder een niet te onderschatten rol speelt in de crisisjeugdhulp. Daarom hebben we besloten ook de perspectieven van de ‘grote’ aanmelders mee te betrekken in het onderzoek. Met ‘grote’ aanmelders bedoelen we – gebaseerd op de analyse van cijfergegevens – deze groep van aanmelders die gemiddeld meer aanmelden dan andere groepen, zoals onder andere het CLB en de politie.

De perspectieven van de aanmelders, de hulpverleners en de meldpuntmedewerkers hebben we onderzocht op basis van focusgroeps gesprekken, op basis van vignetten. Focusgroeponderzoek is de techniek bij uitstek om diepgaandere informatie te verkrijgen omwille van het persoonlijke contact met de deelnemers. Het groepsaspect van focusgroepen maakt het mogelijk voor de onderzoeker om deelnemers met elkaar te confronteren wat betreft hun visie op de crisisjeugdhulp. Een vignet is een kort verhaal waarvan verondersteld wordt dat het typerend is voor het onderwerp van discussie (Abma, 2005; Finch, 1987; Greene et al., 2001; Grønhøj & Bech-Larsen, 2010; Ryan & Destefano, 2001; Singh et al., 2010). In een vignet worden hypothetische personages voor een concrete en complexe situatie geplaatst. Deelnemers aan het onderzoek worden uitgenodigd om te reageren op deze hypothetische verhalen (Finch, 1987). Abma benadrukt het deliberatief karakter van een vignetbespreking en de mogelijkheid om het perspectief van verschillende stakeholders in beeld te brengen.

In dit onderzoek hebben we de vignetten geconstrueerd in casusvorm. De focusgroeps gesprekken werden gevoed door de resultaten van de dossieranalyse, de variatie van situaties (in leeftijd, in geboden hulp, ...), algemene programmatheorie en de programmatheorie van de meldpuntmedewerkers.

In totaal hielden we zes focusgroeps gesprekken. Twee met aanmelders, twee met hulpverleners en twee met meldpuntmedewerkers, telkens één per regio. Ook voor deze gesprekken werd een leidraad opgesteld, die werd aangepast aan de rol van de deelnemers aan de focusgroep in het crisisjeugdhulp programma. Omwille van mogelijke herkenbaarheid van situaties worden deze gespreksleidraden niet in bijlage opgenomen. In de bijlagen nemen we wel een overzicht op van de gespreksthema's in elke focusgroep. (Bijlagen bij Hoofdstuk 5)

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de deelnemers aan de focusgroepen met de hulpverleners en de aanmelders. Daarnaast hielden we een focusgroeps gesprek met de meldpunten in elke deelnemende regio.

Omwille van de privacy worden geen namen weergegeven, maar wel de voorziening en de sector.

Deelnemers aan de focusgroepen

Focusgroep Aanmelders Antwerpen

- Antwerpen - Comité voor Bijzondere Jeugdzorg
- De Wissel - VCLB
- sociale dienst Jeugdbrigade Antwerpen
- sociale dienst Jeugdbrigade Antwerpen
- Jeugdbrigade Brasschaat
- Lokale Politie zone Grens

Focusgroep Hulpverleners Antwerpen

- De Grote Robijn - OOC
- Crisishulp aan Huis
- De Kleine Vos - CKG
- De Matant – Crisishulp aan Huis
- De Matant – Crisishulp aan Huis
- Dennenhuis – CKG

Focusgroep Aanmelders West-Vlaanderen

- 't Veer – Thuisbegeleiding
- Don Bosco - CKG
- Politie Blankenberge/ Zuienkerke
- Politie Arro Ieper
- Kortrijk - Comité voor Bijzondere Jeugdzorg
- Sociale Dienst Jeugdrechtbank Brugge
- Brugge(n) – CLB
- Oostende – Comité voor Bijzondere Jeugdzorg

Focusgroep Hulpverleners West-Vlaanderen

- Piramide - CAW
- Regio Brugge - CAW
- Den Akker – Dagcentrum BJB
- Sint-Clara - CKG
- De Wijzer - OOC
- De Korf – Begeleidingstehuis, dagcentrum en multifunctioneel centrum BJB
- Ter Leye - CIG
- Huize Godtschalck – Begeleidingstehuis BJB
- Tordale – VAPH

TABEL 2: DEELNEMERS FOCUSGROEPEN

2.6. Seminarie met beleidsmakers en deskundigen met betrekking tot de crisisjeugdhulp

In de laatste onderzoeksfase van het onderzoek worden de onderzoeksresultaten herbekeken in het licht van mogelijke beleidsaanbevelingen en indicatoren om dit beleid te monitoren. Beleid wordt onder andere mee gevormd op basis van onderzoeksresultaten, maar tussen onderzoeksresultaten en beleidsaanbevelingen vindt een belangrijke vertaalslag plaats (Fraser, 1989; Mouffe & de Vries, 2008; Piessens, 2008).

Gezien de uitgangspunten van dit onderzoek vonden we het belangrijk om de perspectieven van de verschillende betrokkenen een plaats te geven in de constructie van beleidsaanbevelingen. We deden dit enerzijds door verschillende perspectieven in kaart te brengen en anderzijds door onderzoeksresultaten voor te leggen aan betrokkenen in de crisisjeugdhulp tijdens een kleinschalig beleidsgericht werkseminarie. Tijdens deze dag werden een aantal onderzoeksresultaten uit het evaluatieonderzoek crisisjeugdhulp voorgelegd. Op basis van deze onderzoeksresultaten werd vanuit verschillende invalshoeken

een open discussie gevoerd, en waar mogelijk beleidsaanbevelingen geformuleerd. In totaal namen 21 betrokkenen uit de verschillende regio's Integrale Jeugdhulp, beleidsmedewerkers en cliëntvertegenwoordigers deel aan dit werkseminarie. In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de verschillende vertegenwoordigingen. Omwille van privacy geven we geen namen weer.

Deelnemende sectoren aan het beleidsgericht seminarie

Deelnemers uit de regio's

- OOC De zandberg – BJB, Varsenare
- CAW Regio Brugge – Meldpunt, AWW, Brugge
- Brugge(n) – CLB, Brugge
- CBJ Kortrijk – BJB, Kortrijk
- Mozaïek – Meldpunt CAW, Brussel
- PGO-externe dienstverlening - Kind en Gezin, Brussel
- CAW Delta – Meldpunt, Asse
- CKG De Schommel, Meldpunt (Kind en Gezin), Averbode
- OOC Cidar – BJB, Kortenberg
- CAW 't Verschil – AWW, Limburg
- Soc Hagewinde – VAPH, Lokeren
- Huize Monnikenheide – VAPH, Zoersel
- IBJ Cirkant – CAH, Turnhout
- CLB, Aalst
- Ropov vzw – Cliëntvertegenwoordiging, Gent

Deelnemers vanuit beleid

- CLB, Departement Onderwijs en Vorming, Afdeling Secundair Onderwijs & Leerlingenbegeleiding
- Afdeling Welzijn en Samenleving, Brussel
- Ankerpunt Integrale Jeugdhulp – VAPH, Brussel
- Team Integrale Jeugdhulp, Beleidsontwikkeling
- Team Integrale Jeugdhulp, Beleidsontwikkeling
- Afdeling Voorzieningenbeleid – Jongerenwelzijn, Brussel

TABEL 3: DEELNEMENDE SECTOREN AAN HET BELEIDSGERICHT SEMINARIE

We vroegen ook aan oudervertegenwoordigers en vertegenwoordigers van minderjarigen om deel te nemen aan het seminarie. Uiteindelijk was er één vertegenwoordiger voor ouders aanwezig, Ropovv. Echter, ondanks twee toezeggingen, kon er uiteindelijk geen vertegenwoordiging voor minderjarigen aanwezig zijn.

Het programma van deze dag is opgenomen in bijlage. (Bijlagen bij Hoofdstuk 6)

3. Kwaliteit en beperkingen van het onderzoek

Tot slot willen we nog ingaan op de beperkingen van dit onderzoek en de wijze waarop we de kwaliteit van het onderzoek opgevolgd hebben.

Om de onderzoeksresultaten uiteindelijk te valoriseren, moet er aandacht besteed worden aan de generaliseerbaarheid van de kennis. Meer algemeen gaat het dan over de kwaliteit van de kennis.

3.1. Generaliseerbaarheid van de kennis

Kwalitatief onderzoek heeft de grote meerwaarde dat het toelaat om een diepgaand en genuanceerd begrip te verwerven in een bepaalde problematiek of realiteit. Het grote minpunt ervan is dan weer dat de aantallen respondenten vanuit een beleidsperspectief vaak als te laag beschouwd worden om te kunnen veralgemenen.

Op dit probleem worden in de methodologische literatuur over kwalitatief onderzoek verschillende antwoorden gegeven met betrekking tot betrouwbaarheid, authenticiteit en validatie van onderzoeksresultaten (Abma 2005; zie ook bv. Guba & Lincoln, 1989). We lijsten er hier enkele op die relevant zijn voor kwalitatief evaluatie-onderzoek.

- Triangulatie (van respondenten en databronnen) en mixed-methods laten toe om verschillende perspectieven en waarden een plaats te geven. Dit onderzoek is opgevat als een mixed-method design. Hoewel we niet ingezet hebben op een effectiviteitsstudie, geeft deze studie wel veel inzichten in mogelijke uitkomsten van de crisisjeugdhulp. Daarnaast is er wel ingezet op een uitgebreide triangulatie van respondenten en databronnen.
- Een onderzoekslogboek bijhouden waarin de rol van de evaluator expliciet opgevolgd wordt. Op die manier worden intuïties van de onderzoeker mee voorwerp van bevraging en bijsturing. De hoofdonderzoeker hield een onderzoeksdagboek bij, waarin hypotheses neergeschreven werden, onderzoekservaringen verwerkt werden en intuïties voor de analyse opgenomen werden.
- We zetten sterk in op de credibiliteit van dit onderzoek door het staven van de statements van de onderzoekers met citaten uit de ruwe data. We bouwden voldoende garantie in, onder andere door een oefening op zelfreflectie om persoonlijke bias van de onderzoeker tegen te gaan. We bleven ook alert voor de tegenstellingen binnen de data, en gingen niet zonder meer op zoek naar gemeenschappelijke lijnen.
- Met elk gezin werd een afspraak gemaakt om hen verder op de hoogte te houden van de eindresultaten van het onderzoek. Dit valt onder de nazorg van het onderzoek. In elf van de twaalf gezinnen werd op deze mogelijkheid ingegaan.

3.2. Grootte van de onderzoeksgroep

Vervolgens is de vraag 'hoeveel respondenten moeten we rekruteren' natuurlijk van cruciaal belang, alleen wordt die vraag niet alleen beantwoord binnen de wenselijkheid van de te onderzoeken vraag maar ook binnen de budgettaire ruimte van het onderzoek (Baker & Edwards, 2012). Dé richtlijn bij uitstek wordt bv. door Becker geformuleerd.

“Elke ervaren onderzoeker weet dat er geen redelijk antwoord op die vraag bestaat, geen magisch getal waarmee je buiten gevaar bent. Het enige mogelijke antwoord is ervoor te zorgen dat je genoeg interviews hebt om te kunnen zeggen wat jij denkt dat ‘waar’ is en om geen dingen te zeggen die je niet hard kan maken (Howard Becker, vertaling, in Baker & Edwards, 2012:15).”

In het voorliggende onderzoek werd uiteindelijk een balans gezocht tussen de verwerving van een genuanceerd inzicht in de verschillende perspectieven van betrokken actoren, rekening houdend met de budgettaire ruimte van het onderzoek. Daarnaast streefden we voor elke fase afzonderlijk een voldoende grote groep respondenten na.

3.3. De grote afwezigen: kinderen jonger dan 10

In dit onderzoek komt het perspectief van kinderen jonger dan 10 slechts zeer indirect aan bod, in de analyse van de aanmeldingsdossiers. We kozen ervoor om kinderen en jongeren tussen 10 en 18 jaar aan te spreken voor de interviews, omwille van de keuze voor een verbale onderzoeksmethode. Daarnaast moesten we in het bestek van dit onderzoek keuze maken tussen een focus op alle leeftijdsgroepen kinderen en jongeren of een focus op verschillende groepen betrokkenen op de crisisjeugdhulp en een meer afgebakende groep kinderen en jongeren. Uiteindelijk kozen we voor het laatste. Deze beperking moet meegenomen worden bij het lezen van de onderzoeksresultaten. Het verdient aanbeveling om ook deze groep in vervolgonderzoek te betrekken.

Hoofdstuk 2

Constructie van de programmatheorie

In dit hoofdstuk willen we de programmatheorie (re)construeren. Dit komt er op neer dat uitgeschreven wordt 'hoe men denkt en wil dat de crisisjeugdhulp werkt, onder welke omstandigheden en voor wie' (Kazi, 2000; Marchal, Dedzo, & Kegels, 2010; Pawson & Tilley, 1997). Zoals eerder in de methodologie omschreven, gaat het hier niet om een theorie die buiten of boven de praktijk staat, maar om het benoemen van de wijze waarop men denkt dat de praktijk werkt. We baseren deze constructie van de programmatheorie in een eerste deel gebaseerd op een analyse van beleidsdocumenten inzake de crisisjeugdhulp.

Voornaamste teksten die werden geanalyseerd zijn:

- Integrale Jeugdhulp. (2011). *Hoofdstuk 5 Werkmap: "Crisisjeugdhulp"*.
- Van Tomme, N., Verhoest K. en J. Voets. (2011). *Evaluatie Van Het Decreet van 7 mei 2004 betreffende de Integrale Jeugdhulp*. K.U.Leuven - Instituut voor de Overheid.
- Tuerlinckx, J. (2010). De crisisjeugdhulp: op de overgang tussen constructie en consolidatie. *Handboek Integrale Jeugdhulp (Politea) afl. 7, november 2010*.
- Vlaams Parlement. 1999. Maatschappelijke Beleidsnota Bijzondere Jeugdzorg, stuk 1354 (1998-1999), Nr. 1.
- Zorginspectie. (2011). *Rapport crisismeldpunten jeugdhulpverlening Inspecties oktober – december 2011* (p. 21).
- Integrale Jeugdhulp. (2012). *Praktijkrapport Crisisjeugdhulp 1 januari 2010 - 31 december 2011* (p. 56).
- Integrale Jeugdhulp. (2010). *Praktijkrapport Hulpprogramma's Crisisjeugdhulp IJH in Vlaanderen over de periode 01-01-2009 tot 31-12-2009*.

Op basis van deze documentatie stellen we een voorlopige programmatheorie op. Eerst komen de ontstaansgeschiedenis en de doelstellingen van de crisisjeugdhulp aan bod. Vervolgens gaan we dieper in op de visie op het begrip crisis, de netwerken crisisjeugdhulp en de opdrachten verbonden aan deze netwerken. In een tweede deel vullen we deze programmatheorie aan met perspectieven van beleidsmakers die betrokken zijn (geweest) bij de crisisjeugdhulp. We hielden interviews met 11 beleidsmakers en gingen met hen de elementen na die we uit de documentanalyse konden weerhouden. We bekijken ook welke accenten gelegd worden, en vroegen aan de beleidsmakers 'wanneer de crisisjeugdhulp volgens hen geslaagd was' en hoe we dat zouden kunnen weten. In dit deel wordt er dieper ingegaan op een aantal knelpunten aangaande de crisisjeugdhulp, die aan de hand van de documentanalyse en de diepte-interviews met de beleidsmakers werden blootgelegd. In een laatste deel maken we een synthese van de twee bovenstaande delen, om zo te komen tot de eigenlijke programmatheorie waar de verdere evaluatie aan getoetst kan worden.

1. Crisisjeugdhulp binnen de context van Integrale Jeugdhulp

1.1. Ontstaansgeschiedenis van de crisisjeugdhulp

Om tot een goed inzicht te komen in wat crisisjeugdhulp is en waar het voor staat is een korte schets van de ontstaansgeschiedenis aangewezen.

De idee dat er voor minderjarigen een crisishulpverlening, buiten de bijzondere jeugdzorg, moet worden uitgebouwd gaat terug tot 1998. In de Maatschappelijke Beleidsnota Bijzondere Jeugdzorg van 10 maart 1999, werd toen door het Vlaams Parlement de aanbeveling tot 'de uitbouw van een crisishulpverlening voor minderjarigen, buiten de bijzondere jeugdzorg' gegeven: "*Zowel gezinsbegeleiding en opvoedingsondersteuning als (crisis)hulpverlening voor jongeren moeten bij voorkeur buiten de huidige bijzondere jeugdzorg worden uitgebouwd*" (Maatschappelijke Beleidsnota Bijzondere Jeugdzorg, 10 maart 1999: 9). De aanleiding tot deze aanbeveling werd mee gevoed door drie knelpunten, die in de nota werden opgelijst, met name, (1) voorzieningen voor algemene jeugdzorg of gezinszorg zijn onvoldoende beschikbaar, (2) regionaal zijn er grote verschillen in de organisatie van de hulpverlening, waardoor er te vlieg een beroep moet worden gedaan op bijzondere jeugdzorg en (3) lange wachtlijsten voor

ambulante hulpverlening binnen de bijzondere jeugdzorg, waardoor effectieve hulp te lang wordt uitgesteld. Dit leidt tot escalaties van het probleem, waardoor uiteindelijk meer ingrijpende interventies noodzakelijk worden. In de nota werd voorgesteld om zes sectoren werkzaam binnen de jeugdhulpverlening beter en integraal te laten samenwerken. Deze sectoren zijn: Bijzondere Jeugdbijstand (BJB), Algemeen Welzijnswerk (AWW), Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB), Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), Kind en Gezin (K&G). Later werden deze aangevuld met de Centra voor Integrale Gezinszorg (CIG) (OSBJ, 2005).

De crisisjeugdhulp was geboren en werd mee opgenomen in de context van Integrale Jeugdzorg.

Tussen 2000 en 2001 werd een ad-hocwerkgroep opgericht. Deze bestond uit medewerkers van de Integrale Jeugdhulp, sectorale administraties en mensen uit het werkveld. Gezamenlijk werd een visie en methodiek uitgewerkt inzake crisisjeugdhulp (Tuerlinckx, 2010). Men ontwikkelde een globaal kader waarin de krachtlijnen van een meer integrale aanpak van de jeugdhulpverlening werden vastgelegd (OSBJ, 2005).

Het resultaat van de werkgroep was een nota met eindadviezen die werd voorgelegd aan de centrale commissie in 2004. Twee experimentele projecten crisisjeugdhulp in pilootregio's lagen mee aan de basis van de nota (Tuerlinckx, 2010).

In 2005 tot slot werd het kaderdecreet op de Integrale Jeugdhulp goedgekeurd, gevolgd door een Besluit van de Vlaamse Regering, met name Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de modulering en netwerken rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening en crisisjeugdhulpverlening in het raam van de Integrale Jeugdhulp (B.S. 23.II.2006).

In 2012 wordt algemeen de constructie van het crisisjeugdhulpprogramma als afgerond beschouwd.

1.2. Doelstellingen van het crisisjeugdhulpprogramma

De initiële doelstelling, verwoord in de Maatschappelijke Beleidsnota Bijzondere Jeugdzorg van 10 maart 1999, was plaatsingen binnen de bijzondere jeugdzorg verminderen. Hiertoe was er nood aan een ruimer beleid, dat kon voorkomen dat mensen in de marginaliteit werden gedwongen. Dit ruimer beleid diende initiatieven te ontwikkelen die de ondersteuning van gezinnen tot doel hadden. Uitgangspunten hierbij waren een hulpverlening op maat, gedragen door een gezinsgerichte aanpak en een emanciperende houding van de hulpverlener. De communicatie tussen ouders, jongeren en de hulpverlener(s) moet worden gestuurd in de richting van meer dialoog (Integrale Jeugdhulp, 2011). Van specifiek belang hierbij is het subsidiariteitsprincipe: *“Subsidiariteit houdt in dat bij gelijkblijvend effect vrijwillig aanvaarde hulpverlening primeert op gedwongen hulpverlening, dat ambulante hulpverlening overwogen moet worden vóór residentiële hulp en dat algemene jeugdzorg eerst moet worden afgewogen voordat bijzondere jeugdzorg wordt ingesteld”* (Maatschappelijke Beleidsnota Bijzondere Jeugdzorg van 10 maart 1999: 9). Met het subsidiariteitsprincipe wordt bedoeld dat, bij gelijkblijvend effect, in de hulpverlening steeds wordt gekozen voor de minst interventionistische vorm van hulpverlening.

De ‘minst interventionistische hulpverlening’ kan op twee manieren ingevuld worden (Integrale Jeugdhulp, 2011).

De eerste invulling omhelst het voorkomen van meer ingrijpende vormen van hulpverlening. De minst interventionistische, maar toch afdoende vorm van hulpverlening wordt ingeschakeld. Ambulant en/of mobiel werken wordt hier aanschouwd als ‘de minst interventionistische’ hulpverlening: *“crisisjeugdhulp werkt daar waar de crisis zich voordoet, omdat net daar de kansen liggen om het systeem in beweging te krijgen”* (Integrale Jeugdhulp, 2011: 5). Met andere woorden: *“het systeem versterken door het verder te helpen, in plaats van*

het systeem verzwakken door iemand er uit te halen” (Integrale Jeugdhulp, 2011: 5). Een residentieel aanbod kan bij de ambulante hulpverlening betrokken worden, maar mag slechts zeer uitzonderlijk los van het ambulante werken aangeboden worden.

Een tweede invulling stelt dat bij het realiseren van een hulpprogramma er maximaal gebruik moet gemaakt worden van het beschikbare aanbod in het netwerk. Bij de implementatie van de netwerken crisisjeugdhulp moet nagegaan worden hoe het bestaande jeugdhulpaanbod maximaal ingezet kan worden in het intersectorale programma. Van belang hierbij is een ‘positioneringschema’. In dit schema schuift elke sectorale administratie de mogelijke werkvormen naar voren die een bijdrage zouden kunnen leveren aan het hulpprogramma. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen verzekerd en mogelijk aanbod.

In de verdere uitbouw van de crisisjeugdhulp blijft het uitgangspunt van subsidiariteit behouden. In het Besluit van de Vlaamse Regering van 9 december 2005 vinden we volgende doelstelling voor de crisisjeugdhulp terug: *“het netwerk crisisjeugdhulp 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 aangeboden worden”* (Integrale Jeugdhulp, 2011: 9).

Een secundaire, zij het wel belangrijke doelstelling, is dat men aan hulpverleners wil aanleren om te gaan met cliënten in crisis. Men streeft naar een manier van omgaan met mensen die hen ondersteunt om zelf met hun crisis om te gaan. De crisishulp wil een perspectief bieden aan deze mensen van daadwerkelijke hulpactiviteit in een crisissituatie, waarbij de eerste acute nood geleidigd wordt (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Met het programma crisisjeugdhulp wil men de garantie bieden dat er altijd crisisjeugdhulp geboden kan worden aan minderjarigen in een crisissituatie. De veronderstelling is onder andere dat dit druk wegneemt van de reguliere jeugdhulpverlening en de hulpverleners. Er bestaat nu een circuit dat aan kinderen en jongeren én aan de hulpverleners de ruimte biedt om eerst tot rust te komen, de tijd biedt om alles goed af te wegen en te kijken waar er binnen de bepaalde context nood aan is. Nu kan er in crisissituaties snel gepaste hulp aangeboden worden. Het uiteindelijke doel van de crisisjeugdhulp is dus: *“er voor zorgen dat men aan minderjarigen in een crisissituatie snelle, gepaste hulpverlening kan bieden, zodat meer ingrijpende hulpverlening kan voorkomen worden”* (Van Tomme et.al., 2011).

1.3. Visie op het begrip crisis

“Een crisis is een acuut beleefde noodsituatie, die niet vooraf ingeschat kan worden en waarin onmiddellijk hulp moet geboden worden” (art. 15, kaderdecreet – decreet betreffende de Integrale Jeugdhulp, van 7 mei 2004).

Uit deze definitie kunnen heel wat dingen afgeleid worden. Een crisis speelt ‘hier en nu’, wat oproept tot onmiddellijke actie. Dit weegt ook door in de visie op hoe de crisisjeugdhulp georganiseerd moet worden. Snelheid is hier een kritische factor. Een crisis wordt binnen deze definitie ook gezien als een kritiek moment van instabiliteit in een systeem. ‘Een systeem’ kan heel wat ladingen dekken, een gezin, een individu, een samenleving, een bepaalde context, enzovoort. Echter, in het licht van crisisjeugdhulp verwijst het systeem voornamelijk naar de familiale context van de minderjarigen, met een focus op ‘het gezin’ als systeem. Tijdens een crisis - zo is het uitgangspunt - wordt de samenhang in dit systeem onderbroken (Integrale Jeugdhulp, 2011). Elk gezin heeft een eigen draagkracht en –last, wat bepalend is in de wijze waarop er met moeilijkheden en problematische situaties wordt omgegaan. Wat voor het ene gezin een crisis is, is dit niet voor het andere gezin. De subjectieve beleving van een crisis is van belang in de manier waarop gezinsleden de situatie definiëren. Om hier op in te spelen wil de crisisjeugdhulp zich richten op deze situaties die

worden gekenmerkt door het gevoel dat er geen (evidente) oplossing voorhanden is, hoewel er toch een sterke nood aan een oplossing leeft (Tuerlinckx, 2010).

Tegelijkertijd gaat crisisjeugdhulp er ook van uit dat een crisismoment ook kansen op verandering in zich draagt (Tuerlinckx, 2010). Een crisismoment kan in dit opzicht ook een kantelmoment zijn naar groei, en draagt met andere woorden kansen en krachten in zich. Een crisis maakt de noodzaak tot verandering duidelijk. ‘Zo kan het niet langer, er moet iets gebeuren’, is hierbij de vaak gehanteerde slagzin. Zaken worden toegankelijker en mensen kunnen gemakkelijker dingen in overweging nemen.

1.3.1. Vrijwilligheid gekoppeld aan de kans tot verandering

Reeds in de Maatschappelijke Beleidsnota Bijzondere Jeugdzorg van 10 maart 1999 wordt gesteld dat: *“vrijwillig aanvaarde en onderhandelende hulpverlening de voorkeur heeft op gedwongen hulpverlening”* (Maatschappelijke Beleidsnota Bijzondere Jeugdzorg, 10 maart 1999: 9).

Bij de crisisjeugdhulp gaat men er van uit dat de kans tot verandering benut wordt vanuit vrijwilligheid, de vrijwillige acceptatie van de hulp. Crisisjeugdhulp hanteert als uitgangspunt: het dient de vrijwillige keuze te zijn van het gezamenlijk cliëntsysteem om verandering na te streven. Het is dan ook een noodzakelijke voorwaarde dat de hulpverlener streeft naar een vrijwillige acceptatie van de hulp. Er kan dus geen crisishulpverlening worden opgelegd door hulpverleners, aanmelders of derden (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Er blijft wel ruimte voor nuance. Aangezien ‘vrijwilligheid’ een erg complex en divers begrip is, is er nood aan een pragmatische houding tegenover de notie ‘vrijwilligheid’ (Integrale Jeugdhulp, 2011).

1.4. De netwerken crisisjeugdhulp

In het Decreet betreffende de Integrale Jeugdhulp van 7 mei 2004 worden de netwerken crisisjeugdhulp omschreven als: *“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.”*

Reeds in de Maatschappelijke Beleidsnota Bijzondere Jeugdzorg van 10 maart 1999 wordt gesproken over *“de verbrokkeling van de jeugdzorg in Vlaanderen”* (Maatschappelijke Beleidsnota Bijzondere Jeugdzorg, 10 maart 1999: 12). Zo wordt gesteld dat verscheidene actoren in Vlaanderen een eigen bevoegdheid hebben inzake jeugdzorg, en dat deze sectoren bovendien nog opgesplitst zijn in afdelingen of diensten met verschillende opdrachten en strategieën. Bovendien zou er ook te weinig samenwerking zijn tussen die sectoren inzake jeugdzorg. Om deze verbrokkeling tegen te gaan, zo wordt gesteld in deze nota, moeten de verschillende sectoren noodzakelijk op elkaar afgestemd worden met het internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind als centraal referentiekader. Hier worden de eerste stappen gezet naar een integrale aanpak van de jeugdhulpverlening.

De basis van de crisisjeugdhulp wordt gevormd door het intersectorale crisisnetwerk (Integrale Jeugdhulp, 2011). Al de voorzieningen die een crisisaanbod hebben worden samengebracht met zowel het oog op de organisatie van een permanente crisisjeugdhulp, als

op de garantie van crisishulp aan alle minderjarigen (Van Tomme et.al., 2011). De crisisjeugdhulp wil een samenwerking installeren tussen de verschillende sectoren die jeugdhulp organiseren, waardoor autonome partners samen zoeken naar mogelijkheden om de doelstellingen van het crisisjeugdhulpprogramma te bereiken. Concreet werken alle voorzieningen die crisisjeugdhulp aanbieden binnen een bepaalde regio samen in een netwerk. Dit zijn alle voorzieningen uit sectoren die gevat zijn door het decreet Integrale Jeugdhulp, maar ook andere voorzieningen die crisisjeugdhulp aanbieden, onder andere MPI's, kinderpsychiatrie en CLB's, kunnen toetreden tot het netwerk. Echter, niet alleen op regionaal niveau maar ook op Vlaams niveau wil men impulsen tot samenwerking geven (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Een aantal ideeën liggen ten grondslag aan deze keuze tot intersectorale samenwerking (Integrale Jeugdhulp, 2011). Ten eerste wil men via netwerkvorming tot een gedeelde verantwoordelijkheid komen. Dit zou de doorverwijscultuur tegengaan. De stelling 'dat is er gene voor ons' gaat nu niet meer op. Ten tweede wil men zo de expertise van de verschillende sectoren verenigen. Al de verschillende sectoren hebben elk hun eigen specialisatie in het werken met minderjarigen, en die wordt nu gebundeld in één groot netwerk. Hierdoor kunnen andere sectoren sneller gebruik maken van de expertise van andere sectoren. Tot slot kan het ook zorgen voor voldoende plaatsen in het hulpprogramma. Als elke sector één of een aantal plaatsen beschikbaar houdt voor de crisisjeugdhulp, is er een groter aanbod voor minderjarigen in een crisissituatie en wordt het probleem van lange wachtlijsten omzeild. Dit biedt dan weer de garantie voor hulp voor kinderen en jongeren in crisis.

De verwachting van het intersectoraal samenwerken is dat het een meer vraaggestuurde hulpverlening mogelijk maakt. De crisishulp moet zo vraaggestuurd mogelijk ingezet kunnen worden, over grenzen van voorzieningen en sectoren heen. Het is voor de crisishulp dan ook voortdurend zoeken naar voldoende variatie tussen ambulante, mobiele en residentiële crisishulp. Er wordt gezocht naar verschillende combinatiemogelijkheden, die rekening houden met de noden van de cliënt (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Uit het evaluatierapport van Van Tomme et.al. (2011) leren we dat er negen netwerken crisishulp werden opgestart, over heel Vlaanderen en Brussel. Hierdoor is er een samenwerking ontstaan die de realisatie van de hulpprogramma's mogelijk maakte.

1.5. De opdrachten van de netwerken crisisjeugdhulp

In het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de modulering en netwerken rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening en crisisjeugdhulpverlening in het raam van de Integrale Jeugdhulp (B.S. 23.II.2006) werden de opdrachten van de netwerken crisisjeugdhulp geconcretiseerd, met name (1) de installatie van het hulpprogramma, (2) sensibilisering en communicatie, (3) intersectoraal afstemmen van de crisisjeugdhulpverlening binnen het netwerk en de crisishulpverlening positioneren binnen het geheel van jeugdhulpverlening, en (4) afspraken maken over de wijze waarop men omgaat met situaties waarin jeugdhulp maatschappelijk noodzakelijk wordt geacht.

1.5.1. Installeren van de hulpprogramma's met vier opdrachten: meldpunt, interventie, begeleidingen opvang

In de negen crisisnetwerken die afgebakend werden, hebben 12 hulpprogramma's vorm gekregen. Dit betekent dat er overal in Vlaanderen en Brussel hulpprogramma's operationeel zijn. Van de 231 voorzieningen die te kennen gaven aan de netwerken crisisjeugdhulp deel te nemen, nemen er 87 daadwerkelijk een opdracht op van het hulpprogramma (Vlaamse Overheid, 2010 in Van Tomme, *et.al.*, 2011). De bereidheid bij alle partners blijkt dus groot om aan de opdrachten van de netwerken crisisjeugdhulp bij te dragen, waardoor men gemakkelijker tot samenwerking en afstemming kan komen (Van Tomme et.al., 2011).

Van Tomme et.al. (2011) ziet een aantal redenen die hebben bijgedragen tot het opnemen van dit engagement van de voorzieningen, met name (1) het gaat om een duidelijk afgebakende opdracht, namelijk het installeren van een hulpprogramma, (2) met het hulpprogramma wordt ingespeeld op een nood die wordt ervaren bij bijna alle betrokkenen van de hulpverlening, (3) de voorzieningen zien een rechtstreeks voordeel voor het eigen doelpubliek, (4) steun en ondersteuning vanuit de sectorale administraties, (5) ondersteuning vanuit andere overheden, (6) er worden bepaalde hefboomen - waaronder de 40-40-20 regel, artikel 17, het structureel inpassen van bepaalde werkvormen van bijvoorbeeld Crisishulp aan Huis en OOC, incentives voor geleverde prestaties - geïnstalleerd en verankerd om zo de voorzieningen te stimuleren om concrete engagementen op te nemen, en (7) uitbreiding van het crisishulpaanbod via de uitbouw van de meldpunten.

Het hulpprogramma bestaat uit vier onderdelen of opdrachten: (1) het meldpunt, (2) de crisisinterventie, (3) de crisisbegeleiding en (4) de crisisopvang. Per regio verschilt de uitwerking van de hulpprogramma's. Dit heeft onder meer te maken met het aanbod aan jeugdhulpvoorzieningen dat per regio aanwezig is en of die wel of niet bereid zijn om mee te werken en zich in te zetten. Echter, vanuit Integrale Jeugdhulp werd gezocht naar een aantal kwaliteitseisen voor de vier opdrachten, om zo toch te komen tot een zekere uniformiteit tussen de verschillende regio's (Tuerlinckx, 2010).

Naast de algemene doelstellingen van de crisisjeugdhulp, worden aan het hulpprogramma nog bijkomende doelstellingen gesteld. Een drietal doelstellingen worden opgesteld voor het crisisjeugdhulpprogramma, met name (1) voorkomen dat minderjarigen in crisissituaties te snel in een te ingrijpende context of een gerechtelijk circuit komen (cf. principe van subsidiariteit), (2) crisissituaties benutten om een veranderingsproces in het gezinssysteem op gang te brengen, en (3) zorgen voor een competentieverhoging van hulpverleners en andere betrokkenen voor crisishulp (Integrale Jeugdhulp, 2011). Crisisbegeleiding en crisisopvang kennen elk bijkomend ook eigen specifieke doelstellingen, waar we later nog op ingaan.

Een belangrijke karakteristiek van deze hulpprogramma's is dat de hulp tijdelijk is. Crisishulp is per definitie tijdelijk. Een korte en snelle reactie is gepast bij een crisissituatie. Zo kan een crisisinterventie maximaal 3 dagen duren, een crisisbegeleiding maximaal 28 en een crisisopvang 1 week, verlengbaar met nog maximaal 1 week. De kracht van de hulpprogramma's ligt in een snelle en gepast reactie op de aangemelde crisis (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Het meldpunt als spil van het crisisjeugdhulpprogramma

*Een **centraal meldpunt** is een telefonisch meldpunt, dat 24u/24 en 7 dagen/7 bereikbaar is voor aanmelders voor crisissituaties waarbij minderjarigen betrokken zijn (Integrale Jeugdhulp, 2011: 20).*

Het uitgangspunt is dat meldpuntmedewerkers een telefonisch onthaal aanbieden, dat 24u/24 en 7dagen/7 bereikbaar is voor de aanmelders (Integrale Jeugdhulp, 2011). Het meldpunt, en dus de hulpprogramma's kunnen enkel ingeschakeld worden door professionele hulp –of dienstverleners. Met het principe van subsidiariteit indachtig, was het van in het begin niet de bedoeling dat minderjarigen en/of de ouders zichzelf kunnen aanmelden (Tuerlinckx, 2010). Deze maximale bereikbaarheid is cruciaal voor de laagdrempeligheid en toegankelijkheid van de crisisjeugdhulp (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Bij een aanmelding hebben meldpuntmedewerkers drie keuzes (Integrale Jeugdhulp, 2011), met name (1) het geven van een consult, (2) interne dispatching, en (3) het niet ontvankelijk verklaren van de aanmelding en dus de aanmelding afwijzen. Bij de keuze voor een consult kunnen de meldpuntmedewerkers informatie geven aan de aanmelders, met het doel dat de aanmelder zelf met de crisissituatie aan de slag kan en meer ruimte krijgt. Een consult is vooral belangrijk in het licht van het subsidiariteitsprincipe. Bij elke aanmelding moet de mogelijkheid en wenselijkheid van een consult worden afgetoetst. Echter, Tuerlinckx (2010) spreekt over de onduidelijkheid rond de consulten. Het is niet duidelijk op welke hulpvragen het consult een antwoord biedt, noch is er duidelijkheid over het effect ervan. In het kader van meer zicht op de werking van het programma is er nood aan een explicitering van het begrip consult, zowel naar inhoud als naar registratie. Men moet het consult een meer volwaardig karakter geven, en er kwaliteitseisen aan verbinden.

Verwant aan het consult bestaat ook de mogelijkheid van een preventieve aanmelding. Hier is er nog geen sprake van een acute crisissituatie, maar wel van een moeilijke situatie die een crisissituatie kan worden. Het meldpunt kan dan het telefoonnummer van het meldpunt rechtstreeks aan de cliënt geven. In grote uitzondering kan dus de cliënt zelf contact opnemen met het meldpunt, op voorwaarde dat de aanmelder niet beschikbaar is. Bij interne dispatching beslist het meldpunt welke hulp door welke partners uit het hulpprogramma wordt aangeboden (Integrale Jeugdhulp, 2011). De meerderheid van de meldpunten neemt een actieve regiefunctie op tijdens en bij de beëindiging van de crisisjeugdhulpverlening. Echter, de intensiteit van deze coördinerende rol verschilt in intensiteit van meldpunt tot meldpunt, en een minderheid van de meldpunten legt de nadruk op dispatching en vervult geen actieve regierol in het verder coördineren van de crisishulpverlening (Zorginspectie, 2011).

Meldpuntmedewerkers worden beschouwd als de gatekeepers van de crisisjeugdhulpverlening. In dit opzicht bewaken ze de poorten van de hulpverlening en stellen geen plaats open in de crisishulpverlening als de inzet van de crisishulp niet de meest aangewezen oplossing lijkt. Het is belangrijk dat een meldpunt hierbij een neutrale, onthechte positie inneemt. Een meldpuntmedewerker moet dus snel een goede inschatting kunnen maken van de ontvankelijkheid van de aanmelding, en kunnen beslissen welke hulpverlening is aangewezen. Meldpuntmedewerkers worden dan ook aangesproken op hun expertise. Een goede opleiding, permanente vorming en intervisie zijn dan ook meer dan noodzakelijk om de kwaliteit van de hulpverlening te bewaken. Een goede vraagverheldering ligt aan de basis. Elke aanmelding moet getoetst worden aan de definitie van crisis, vrijwilligheid, subsidiariteit, oplossingsperspectief en conformiteit aan Vlaamse en regionale afspraken. Heel het proces van vraagverheldering en het bieden van een antwoord aan de aanmelder bestaat uit 1 tot 5 telefoongesprekken, met een intensiteit van ½ tot 4 uur (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Het ontvangen van de aanmeldingen en het uitvoeren van de vraagverheldering in een crisissituatie, zijn complexe zaken. Ook de beslissing om het crisisjeugdhulpprogramma al dan niet in te schakelen is niet eenvoudig te maken. De verwachtingen ten aanzien van de meldpunten zijn groot (Integrale Jeugdhulp, 2011). Een vraag naar kwaliteit van de werking van de meldpunten kan dan ook niet uitblijven. Uit het rapport 'Crisismeldpunten Jeugdhulpverlening' van 2011 van de Zorginspectie blijkt dat de wijze waarop de meldpunten zijn uitgebouwd en georganiseerd zeer verschillend is. Dit heeft volgens het rapport echter geen invloed op de kwaliteit van de hulpverlening op niveau van meldpunten. Er zijn geen verschillen in kwaliteit van de hulpverlening op te merken tussen regio's die zich georganiseerd hebben in één centraal meldpunt en deze die zich in meerdere meldpunten hebben opgesplitst. Ook werd geen verschil in kwaliteit vastgesteld tussen de meldpunten die tevens interventies op zich nemen en de meldpunten die dat niet doen. Voor beide organisatievormen worden er voordelen gegeven in het Praktijkrapport Crisisjeugdhulp van 2012. Vanuit de meldpunten die een rechtstreekse koppeling hebben ingebouwd met interventie wordt verwezen naar efficiëntiewinsten, de klantvriendelijkheid en het behoud

van de continuïteit. Meldpunten die geen koppeling hebben verwijzen naar de meer autonome en neutrale rol van het meldpunt, waarbij een nadruk wordt gelegd op telefonische vraagverheldering. Echter, wat volgens het rapport 'Crisismeldpunten Jeugdhulp' van 2011 van de Zorginspectie wel een invloed heeft op de kwaliteit van de werking van de meldpunten is de wijze waarop de coördinatiefunctie in de meldpunten wordt ingevuld. Het is zoeken naar een evenwicht tussen een coördinator die het geheel opvolgt en goed op de hoogte is en een team van medewerkers die ook voldoende mee betrokken wordt in het verhaal van de crisisjeugdhulp en de netwerken. De continuïteit van de werking moet bewaakt worden. Verder is het uitvoeren van praktijkoverleg van belang voor de kwaliteit van de werking van de meldpunten. Dit wordt in alle regio's op één na geïnstalleerd. Op dit overleg krijgen de meldpunten feedback van de partnerorganisaties op niveau van de organisatie en op niveau van individuele casussen. Tijdens het overleg wordt ook gepeild naar de tevredenheid over de samenwerking.

De Zorginspectie stelt in het rapport 'Crisismeldpunten Jeugdhulp' van 2011 dat er nood is aan specifieke expertise van crisisjeugdhulp bij de meldpunten. De aangemelde crisissen worden bovendien nog eens complexer, zo stellen ze, door de juridische context van minderjarigheid. Er is nood aan permanente vorming.

Verder in het rapport wordt een vraag naar eenvormigheid volgens de Zorginspectie beantwoord met interne richtlijnen binnen de meldpunten en afstemming. Om de eenvormigheid tussen de meldpunten na te streven werden onder meer afspraken gemaakt op het overleg met alle meldpunten, die later werden uitgeschreven in een werkmap. Echter, de Zorginspectie stelt dat er geen eenduidigheid kan vastgesteld worden bij het beantwoorden van crisissituaties tussen de meldpunten van de verschillende regio's, wat kan leiden tot een rechtsongelijkheid voor de burger. In het rapport worden hier een aantal redenen voor gegeven: (1) de meldpunten vertrekken vanuit verschillende bronnen om een antwoord te bieden op de crisissituatie, die vaak niet gebruiksvriendelijk gebundeld zijn voor de meldpuntmedewerkers, en (2) op het vlak van dossiervorming is er geen sprake van eenduidigheid.

Buiten de uitzondering van de preventieve aanmelding kunnen minderjarigen en ouders zich niet zelf aanmelden bij het meldpunt, dit met het principe van subsidiariteit indachtig. Het meldpunt kan alleen ingeschakeld worden door professionele hulpverleners en dienstverleners. Belangrijke aanmelders zijn onder andere: politie, Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB), consultants van het Agentschap Jongerenwelzijn, straathoekwerkers en ziekenhuizen. Hier komt de rol van de aanmelder in beeld. De aanmelder heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid. Zo mag de aanmelder alleen een aanspraak doen op het meldpunt als het cliëntsysteem geen oplossing vindt en het reguliere aanbod onvoldoende is. Een belangrijke taak van de aanmelder ligt ook in het adequaat en duidelijk doorgeven van al de noodzakelijke informatie om te komen tot een grondige vraagverheldering. Tussen de meldpuntmedewerkers en de aanmelders moet dan ook een intense samenwerking bestaan, waarbij samen naar een oplossing gezocht wordt bij ontvankelijkheid van de aanmelding, op basis van een gedeelde verantwoordelijkheid (Integrale Jeugdhulp, 2011). Duidelijke en geactualiseerde samenwerkingsafspraken tussen de meldpunten en de aanmelders zijn hierbij belangrijk. In alle meldpunten worden er afspraken gemaakt met de aanmelder over: de uitgangspunten van het crisisnetwerk, de voorstelling en het concreet engagement van beide partijen, overleg en registratie (Zorginspectie, 2011).

Crisisinterventie

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 dient als eerste hulp bij emotionele en relationele ‘ontploffingen’ (Integrale jeugdhulp, 2011: 25).

Een crisisinterventie moet opgestart worden binnen de 24 uur en duurt gemiddeld drie aaneensluitende dagen. Meestal zijn de CAW's de uitvoerders en crisisinterventie is ook structureel verankerd in de werking van de diensten Crisishulp aan Huis. De crisisinterventie kan een vervolg krijgen via andere hulp, ofwel binnen de reguliere jeugdhulpverlening, ofwel binnen de crisisjeugdhulpverlening (Integrale Jeugdhulp, 2011).

In de uitvoering van de crisisinterventie bestaan er ook regionale verschillen. Zo is er in de regio Antwerpen een fusie geïnstalleerd tussen het meldpunt en de interventie. De meldpuntmedewerkers kunnen ook ‘uitrukken’ om een interventie te doen. In andere regio's wordt dit gescheiden gehouden, maar wel met een intense samenwerking en naadloze afstemming tussen de twee opdrachten (Tuerlinckx, 2010).

De Zorginspectie (2011) stelt dat crisisinterventie een grote meerwaarde biedt in: (1) kader van vraagverheldering, (2) het kunnen toewerken naar vrijwillige acceptatie van de hulpverlening, en (3) het voorkomen van meer ingrijpende vormen van hulpverlening. Echter, tegelijkertijd stellen ze ook dat het aanbod in het netwerk vaak beperkt is. Vanuit meerdere regio's wordt aangegeven dat het niet steeds evident is om interventies tijdens het weekend te laten doorlopen. Er is geen 24-uurspermanentie, die wel geldt voor de meldpunten. Hierdoor gebeurt het dat opvang moet worden ingezet, waarna de interventie pas op een later tijdstip begint. Dit is niet opvangvermijdend, en er is dus nood aan meer bereikbare en inzetbare interventiecapaciteit (Integrale jeugdhulp, 2012).

Crisisbegeleiding

Crisisbegeleiding is een begeleiding van maximum 28 dagen, om te komen tot een oplossing in de crisissituatie. Dat kan in combinatie zijn met crisisinterventie (aaneensluitend) of crisisopvang (Integrale jeugdhulp, 2011: 26).

Begeleiding is een meer langdurige vorm van crisishulp. Het duurt maximaal 28 dagen, met 3 tot 5 gesprekken per week.

Naast de drie doelen voor het crisishulpprogramma kent de crisisbegeleiding nog vier specifiekere doelstellingen, met name (1) residentiële plaatsing vermijden, (2) de terugkeer naar huis mogelijk maken, (3) de leefbaarheid herstellen, en (4) realistische doelstellingen stellen om zo meer perspectief op de toekomst uit te bouwen (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Het concept van de crisisbegeleiding is onder meer geworteld in de idee van empowerment en participatie. Het uitgangspunt van de crisisbegeleiding is namelijk ‘het benutten van de eigen krachten van het gezin en het vergroten van de competenties om met moeilijkheden om te gaan’. Partners in de begeleiding zijn onder andere: de diensten van Crisishulp aan Huis, CKG's, OOC's en thuisbegeleidingsdiensten (Tuerlinckx, 2010). De crisisjeugdhulp wil een verschuiving tot stand brengen in het denken van hulpverlener(s) in de omgang met minderjarigen – in – crisis. Dit slaat vooral op het feit dat de meest voorkomende reactie van hulpverleners op een crisissituatie een vraag naar residentiële opvang is (Integrale Jeugdhulp, 2011). Echter, van de hulpverleners wordt in hun omgang met minderjarigen eerder een empowerende en participatieve basishouding verwacht. Empowerment staat hier voor: “een proces waarbij individuen (of groepen) meer invloed krijgen op gebeurtenissen en situaties die belangrijk zijn voor hen. 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” (Integrale Jeugdhulp, 2005: 5). Men wil dus de competenties van de jongere en

zijn leefomgeving verhogen, zodat het zelfstandig handelen gestimuleerd wordt. Er wordt ook gewerkt aan vaardigheden zodat het gezin, na de crisis, weer op eigen kracht verder kan, of alleszins beter hoofd kan bieden aan een volgende crisis (Draaiboek Limburg). Participatie staat hier voor: *“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 is het vergroten van de handelingsruimte”* (Integrale Jeugdhulp, 2005: 5). Participatie is in dialoog gaan met de jongere, zijn leefomgeving en de aanmelder. Men wil de stem van het kind en de leefomgeving verwoorden (Draaiboek Limburg).

Crisisopvang

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, crisisbegeleiding of een andere vorm van begeleiding, tenzij in uitzonderlijke situaties enkel opvang is aangewezen (Integrale jeugdhulp, 2011: 27).

Crisisopvang betekent opvang in een residentiële setting, voor maximum 1 week, eenmaal verlengbaar met een week. Crisisopvang moet altijd gebeuren in combinatie met crisisbegeleiding, en is ook combineerbaar met andere vormen van begeleiding. Slechts in heel uitzonderlijke gevallen is er geen extra begeleiding nodig bij de crisisopvang (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Ook de crisisopvang kent naast de drie doelstellingen voor het hulpprogramma in het algemeen nog een aantal specifieke doelstellingen, met name (1) adempauze inlassen voor de betrokken partijen, en (2) een overnachting in de gevangenis of een onnodige ziekenhuisopname vermijden (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Ondersteunende instrumenten bij de hulpprogramma's

Tuerlinckx (2010) stelt dat een tweetal instrumenten onontbeerlijk zijn om het hulpprogramma te kunnen realiseren, met name het verzekerd aanbod en een centraal registratiesysteem.

Een centraal registratiesysteem is *“een online hulpmiddel, dat toelaat om snel het beschikbare aanbod in beeld te brengen, wat vermijdt dat de meldpuntmedewerkers tijd verliezen met het zoeken naar een vrije plaats”* (Tuerlinckx, 2010: 8). Dit registratiesysteem biedt volgens hem ook de mogelijkheid om op Vlaams en regionaal niveau kwantitatieve gegevens te genereren over de instroom en doorstroom van de crisisjeugdhulp.

Het verzekerd aanbod laten we in onderstaand deel uitvoerig aan bod komen.

1.5.2. Buffercapaciteit realiseren voor het crisisjeugdhulpprogramma

Inherent aan het karakter van de crisisjeugdhulp is het snel inschakelen van één van bovenstaande drie hulpvormen, met name interventie, begeleiding en/of opvang. Het succesvol installeren van het crisishulpprogramma hangt onder meer af van de beschikbaarheid van een voldoende basiscapaciteit (Tuerlinckx, 2010). Zo kan de nodige buffercapaciteit⁹ in de regio gerealiseerd worden. Artikel 17-plaatsen¹⁰ maken het voor voorzieningen mogelijk om gesubsidieerde plaatsen vrij te houden. Anderzijds kunnen voorzieningen ook in overtal gaan (Integrale Jeugdhulp, 2011).

De 40-40-20 verdeling is een manier om voorzieningen te stimuleren om capaciteit vrij te houden voor de crisishulpverlening (Van Tomme, *et. al.*, 2011). Deze regeling geeft een normering aan voor de proportionele verdeling van het verzekerd aanbod over drie sectoren (Tuerlinckx, 2010). 40% wordt opgenomen in de Bijzondere Jeugdbijstand, 40% door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) en Kind & Gezin staat in voor de overige 20% (Integrale Jeugdhulp, 2005: 41). De bedoeling is dat dit verzekerd aanbod los van specifieke, sectorale doelgroepdefinities ingezet wordt.

Een mogelijk beschikbaar aanbod wordt gezien als een manier om andere voorzieningen die geen verzekerd aanbod kunnen voorzien, ook mee te betrekken bij de netwerken en de crisishulp (Van Tomme *et. al.*, 2011). Het mogelijk aanbod van voorzieningen betekent dat zij bereid zijn mee te werken aan het hulpprogramma, onder specifieke voorwaarden. Bijvoorbeeld enkel wanneer er een plaats vrij is. Deze voorzieningen houden dus geen specifieke plaats vrij voor het crisisjeugdhulpprogramma (Integrale Jeugdhulp, 2011).

De crisishulp is grotendeels gebaseerd op het verzekerd aanbod en veel minder op het mogelijke aanbod (Integrale Jeugdhulp, 2011). In 2008 werd er 302 keer beroep gedaan op een Artikel 17-plaats, in 2009 was dit 510 keer en in 2010 574 keer. Het mogelijk aanbod daarentegen maakte in 2008 4.3% uit van alle ingezette engagementen door de voorzieningen, in 2009 was dit 9.5% en in 2010 8.8% (Van Tomme *et. al.*, 2010). Artikel 17-plaatsen vormen een basis voor een blijvend engagement van de voorzieningen en de sectoren om een bruikbare plaats te kunnen garanderen.

Echter, de efficiënte inzet van deze plaatsen blijkt een belangrijk punt (Integrale Jeugdhulp, 2011). Het verzekerd aanbod van de crisishulp komt geregeld onder druk te staan binnen de huidige situatie waarbij het reguliere hulpaanbod overvol is (Van Tomme *et. al.*, 2011). Indien een artikel 17-plaats te weinig bezetting blijkt te hebben en men deze plaats toch wenst vrij te houden, moet een netwerkstuurgroep hiertoe een gegronde motivatie kunnen aanbrengen. Anderzijds moet het ook mogelijk zijn om bij een hoge bezetting binnen een netwerk afspraken te maken om de verzekerde capaciteit uit te breiden. Echter, ongeacht de bezettingsgraad bestaat de afspraak dat er altijd minimum 1 artikel 17-plaats moet vrijgehouden worden voor 0-12 jaar en voor +12 jaar (Integrale Jeugdhulp, 2011). Wel moet er volgens Van Tomme *et. al.* (2011) gezocht worden naar een evenwicht tussen het verzekerd, vrijgehouden Artikel 17-aanbod en de effectieve bezetting. Verder stelt ze ook dat meldpunten als gevolg van deze druk op de artikel 17-plaatsen zelf een druk ervaren vanuit de aanmelders. Aanmelders zetten de meldpunten onder druk om gebruik te maken

⁹ De buffercapaciteit is gesteld op 1 verzekerd plaats op 40.00 minderjarigen (Integrale Jeugdhulp, 2011: 41).

¹⁰ In 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 werd ook Artikel 17 mee opgenomen: *“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.”*

van het verzekerd aanbod. Hierdoor komt het subsidiariteitsprincipe in het gedrang. Er werd dan ook ingezet op meer bekendmaking van de modules interventie en begeleiding bij de aanmelders. Dit werd door de regio's en de meldpunten opgenomen. Echter, hoewel er een daling is op te merken tegenover 2009 blijft de helft van de vragen van de aanmelders toch betrekking hebben op opvang. En deze hulpvorm wordt ook het meeste ingezet. In een aantal regio's blijft het aanbod begeleiding onderbenut en minder goed uitgebouwd (Antwerpen en Limburg) (Integrale Jeugdhulp, 2012).

De crisisjeugdhulp blijkt ook grotendeels gebaseerd op het aanbod en de inzet van de Bijzondere Jeugdzorg, het Algemeen Welzijnswerk en Kind en Gezin (Integrale Jeugdhulp, 2012). De 40-40-20 verdeling slaat dus niet aan in alle regio's en sectoren. De 40-40-20 regeling vond in de gehandicaptensector moeilijk ingang (Van Tomme et al., 2011). Van Tomme et al. (2011) ziet hiervoor een viertal redenen: 1) de voorzieningen hebben zelf ook eigen circuits en oplossingen voor crisissituaties, 2) binnen de erkende capaciteit is/was er weinig ruimte beschikbaar voor bijkomende begeleidingen en opnames, 3) er bestaat (bestond) binnen de gehandicaptensector geen regelgeving die toelaat om begeleidingen en opnames boven de erkende capaciteit op een of andere manier te subsidiëren, en 4) opnames worden binnen crisishulp minder gesubsidieerd dan gewone opnames. Om de inbreng van de VAPH-voorzieningen te vergroten werd een Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de subsidiëring van crisisjeugdhulpverlening en rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp verleend door voorzieningen voor personen met een handicap (B.S.28/10/2010) uitgevaardigd dat een bijkomende vergoeding voorziet voor verzekerde engagementen. Dit besluit trad in werking op 17 september 2010. De implementatie van het BVR om de inbreng van de VAPH-voorzieningen te vergroten heeft echter niet geleid tot een stelselmatige uitbreiding van het aanbod. Ten eerste werden de ingebouwde drempels te zwaar ervaren en ten tweede stemmen de gehanteerde doelgroepbepalingen niet altijd overeen met wat past binnen de crisisjeugdhulp (Integrale Jeugdhulp, 2012).

1.5.3. Overige opdrachten

De overige opdrachten van de netwerken worden uitgewerkt in functie van de ondersteuning van de hulpprogramma's crisisjeugdhulp (Integrale Jeugdhulp, 2011). Ze zijn doorweven doorheen de uitbouw van de hulpprogramma's. Hier geven we opdrachten beknopt mee.

Sensibilisering en communicatie

“Elk netwerk crisisjeugdhulp heeft als tweede opdracht om iedereen die met opvoeding en ontwikkeling van minderjarigen bezig is, te sensibiliseren en informeren over de toegang tot het netwerk” (Integrale Jeugdhulp, 2011: 30).

Deze opdracht is een continu proces, het vraagt regelmatige inspanningen van alle betrokkenen in het netwerk. Bekendmaking is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het netwerk, waarin verschillende organisaties en diensten in en rond het netwerk een opdracht opnemen.

Het meldpunt heeft in deze opdracht echter wel een centrale rol. Het meldpunt neemt een actieve rol op in de bekendmaking van het hulpprogramma buiten het netwerk. Het betreft actoren die behoren tot het veld van brede jeugdhulpverlening, maar ook andere aanmelders moeten geïnformeerd worden, zoals bijvoorbeeld ziekenhuizen, huisartsen, het OCMW, het jeugdwerk, enzovoort. Ook intern, binnen het netwerk, is het vooral van belang dat het meldpunt, wegens haar positie vooraan in het hulpprogramma, het aanbod van de crisishulp uit andere sectoren heel goed kent. Het is van belang dat alle partners binnen het netwerk elkaars werking goed kennen (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Intersectoraal afstemmen van de crisisjeugdhulpverlening binnen het netwerk en crisisjeugdhulp positioneren binnen het geheel van de jeugdhulpverlening

“De crisisjeugdhulp is geen losstaand gegeven, maar is 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’. Crisis hulp kan ingeschakeld worden in het hele continuüm van de jeugdhulp: bij het begin van een probleemwording of bij eerder zwaardere probleemsituaties met een bestaande hulpverleningsgeschiedenis” (Integrale Jeugdhulp, 2011: 31).

Opdat de crisisjeugdhulp goed ingebed kan worden in het geheel van de jeugdhulp, is het belangrijk dat er goede afspraken worden gemaakt met de netwerken rechtstreeks toegankelijke hulp en met de toegangspoorten tot de niet-rechtstreeks toegankelijke hulp. Tijdens de constructie van het hulpprogramma werden afspraken gemaakt met aanmelders uit verschillende maatschappelijke domeinen. Er werden een aantal (voorlopige) keuzes gemaakt, waardoor niet alle aanmeldingen voor crisis hulp een interne dispatching kunnen krijgen. Een eerste keuze is dat het aan de netwerken is om uit te maken of crisissen van minderjarigen, opgenomen in residentiële instellingen een interne dispatching kunnen krijgen en volgens welke modaliteiten dit dan moet gebeuren. Het aanmelden op zich, alsook het geven van een consult, moet wel in alle hulpprogramma's mogelijk zijn voor deze groep. Minderjarigen die opgenomen zijn in semi-residentiële instellingen kunnen wel een interne dispatching krijgen. Een tweede keuze omhelst de mogelijkheid tot de zogenaamde 'bed met perspectief'-regeling, waarbij een jeugdrechter voor één nacht gebruik kan maken van een opvangplaats. Daardoor wordt een overnachting in de cel vermeden. Dit kan alleen na goedkeuring van het meldpunt. Een laatste keuze stelt dat de rol van de aanmelder heel belangrijk is, voor, tijdens en na de crisis hulp. Cliënten kunnen zich dus niet zelf aanmelden bij de meldpunten.

Na het afronden van een interventie, begeleiding en/of opvang, kan het cliëntensysteem soms verder, al dan niet met ondersteuning van de initiële aanmelder. In andere situaties wordt geopteerd voor vervolghulp. Deze hulp 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. Zo willen ze voorkomen dat via de crisis hulp de wachtlijsten omzeild kunnen worden (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Uit het Praktijkrapport Crisisjeugdhulp van 1 Januari 2010 tot 31 december 2011 blijkt dat de zoektocht naar realiseerbare vervolghulp vaak moeizaam verloopt. Redenen die hiervoor gegeven worden zijn: (1) de termijnen waarbinnen gewerkt moet worden zijn kort, en (2) cliënten en hulpverleners botsen op wachtlijsten en een gebrek aan bruikbaar aanbod. In het rapport wordt gewezen op de verontrusting die bestaat dat zo de risico's op het leven van crisis tot crisis vergroot worden. Ook Van Tomme et.al. (2011) stelt dat met betrekking tot het effect van het crisis hulpprogramma op het verdere hulpverleningstraject van de jongere, het gebrek aan vervolghulp een factor is die een verdere vloeiende werking van de hulpprogramma's kan hypothekeren. Ze stelt dat dit te maken heeft met de wachtlijstproblematiek en de capaciteit van de jeugdhulp.

Afspraken maken over de wijze waarop men omgaat met situaties waarin jeugdhulp maatschappelijk noodzakelijk wordt geacht

De netwerken organiseren zich rond het omgaan met maatschappelijke noodzaak. De aanleiding hiertoe was dat tijdens het verstrekken van crisisjeugdhulp verontrusting ontstaat of blijft bestaan. Een drietal doelstellingen in het omgaan met verontrustende situaties worden naar voor geschoven, met name (1) transparantie realiseren over het aanbod maatschappelijke noodzaak en het organiseren van een duidelijke instap, (2) tot een gezamenlijke visie en strategie komen in het omgaan met verontrustende situaties, en (3) tijdig de nodige hulp bieden door in het netwerk engagementen op te nemen en afspraken te maken in verband met continuïteit en hulpcoördinatie.

Bij elke aanmelding gaat het om een gezamenlijk afwegen van de ernst van de situatie. Er worden afspraken gemaakt om veiligheid in te bouwen. Het bieden van veiligheid in een situatie die als onveilig wordt beleefd, is dan ook een belangrijk aspect van de crisisjeugdhulp. De veiligheid van de minderjarige is steeds het aandachtspunt, namelijk kan er vanuit het crisisjeugdhulpprogramma voldoende veiligheid geïnstalleerd worden.

Als na de inzet van de crisishulp verontrusting blijft bestaan, worden er afspraken gemaakt voor verdere opvolging van de situatie. Als de dreiging reëel is dat de gezondheid en/of integriteit van de jongere in het gedrang is, dan dringt een verwijzing naar meer gespecialiseerde diensten zich op. In acute situaties waar er een onmiddellijke gevaarsituatie is voor de minderjarige moet onmiddellijk het parket worden ingeschakeld (Integrale Jeugdhulp, 2011).

2. Beleidsmakers over de crisisjeugdhulp

In dit deel vullen we de programmatheorie aan met perspectieven van beleidsmakers die betrokken zijn of geweest zijn bij de crisisjeugdhulp.

In totaal werden 11 beleidsmakers¹¹ geïnterviewd. Deze beleidsmakers waren afkomstig uit volgende sectoren:

- Kabinet Minister Vandeuren (2)
- Agentschap Jongerenwelzijn (2)
- Kind en Gezin (2)
- Vereniging voor Personen met een Handicap - VAPH (1)
- Welzijn en Samenleving (3)
- Beleidsondersteuningsteam Integrale Jeugdhulp - BOT IJH (1)

We gingen met hen de elementen na die we uit de documentanalyse konden weerhouden, en keken welke accenten gelegd werden. We vroegen aan de beleidsmakers 'wanneer de crisisjeugdhulp volgens hen geslaagd was', en hoe we dat zouden kunnen weten.

We bouwden het interview als volgt op:

- Wat is uw rol inzake de crisisjeugdhulp?
- Hoe werkt de crisisjeugdhulp volgens u?
- Wat zijn essentiële elementen?
- Wat is er nodig opdat de crisisjeugdhulp kan werken?
- Wanneer heeft de crisisjeugdhulp haar doelstellingen bereikt?
- Hoe kunnen we dat weten?

Tijdens de interviews merkten we dat niet alle beleidsmakers op dezelfde lijn staan inzake het crisisjeugdhulpprogramma, en dat het opstellen van een eenduidige programmatheorie, die door iedereen gedragen wordt, niet mogelijk zal zijn. De geïnterviewde beleidsmakers vullen het programma verschillend in, hanteren verschillende perspectieven en zijn het niet over alles eens.

¹¹ Om de anonimiteit van de beleidsmakers te garanderen, plaatsen we een code achter de citaten in plaats van de sectoren. Dit om toch een duiding te geven aan de citaten die mee in het onderzoek werden opgenomen.

Onderstaand bespreken we de thema's die tijdens de interviews aan bod kwamen, en waarbij door de beleidsmakers verschillende accenten werden gelegd en die verschillend werden ingevuld. We bespreken volgende thema's: (1) Het meldpunt als spil van de crisisjeugdhulpverlening, (2) Betrokkenheid van de aanmelder, (3) Vrijwilligheid als noodzakelijke voorwaarde?, (4) Samenwerking en afstemming binnen de netwerken crisisjeugdhulp, (5) Wordt er voldaan aan het principe van subsidiariteit?, (6) Naar een reorganisatie van het verzekerd aanbod, en (7) Bijkomende knelpunten.

2.1. Het meldpunt als spil van de jeugdhulpverlening

Het meldpunt wordt gezien als de spil van de crisisjeugdhulpverlening, zowel in de beleidsdocumenten en programmaopbouw als in de interviews met beleidsmakers. Een aantal voordelen die steeds terugkeren in verband met het meldpunt zijn onder andere: de beschikbaarheid van het meldpunt (24u/24 en 7d/7 beschikbaar) en een goed zicht van het meldpunt op het beschikbare hulpaanbod, waardoor snel gepaste hulp geboden kan worden. Het meldpunt dient als laatste vangnet voor de hulpverleners die het gevoel hebben nergens anders meer naar toe te kunnen. Of zoals een geïnterviewde het verwoordt:

“Ik denk ook dat die kracht van het meldpunt zit in het feit dat je als hulpverlener soms zo vast zit in die situatie. Zoals mijn collega's binnen hun eigen team, iedereen kent die situatie. Je kent die mensen ook vaak. Dan kan het goed doen denk ik naar zo eigenlijk een onafhankelijke instantie te kunnen bellen en die hun hulp inroepen en dat zijn mensen die, uit die situatie zitten en dan zo eens een keer zo een frisse blik kunnen werpen, van heb je daar al aan gedacht of dit of dat, die dat vanuit een ander standpunt eens kunnen bekijken (yz).”

Echter, naast de voordelen worden er ook twee bedenkingen gemaakt op het meldpunt door de beleidsmakers, met name (1) kwaliteit van de werking van de meldpunten, en (2) het belang van een goede screening van een crisis.

Ten eerste wordt het meldpunt gezien als de spil van de crisisjeugdhulpverlening. Al de aanmeldingen komen hier toe, en in het meldpunt wordt beslist over deze aanmeldingen. Worden ze ontvankelijk verklaard, ja dan nee? En bij een positief antwoord, welke vorm(en) van hulpverlening zijn hier dan op hun plaats? Worden de aanmeldingen terecht doorverwezen en afgewezen? Er ligt dus een grote verantwoordelijkheid bij de meldpuntmedewerkers in het maken van de juiste beslissingen en het goed inschatten van de crisissituatie. Een terugkerende opmerking van beleidsmakers hierbij is dat ze geen zicht hebben op het aantal onterechte afwijzingen. *“Er bestaan geen registratiegegevens over (xx).”* en *“Wat met de foutieve inschatting (xx)?”* Met andere woorden dat een situatie een crisissituatie was, maar niet als zodanig door de meldpuntmedewerkers werd benoemd. *“Hier zijn nog geen signalen van binnengekomen. En het is ook helemaal niet duidelijk of ze daar bij stil staan bij de meldpunten (xx).”*

In de organisatie van de meldpunten vindt men ook veel regionale verschillen. Daarbij duikt bij de beleidsmakers af en toe de vraag op of er gegaan moet worden naar één model bij het organiseren van de meldpunten. Dat vraagt dan weer om een mogelijk andere verhouding tussen overheidsaansturing en netwerkaansturing.

Ten tweede wordt het belang van een goede screening van de crisis wel onderkend door de beleidsmakers, maar bij de meerderheid wel in gematigdere vorm dan in de documentanalyse naar voor wordt gebracht. De werkbaarheid van het programma hangt er immers mee samen. Twee visies kunnen hier tegenover elkaar geplaatst worden, met name bij een aanmelding meteen reageren en een interventie doen met het risico op 'overshoot' versus bij een aanmelding eerst een grondige vraagverheldering doen, alles goed afwegen en screenen of het wel zeker over een crisis gaat. Dit zijn natuurlijk twee uiterste posities, waarbinnen de beleidsmakers verschillende overwegingen maken. Het gaat hier echter niet over absolute verschillen. Het is eerder een visie op hoe de maatschappelijke dienstverlening ingevuld moet worden. Krijgen de juiste mensen de juiste gepaste hulp? Hier kunnen

verschillende invullingen aan gegeven worden, met name (1) bij een hulpvraag meteen reageren of (2) de vraag analyseren en nagaan of de hulp die ze vragen ook de juiste, gepaste hulp is die ze nodig hebben. Bovendien wordt er dan geen onterecht beroep gedaan op het hulpprogramma.

De beleidsmakers bewegen zich tussen deze twee uitersten. Zo stelt een geïnterviewde: *“Ik weet nog dat we in het begin onze crisismedewerkers op het meldpunt soms moesten overtuigen om niet eindeloos te blijven discussiëren aan de telefoon van ‘is dat wel ne crisis, of is dat nu gene crisis’, want daar ging het soms om. In bepaalde situaties was dat de discussie, is dat hier ne crisis of is dat hier gene crisis. Het mag niet zo ver gaan dat het een ‘welles-nietesspelletje’ wordt, of dat de aanmelder zich afgewezen voelt (xx).”* Maar tegelijkertijd zegt hij ook: *“Ge moet altijd het evenwicht vinden van ge wilt niet dat hulpverleners het meldpunt gebruiken als een afschuifmechanisme, als een soort vuilbak van, aja, wij pakken het niet op, dus we sturen maar door naar crisis en die moeten het maar oplossen. Het is altijd een evenwicht zoeken tussen we laten ons niet gebruiken of misbruiken als meldpunt, deze mensen moeten zelf geresponsabiliseerd worden door de hulpverleners en hun verantwoordelijkheid nemen. Dat, en langs de andere kant, ja ... ge moet toch ook een marge laten van ‘t is subjectief en de ene crisis is de andere niet en eigenlijk is zo’n meldpunt ook belangrijk ter ondersteuning, het is iets dat boven op de bestaande hulpverlening komt, hé, het zijn hulpverleners die kunnen melden, hulpverleners moeten het gevoel hebben als ze daar naar bellen, hier word ik ondersteund en hier word ik geholpen (xx).”* Een andere geïnterviewde sluit zich hier bij aan: *“In de crisishulpverlening is de crisis meestal toch ook wel dwingend. Dus je moet daar een moment aan besteden, maar je kan daar niet eindeloos diep op ingaan of misschien is uwe crisis voorbij, hè, allé, als je daar een week observatie wil over doen, om het in het belachelijke te trekken, dan is de crisis misschien voorbij (yy).”* Echter, tegelijkertijd stelt hij ook: *“Binnen het kader van subsidiariteit moet je ook wel een keer stil staan bij wat er nu werkelijk nodig is. Men moet een moment hebben van vraagverheldering, van vraagverduidelijking, anders ga je denk ik dikwijls aan ‘overshoot’ doen. Je moet wel even nagaan wat het probleem is, anders weet je niet meer waar je mee bezig bent (yy).”* Iemand anders stelt zich de vraag: *“Als het brandt, brandt het dan? Je moet jezelf als meldpuntmedewerker de ruimte gunnen deze vraag te stellen. Ik denk dat het ook heel moeilijk is om als individu alleen te beslissen of iets nu ontvankelijk is of niet. Ik vind belangrijk dat ook daar iemand mee kan kijken, iemand die kritische vragen kan stellen. Dat je ook kan zeggen aan de aanmelder van ik noteer nu alles, ik luister heel goed, ik ga overleggen met een collega en ik bel u binnen 10 minuten terug. Als je soms even de tijd neemt om alles te overleggen, om erover in gesprek te gaan, neemt dat soms de urgentiedrang weg, van ‘we moeten nu meteen iets gaan doen (xz).”* Ook een aantal geïnterviewden stellen dat een goede definitie van wat nu een crisis is, en een goede screening van de aanmeldingen noodzakelijk is om de crisisopvang niet te laten dichtslippen: *“Als wij bijvoorbeeld kijken naar de crisisopvang in de CAW’s dan zijn dat vaak mensen die zich gewoon aanmelden omdat ze thuisloos waren of dakloos waren, die dan onmiddellijk werden doorverwezen naar de crisisopvang. Terwijl dat niet onmiddellijk om een crisis ging en die mensen nog wel ergens terecht konden. Waardoor die crisisopvang begon dicht te stromen en dan, dan heb je eigenlijk niks meer aan uw crisisopvang als mensen in crisis er niet meer terecht kunnen. Dat is eigenlijk wat dat je dan kweekt bij de hulpverleners, een stuk bewustzijn. Als ge het echt gaat gaan afbakenen en mensen ook wel bevraagt van wat zijn de mogelijkheden, hoe komt ge er zelf mee verder, inspelen op de eigen krachten van de mensen”. Ze zien het meldpunt als ‘criticus op de crisis’: *“Het denken van de hulpverleners over de crisis zelf moet veranderen. Het meldpunt moet niet zomaar meegaan in de hulpvraag maar eerst kijken naar alle mogelijkheden en wat het beste is voor de cliënt (yz).”**

2.2. Betrokkenheid van de aanmelder

Afhankelijk van wie de aanmelder is, worden er andere verwachtingen gesteld met betrekking tot de betrokkenheid van de aanmelder. Zo stelt een geïnterviewde: *“De betrokkenheid van de aanmelder is iets waar de meldpuntmedewerker wel op appelleert, maar in werkelijkheid wordt wel een onderscheid gemaakt tussen wie de aanmelder is. Als bijvoorbeeld de politie of een ziekenhuis de aanmelder is wordt er minder betrokkenheid verwacht dan van een hulpverlener die de aanmelding doet (xz).”* Betrokkenheid slaat vooral op het mee opvolgen van de dossiers en het mee terug opnemen van engagementen eens het crisiselement verdwenen is. Een aantal beleidsmakers stellen dat *“het belangrijk is dat iemand dit opneemt. Maar moet dit daarom persé de aanmelder zijn? Dit is afhankelijk van wie de aanmelder is. Als de aanmelder bijvoorbeeld de politie is, wordt er ook nog gekeken naar de reguliere hulpverlening (yz).”*

De beleidsmakers zien wel een andere belangrijke functie voor de aanmelders, met name de aanmelder vervult vooral een signaalfunctie. Zo stelt iemand tijdens het interview: *“Het is de verantwoordelijkheid van de aanmelder om alles mee goed in kaart te brengen (xx).”* De rol van de aanmelder ligt dus vooral in het goed doorgeven van informatie aan de meldpuntmedewerkers, zodanig dat zij een goede inschatting kunnen maken van de context waarin de aanmelders zich begeven. Bovendien is het aan de aanmelders om het meldpunt echt te gebruiken als laatste toevluchtsoord. De aanmelder moet dus eerst alle andere mogelijkheden afdoelen en zich dan pas aanmelden aan het meldpunt.

Een belangrijk punt dat door de beleidsmedewerkers mee in rekening wordt genomen met betrekking tot de aanmelders, is het feit dat de aanmelder zelf ook in crisis kan gaan. Daardoor zouden ze te snel een beroep doen op het meldpunt, terwijl ze eigenlijk zelf nog veel stappen kunnen zetten. Een geïnterviewde gaat hier dieper op in. *“Een aantal hulpverleners doen te snel een beroep op het meldpunt. Ze kaatsen de bal te snel door naar andere instanties. Er is nood aan een betere vorming voor de hulpverleners, zeker binnen de context van hulpverleners die zelf in crisis gaan (xy).”*

2.3. Vrijwilligheid als noodzakelijke voorwaarde

In het hulpprogramma wordt de notie van vrijwilligheid naar voren geschoven als essentiële voorwaarde om een casus ontvankelijk te verklaren. Echter wel met de bedenking dat een pragmatische houding hieromtrent aangewezen is (Integrale Jeugdhulp, 2011). Deze pragmatische houding vinden we ook terug bij de beleidsmakers, wat leidt tot een genuanceerder beeld aangaande de notie van vrijwilligheid. De beleidsmakers vragen wel een engagement van hun cliënten om aan de crisissituatie te werken, in zekere mate moet er dus wel een element van vrijwilligheid aanwezig zijn bij de cliënten. Zo stelt een beleidsmaker:

“Een crisis is eigenlijk een noodsituatie, waarin dat cliëntensysteem op dat moment ook niet verder kan. Maar ik denk dat het belangrijk is om uit die impasse te geraken en om ook ja verder positief uit die crisis te kunnen evolueren. Dat het cliëntensysteem zich toch engageert daarvoor ja engageert is misschien een groot woord of een zwaar woord, dat weet ik niet. Maar dat zegt toch, ja dat dat niet alleen opgelegd is, door externen of door gerechtelijke instantie (yz).”

Het meldpunt speelt hierin een rol, namelijk door het geven van een eerste consult. Volgens een geïnterviewde:

“is het ook aan de hulpverleners om te kijken of de fysieke integriteit van de cliënten niet in gevaar is. En in zo een situatie kom je bij de jeugdrechter terecht. In momenten dat er echt sprake is van een maatschappelijke noodzaak, zal de hulpverlener denk ik een doorverwijzing maken naar het parket. En als de hulpverleners in twijfel zitten, van oké moet ik nu het parket inschakelen, dan kunnen ze toch een keer contact

opnemen met het meldpunt voor een eerste consult, of zelfs bekijken of er toch geen verdere dispatching aangewezen is binnen het hulpprogramma (yz)."

Een andere geïnterviewde vindt dat de vrijwilligheid niet van bij de aanmelding in rekening moet worden genomen, want het verkrijgen van instemming van alle betrokkenen heeft tijd nodig. Hij stelt:

"Het gaat over een crisis, mensen voelen zich altijd gedwongen van er moet vandaag, er moet nu iets gebeuren want nu is die crisis. Er moet vandaag iets gebeuren maar op dat moment kunt ge niet altijd van alle betrokkenen instemming verkrijgen. Bijvoorbeeld als dat scheidingssituaties zijn is de vader of de moeder misschien niet bereikbaar. Allé ge kunt niet altijd meteen aan de telefoon de instemming van alle betrokkenen hebben (xx)."

Echter, dit wil niet zeggen dat de notie van vrijwilligheid niet belangrijk is. Er moet door de hulpverleners en aanmelders wel getracht worden om naar die vrijwilligheid toe te werken. Zo stellen ze:

"Daarvoor zijn die drie dagen interventie belangrijk. [...] Door uw interventies moet ge elke... elke... partner in dat cliëntsysteem die te maken heeft met die crisis de nodige erkenning geven zodanig dat die zich gehoord voelt in zijn kijk op de zaak. Ook al willen betrokkenen daarom nog niet met mekaar geconfronteerd worden hé. Het kan zijn dat ge met de dochter twee dagen werkt en dat die de eerste twee dagen zegt: ik wil mijn vader of ik wil mijn moeder of mijn ouders absoluut niet zien. En dat die ouders zeggen, ja wij willen met u niet werken als onze dochter vandaag niet naar huis komt, ja dan heb je zowat uiteenlopende standpunten die ge wat bij mekaar moet proberen te krijgen maar meestal lukt dat wel binnen de drietal dagen (xx)."

Als er na drie dagen geen consensus bereikt is *"moet er gezocht worden naar andere alternatieven, zoals bijvoorbeeld doorverwijzen naar een Comité of naar de Bemiddelingscommissie. Maar dit is nog nooit gebeurd bij ons (xx)."*

Vrijwilligheid hangt voor een andere geïnterviewde samen met goede informatie voor de cliënten, namelijk:

"Je kan maar vrijwillig ergens mee instemmen als je ook weet waar je mee instemt. Dus dat hangt samen met degelijk informeren van cliënten wat dat de opties zijn en wat de gevolgen zijn als ze voor een bepaalde optie kiezen. Maar de keuzevrijheid ligt voor mij nog altijd bij de cliënt (xz)."

Als hulpverlener moet je ook de tijd nemen om na te gaan wie er niet instemt, en waarom er niet wordt ingestemd. Als de cliënten echter weigeren in te stemmen met de hulp, maar je maakt je als hulpverlener wel nog grote zorgen, dan kan er in uitzondering wel gehandeld worden buiten de wil van de cliënt om. Mits ook hier weer goede informatie doorgegeven wordt naar de cliënten waarom de hulpverlener zo handelt. Een geïnterviewde stelt:

"Waarom dat je u bezorgd maakt, waarom dat je denkt dat het niet goed is dat ze op dat moment daar samenblijven bijvoorbeeld waarom dat je denkt dat het goed zou zijn moest er iemand even komen meekijken en mee nadenken. Ik denk dat je als hulpverlener dat allemaal uitgelegd moet krijgen. En als ze uiteindelijk toch nog nee blijven zeggen, dan ga ik er van uit dat je op voorhand hun ook ingelicht hebt over de mogelijke sporen en de situaties waarin dat je toch gaat ingrijpen buiten de wil van cliënten om, omdat het noodzakelijk is omwille van de veiligheid bijvoorbeeld. Als je bijvoorbeeld weet hebt van een dreigende suïcide, en er is pertinent een nee van iedereen in het gezin om daar iets aan te doen, maar je blijft u wel ongerust maken of dat dat terecht is of niet, denk ik, dat maakt er op dat moment niet zo veel toe. Als je u

op dat moment zorgen maakt, vind ik dat je dat ook moet zeggen. Je moet ook zeggen van kijk en daarom ga ik nu toch wel politie of ambulance bellen (xz)."

Al deze zaken moeten 'face to face' besproken worden wat dus wil zeggen dat de notie van vrijwilligheid zeker niet als noodzakelijke voorwaarde mee wordt opgenomen bij het ontvankelijk verklaren van de crisis, ja dan nee, aangezien de case eigenlijk al geopend is op die moment.

Uit bovenstaande citaten blijkt dus dat de beleidsmakers de notie van vrijwilligheid zeker onderkennen en in de mate van het mogelijke binnen een context van vrijwilligheid werken, maar dat in de praktijk hier ook wel eens wordt afgeweken. Er kan ook gewerkt worden buiten het kader van vrijwilligheid. Bij de invulling van het begrip vrijwilligheid door de beleidsmakers merken we een grote interpretatiemarge, namelijk gaat het om 'vrijwilligheid als voorwaarde' of 'vrijwilligheid als werkpunt'.

Aan de notie van vrijwilligheid als essentiële voorwaarde wordt de mogelijkheid tot verandering binnen een crisis gekoppeld. In de beleidsdocumenten wordt een crisis beschreven als een situatie die ook kansen en krachten in zich schuilt, en dus de mogelijkheid tot verandering in zich draagt. De crisis kan dan een kantelmoment worden naar groei en positieve ontwikkeling. Echter, de mogelijkheid tot verandering wordt door de beleidsmakers niet gezien als een essentiële voorwaarde die aanwezig moet zijn vooraleer men spreekt van een crisis en men de aanmelding ook effectief aanvaardt.

Een aantal geïnterviewden stelt zich wat kritischer op en vraagt: *"Wat is de definitie van dat keerpunt? En hoe weet je of het bereikt is? En is deze kanteling een voorwaarde om te kunnen spreken van een goede crisishulp (yz)?"* Zelf geven ze al een aanzet tot antwoorden:

"Zoals wij het altijd hebben opvat in het Algemeen Welzijnswerk is het deblokken van uw crisis U tot rust laten komen. En ik denk van zodra dat ge dat hebt, ben je eigenlijk een stuk terug in staat om er mee aan de slag te gaan en te werken naar dat keerpunt. En dan lijkt mij uw crisis hulp succesvol geweest te zijn. Het werken naar dat keerpunt toe is dan eerder uw voortgezette hulpverlening die ge daaraan verder breid. Voor mij is de deblokkering van de situatie en het tot rust kunnen komen op zich al een keerpunt (xy)."

2.4. Samenwerking en afstemming binnen de netwerken crisisjeugdhulp

Beleidsmakers zien veel voordelen in de intersectorale samenwerking. Ten eerste wordt crisisjeugdhulp zo een gedeelde verantwoordelijkheid, het wordt gezamenlijk gedragen door al de jeugdhulpsectoren. Zo stelt iemand in het interview: *"De netwerken stimuleren toch wel tot een soort regionaal verantwoordelijkheidsgevoel dat de zaken toch wel ten goede komt. Want als men zich moet gaan verantwoorden ten opzichte van elkaar, of als men samen moet zoeken naar oplossingen, dan is de bereidheid veel groter dan dat ge systemen creëert waarbij dat iedereen rustig naar iedereen kan kijken hé. "Ik moet het niet doen, hè, laat de andere het eerst maar doen." Terwijl als ge met netwerken werkt, ja dan ga je komen tot afspraken en dan ga je gerichte vragen gesteld krijgen. Men gaat onderling argumenteren waarom iets kan, waarom iets niet kan. Ge hebt me de vorige keren uit de brand geholpen, ik zal ik het nu doen." "Door het intersectorale werken wordt ook de doorverwijscultuur tegengegaan. Het gaat dan niet meer op om te zeggen 'da is er gene voor ons (xy)'"*. Ten tweede zien ze voordelen in de grotere gedragenheid die de crisisjeugdhulp kent door het intersectorale samenwerken. Ze beschikken over een veel groter netwerk waar ze terecht kunnen, met veel meer toegangspoorten naar andere sectoren en voorzieningen. Dit kan ook interessant zijn als er nood is aan vervolghulp. Ten derde wordt zo veel expertise gebundeld over de verschillende sectoren. Daardoor kan de cliënt beter toegewezen worden naar een gepaster aanbod. Dit zorgt ook voor een meerzijdige kijk op de crisisjeugdhulp, zoals een geïnterviewde zegt: *"Ik*

vind dat iets helemaal anders dan wanneer dat ge louter binnen een team van een CAW gaat kijken of louter binnen een jeugdzorginstantie dat ik denk van, die meerzijdige kijk daarop of dat intersectorale, maakt soms ook wel dat er een andere indicatie-instelling komt voor jongeren. En dat ge daar niet zo, allé toch niet per se elke jongere die geplaatst wordt in Bijzondere Jeugdzorg moet verdwijnen (xx).” Zo krijg je een ander discours, omdat er veel verschillende sectoren bij betrokken zijn. Tot slot ziet een andere geïnterviewde een voordeel in het feit dat er geen nieuwe diensten moeten gecreëerd worden voor die crisisjeugdhulp: “We gaan geen nieuwe diensten creëren en we gaan diensten trouwens op dat vlak veel meer met elkaar leren werken, want ze hebben van elkaar ook veel te leren. En we willen in de nabijheid van kinderen en ouders kunnen werken als dat moet.(zz).” Iemand verwoordt het als: “Intersectoraal samenwerking is belangrijk omdat er cliënten zijn die zich op die scharnieren op die grenzen van sectoren bevinden (xy).”

Echter, ook al zien de beleidsmakers veel voordelen in het intersectorale samenwerken, toch stelt een aantal onder hen dat er gewerkt moet worden naar “*het bekomen van een groter draagvlak en acceptatie van het intersectorale samenwerkingsmodel, dat is er vandaag niet (xy).*” Ook een andere geïnterviewde zegt hierover: “*Het is moeilijk om een organisatie uit te werken die echt gedragen wordt, met diensten die binnen verschillende sectoren vallen. Men kent moeilijkheden met het opzetten van de structuur van het programma, mensen moeten samenwerken en een team vormen, elkaar opleiden. Alles is afhankelijk van de bereidheid bij de diensten en de personen en de mensen die werken in die diensten om effectief te gaan samenwerken. De voorzieningen kunnen nog al eens last hebben van territoriumdrang (xx).*”

Er gaan dan ook een heel aantal kritische stemmen op bij de beleidsmakers. De centrale vraag is: In hoeverre zijn de netwerken echt intersectoraal? Volgens een beleidsmaker blijft “*de intersectorale eis in de praktijk toch vooral een sectoraal verhaal. Je kan dat maar organiseren, intersectorale afgestemde jeugdhulp, als je in dezelfde termen gaat spreken en modules hebt die op dezelfde manier omschreven zijn, vertrekkend vanuit dezelfde uitgangspunten (xy).*” Ook een andere geïnterviewde stelt vast dat niet alle sectoren altijd op dezelfde golflengte zitten: “*Ja, dan breng je iedereen rond de crisis rond de tafel, en dan komen daar dikwijls verschillende visies van diensten naar boven, ge brengt dan bijvoorbeeld een Comité samen met een Comité voor bijzondere Jeugdzorg met een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, en dan blijken die over een zelfde casus een andere visie te hebben over de aanpak van wat er nu moest gebeuren (xx).*”

Een beleidsmaker geeft nog een andere kritiek op het intersectorale model: “*Diensten schermen zich soms af. Dit doen wij, maar het verdere dat soms gevraagd wordt in een crisissituatie doen ze niet meer, want dat behoort niet tot de reguliere opdracht. Dat kunnen wij niet doen (xx).*” Zo bots je op de grenzen van het model. “*Als mensen rigide grenzen stellen aan de eigen opdracht of de taak van de voorziening, dan is het intersectorale model niet mogelijk (xx).*” Er is nood aan flexibiliteit bij intersectorale samenwerking. “*Een crisis vraagt een stukje flexibiliteit van iedereen. Er is goodwill nodig van al de kanten: als jullie morgen of overmorgen dat doen, dan doen wij dat (xx).*”

De beleidsmakers zien dus veel voordelen in het intersectorale samenwerken. Maar de beleidsmakers geven aan dat het moeilijk is een invulling te geven aan dit intersectorale model. Dit vertaalt zich in vragen zoals: ‘Neemt iedereen wel zijn aandeel op in de crisisjeugdhulp?’, ‘Hoe doelgroepspecifiek moet die crisishulp ingevuld worden?’ ‘Welke engagementen worden door de sectoren opgenomen?’ en ‘Hoe intersectoraal kan je iets als crisishulp invullen?’ Dit uit zich bijvoorbeeld in onderstaande discussie over de Artikel 17-plaatsen en de 40-40-20 verdeling.

Een geïnterviewde legt de 40-40-20 verdeling onder vuur: “*Ik kan niet anders dan vaststellen dat wij, dat onze inzet in de netwerken hoger is dan die van andere sectoren. Er was nochtans een 40-40-20 afspraak gemaakt, 40 % Jongeren Welzijn, 40 % VAPH en 20% Kind en Gezin. Daar komen we absoluut niet aan. Maar als we dan nog kijken naar de problematieken, dan*

denk ik dat wij daar ook niet, of nee naar de inzet van de bedden, hebben wij teveel capaciteit, meer dan die 40 %. Maar als je dan ook nog naar, voor zover we er zicht op hebben, naar het gebruik van de bedden gaat kijken, worden wij ook veel meer gevraagd en ingezet. Dus het intersectorale blijft daar wat achterwege. Blijkt dat wij dan toch nog vooral het sectorale verhaal van jongerenwelzijn vertellen (xy).” Een andere geïnterviewde sluit zich hier bij aan: “Ik denk in de meeste van de jeugdhulpsectoren, dat ge geconfronteerd wordt met een divers doelpubliek. Maar waarvan dat je overtuigd bent dat er snel moet ingegrepen worden. Ik zeg niet dat het VAPH dat niet doet, want het VAPH zit met een hele afgeijnde doelgroep en probeert hoe langer hoe meer die groep ook af te lijnen naar die ‘handicapspecifieken’. Maar zij voelen zich bijvoorbeeld minder geroepen om een kindje van wie dat de moeder in het ziekenhuis ligt op te nemen. En allé het is heel moeilijk om die hun aanbod daardoor ook te ontsluiten. Ik zie dat voor een stuk ook als een probleem om die intersectoraliteit te waarborgen. Ja, en ik denk ook van dat je soms ook in crisis die handicapspecifieke invalshoek ook kunt nodig hebben (xx).” Ze ziet een crisissituatie eerder als een verantwoordelijkheid voor alle sectoren die rond crisis werken: “Een crisis is van ‘oké dat kind moet hier zo rap mogelijk een bed hebben’, omdat het nergens anders geplaatst kan worden en als die bedden daar ook in dat VAPH zijn dan vind ik dat dat moet kunnen. Gelijk dat dat omgekeerd ook moet kunnen. Dat ge bijvoorbeeld een kindje met een handicap in crisis, in een bijzondere jeugdbijstand moet plaatsen. Enfin, dat is het idee van bed bij brood en dat de ambulante begeleiding vanuit VAPH komt (xx).”

Vragen rond doelgroepspecificiteit, rond het opnemen van welke engagementen door welke sectoren, rond wie welk aandeel opneemt in de crisisjeugdhulp bemoeilijken de invulling van het intersectorale samenwerkingsmodel. Het is geen neutrale discussie. De beleidsmakers staan hier soms lijnrecht tegenover elkaar. Zo stelt de ene beleidsmaker: “Ik vind dat we eigenlijk een stap kunnen en moeten zetten naar de despecialisering van hulpverlening en naar de generalisering van hulpverlening. Dat is een andere vertaling van intersectoraal samenwerken maar ik wil eigenlijk zeggen van of dat dat nu een kind is met een handicap of een andere problematiek, eigenlijk moet je als hulpverlener daar vrij algemeen kunnen over nadenken en je in kunnen oriënteren en een oplossing kunnen aanbieden en je moet niet altijd dat soort gespecialiseerde visies en weet ik veel wat ter hand hebben om daarin toch vrij snel en doortastend bepaalde dingen te kunnen doen (zz).” Waar de andere beleidsmaker stelt dat: “men geen kinderen met een normale begaafdheid gaat oriënteren naar een voorziening met kinderen met matig tot ernstige mentale beperkingen, zelfs niet voor de crisishulpverlening (yy).”

Binnen het model van intersectorale samenwerking komt er van de beleidsmakers soms ook de vraag om het netwerk verder open te trekken. Zo stelt een geïnterviewde bijvoorbeeld: “Om tot een goed intersectoraal model te komen moet je een goede bekendheid hebben bij alle actoren en sectoren buiten de Integrale Jeugdhulp, zoals bijvoorbeeld met de politie, ziekenhuizen, artsen, onderwijs, noem maar op. Dit moet samengaan met een goede communicatie over uw doelstellingen. Allé, ik bedoel over waarvoor je crisisjeugdhulp kunt gebruiken (xx).” Als voorbeeld geeft ze de samenwerking met Child Focus: “Met Child Focus is er een overeenkomst gesloten vorige week, over die crisis rond weglopen enzo. Dan denk ik van ja dat is wel goed, want dat zijn ook actoren buiten de jeugdhulp, dus ge hebt goed duidelijk kunnen maken wat ge daarmee wilt doen en bereiken (xx).” Iemand anders vindt een goede bekendmaking belangrijk: “Het moet duidelijk zijn dat er, één crisisnetwerk is, wie daar beroep op kan doen, op welke manier. En dan denk ik zeker vanuit de aanmelderskant moet dit transparant en bereikbaar zijn. Dat ook duidelijk bijvoorbeeld naar één telefoonnummer, zoals een noodnummer van politie of ambulance, gebeld kan worden, dat er ook één nummer is dat je kan bellen bijvoorbeeld in geval van crisis, dat dat gekend is en dat, dat je dan ook meteen iemand aan de lijn hebt (xz).” Een beleidsmaker spreekt over het overschrijden van de crisisnetwerken: “Het zou toch mogelijk moeten zijn dat een kind dat in de week in een MPI verblijft en in de weekends in een pleeggezin of in een residentie. Dat soort constructies zouden mogelijk moeten zijn (xy).”

2.5. Wordt er voldaan aan het principe van subsidiariteit?

Zoals gesteld kent het principe van subsidiariteit twee invullingen, met name (1) het voorkomen van meer ingrijpende vormen van hulpverlening, en (2) dat er maximaal gebruik moet gemaakt worden van het beschikbare aanbod in het netwerk. Vooral op de eerste invulling van het principe van subsidiariteit maken de beleidsmakers een aantal bedenkingen.

2.5.1. Minder ingrijpende hulpverlening en betere besteding van middelen

Binnen de context van het crisisjeugdhulpprogramma staan begeleiding en interventie voor de minst ingrijpende vorm van hulpverlening, en residentiële crisisopvang voor de meest ingrijpende vorm van hulpverlening. Het principe van subsidiariteit stelt dus dat er binnen de crisisjeugdhulp meer moet ingezet worden op begeleiding en interventie, en minder op residentiële opvang.

Deze keuze wordt ingegeven vanuit 2 overwegingen. Ten opzichte van cliënten is de verwachting dat de modules interventie en begeleiding eerder dan een residentiële opvang gezinnen kunnen versterken. Tijdens de interviews werd ook gekeken vanuit een perspectief van besteding van overheidsmiddelen, waarbij de idee is dat begeleiding en interventie minder duur zijn dan residentiële opvang.

Ten opzichte van cliënten wordt het empowerment -en participatief uitgangspunt benadrukt. De gezinnen versterken in plaats van ze uit elkaar te halen, staat hier centraal. Er moet dus ingezet worden op interventie en begeleiding, eerder dan op residentiële opvang. Toch werd net dat uitgangspunt ook in vraag gesteld tijdens de interviews. Wanneer mensen de vraag voorgelegd kregen of interventie en begeleiding dan minder ingrijpend waren dan opvang, leidde dit tot reflecties als de volgende:

“Wat is het minst ingrijpende? Iemand uit het gezin weghalen en opvangen of bij het gezin aan huis komen en daar interveniëren en gesprekken houden en begeleiden, waardoor iedereen op zijn verantwoordelijkheid wordt aangesproken (xx)?”

Vanuit een perspectief van besteding van overheidsmiddelen staat het subsidiariteitsprincipe ook voor de efficiëntie van middelenbesteding. Met andere woorden, het minst kostelijke eerst proberen. Begeleiding en interventie zijn minder duur dan opvang, dus daar wordt vanuit de overheid eerst op ingezet. Of zoals een geïnterviewde het verwoordt: *“Het subsidiariteitsprincipe wordt niet altijd ingevuld vanuit cliëntperspectief (xz).”*

Het voorkomen van meer ingrijpende vormen van hulpverlening houdt ook in dat via de crisisjeugdhulp geprobeerd wordt te voorkomen dat kinderen en jongeren worden doorverwezen naar meer ingrijpende vormen van hulpverlening buiten de crisisjeugdhulp.

2.5.2. Onevenwichtige verdeling tussen interventie/begeleiding en residentiële opvang

Begeleiding en interventie worden als essentiële voorwaarden voor het welslagen van het crisisjeugdhulpprogramma aanschouwd. Alleen residentiële opvang (de zogenaamde bed-bad-broodformule) volstaat niet.

Zo stelt iemand:

“We hebben ze dan een week of twee opgevangen, en hebben dan misschien wel voorkomen dat ze buiten op straat moesten leven. Maar ondertussen zijn ze hun weefsel kwijt, krijgen ze een stempel opgeplakt als ze terugkeren, van ja waar zijt gij geweest, enzovoort. Ik vind het een zeer belangrijk onderdeel, dat ‘outreachen’, dus de poging te werken met interventie, met begeleiding dicht aan huis, snel bereikbaar, kort

op de bal en in de buurt van. Zodanig dat je daar zo veel mogelijk goeie dingen kunt laten zien (zz)."

Toch geven de beleidsmakers aan dat er een onevenwicht bestaat tussen het aanbod van interventie en begeleiding en het aanbod in crisisopvang.

"Het aanbod aan begeleidingen is te laag, en het aanbod aan residentiële opvang is te hoog in vergelijking met de vraag (xx)."

In de concrete uitwerking van het programma, zo is het aanvoelen, ligt het accent teveel op opvang, terwijl het accent zou moeten liggen op interventie en begeleiding. Er zijn veel meer doorverwijzingen van minderjarigen naar crisisopvang dan naar begeleiding en interventie. Het potentieel van interventie en begeleiding wordt niet voldoende benut. Er bestaat dus een ongelijke verdeling tussen de drie hulpvormen, in tegenspraak met het principe van subsidiariteit.

Het bestaan van crisisopvang op zich wordt niet in vraag gesteld. Integendeel, het kunnen gebruik maken van residentiële hulp bij een crisissituatie wordt beschouwd als een noodzakelijkheid in de crisisjeugdhulp. Alleen zo kan de veiligheid van de minderjarigen gegarandeerd worden en een beschikbaar aanbod aan opvang biedt de aanmelder meer ruimte en comfort tijdens de interventie, om diepgaand aan de crisis te kunnen werken (Tuerlinckx, 2011).

Toch zien meerdere beleidsmakers een probleem in het feit dat er voornamelijk op opvang wordt ingezet, in verhouding met interventie en begeleiding. Maar hoe komt het dat er voornamelijk op opvang wordt ingezet en niet op begeleiding en interventie, hoewel vanuit het subsidiariteitsprincipe eerder begeleiding en interventie naar voor wordt geschoven? Een drietal oorzaken worden door de beleidsmakers benoemd.

Een eerste belangrijke oorzaak is te vinden in het gegeven dat *"Voorzieningen die crisisinterventie en-begeleiding aanbieden tijdens de week na 19 uur en tijdens het weekend niet beschikbaar zijn (xx; xz)."* Dit heeft tot gevolg dat het aantal aanmeldingen 's nachts en tijdens het weekend daalt, aangezien de aanmelders toch weten dat er dan niets kan gebeuren, en automatisch de vraag naar opvang stijgt, zeker als op het moment van de crisis de veiligheid van de minderjarige niet gegarandeerd kan worden.

Deze situatie heeft ook een financiële oorzaak. *"Avondwerk en weekendwerk is te belastend voor de voorzieningen die crisisbegeleiding en -interventie aanbieden (xx)."* Ook de middelenbesteding wordt in de interviews als oorzaak naar voor geschoven: *"Het gaat hier over middelen. De middelendiscussie moet herbekeken worden. Bijvoorbeeld voor Crisisjeugdhulp aan Huis, die de meeste interventies en begeleidingen doet, werd het weekendwerk en dergelijke niet extra gefinancierd (xz)."*

Een derde oorzaak - die in het verlengde ligt van de hiervoor besproken middelendiscussie - ligt in het feit dat er volgens de beleidsmakers veel meer opvangplaatsen beschikbaar zijn dan begeleidings -en interventieplaatsen.

Tot slot vragen enkele beleidsmakers zich ook af waarom er vooral een vraag komt naar structurele inzet van opvangcapaciteit:

"Vanuit de Integrale Jeugdhulp, dus de overheid, komt er druk om in te zetten op die bedden. Dit maakt de organisatie van de netwerken te statisch. Er wordt door de Integrale Jeugdhulp alleen maar gevraagd naar de structurele inzet, het gaat vooral om bedden en opvang, er wordt niet ruimer gekeken door Integrale Jeugdhulp. De Integrale Jeugdhulp stelt bijvoorbeeld alleen maar een vraag als er een tekort is aan opvang op een bepaald moment. Een vraag naar extra begeleidingsplaatsen wordt nauwelijks gesteld (xy)."

Ook vragen ze zich af wat de rol van het meldpunt is in dit opvangverhaal:

“Waar wijzen ze vooral naar toe? Gebeurt dit onder druk van de overheid? Ervaren ze een zekere druk om in te zetten op de bedden in plaats van op opvang vanuit de overheid (xy)?”

Eén beleidsmaker formuleert een beleidsvoorstel, dat een antwoord kan bieden op dit onevenwicht tussen de drie hulpvormen en op de nood aan extra financiering: *“Bij een begeleidingsuitbreiding zou je kunnen vragen om minimaal 2% van het uitbreidingsbeleid in te zetten voor crisishulp (xx).”*

Bovendien moeten er *“regionale afspraken gemaakt worden om te streven naar een verzekerd, ambulant mobiel aanbod, dag en nacht. Het model van Crisishulp aan Huis leent zich daar goed voor. Aan Crisishulp aan Huis werden wel de middelen voorzien en die moeten wel 24u op 24u beschikbaar zijn. Echter, het zou ook intersectoraal moeten opgenomen worden, en niet alleen door de diensten crisishulp (xx).”*

Dergelijke voorstellen vragen ook om een degelijk financieel kader:

“De financiering van de diensten gaat nu via de sectoren, maar de financiering van de meldpunten loopt via de Integrale Jeugdhulp. Bij de Integrale Jeugdhulp zou men een pot kunnen voorzien zodat de permanentie (van de voorzieningen die interventie uitvoeren) ’s nachts verzekerd wordt (xx).”

2.6. Naar een reorganisatie van het verzekerd aanbod?

Het crisisjeugdhulpprogramma wordt regionaal ingevuld. Opdat er voldoende plaatsen beschikbaar zouden zijn, is de mogelijkheid in het leven geroepen een verzekerd aanbod te vrijwaren (Integrale Jeugdhulp, 2005; Tuerlinckx, 2010).

Binnen de context van de crisisopvang komt ook de voorwaarde van het verzekerd aanbod in beeld. Het verzekerd aanbod wordt ook door de meeste beleidsmakers gezien als een noodzakelijke voorwaarde voor een goede crisishulp. Zo stellen ze:

“Vanuit de grote druk op de wachtlijsten, de dure plaatsen binnen de hulpvoorzieningen en de grote druk op het aanbod, is de vraag niet óf het verzekerd aanbod moet georganiseerd worden. Dit is een noodzakelijke voorwaarde voor crisisjeugdhulp (xx).”

“Het verzekerd aanbod stelt een eis tot een voortdurend engagement van de voorzieningen. Zonder verzekerd aanbod zou dit engagement van de voorzieningen verwateren, aangezien de voorzieningen al overbevroegd zijn en ze er dan de crisishulp niet meer bij zouden nemen. Het verzekerd aanbod is nodig opdat de garantie bestaat dat er mensen zijn die aan crisishulp doen (xz).”

Toch wordt dit ook genuanceerd. Het crisisjeugdhulpprogramma werkt maar als er ook voldoende aanbod is. Een verzekerd aanbod alleen volstaat niet. De geïnterviewden verwoorden het als volgt:

“Er moet een verzekerd aanbod zijn, dat soepel kan ingezet worden en niet al te specifiek is, maar dit is niet voldoende. Het verzekerd aanbod op zich is geen voldoende voorwaarde. Het kan een oplossing bieden als het niet goed loopt met het voldoende aanbod. Er moet absoluut voldoende aanbod zijn (yy).”

Naast het verzekerd aanbod speelt dus ook het voldoende (of mogelijke) aanbod een belangrijke rol bij de organisatie van de crisisjeugdhulp. Zoals een geïnterviewde het verwoordt:

“Als je oplossingen vindt binnen een redelijke termijn, snel en goed, dan is er voldoende aanbod. Verzekerd aanbod heb je nodig als het voldoende aanbod toch niet voldoende blijkt. Als het voldoende aanbod te scherp zit, dan draait het niet meer en dan begin je rond te leuren met de kinderen en als ge blijft rondleuren totdat de crisis voorbij is, ja, dan mist het zijn doel. Dan kan het verzekerd aanbod wel een oplossing bieden (yy).”

Dat een verzekerd aanbod een noodzakelijke voorwaarde is om te komen tot een goede crisisjeugdhulp wordt dus niet in vraag gesteld. Toch maken de beleidsmakers behoorlijk wat bedenkingen bij deze notie van verzekerd aanbod. De belangrijkste bedenking heeft betrekking op de organisatie van het verzekerd aanbod. En dan zeker in combinatie met de verantwoording die de voorzieningen moeten afleggen voor het vrijhouden van die bedden.

“Op dit moment is de benutting van de verzekerde plaatsen die gesubsidieerd moeten worden redelijk laag, vooral dan de opvangplaatsen. Bij de begeleidings –en interventieplaatsen speelt dit niet of minder. Is dit wel maatschappelijk verantwoord (xx)?”

“Artikel 17 staat ter discussie (xy).”

“Als ge plaatsen hebt met een verzekerd aanbod dat vrij staat en ge ziet dat het benuttingspercentage vrij laag is, moet ge u wel de vraag stellen, is dat een goeie modaliteit van dat op die manier te doen (xx)?”

Het bezettingspercentage van de Artikel 17-plaatsen en de verantwoording om deze bedden vrij te houden, zijn een belangrijke factor in de vraag van de beleidsmakers naar een wijziging in de organisatie van het verzekerd aanbod. Als het bezettingspercentage te laag blijkt, verlies je namelijk het draagvlak om dit te blijven waarmaken. Deze discussie wordt door verschillende geïnterviewden geïllustreerd met een verwijzing naar de regio Antwerpen.

“Ik stelde gewoon vast op een bepaald moment dat we in Antwerpen maar een beperkt aantal plaatsen hadden in vergelijking met andere regio’s terwijl we wel de regio zijn met het meeste minderjarigen en met de grootste druk. En ook de grootste wachtlijsten. We hadden heel weinig verzekerd aanbod, maar dat werd dan ook wel relatief gebruikt. Maar zelfs daar was er kritiek op dat verzekerd aanbod hé. De jeugdrechters die met hun handen in hun haar zaten en naar plaats aan het zoeken waren en die wisten dan dat bij die OOC’s er nog twee plaatsen vrij waren, terwijl wij er heel lang moeten over bakkeleien in het netwerk van kunnen we niet ook modaliteiten afspreken dat jeugdrechters in het weekend op een zaterdagvoormiddag of een zondag ook gebruik kunnen maken van die bedden (xx).”

“Vanuit Antwerpen kwam het signaal dat ze bedden vrij hadden, een verzekerd aanbod dus, maar dat er geen beroep op hen werd gedaan. Ze hadden het gevoel dat ze deze situatie niet veel langer konden verantwoorden, omdat ze het zelf niet meer maatschappelijk verantwoord vonden.” [...] Hoe het kwam dat in Antwerpen de bedden leeg bleven staan? Daar heeft men geen zicht op. Was er geen nood aan opvang? Waren er veel andere mogelijkheden? Wordt de vraag omgebogen door het meldpunt (xy)?”

Bij de beleidsmakers rijst dus de vraag naar een reorganisatie van het verzekerd aanbod. Enkele geïnterviewden pleiten voor het verlaten van de Artikel 17-plaatsen, en te gaan voor een organisatie van het verzekerd aanbod bovenop de reeds bestaande capaciteit binnen de voorzieningen. Dit vertaalt zich in volgende uitspraak:

“Er moet ergens een bed zijn, maar dan eerder bovenop de capaciteit dan nu via Artikel 17 (xy).”

Dit helpt volgens hen ook om beter tegemoet te komen aan de doelgroep:

“Bij de doelgroep is er natuurlijk zo’n breed scala, van jonge kinderen tot niet begeleide buitenlandse minderjarigen, met hun eigen realiteit en die ook eigen noden hebben. Dus ook hier weer kan je vanuit dat statische, we gaan zoveel bedden inzetten en zoveel begeleidingscapaciteiten, zoveel interventiecapaciteit -nog eens ik vind dat statisch-kun je daarmee tegemoet komen aan de verwachtingen van die heel brede doelgroep? Of zou het hier ook niet beter zijn dat je bovenop capaciteiten gaat. Want wat gaan we doen als er nu een aantal vragen gesteld wordt, worden over opvang, crisisopvang voor niet-begeleide-buitenlandse-minderjarigen? Daar gaan we dan ook een bed voor vrij houden. Als er vragen rond andere problematieken gesteld worden. Delinquente jongeren, gaan we daar ook weer een aparte proeftuincapaciteit voor vrijhouden? Zo kan het toch niet gaan werken? Door te werken met bovencapaciteit heb je een netwerk van organisaties die bereid zijn om mee te denken, mee te werken aan die crisissituaties (xy).”

Ook een andere geïnterviewde stelt “een model dat in overtal gaat” voor:

“Er moet niet per se gewerkt worden met een vrijgehouden plaats, maar onder één of andere modaliteit moet de plaats wel beschikbaar zijn (xx).”

Tegelijkertijd roept deze piste ook vragen op: “Of we dan nog wel voldoende instellingen mee zullen krijgen? Wat met het engagement van de voorzieningen om crisisjeugdhulp te willen voorzien en bedden vrij te houden bovenop hun gewone capaciteit (xx)?”

Een bijkomende vraag bij de beleidsmakers is die naar cijfers over de bezetting van de bedden: “We hebben geen zicht op de effectieve bezetting van de bedden. Dit is een grote noodzaak. We weten wel hoeveel keer er een beroep is gedaan op een bed, maar niet voor hoe lang bijvoorbeeld. Renderen die bedden nu ook echt? Als we daar geen gegevens over hebben, is het moeilijk om daar verantwoording over af te leggen (xy).”

2.7. Bijkomende knelpunten

Hieronder wordt puntsgewijs een overzicht gegeven van een aantal bijkomende knelpunten. Deze knelpunten zijn ofwel individuele bedenkingen die de beleidsmakers gemaakt hebben tijdens het interview, en die hoewel ze niet door iedereen werden uitgesproken wel relevant en interessant kunnen zijn om verder in het onderzoek mee op te nemen. En ofwel zijn het knelpunten die wel door iedereen uitgesproken werden, maar slechts in beperkte mate aan bod kwamen tijdens de interviews. Wat niet betekent dat deze knelpunten minder belangrijk zouden zijn.

Ten eerste wordt in het Handboek Integrale Jeugdhulp (Tuerlinckx, 2010) vermeld dat er ondanks het kwantitatieve materiaal van het registratiemateriaal, er te weinig gegevens bestaan die valide en betrouwbare uitspraken over de effecten van de crisisjeugdhulp mogelijk maken. Informatie kan gehaald worden uit gegevens van het registratiesysteem, praktijkrapporten, informatie van de netwerken en persoonlijke ervaringen van de betrokkenen. Hieraan gekoppeld komt er ook vanuit de hoek van de beleidsmakers kritiek op het registratiesysteem. Zo stelt een geïnterviewde: “De aanmelding is goed geregistreerd, maar voor de verdere hulpverlening bestaat er geen goede registratie. Dit ligt in de aard van de crisis. De registratie van de crisisjeugdhulp moet bovenop de reguliere hulpverlening van

de voorzieningen geregistreerd worden en zo snel gaan dat die registratie verzandt (xx).” Ze geeft hier zelf ook al een antwoord op: “Het registratiesysteem zou levendiger gemaakt moeten worden. Vanuit het meldpunt kan er bijvoorbeeld een mail met een link verstuurd worden, waarin staat wat er allemaal ingevuld moet worden. Zo kan men een registratietraditie opbouwen (xx).”

Ten tweede wordt de vraag gesteld hoe het zit met de kwaliteitsbewaking bij de crisisnetwerken. Hoe en in welke mate wordt de kwaliteit van de crisisjeugdhulp bewaakt? De beleidsmakers onderkennen het belang van de kwaliteitsbewaking van de netwerken: *“We moeten ons de vraag stellen: bieden we nu echt wat we voor ogen hebben (zz)?”* Hij ziet een vorm van zelfcontrole als methode om de kwaliteit van de netwerken te bewaken. *“Onder de vorm van casusbesprekingen is het mogelijk om een zekere zelfcontrole over de netwerken te installeren. Zo leren de partners elkaar kennen en kunnen ze zich beter organiseren (zz).”* Overleg tussen de verschillende partners is dus volgens hem een belangrijk instrument om deze zelfcontrole te kunnen waarmaken. *“Door samen te gaan zitten met alle betrokkenen is het mogelijk zich de vraag te stellen ‘zijn we echt wel goed bezig’ en heeft men voldoende vermogen om zelfkritisch te zijn. Samenzitten is belangrijk om een coherent verhaal te brengen, een logisch en verstaanbaar traject, zodat de hulpverleners die samenwerken elkaar niet voortdurend tegenspreken (zz).”* Het belang van overlegmomenten wordt ook door een andere geïnterviewde onderkend: *“Er zijn te weinig overlegmomenten. Er is een centraal vormingsmoment voorzien, één keer op jaarbasis, en er zijn ook regionale stuurgroepbesprekingen en netwerkstuurgroepen. Die komen op regelmatige basis bij elkaar om over de organisatie na te denken, maar dit gaat alleen over de organisatie, niet over personen of casussen (xz).”* Bij beiden worden casusbesprekingen naar voor geschoven als middel om de kwaliteit van de netwerken te bewaken. Een beleidsmaker gaat nog een stap verder door te stellen dat *“men soms ook kan samenzitten met de cliënten. Zo kan men tot betere oplossingen komen. Zo kunnen de verschillen in visies tussen de ouders en kinderen een plaats krijgen, en ook de verschillen in visies tussen de hulpverlening en tussen de hulpverleners voor, tijdens en na de crisis. Het is ook belangrijk naar de verderzetting van de hulpverlening toe of van bepaalde processen in het gezin (zz).”* Belangrijk hierbij is volgens hem dat *“de crisis hulp hierdoor geïnspireerd wordt, dat het kan leren uit crisissen, er een andere kijk op krijgen. Zo staat de hulpverlening niet meer aan de zijlijn, maar er middenin. Dit is belangrijk, want de kinderen en ouders moeten alles wat ze leren in de crisis hulp vasthouden, de energie die er vrijkomt tijdens een crisis interventie moet een substantiële plaats krijgen bij het kind en de ouders, want zijn ze na een crisis wel sterk genoeg om alles zo goed vast te houden (zz).”*

Een geïnterviewde ziet een terugkoppeling van de hulpverlening naar het meldpunt als belangrijk element bij de kwaliteitsbewaking. *“De crisismedewerker blijft verantwoordelijk voor de continuïteit doorheen het crisis hulpprogramma. De mensen van het meldpunt krijgen feedback. Zo heb je als crisis hulpprogramma zicht op hoe alles verlopen en geëindigd is. Is het geëindigd met doorverwijzing naar gedwongen hulp via een bemiddelingscommissie of het parket? Is er een dringende vraag naar een langere opname (xx)?”*

Tot slot stelt één beleidsmaker dat meer betrokkenheid een belangrijke voorwaarde is om de kwaliteit van de crisisjeugdhulpnetwerken te waarborgen. *“Het meldpunt zou eens mee moeten komen naar de hulpverlening, en omgekeerd. Dit zou zorgen voor een grotere betrokkenheid bij allen (xx).”*

Naast kwaliteitsbewaking speelt ook het element van het bewaken van de veiligheid. Hierbij roept een beleidsmaker op tot meer expertise bij de hulpverleners: *“Dit is een essentiële voorwaarde om aan crisisbegeleiding te doen (xz).”* Ze stelt zich de vraag of *“het wel veilig is dat medewerkers die buiten hun reguliere opdracht af en toe crisisopvang moeten doen (xz).”* Een aantal vragen die ze zich hierbij stelt zijn: *“Hebben die wel voldoende expertise? Hebben ze voldoende achtergrond? Kan het geven van een crisisbegeleiding verwacht worden van iemand met een ander takenpakket? Kan de voorziening die een crisismedewerker inzet*

voldoende ondersteuning, expertise en intervisie garanderen voor de medewerker (xz)?” Cruciaal voor een goede crisishulp is *“een goede omkadering. Iemand die over je rug meekijkt. Iemand die kijkt wat je aan het doen bent en waarom, en dat wat je doet prioritair is voor het gezin (xz).”* Dit garandeert zowel de veiligheid van de medewerker, als een extra vorm van (zelf)controle op de kwaliteit van de crisisjeugdhulp. Ze stelt zich de vraag: *“Als je door het meldpunt wordt opgeroepen, en je staat in voor de crisisbegeleiding, wie kan je dan inroepen om mee na te denken over de crisis? Waar vindt je ondersteuning? Dit is ook belangrijk naar veiligheid toe. Iemand moet weten waar je bent, wanneer je er bent, hoe lang je er bent. Er kan van alles gebeuren bij een crisis (xz).”*

Ten derde roept een beleidsmaker op tot meer flexibiliteit en dynamiek in het crisisjeugdhulpprogramma. *“Men mag niets vast betonnen. Alles is gegoten in een keurslijf, met decreten en uitvoeringsbesluiten, en voorwaarden die gecreëerd worden, maar dit is een fixeren van een organisatie die tegemoet komt aan noden die voor een stukje ook regionaal bepaald zijn. En die ook aan verandering onderhevig zijn. Problematieken van kinderen veranderen, cliëntenstromen veranderen. Er is dus nood aan verandering en flexibiliteit (zz).”* Nieuwe noden zullen vragen om het bestaande crisisaanbod te heroriënteren en om nieuwe samenwerkingsverbanden te creëren.

Ten vierde wordt door een beleidsmaker in vraag gesteld of de crisisjeugdhulp er echt wel is voor alle minderjarigen. *“Worden alle doelgroepen bereikt (xz)?”* Volgens haar niet: *“De crisisjeugdhulp zou er moeten zijn voor alle minderjarigen, maar in werkelijkheid zit er minder vertrouwdheid van de hulpverleners met bepaalde van die specifiekere doelgroepen. Wat doen we bijvoorbeeld met niet-begeleide minderjarigen? Met thuislozen? Daklozen? Asielzoekers? Met of zonder statuut? Dit is verbonden met de expertise van de voorzieningen. Het feit of voorzieningen zich engageren voor een bepaalde groep is afhankelijk van hun expertise (xz).”* Zelf stelt ze al een oplossing voor: *“Het beleid moet een standpunt innemen dat voor alle meldpunten hetzelfde is. Bijvoorbeeld iedereen moet ook niet –begeleide minderjarigen mee opnemen, die maken ook deel uit van het doelpubliek. Maar vermits niet iedereen op het terrein even vertrouwd is met deze doelgroep, wordt dit niet meteen als algemene regel geadopteerd of uitgewerkt. Zo ligt ook het werken met asielzoekers en het werken met andere culturen gevoelig (xz).”*

Ten zesde stellen een aantal beleidsmakers de vraag of wel de juiste methodieken ingezet worden bij de crisisjeugdhulp. Hier is volgens hen heel weinig aandacht voor. *“Een organisatie kan zeggen van ‘wij willen 1 bed, of twee bedden’, maar over de inhoud wordt nauwelijks of niet gesproken (xy).”*

Tot slot stelt één iemand dat er te weinig aandacht gaat naar de nazorg. *“Een goede nazorg, dat is er nu niet (xx).”*

3. Conclusie: het opstellen van de programmatheorie

In dit concluderend deel willen we uitschrijven voor wie, onder welke omstandigheden en hoe men denkt en wil dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt. We selecteren uit zowel de documentanalyse als de interviews met de beleidsmakers elementen die op deze drie vragen een antwoord kunnen bieden. We gaan hierbij ook dieper in op de gewenste uitkomsten van het crisisjeugdhulpprogramma.

Zoals gezegd is het echter niet mogelijk een eenduidige programmatheorie op te stellen, die door iedereen gedragen wordt. Daarom hernemen we in dit concluderend deel de thema's waar verschillende invullingen aangegeven worden door de betrokkenen inzake de crisisjeugdhulp. Tot slot geven we de programmatheorie schematisch weer.

3.1. Voor wie, onder welke omstandigheden, en hoe denkt/wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt?

3.1.1. Voor wie werkt het crisisjeugdhulpprogramma?

Het crisisjeugdhulpprogramma is inzetbaar voor alle minderjarigen in crisis – het creëren van een aanbod zonder restgroep – waarbij een crisis dan gedefinieerd wordt als: *“een acuut beleefde noodsituatie, die niet vooraf ingeschat kan worden en waarin onmiddellijk hulp moet geboden worden”*¹² (art. 15, kaderdecreet – decreet betreffende de Integrale Jeugdhulp, van 7 mei 2004).

Elke minderjarige, ongeacht leeftijd, afkomst of voorgeschiedenis, die zich bevindt in een crisissituatie, heeft recht op de nodige crisishulp. Alle minderjarigen in een crisissituatie moeten kunnen aangemeld worden bij een meldpunt. Belangrijk is dat het gaat om minderjarigen in crisis. Bij het ontvankelijk verklaren van de aanmelding wordt de crisissituatie dus een criterium, het wordt een in- of uitsluitingsmechanisme. Hier ligt een belangrijke taak voor de meldpuntmedewerkers. Deze moeten bij de beslissing voor het ontvankelijk verklaren of niet van de aanmelding een goede inschatting van de situatie kunnen maken, en snel kunnen inschatten of het om een crisissituatie gaat of niet (Integrale Jeugdhulp, 2011).

De minderjarigen en hun familie worden aangemeld bij een crisismeldpunt door een professionele aanmelder. Aanmeldingen van crisissituaties bij de meldpunten kunnen enkel gebeuren door professionele (of vrijwillige) hulp – of dienstverleners (Integrale Jeugdhulp, 2011). Een permanente bekendmaking van de hulpprogramma's bij de aanmelders is essentieel, alsook dat er in dialoog wordt gegaan met (groepen van) aanmelders om tot duidelijke en transparante afspraken over de toegang tot de hulpprogramma's te komen (Vlaamse Regering, 2011). De aanmelder heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid. Zo mag de aanmelder alleen een aanspraak doen op het meldpunt als het cliëntensysteem geen oplossing vindt en het reguliere aanbod onvoldoende is. Een andere belangrijke taak van de aanmelder ligt ook in het adequaat en duidelijk doorgeven van al de noodzakelijke informatie om te komen tot een grondige vraagverheldering. De geïnterviewde beleidsmakers benoemen dit als de 'signaalfunctie' van de aanmelders: *“Het is de verantwoordelijkheid van de aanmelder om alles goed mee in kaart te brengen.”* Tussen de meldpuntmedewerkers en de aanmelders moet dan ook een intense samenwerking bestaan, waarbij samen naar een oplossing gezocht wordt bij ontvankelijkheid van de aanmelding, op basis van een gedeelde verantwoordelijkheid (Integrale Jeugdhulp, 2011). Duidelijke en geactualiseerde samenwerkingsafspraken tussen de meldpunten en de aanmelders zijn hierbij belangrijk. In

¹² In het nieuwe ontwerpdecreet Integrale Jeugdhulp, dat in werking treedt op 1 januari 2014, luidt de definitie van een crisis als volgt: *“Een acuut beleefde noodsituatie, waarin onmiddellijk hulp geboden moet worden”* (Vlaamse Regering, 2011).

alle meldpunten worden er afspraken gemaakt met de aanmelder over: de uitgangspunten van het crisisnetwerk, de voorstelling en het concreet engagement van beide partijen, overleg en registratie (Zorginspectie, 2011).

3.1.2. Onder welke omstandigheden werkt het crisisjeugdhulpprogramma?

Het crisisjeugdhulpprogramma werkt onder een aantal omstandigheden, of voorwaarden, met name (1) het moet gaan om mensen in crisis, (2) de betrokkenen moeten vrijwillig deelnemen aan het crisisjeugdhulpprogramma, er moet acceptatie zijn van de hulp, (3) er moet voldoende aanbod zijn, en (4) de betrokkenheid van de aanmelder gedurende het hele traject binnen het crisisjeugdhulpprogramma is aangewezen.

Het moet gaan om mensen in een crisis

Het crisisjeugdhulpprogramma is specifiek ingericht voor minderjarigen en hun ouders of voogden die zich in een crisissituatie bevinden.

De betrokkenen moeten vrijwillig deelnemen aan het crisisjeugdhulpprogramma, er moet acceptatie zijn van de hulp

De crisisjeugdhulp situeert zich in de buitengerechtelijke context. De aangeboden hulpverlening is per definitie vrijwillig of wordt vrijwillig aanvaard en kan niet worden opgelegd door derden. De kansen tot verandering, die zich schuilhouden in een crisissituatie, kunnen benut worden vanuit 'vrijwilligheid', vanuit een acceptatie van de hulp. Een pragmatische houding van de meldpunten, en bij uitbreiding de aanmelders en de hulpverleners is gewenst in het omgaan met en werken aan deze 'vrijwilligheid'. Dialoog is hierbij belangrijk, met name in gesprek gaan met de minderjarige en de ouders of voogden, om zo de nodige vrijwilligheid te bekomen (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Er moet voldoende aanbod zijn

Het succesvol installeren van het crisishulpprogramma hangt onder meer af van de beschikbaarheid van een voldoende basiscapaciteit (Tuerlinckx, 2010). Een mogelijk en een verzekerd aanbod moeten zorgen voor een voldoende basiscapaciteit. Zo kan de nodige buffercapaciteit in een regio gerealiseerd worden. Artikel 17-plaatsen maken het voor voorzieningen mogelijk om gesubsidieerde plaatsen vrij te houden voor de crisisjeugdhulp (Integrale Jeugdhulp, 2010). De 40-40-20 verdeling is een normering die het verzekerd aanbod proportioneel verdeelt over drie sectoren (Tuerlinckx, 2011), met name 40% in Bijzondere Jeugdzorg, 40% in Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap en 20% voor Kind en Gezin (Integrale Jeugdhulp, 2011).

De betrokkenheid van de aanmelder gedurende het hele traject binnen het crisisjeugdhulpprogramma is aangewezen

Een aanmelding bij het hulpprogramma crisisjeugdhulp kan de verantwoordelijkheid van de aanmelder met betrekking tot diens eigen taken en rol niet doen afnemen (Vlaamse Regering, 2011). Integendeel, de aanmelder moet maximaal betrokken blijven tijdens de aanmelding en tijdens de hulpverlening. Hierbij wordt wel rekening gehouden met de 'professionele eigenheid' van de aanmelder. Afhankelijk van wie de aanmelder is worden er andere verwachtingen gesteld met betrekking tot de betrokkenheid van de aanmelder. Bepaalde (groepen van) aanmelders, met name de hulpverleners kunnen intensiever en langer betrokken worden in het proces van de crisishulp dan andere aanmelders, met name de dienstverleners zoals politie en ziekenhuizen (Integrale Jeugdhulp, 2011). Betrokkenheid van de aanmelder omhelst onder andere communicatie met de minderjarige, communicatie met de voorziening in het hulpprogramma, opvolgen van dossiers, het opnemen van engagementen eens het crisisaspect verdwenen is en pro-actief zoeken naar vervolghulp.

3.1.3. Hoe denkt/wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt?

Hoe denkt en wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt? We zien vijf elementen die bepalen hoe de crisisjeugdhulp werkt, met name (1) via het snel inzetten van de hulp, (2) via het inzetten van gepaste hulp, in de vorm van de hulpprogramma's met de vier opdrachten: het meldpunt, crisisinterventie, -begeleiding en -opvang, (3) via netwerkvorming en intersectorale samenwerking, (4) via vraaggestuurde hulp, en (5) via vraagverheldering en dispatching door het meldpunt.

Via het snel inzetten van de hulp

Een korte, snelle reactie is gepast bij een crisissituatie. Crisishulp is per definitie tijdelijk. Een korte en snelle reactie is gepast bij een crisissituatie. Zo kan een crisisinterventie maximaal 3 dagen duren, een crisisbegeleiding maximaal 28 en een crisisopvang 1 week, verlengbaar met nog maximaal 1 week. De kracht van de hulpprogramma's ligt in een snelle en gepaste reactie op de aangemelde crisis (Integrale Jeugdhulp, 2011). Een laagdrempelige en toegankelijke crisisjeugdhulp is hierbij belangrijk, via een maximale bereikbaarheid van het meldpunt, dat 24uur/24 en 7dagen/7 beschikbaar is.

Via het inzetten van de gepaste hulp, in de vorm van de hulpprogramma's met de vier opdrachten: het meldpunt, crisisinterventie, -begeleiding en -opvang

De crisisjeugdhulp heeft als doel om minderjarigen in een crisissituatie gepaste hulverlening te geven (Integrale Jeugdhulp, 2011). Ongeveer één op de drie aanmeldingen krijgt een interne dispatching, wat betekent dat de minderjarige, zijn ouders en, in voorkomend geval, de opvoedingsverantwoordelijken, doorverwezen werden naar een crisisinterventie, -begeleiding of -opvang. Daarnaast hebben de meldpunten de mogelijkheid om een (anoniem of niet anoniem) consult te geven, met als doel de aanmelder te ondersteunen om in de crisissituatie zelf de nodige hulp te verlenen (Vlaamse Regering, 2011).

Het crisisjeugdhulpprogramma is een subsidiair hulpprogramma, wat betekent dat de inzet van een crisisinterventie, -begeleiding of -opvang enkel mogelijk is als zowel de aanmelder zelf, het eigen netwerk van de minderjarige, of een andere vorm van jeugdhulpverlening onvoldoende een oplossing kunnen bieden voor de crisissituatie (Vlaamse Regering, 2011). Dit betekent ook dat bij gelijk effect de minst ingrijpende crisishulp de voorkeur krijgt. Ambulant en/of mobiel werken wordt hier aanschouwd als de minst interventionistische vorm van hulpverlening, vanuit de idee dat de crisishulp daar moet werken waar de crisis zich voordoet, omdat net daar de kansen liggen om het systeem in beweging te krijgen (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Via netwerkvorming en intersectoraal samenwerken

Al de voorzieningen die een crisisaanbod hebben worden samengebracht met zowel het oog op de organisatie van een permanente crisisjeugdhulp, als op de garantie van crisishulp aan alle minderjarigen (Van Tomme et.al., 2011). De keuze tot deze intersectorale samenwerking is gebaseerd op een aantal ideeën, met name (1) via de gedeelde verantwoordelijkheid kan men de doorverwijscultuur tegengaan, (2) expertise van de verschillende voorzieningen verenigen, en (3) zorgen voor voldoende plaatsen in het hulpaanbod (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Via vraaggestuurde hulp

De verwachting van het intersectoraal samenwerken is dat het een meer vraaggestuurde hulpverlening mogelijk maakt. De crisishulp moet zo vraaggericht mogelijk ingezet kunnen worden, over grenzen van voorzieningen en sectoren heen. Het is voor de crisishulp dan ook voortdurend zoeken naar voldoende variatie tussen ambulante, mobiele en residentiële crisishulp. Er wordt gezocht naar verschillende combinatiemogelijkheden, die rekening houden met de noden van de cliënt (Integrale Jeugdhulp, 2011).

Via vraagverheldering en dispatching via het meldpunt: meldpunt als toegangspoort tot het crisisjeugdhulpprogramma

In het begrip crisis schuilt een zekere subjectiviteit, waardoor in principe alle mogelijke situaties die door de minderjarige, zijn ouders of voogden en door de aanmelder als een crisis worden ervaren, kunnen aangemeld worden bij de meldpunten. Het is een uitdrukkelijke keuze om hierbij geen beperkende definiëringen in te bouwen en aldus de meldpunten bereikbaar te positioneren. Hierbij wordt opgemerkt dat het een gedeelde verantwoordelijkheid is van de aanmelder en het permanent bereikbare crisismeldpunt om tot een kwaliteitsvolle vraagverheldering en, desgevallend, doorverwijzing te komen. De dialoog tussen alle betrokkenen is in dit proces van groot belang (Vlaamse Regering, 2011).

Meldpuntmedewerkers worden beschouwd als de gatekeepers van de crisisjeugdhulpverlening. In dit opzicht bewaken ze de poorten van de hulpverlening en stellen geen plaats open in de crisishulpverlening als de inzet van de crisishulp niet de meest aangewezen oplossing lijkt. Het is belangrijk dat een meldpunt hierbij een neutrale, onthechte positie inneemt. Een meldpuntmedewerker moet dus snel een goede inschatting kunnen maken van de ontvankelijkheid van de aanmelding, en kunnen beslissen welke hulpverlening is aangewezen. Meldpuntmedewerkers worden dan ook aangesproken op hun expertise. Een goede opleiding, permanente vorming en intervisie zijn dan ook meer dan noodzakelijk om de kwaliteit van de hulpverlening te bewaken. Een goede vraagverheldering ligt aan de basis. Elke aanmelding moet getoetst worden aan de definitie van crisis, vrijwilligheid, subsidiariteit, oplossingsperspectief en conformiteit aan Vlaamse en regionale afspraken (Integrale Jeugdhulp, 2011).

3.2. Doelstellingen van het crisisjeugdhulpprogramma

We onderscheiden twee niveaus bij het opstellen van de (initiële) doelstellingen van het crisisjeugdhulpprogramma. We onderscheiden doelen op maatschappelijk niveau en op individueel niveau.

3.2.1. Doelstellingen op maatschappelijk niveau

Op maatschappelijk niveau wil men:

- snel, gepaste hulpverlening aanbieden aan minderjarigen in een crisissituatie; aan de minderjarigen en hun ouders of voogden in een crisissituatie wil men de garantie bieden dat er altijd hulp kan geboden worden,
- waardoor meer ingrijpende hulpverlening vermeden wordt (principe van subsidiariteit).
- het gezin versterken: vanuit de idee dat een crisis ook kansen en krachten inhoudt, wil men onder andere via de verwachting van een empowerende en participatieve houding bij de hulpverlener, komen tot een versterking van het gezin waardoor ze die kansen en krachten ten volle kunnen benutten en beter kunnen omgaan met de crisissituatie en eventueel volgende crisissituaties.

3.2.2. Doelstellingen op individueel niveau

Op individueel niveau wil men:

- de crisissituatie deblokkeren, zodat gezinnen weer verder kunnen
- het gezin versterken: vanuit de idee dat een crisis ook kansen en krachten inhoudt, wil men onder andere via de verwachting van een empowerende en participatieve houding bij de hulpverlener, komen tot een versterking van het gezin waardoor ze die kansen en krachten ten volle kunnen benutten en beter kunnen omgaan met de crisissituatie en eventueel volgende crisissituaties.

3.3. Dualiteiten binnen de programmatheorie

De programmatheorie kent verschillende invullingen. Elke betrokkene heeft een eigen perspectief op het crisisjeugdhulpprogramma, en legt van daaruit verschillende accenten. Onderstaand gaan we dieper in op een aantal thema's die verschillende invullingen kennen, en die niet vanuit een eenduidig perspectief bekeken worden.

Volgende thema's worden besproken: (1) Kwaliteitsvraag naar de meldpunten, (2) Screening van een crisis: balanceren tussen twee uitersten, (3) Vrijwilligheid als voorwaarde of vrijwilligheid als werkpunt, (4) Samenwerking en afstemming binnen de crisisjeugdhulp, (5) Vermijden van meer ingrijpende hulp, (6) Onevenwichtige verdeling tussen crisisinterventie, -begeleiding en -opvang, en (7) efficiënte inzet van Artikel 17-plaatsen.

3.3.1. Kwaliteitsvraag naar de meldpunten

Bij het beantwoorden van crisissituaties tussen meldpunten uit de verschillende regio's kan geen eenduidigheid vastgesteld worden. Dit kan leiden tot een rechtsongelijke toegang voor de burger (Zorginspectie, 2011). Bij de beleidsmakers was dit ook een thema dat terug kwam in de interviews. Ze stellen zich de vraag of de aanmeldingen terecht of onterecht worden doorverwezen of afgewezen door de meldpunten. Wat met een foutieve inschatting? Ze hebben geen zicht op het aantal onterechte afwijzingen.

3.3.2. De screening van een crisis: balanceren tussen twee uitersten

Of met andere woorden: Hoe moet de maatschappelijke dienstverlening met betrekking tot de crisisjeugdhulp ingevuld worden? We zien hier twee invullingen, met name (1) bij een hulpvraag meteen reageren, of (2) de hulpvraag eerst analyseren en nagaan of de hulp die ze vragen ook de juiste, gepaste hulp is die ze nodig hebben. Bij deze laatste invulling speelt ook de idee mee dat er geen onterecht beroep mag gedaan worden op het hulpprogramma, om het dichtslibben van de crisisjeugdhulp te voorkomen. De beleidsmakers bewegen zich tussen deze twee uitersten.

Door de beleidsmakers wordt in de interviews een belangrijk punt aangehaald, met name het feit dat aanmelders zelf ook in crisis kunnen gaan. Daardoor zouden ze te snel een beroep doen op het meldpunt, terwijl ze eigenlijk zelf nog veel stappen kunnen zetten.

3.3.3. Vrijwilligheid als voorwaarde of vrijwilligheid als werkpunt

De voorgeschreven pragmatische houding met betrekking tot de notie van vrijwilligheid vinden we ook terug bij de geïnterviewde beleidsmakers, wat leidt tot een genuanceerd beeld aangaande de notie van 'vrijwilligheid'. De beleidsmakers erkennen het belang van vrijwilligheid in de hulp, en proberen in de mate van het mogelijke binnen een context van vrijwilligheid te werken. Echter, beleidsmakers zien dat er in de praktijk hier ook wel eens van afgeweken wordt. Er kan ook gewerkt worden buiten het kader van vrijwilligheid. Bij de invulling van het begrip vrijwilligheid door de beleidsmakers merken we een grote interpretatiemarge, namelijk gaat het om 'vrijwilligheid als voorwaarde' of 'vrijwilligheid als werkpunt'.

3.3.4. Samenwerking en afstemming binnen de crisisjeugdhulp

Voor de geïnterviewde beleidsmakers blijkt het moeilijk een invulling te geven aan het intersectorale samenwerkingsmodel. Dit uit zich in een heel aantal vragen die de beleidsmakers zich stellen, zoals onder andere 'Neemt elke sector wel zijn aandeel op in de crisisjeugdhulp?', 'Hoe doelgroepspecifiek of generalistisch moet de crisisjeugdhulp ingevuld worden?', 'Welke engagementen moeten door welke sectoren opgenomen worden?' en 'Hoe intersectoraal kan je iets als crisishulp invullen?' Al deze vragen bemoeilijken de invulling van het intersectorale samenwerkingsmodel.

Dit uit zich in een discussie met betrekking tot het verzekerd aanbod en de 40-40-20 verdeling. De crisisjeugdhulp blijkt grotendeels gebaseerd op het aanbod en de inzet van de Bijzondere Jeugdzorg, het Algemeen Welzijnswerk en Kind en Gezin (Integrale Jeugdhulp 2012). De 40-40-20 verdeling slaat dus niet aan in alle regio's en sectoren. Voornamelijk in de gehandicaptensector vond de 40-40-20 regeling moeilijk ingang (Van Tomme et.al., 2011). Deze ongelijke verdeling komt ook in de interviews met de beleidsmakers terug. Moet de crisisjeugdhulp doelgroepspecifiek of generalistisch ingevuld worden? Het is een discussie waarin de beleidsmakers lijnrecht tegenover elkaar staan.

3.3.5. Vermijden van meer ingrijpende hulp als doelstelling

Deze doelstelling wordt niet door alle geïnterviewde beleidsmakers gedragen. Er bestaat geen duidelijkheid over wat 'de minst ingrijpende vorm' van hulpverlening is. Is een crisisinterventie en/of –begeleiding minder ingrijpend dan crisisopvang? Dit wordt door de beleidsmakers in vraag gesteld.

3.3.6. Onevenwichtige verdeling tussen crisisinterventie, -begeleiding en -opvang

Of met andere woorden, wordt gepaste hulp aangeboden? Binnen de crisisjeugdhulp worden ambulante en/of mobiele vormen van hulpverlening aanzien als de minst interventionistische vormen van hulpverlening (Integrale Jeugdhulp, 2011). Conform het principe van subsidiariteit zou dus meer moeten ingezet worden op crisisinterventie en/of –begeleiding dan op crisisopvang. Echter, in tegenspraak tot dit principe van subsidiariteit bestaat er onevenwicht tussen de inzet van crisisinterventie, -begeleiding en –opvang, met een overwicht van de inzet van crisisopvang.

Vier oorzaken vinden we hier voor terug. Ten eerste blijkt het aanbod van crisisinterventie in het netwerk vaak beperkt. Vanuit meerdere regio's wordt aangegeven dat het niet steeds evident is om interventies tijdens het weekend te laten doorlopen. Er is geen 24-uurspermanentie, die wel geldt voor de meldpunten. Hierdoor gebeurt het dat opvang moet worden ingezet, waarna de interventie pas op een later tijdstip begint. Dit is niet opvangvermijndend, en er is dus nood aan meer bereikbare en inzetbare interventiecapaciteit (Integrale Jeugdhulp, 2012). Ook beleidsmakers zien dit probleem. Dit heeft tot gevolg dat het aantal meldingen 's nachts en tijdens het weekend daalt, aangezien de aanmelders toch weten dat er dan niets kan gebeuren, en automatisch de vraag naar opvang stijgt, zeker als op het moment van de crisis de veiligheid van de minderjarige niet gegarandeerd kan worden. Ten tweede stelt Van Tomme et.al. (2011) ook dat meldpunten als gevolg van deze druk op de artikel 17-plaatsen zelf een druk ervaren vanuit de aanmelders. Aanmelders zetten de meldpunten onder druk om gebruik te maken van het verzekerd aanbod. Hierdoor komt het subsidiariteitsprincipe in het gedrang. Een derde oorzaak is volgens de beleidsmakers financieel van aard, met name dat avond- en weekendwerk te belastend is voor voorzieningen die crisisinterventie en –begeleiding aanbieden. De discussie rond de middelenbesteding hangt hier mee samen. Het gaat dan om extra financiering van voorzieningen die extra interventies doen bijvoorbeeld, of vaak weekendwerk op zich nemen. Hier mee samen hangt de vierde oorzaak, met name de beschikbaarheid van bepaalde vormen van hulpverlening. Volgens de beleidsmakers zijn er veel meer opvangplaatsen beschikbaar dan begeleidings –en interventieplaatsen.

3.3.7. Efficiënte inzet van Artikel 17-plaatsen

Het verzekerd aanbod van de crishulp komt geregeld onder druk te staan binnen de huidige situatie waarbij het reguliere hulpaanbod overvol is (Van Tomme et.al., 2011). Ook de beleidsmakers zien deze druk. Vooral de verantwoordingen die de beleidsmakers moeten afleggen voor het vrijhouden van Artikel 17-plaatsen voor de crisisjeugdhulp in combinatie met de lage bezettingspercentages van deze bedden, maakt het voor de beleidsmakers moeilijk het draagvlak voor dit verzekerd aanbod te behouden en het te blijven waarmaken.

3.4. De programmatheorie schematisch weergegeven

Onderstaand geven we de constructie van de programmatheorie ook schematisch mee.

CRISISJEUGDHULPPROGRAMMA

WIE?

Alle minderjarigen in een crisissituatie

crisis als in –of uitsluitingscriterium

Minderjarigen worden aangemeld bij het meldpunt door een professionele aanmelder

C
R
I
S
I
S

OMSTANDIGHEDEN?

Het moet gaan om mensen in een crisissituatie

De betrokkenen moeten vrijwillig deelnemen aan het crisisjeugdhulpprogramma, er moet acceptatie zijn van de hulp

Er moet voldoende aanbod zijn

Betrokkenheid van de aanmelder gedurende het hele traject binnen het crisisjeugdhulpprogramma is aangewezen

HOE?

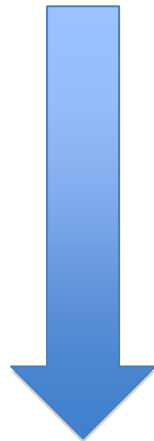
Via het snel inzetten van hulp

Via het inzetten van gepaste hulp, met de vier opdrachten: meldpunt, crisisinterventie, -begeleiding en –opvang

Via netwerkvorming en intersectoraal werken

Via vraaggestuurde hulp

Via vraagverheldering en dispatching



snel, gepaste hulpverlening aanbieden aan minderjarigen in een crisissituatie: aan de minderjarigen en hun ouders of voogden in een crisissituatie wil men de garantie bieden dat er altijd hulp kan geboden worden

waardoor meer ingrijpende hulpverlening vermeden wordt. (principe van subsidiariteit)

maatschappelijke doelstellingen

deblokken van de crisissituatie, opdat gezinnen weer verder kunnen

individuele doelstellingen

Versterken van het gezin

FIGUUR 1: SCHEMA PROGRAMMATHEORIE

4. Synthese

In dit hoofdstuk construeerden we de programmatheorie, een concrete invulling van de vraag “*Voor wie werkt de crisisjeugdhulp, onder welke omstandigheden en op welke manier?*”, op basis van een documentanalyse en interviews met beleidsmakers betrokken bij de crisisjeugdhulp. Een eerste vaststelling is dat er naast enkele gemeenschappelijke lijnen ook discussie bestaat over verschillende elementen uit deze programmatheorie. Deze verschillen gaven we ook weer in dit hoofdstuk.

Voor wie werkt het crisisjeugdhulpprogramma?

Het crisisjeugdhulpprogramma moet inzetbaar zijn voor alle minderjarigen in een crisis, waarbij een crisis decretaal gedefinieerd wordt als: “*een acuut beleefde noodsituatie, die niet vooraf ingeschat kan worden en waarin onmiddellijk hulp moet geboden worden*”¹³ (art. 15, kaderdecreet – decreet betreffende de Integrale Jeugdhulp, van 7 mei 2004). De crisissituatie op zich wordt een in- of uitsluitingscriterium.

Onder welke omstandigheden werkt de crisisjeugdhulp?

Aanmelders krijgen een belangrijke rol in het crisisjeugdhulpprogramma. Jongeren en hun ouders worden aangemeld bij een crisismeldpunt door een professionele aanmelder. Bij deze aanmelding moet de aanmelder de nodige informatie duidelijk en adequaat doorgeven aan het meldpunt om te komen tot een goede vraagverheldering. Goede informatie van de aanmelders kan leiden tot een goede inschatting van de crisis door het meldpunt. Hiervoor acht men een permanente bekendmaking van de hulpprogramma's bij de aanmelders essentieel (Integrale Jeugdhulp, 2012). Bovendien wordt er op gewezen dat de aanmelder ook een eigen professionele verantwoordelijkheid heeft. Alleen als de aanmelder echt geen andere oplossing vindt, mag z/hij aanmelden (Integrale Jeugdhulp, 2012).

Daarnaast betekent een aanmelding bij het hulpprogramma niet dat de verantwoordelijkheid van de aanmelder met betrekking tot diens eigen taken en rol afneemt (Vlaamse Regering, 2011). De betrokkenheid van de aanmelder gedurende het hele traject binnen het crisisjeugdhulpprogramma is aangewezen. Afhankelijk van wie de aanmelder is worden er wel andere verwachtingen gesteld aan de aanmelder. Indien de aanmelder behoort tot bijvoorbeeld de politie of een ziekenhuis zal er minder betrokkenheid gevraagd worden, dan bij een aanmelder die bijvoorbeeld de thuisbegeleiding van het gezin op zich neemt. Beleidsmakers wijzen er op dat de aanmelder zelf ook in crisis kan gaan.

Naast deze betrokkenheid van de aanmelder zien we een aantal bijkomende omstandigheden waaronder het crisisjeugdhulpprogramma werkt. Naast het crisiselement is het van belang dat de minderjarigen en hun ouders in een crisissituatie **vrijwillig** willen deelnemen aan het crisisjeugdhulpprogramma. De aangeboden hulpverlening kan niet worden opgelegd door derden (Integrale Jeugdhulp, 2012). Er bleken verschillende invullingen aan dit begrip vrijwilligheid gegeven te worden, gaande van ‘vrijwilligheid als noodzakelijke voorwaarde’ tot ‘vrijwilligheid als werkpunt’.

Een essentiële voorwaarde voor het welslagen van de crisisjeugdhulp is **voldoende aanbod**, omdat anders de hulp niet gegarandeerd kan worden. Via Artikel 17-plaatsen kunnen voorzieningen die een engagement opnemen binnen het programma gesubsidieerde plaatsen vrijhouden voor de crisisjeugdhulp (Integrale Jeugdhulp, 2012). Echter, in tijden waar het reguliere (jeugd)hulpverleningsaanbod al overvol zit, komen deze Artikel 17-plaatsen sterk onder druk te staan (Van Tomme *et.al*, 2011). Veel beleidsmakers problematiseren dan ook het vrijhouden van Artikel 17-plaatsen, mede omdat ze een slecht zicht hebben op de bezettingscijfers van deze plaatsen.

¹³ In het nieuwe ontwerpdecreet Integrale Jeugdhulp, dat in werking treedt op 1 januari 2014, luidt de definitie van een crisis als volgt: “*Een acuut beleefde noodsituatie, waarin onmiddellijk hulp geboden moet worden*” (Vlaamse Regering, 2011).

Hoe denkt/wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt?

De crisisjeugdhulp werkt maar als er ***snel gepaste hulp*** ingezet kan worden. ***Gepaste hulp*** kan ingezet worden via de hulpprogramma's met hun vier opdrachten: het meldpunt, crisisinterventie, -begeleiding en -opvang. Beleidsmakers zien hier echter een ongelijke verdeling van het aanbod. In verhouding wordt er vaker ingezet op een crisisopvang in plaats van op een interventie en/of begeleiding, waardoor die laatste wat onderbenut blijven. Hier worden meerdere oorzaken voor aangegeven. Ten eerste blijkt het aanbod van de voorzieningen die een crisisinterventie aanbieden vaak beperkt. Er is geen 24-uurspermanentie die wel geldt voor de meldpunten, en ook tijdens het weekend zijn de diensten vaak gesloten. Ten tweede merkt Van Tomme, *et. al.* (2011) op dat meldpuntmedewerkers een druk ervaren vanuit de aanmelders om in te zetten op een crisisopvang. Ten derde wordt een financiële oorzaak genoemd, met name dat avond- en weekendwerk te belastend is voor voorzieningen die crisisinterventie en/of –begeleiding aanbieden. Ten vierde zijn er volgens de beleidsmakers ook gewoon meer opvangplaatsen dan interventie- en begeleidingsplaatsen aanwezig.

De crisisjeugdhulp werkt ook via een ***intersectoraal samenwerkingsmodel***, waaraan een aantal verwachtingen ten grondslag liggen. Zo wil men via de gedeelde verantwoordelijkheid de doorverwijscultuur tegengaan, wil men de expertise van verschillende sectoren verenigen, zorgen voor voldoende plaatsen in het hulpaanbod en uiteindelijk een meer vraaggestuurde hulpverlening mogelijk maken (Integrale Jeugdhulp, 2012). Ook de beleidsmakers zien deze voordelen. Ze geven tegelijkertijd ook aan het moeilijk te vinden een invulling te geven aan dit intersectorale samenwerkingsmodel. Dit leidt onder meer tot vragen over een generalistische dan wel een doelgroepspecifieke aanpak van de crisisjeugdhulp, en tot vragen over een voldoende evenwichtige verdeling van de inspanningen over de verschillende sectoren.

Meldpuntmedewerkers worden beschouwd als de gatekeepers van het crisisjeugdhulpprogramma. Van hen wordt verwacht dat ze snel een goede inschatting kunnen maken van de ontvankelijkheid van de aanmelding, en kunnen beslissen welke hulpverlening is aangewezen. Het crisisjeugdhulpprogramma werkt dan ook via een goede vraagverheldering. Meldpuntmedewerkers worden aangesproken op hun expertise. Hoewel er belang gehecht wordt aan een goede inschatting van de (crisis)situatie, bestaat er ook discussie over. Bekeken vanuit een perspectief van een goede en juiste inzet van maatschappelijke middelen is het belangrijk dat de crisisjeugdhulp alleen ingezet wordt in crisissituaties. Bekeken vanuit een hulpvraag is het belangrijk dat elke hulpvraag op zich serieus genomen wordt en minder te screenen op het element crisis.

Doelstellingen van de crisisjeugdhulp

Ten aanzien van het crisisjeugdhulpprogramma worden doelstellingen op maatschappelijk niveau en op individueel niveau geformuleerd. Op maatschappelijk niveau wil men snelle, gepaste hulpverlening aanbieden aan minderjarigen in een crisissituatie en zo de garantie bieden dat er altijd hulp kan geboden worden. Door de inzet van de crisisjeugdhulp zou meer ingrijpende hulpverlening vermeden moeten kunnen worden.

Op individueel of gezinsniveau wil men de crisissituatie deblokkeren, zodat gezinnen weer verder kunnen. Daarnaast wil men gezinnen versterken. Vanuit de idee dat een crisis ook kansen en krachten inhoudt, wil men onder andere via een empowerende en participatieve houding bij de hulpverlener, er toe komen dat gezinnen die kansen en krachten ten volle kunnen benutten en beter kunnen omgaan met de crisissituatie en eventueel volgende crisissituaties.

Hoofdstuk 3

Theoretische omkadering

In dit hoofdstuk willen we via een beknopte en gerichte literatuurstudie nagaan welke elementen voor de programmatheorie we in de internationale literatuur terug vinden. We baseren ons op literatuur uit de VS, Nederland en België. In een eerste deel stellen we een theoretisch kader op, waarbinnen we de conceptualisering van het begrip ‘crisis’ bespreken, de verschillende crisisinterventiemodellen en hun effectiviteit. In een tweede deel bespreken we een aantal discussiepunten die we in de literatuur opmerken, aangaande crisisinterventiemodellen en hun effectiviteit.

1. Theoretische omkadering

1.1. Conceptualisering van het begrip ‘crisis’

De oorsprong van de crisistheorie is te vinden in het werk van Lindemann. Het artikel van Lindemann ‘Symptomatology and Management of Acute Grief’ in *The American Journal of Psychiatry* van 1944 wordt als startpunt genomen van de crisistheorie en de crisisinterventie (Staudt&Drake, 2002). In dit artikel introduceerde Lindemann de concepten van crisisinterventies en in tijd beperkte interventies, in de nasleep van Bostons’ ergste brand in een nachtclub, The Coconut Grove, waarbij 493 mensen omkwamen (Roberts, 2000). Hoewel het artikel gaat over rouwbeleving, wordt hier de basis gelegd voor de verdere crisistheorie en crisisinterventie (Gersons, 1981; Faas, 1996). Gersons (1981) stelt dat Lindemann’s artikel belangrijk is geworden voor de crisistheorie om een aantal redenen. In dit artikel wordt rouw gezien als (1) een normaal proces, iets ‘normaals’, (2) een in tijd beperkt proces van vier tot zes weken, en (3) een periode waarin ‘rouw-werk’ moet verricht worden, met andere woorden het emotionele werk dat iemand in rouw moet verrichten. Gersons (1981) stelt dat Lindemann later deze punten heeft doorgetrokken naar wat in een crisissituatie kan waargenomen worden. Ten eerste wordt een crisis gezien als een normaal gebeuren. Ten tweede is de duur van een crisis beperkt. Een nieuw evenwicht stabiliseert zich meestal tussen de vier en acht weken. En tot slot moet de persoon emotioneel werk verrichten om uit de crisis te geraken. Een actieve houding induceert hoop, de verwachting van en bereidheid tot verandering.

Volgens Caplan (1964) ligt een toenemende spanning aan de oorzaak van een crisis. Een crisis is volgens hem het resultaat van een oplopende spanning in een gezinssysteem. Tijdens een crisis wordt het functioneren van het gezin ernstig verstoord en blijken de gewoonlijke omgangsmechanismen en het sociale ondersteuningssysteem onvoldoende om hier mee om te gaan. Hij onderscheidt hierin vier fasen. Ten eerste ontstaat een toenemende spanning door een crisis uitlokkende gebeurtenis, waarvoor de gebruikelijke probleemoplossende vermogens ingeschakeld worden om weer te komen tot een evenwicht. In een tweede fase schieten deze eigen probleemoplossende vermogens te kort waardoor een nog grotere toename in spanning ontstaat, met verontrusting en ineffectiviteit tot gevolg. Ten derde gaat men interne en externe hulpbronnen inroepen om weer een evenwicht te vinden. Personen gaan op zoek naar manieren om weer een evenwicht te vinden tussen hun draaglast en draagkracht. De situatie wordt geherdefinieerd, men gaat op zoek naar nieuwe inzichten, en schakelt andere hulpbronnen in. Het probleem kan zo eventueel opgelost geraken. Echter, als het probleem blijft bestaan, bereikt men een breekpunt. Dit kan drastische gevolgen hebben voor de betrokken persoon.

Belangrijk in het werk van Caplan is dat hij een crisis zag als een overgangperiode die ofwel kansen tot persoonlijke groei inhield, ofwel kon leiden tot een slechtere uitkomst tijdens en na de crisis: *“A crisis is a transitional period presenting an individual both with an opportunity for personality growth and with the danger of increased vulnerability to mental disorder. (p.36)”* (Caplan, 1964).

Caplan (1964 in Al, 2011; Berger, 2007) formuleerde een aantal gedragskenmerken, gevoelens en denkpatronen die mensen vertonen tijdens een crisis, zoals onder andere doelloos of risicovol gedrag, emotionele instabiliteit, angst, woede, een vertekend beeld op de

werkelijkheid en alleen nog maar kunnen denken aan problemen. Ishta en De Smit (1977 in Al, 2011) voegden hier nog een aantal kenmerken van de crisis zelf aan toe, met name het is een plotse gebeurtenis, een bedreigende, chaotische, onvoorspelbare situatie, en tezelfdertijd is het een veranderingsproces met een duidelijk begin en einde dat kan uitmonden in een hersteld evenwicht.

Golan (1987 in Al, 2011) maakt in zijn definiëring van een crisis een onderscheid tussen een shock-crisis en een uitputtingscrisis. Een shock-crisis ontstaat door een plotse, rampzalige gebeurtenis in de sociale omgeving van een persoon. Een uitputtingscrisis daarentegen ontstaat wanneer een persoon of familie geconfronteerd wordt met een reeks stressoren, die zo overweldigend zijn dat ze leiden tot een acute crisissituatie (Golan, 1987 in Staudt&Drake, 2002). Een shock-crisis start dus na een plotse gebeurtenis, waar een uitputtingscrisis veroorzaakt wordt door een te lange periode van te hoge eisen. Beiden leiden ze naar een acuut ontstaan van een crisis (Golan, 1987 in Al, 2011).

Callahan (1998) stelt dat bij de definiëring van een crisis een onderscheid gemaakt moet worden tussen een crisis en een noodsituatie. *“An emergency is an unpredictable acute situation that requires an immediate response to avoid possible harm. A crisis is a self limited period of a few to six weeks, of which environmental stress leads to a state of psychological disequilibrium. (p.23)”* Het onderscheid tussen een crisis en een noodsituatie benadrukt de aan –en/of afwezigheid van gevaar en de aard van de hulp die nodig is. Een noodsituatie is een relatief abrupte, plotse situatie waarbij er een onmiddellijke dreiging tot gevaar is. Een crisis duurt langer, en houdt geen onmiddellijk gevaar in.

Staudt en Drake (2002) sommen een aantal sleutelementen op inzake de crisistheorie. Een eerste sleutelement is volgens hen het *“precrisis functioning”*, of met andere woorden de situatie voor de crisis. Rapoport (1962 in Staudt&Drake, 2002), die Caplan citeert, stelt *“Crisis in its simplest terms is defined as ‘an upset in a steady state’. This definition rests on the postulate that an individual strives to maintain for himself a state of equilibrium through a constant series of adaptive manoeuvres and characteristic problem-solving activities through which basic needs fulfillment takes place. (p.212)”* Golan (1987 in Staudt&Drake, 2002) stelt dat hoewel de situatie voor de crisis geen optimale situatie was, de assumptie bestaat dat een crisis een duidelijke breuk inhoudt naar een veel kwetsbaardere en bedreigendere situatie. Een tweede sleutelement is de oorzaak van de crisis. Hierbij wijzen ze op het onderscheid dat Golan maakt tussen een shock-crisis en een uitputtingscrisis. Ze vullen hierbij wel aan dat het belangrijk is te weten dat een uitputtingscrisis niet hetzelfde is als een ‘chronische crisissituatie’. Fraser, Pecora en Haapala (1991) stellen dat veel sociaal werkers verwijzen naar een *“lifestyle of crisis”*, of met andere woorden ‘een crisislevensstijl’ bij chronische problemen in multiprobleemgezinnen. Deze gezinnen bevinden zich in een chronische crisissituatie. Een uitputtingscrisis echter omhelst een acute crisissituatie die opmerkelijk ernstiger is dan de voorgaande situatie (Staudt&Drake, 2002).

Tot slot wijzen ze op de tijdslimiet van een crisis als derde sleutelement. Een crisis kan niet eindeloos duren. Individuen en/of families zullen trachten om tot een nieuw evenwicht te komen. Golan (1987 in Staudt&Drake, 2002) zegt: *“The actual state of active disequilibrium, however, is time limited, usually lasting up to four to six weeks, until some form of adaptive or maladaptive solution is found. (p.365)”* Ook Rapoport (1970 in Staudt&Drake, 2002) stelt dat: *“Certain characteristics of the state of crisis may be delineated. The first important characteristic is the view that the crisis is self-limiting in a temporal sense. It does not continue indefinitely. (p.287)”* Volgens Berger (2007) duurt een crisis zelden langer dan een maand. Als niemand ingrijpt, gaat het ook weer over. Alleen zal het dan meer tijd vragen voor het gezinlid in crisis om er alleen overheen te komen en het dagelijkse leven weer op te pakken. Het risico op schade wordt ook groter, vooral, zo stelt Berger, als er kinderen bij betrokken zijn.

Faas (1996) maakt bij de definiëring van een crisis een onderscheid tussen de jongere en de hulpverlener, met name gaat het om een crisis bij een jongere of om een crisis bij een hulpverlener. Volgens Faas heeft een crisis voor een jongere drie kenmerken, met name (1) een crisissituatie treedt plotseling op, (2) het vormt een bedreiging, en (3) een crisissituatie is structuurloos en onvoorspelbaar. Een crisis kent vijf kenmerken volgens de hulpverlener, met name (1) een crisis is een verstoring van het evenwicht in een situatie, (2) crisissen zijn inherent aan het leven, (3) een crisis maakt verandering mogelijk, (4) crisissen zijn gestructureerd in de tijd, en (5) in een crisis is er geen weg terug naar de voorgaande situatie. Ook Berger (2007) verwijst naar de mogelijkheid van een crisis op het niveau van het hulpverleningssysteem. Door het uitblijven van veranderingen neemt de spanning op dit niveau toe.

Al (2011) en Berger (2007) stellen dat in de literatuur een crisis doorgaans wordt omschreven als: *“A disturbance of balance between demands and resources of a family system due to a rising tension, where former coping mechanisms as well as the support system are insufficient or failing.”* Berger (2007) stelt dat een crisis een ernstige verstoring is van het alledaagse functioneren. Er vindt een ontregeling plaats, zo stelt ze, waarin gebruikelijke oplossingsstrategieën tekort schieten. De draaglast kan dus te zwaar worden en/of de draagkracht van een cliëntsysteem kan onverwacht te kort schieten.

1.2. Crisisinterventiemodellen

Een crisisinterventie wordt door Caplan (1964, in De Baat, 2012) omschreven als *“een kortdurende, actieve interventie, die erop gericht is om acute problemen op te lossen en het evenwicht te herstellen.”*

Staudt&Drake (2002) definiëren een crisisinterventie als *“a technology intended to take advantage of the possibilities for change afforded by crisis-induced disequilibrium.”* Volgens hen is een crisisinterventie slechts zinvol als een persoon of een systeem zich in een onevenwicht bevindt, dat veroorzaakt werd door een acute crisissituatie.

Rapoport (1970 in Staudt&Drake, 2002) benoemt een viertal doelen voor een crisisinterventie, met name (1) verlichting van de symptomen, (2) herstel naar het oorspronkelijke niveau waarop optimaal gefunctioneerd werd, (3) begrip van de gebeurtenissen die leidden tot het onevenwicht, en (4) zoeken naar middelen die kunnen helpen het evenwicht te herstellen. Crisisinterventies hebben tot doel de crisis te beëindigen en het gezin te voorzien van nieuwe omgangsvormen die de kans op een nieuwe crisis verminderen (Rapoport, 1970 in Al, 2012).

Faas (1996) onderscheidt vier kenmerken voor een crisisinterventie. Ten eerste is een crisisinterventie preventief. Faas bedoeld hiermee dat een crisisinterventie gericht is op *“het voorkomen van erger”*. Als er gepaste hulp wordt verleend tijdens een crisissituatie, dan zal dit er toe leiden dat veel langduriger en zwaardere hulp in een latere fase niet nodig zal zijn. Ten tweede is een crisisinterventie kortdurend. De assumptie dat een crisis in tijd beperkt is, weegt hier door. De hulp in crisissituaties is dus ook altijd kortdurend. De hulpverlening zal doorgaans een aantal weken in beslag nemen, waarin intensief hulp verleend wordt. Ten derde is een crisisinterventie intensief. In de kortdurende periode van de hulpverlening zullen er altijd veel contacten, gesprekken of andere activiteiten zijn. En tot slot, ten vierde is een crisisinterventie directief. De hulp is gericht op actie, op doen en op het nemen van initiatief.

Al (2012) onderscheidt een aantal therapeutische benaderingen, die algemeen gebruikt worden binnen interventies voor gezinnen in crisis. Ten eerste focust de interventie op het hele gezin, in lijn met de systemische benadering. Deze benadering gaat er van uit dat het gedrag van individuele gezinsleden enkel begrepen kan worden door te kijken naar de gehele gezinsinteracties. Al deze interacties hebben een invloed op het evenwicht binnen het gezin. Ten tweede hanteren crisisinterventies een netwerkbenadering. Er wordt rekening gehouden

met het feit dat een gezin een open systeem is, dat ook externe invloeden kent, zoals bijvoorbeeld de school of de burens. Andere benaderingen zijn de competentiegerichte benadering en de oplossingsgerichte benadering. Het doel van de competentiegerichte benadering is empowerment, met de focus op de vaardigheden en sterktes van de cliënt. De oplossingsgerichte benadering beschouwt de cliënt als de voornaamste bron voor oplossingen te vinden en zoekt naar oplossingen die gericht zijn op het gebruik van de competenties van de cliënten.

Er zijn verschillende vormen van crisisinterventie, met name ambulante crisishulp en residentiële crisishulp en crisispleegzorg (de Baat, 2012). De eerste twee vormen van crisisinterventie worden hieronder verder besproken.

1.2.1. Ambulante crisishulp

Het terrein van de crisisinterventie kende in de loop van de jaren '70 van vorige eeuw een belangrijke paradigmaverschuiving. In tegenstelling tot residentiële en pleeghulp voor kinderen uit families met ernstige en acute problemen, wonden intensieve thuisbegeleidingsvormen aan populariteit. Men zag zowel budgettaire als psychologische voordelen (Al, 2011). Aan de basis ligt de introductie van de gehechtheidstheorie van John Bowlby in 1969. Bowlby (1969 in Al, 2012) stelde dat hechtingsproblemen veroorzaakt werden door het kind te scheiden van zijn biologische ouders. Thuisbegeleiding won aan populariteit boven uithuisplaatsing om het functioneren binnen het gezin te verbeteren (Al, 2012).

Daarenboven besloot de Edna McConnel Clark Foundation zijn *“Program for Children”* te wijden aan het verminderen van het aantal onnodige plaatsingen van kinderen (Forsythe, 1992). In een studie van 1985 stelde de Edna McConnel Clark Foundation dat er te weinig alternatieven beschikbaar waren om de gezinnen samen te houden. Het jeugdbeleid en hulpverleners in de jeugdhulp werden bekritiseerd voor het hoge aantal onnodige uithuisplaatsingen van minderjarigen. Om aan dit probleem tegemoet te komen, werden een aantal beleids- en programmavernieuwingen doorgevoerd, die geïnstitutionaliseerd werden door federale, staats- en lokale autoriteiten (Fraser, Pecora & Haapala, 1991).

In de VS ontstonden er veel programma's binnen het ruime kader van *“Family Preservation Services”*, onder veel verschillende namen, allemaal gestoeld op het voorkomen van uithuisplaatsing van kinderen. Het *“National Resource Centre on Family based Services”* publiceerde in 1988 een bibliografie met daarin 333 programma's in 25 staten. Een duidelijke stijging tegenover de 20 programma's in 1982 (Fraser, Pecora & Haapala, 1991). *“Family Support and Preservation Services”* is een term die een breed spectrum aan benaderingen omhelst, die allemaal ontwikkeld werden om de gezinnen te versterken, zodanig dat een uithuisplaatsing kan vermeden worden of toch tenminste tot een minimum kan worden herleid (Pope, 2005). Family Preservation Programs zijn dus ambulante interventies, die gericht zijn op het beschermen van kinderen en het versterken van gezinnen, zodat de kinderen veilig thuis kunnen wonen. Het doel van de programma's is dus om uithuisplaatsing van (één van) de kinderen te voorkomen (de Baat, 2012).

Family Preservation Programs worden gekenmerkt door een grote verscheidenheid in de aard van de interventie, de tijdsduur van de interventie, caseload van de hulpverlener(s) en een aantal elementen in de hulpverlening. De *“Child Welfare League of America”* stelde in 1989 (Fraser, Pecora & Haapala, 1991) voor om een driedelige typologie op te stellen voor *“family centered programs”*, met name (1) Family Resource, Support and Education Services, (2) Family Centered Services, en (3) Intensive Family Centered Crisis Services. Het eerste type programma's staan in voor het ondersteunen van volwassenen in hun rol als ouder(s). Deze diensten zijn toegankelijk voor alle gezinnen met kinderen, en kennen geen participatiecriteria. Het tweede type programma's bieden een brede waaier aan activiteiten voor gezinnen met problemen, die hun evenwicht dreigen te verstoren. Activiteiten kunnen onder andere zijn educatie, therapie, vaardigheidstraining, enzovoort. Het derde type tot slot

is gericht op gezinnen in crisis, bij welke een uithuisplaatsing van (één van) de kinderen dreigend is of bij welke een terugkeer van (één van) de kinderen naar huis wordt overwogen. Ze vertonen overeenkomsten met het tweede type in filosofie en gezinsgerichtheid, maar verschillen in intensiteit, tijdsduur en caseload van de hulpverlener(s). Bij “Intensive Family Centered Crisis Services” ligt de caseload van hulpverleners op twee tot maximaal zes gezinnen, met een gemiddelde intensiteit van acht tot tien uur per week, waarvan 60% ‘face to face’ moet gebeuren. De duur van de interventie ligt tussen de vier en twaalf weken. De nadruk ligt op het ondersteunen van families die zich in een ernstige crisissituatie bevinden. Het doel van dit programma is het beschermen van het kind, het versterken en behouden van gezinnen, het voorkomen van uithuisplaatsingen van kinderen en inzetten op een goede terugkeer van het kind naar huis. Fraser, Pecora en Haapala (1991) stellen dat de dichotomie tussen de laatste twee categorieën niet altijd wordt doorgetrokken, ondanks het duidelijke onderscheid tussen beide. Ze proberen duidelijkheid te scheppen in de benamingen en karakteristieken van de verscheidene programma’s door een verdere topologie op te stellen. Zo stellen ze, heb je ten eerste de “*Family Based of Centered Services (FBS)*” Deze omvatten een brede waaier aan gezinsgerichte programma’s. Sommige focussen op het voorkomen van uithuisplaatsing, andere focussen op het versterken van de gezinnen. Ze kunnen mobiel werken of werken aan huis, ze kunnen lang of kort duren en intensief of diffuus werken. Daarbinnen heb je de “*Family Centered Home-Based Services (HBS)*”. Deze vertonen al de kenmerken van de FBS, alleen werken deze programma’s altijd aan huis. Tot slot heb je daarbinnen nog eens de “*Intensive Family Preservation Services (IFPS)*”. Deze werken steeds aan huis, zijn intensief en kennen een korte interventieperiode. In de literatuur merken we dat met de term Family Preservation Programs/Services soms wordt verwezen naar de Intensive Family Preservation Services. In dit onderzoek maken we echter een duidelijk onderscheid tussen de verschillende programma’s en focussen we op de laatste categorie, met name de Intensive Family Preservation Services of IFPS.

IFPS zijn korte termijn, intensieve, aan huis crisisinterventies, en werden ontwikkeld om onnodige uithuisplaatsing van jongeren te voorkomen (Forsythe, 1992). Forsythe (1992) ziet een aantal specifieke kenmerken, verbonden aan IFPS, met name (1) gezinnen worden bedreigd door een onnodige uithuisplaatsing van (één van) de kinderen, (2) de hulpverlening is aan huis, (3) de interventie komt onmiddellijk op gang, meestal binnen 24 uur, (4) de hulpverlening is heel intensief, tussen de vijf en twintig uur per week, (5) caseload van de hulpverlener is klein, meestal slechts twee gezinnen tegelijkertijd, (6) hoge flexibiliteit, (7) 24/24 uur en 7 dagen/7 beschikbaarheid, (8) zowel klinische als praktische hulp wordt geboden, en (9) een systemische benadering wordt gehanteerd, met een nadruk op interactie tussen de familieleden en de samenleving. IFPS zijn een belangrijk alternatief geworden tegen uithuisplaatsing (Staudt&Drake, 2002). IFPS zijn geworteld in de crisistheorie (Al, 2012). Binnen deze theorie wordt een crisis als beperkt in tijd beschouwd. Vandaar de korte termijn van de interventies. Om een voordeel te halen uit de crisis, zijn de crisisinterventies intens. Met een lage caseload kunnen hulpverleners zich flexibel opstellen. Ze zijn beschikbaar voor gezinnen waar een crisis zich ontwikkeld en ze kunnen de gezinnen met een grote regelmaat ontmoeten, om zo nieuwe vaardigheden aan te leren aan de gezinnen (Kinney et.al., 1991 in Staudt&Drake, 2002).

Hoewel IFPS verschillende benamingen heeft, baseerde de meerderheid van deze programma’s zich op het Homebuilders model, dat in 1974 werd ontwikkeld door het Behavioral Science Institute, in Tacoma, Washington State (Al, 2012). Homebuilders is een IFPS (Staudt&Drake, 2002). Het programma richt zich exclusief op gezinnen waarin een ernstige crisis gaande is, en waar uithuisplaatsing onherroepelijk zal plaatsvinden als de interventie niet aanslaat. De doelstelling van het programma is dan ook het voorkomen van uithuisplaatsing en het creëren van veiligheid voor bedreigde kinderen door middel van een kortdurend, intensief hulpaanbod van zes tot acht weken (de Baat, 2012). Whittaker en Tracy (1990 in Staudt&Drake, 2002) vullen deze doelen nog aan. Ook het behouden en versterken van familiebanden, de crisissituatie stabiliseren, familiale vaardigheden en

competenties verhogen, en het gebruik van formele en informele hulpbronnen vergemakkelijken behoren tot de doelen van het Homebuilders model.

Er bestaan heden ten dage veel IFPS, wijdverspreid over de VS, Canada en verscheidene Europese landen, die gebaseerd zijn op het Homebuilders model. De doelstellingen van deze programma's zijn: (1) de veiligheid van het kind verzekeren, (2) het functioneren van het gezin verbeteren, en (3) het voorkomen van uithuisplaatsing van het kind (Dagenais, 2004).

Een Nederlands voorbeeld van een IFPS is Intensieve Pedagogische Thuishulp (IPT) (de Baat, 2012). IPT is een verzamelnaam voor vormen van intensieve thuisbegeleiding in gezinnen, waardoor de ouder(s) en minderjarige(n) middels de directe betrokkenheid van een hulpverlener de gelegenheid hebben te werken aan de verbetering van de opvoeding (Veerman, 2005), al dan niet in combinatie met het verbeteren van het handelen bij één of meer andere gezinstaken (de Baat, 2012). Bij de gezinnen die IPT ontvangen is er veelal sprake van een dreigende uithuisplaatsing van één of meer kinderen. Het doel van IPT is dan ook deze uithuisplaatsing voorkomen (Veerman, 2005; de Baat, 2012). De verwachting is dat door de inzet van IPT de ouderlijke opvoedingsvaardigheden toenemen en het functioneren van het gezin verbetert (Veerman, 2005).

Ook in Vlaanderen groeide de belangstelling voor verschillende vormen van thuis hulp in de Bijzondere Jeugdzorg, als alternatief voor residentiële hulp. Een Vlaams voorbeeld van IFPS is Crisishulp aan Huis. Het is een gezinsgericht programma, dat zich specifiek richt op die gezinnen waar minstens één van de minderjarigen dreigt uit huis geplaatst te worden in een professionele setting van de jeugdhulp, omwille van de vastgelopen opvoedingssituatie thuis. Kenmerken van Crisishulp aan Huis zijn: (1) een hoge intensiteit van het hulpaanbod, (2) flexibiliteit inzake beschikbaarheid en bereikbaarheid, en (3) lage caseload van de gezinsmedewerker, tot twee gezinnen tegelijkertijd. De begeleiding volgt overeenkomstig met het Homebuilders model een gestructureerd en helder gefaseerd programma. De hulp wordt (1) snel geboden, binnen 24 uur na de aanmelding, (2) is kortdurend, niet langer dan 28 dagen en maximaal zes weken, en (3) is intensief, de gezinsmedewerker is 24 uur per dag beschikbaar en komt dagelijks één of meerdere uren naar het gezin, met een gemiddelde van 8 tot 10 begeleidingsuren per week. Bij de begeleiding ligt de nadruk op empowerment van het gezin en staat het aanleren van communicatieve, assertieve, conflicthanterende en probleemoplossende vaardigheden centraal. Ook praktische hulp kan aangeboden worden, zoals hulp bij huishoudelijke klussen. Er worden een aantal voorwaarden gesteld: aanmelding kan enkel gebeuren via kanalen van Comité Bijzondere Jeugdzorg of de jeugdrechtsbank, het gezin moet voorafgaand aan de aanmelding op de hoogte zijn van de doelstelling van een crisisbegeleiding, namelijk dat geboden hulp dient om een onnodige uithuisplaatsing van één of meerdere minderjarigen uit het gezin te vermijden en minstens één van de ouderfiguren dient akkoord te gaan met het opstarten van de crisisbegeleiding (Van Puyenbroeck, *et.al.*, 2007, 2009).

1.2.2. Residentiële crisishulp

Er is nauwelijks specifiek onderzoek gedaan naar residentiële crisisopvang in de jeugdzorg (Cole, *et.al* 2005). Op basis van de huidige onderzoek kunnen dan ook geen uitspraken gedaan worden over de effectiviteit van residentiële crisisopvang (de Baat, 2012).

In de VS werden wel een aantal onderzoeken verricht naar “*crisis nurseries*”. Crisis nurseries zijn bedoeld voor gezinnen die zich in een crisissituatie bevinden en bieden tijdelijke crisiszorg aan kinderen tot vier jaar en ondersteuning aan de ouders (de Baat, 2012).

Crisis nurseries ontwikkelden zich vanuit een ‘grassroots’ beweging in jaren 1960. Het doel van deze opvang was om rust te bieden aan ouders in een stresssituatie en het voorkomen van misbruik en verwaarlozing voor het kind. De nurseries bieden gespecialiseerde crisisinterventies aan baby's en jonge kinderen tot vier jaar. Als de omgeving van de kinderen, die nog niet naar school gaan, chaotisch is, gevaarlijk en/of onzeker, dan hebben

kinderen nood aan de steun van mensen die hun ontwikkelingsnoden begrijpen en gepaste interventies kunnen aanbieden tot wanneer hun primaire zorgverleners het weer kunnen overnemen (Cole et.al., 2005).

Tussen 2000 en 2003 verrichtte Cole et.al. (2005) evaluatieonderzoek naar vijf crisis nurseries in Illinois. Het onderzoek toonde het grote belang aan van het bestaan van deze nurseries voor jonge kinderen en hun zorgverleners. In 2008 verrichtten Cole en Hernandez verder onderzoek naar de uitkomsten van crisis nurseries voor ouders. Ze vonden dat na de crisisopvang van (één van) de kinderen in een crisis nursery de stress voor de ouders was afgenomen, het risico op mishandeling was afgenomen en opvoedingsvaardigheden waren vergroot. De afname in stress bij de ouders was het opvallendst bij alleenstaande ouders, bij ouders met een hoog inkomen, en/of in een gezin met kinderen van vier jaar of ouder. In een vervolgonderzoek vonden Cole en Hernandez (2011) dat kinderen, die voor dat ze terecht kwamen in een pleegzorggezin reeds eens opgenomen waren in een crisis nursery, 50% meer kans hadden om na de pleegzorgplaatsing weer bij hun ouders te kunnen wonen, dan kinderen die voor de pleegzorgplaatsing niet waren opgevangen door een crisis nursery. Ze vonden hier voor echter geen verklaring.

1.3. Effectiviteit van deze crisisinterventies

Men heeft geen goed zicht op de effectiviteit van crisisinterventies. Hoewel het Homebuilders model en in een bredere context gezinsgerichte crisisinterventies reeds langer dan 40 jaar in gebruik zijn, is het niet mogelijk conclusies te trekken over de effectiviteit van deze programma's op basis van de beschikbare meta-analyses en reviews (Al, 2012). Onderzoeken in de literatuur tonen gemengde resultaten (Van Puyenbroeck et.al. , 2009; Lietz, 2009; Al, 2012).

In de jaren '70 en '80 van vorige eeuw werd er veel niet-experimenteel onderzoek verricht naar deze programma's, met veelbelovende resultaten in termen van lage uithuisplaatsingscijfers (Van Puyenbroek et.al., 2009). De meeste studies die gepubliceerd werden voor 1990 vertoonden een slaagpercentage tussen de 78 en 100% voor het voorkomen van uithuisplaatsingen (Dagenais, 2004; Bagdasaryan, 2005). Echter, vermits veel van deze studies niet werkten met een controlegroep is het niet geweten hoeveel kinderen geplaatst zouden zijn zonder de crisisinterventie. Bovendien beschouwden deze studies het voorkomen van uithuisplaatsing als de enige indicator voor het slagen van het programma. Er werd slechts weinig tot geen informatie gegeven over andere indicatoren, zoals een verbetering in het gezinsfunctioneren, verzekering van de veiligheid van het kind, of zelfs informatie over cliëntkenmerken of over de hulpverlening (Dagenais, 2004). In de vroege jaren '90 van vorige eeuw werd meer quasi-experimenteel en experimenteel onderzoek verricht (Bagdasaryan, 2005; Van Puyenbroeck et.al., 2009). Deze studies werkten wel met een controlegroep (Dagenais, 2004). Deze onderzoeken toonden meer gemengde resultaten aangaande de effectiviteit van crisishulpprogramma's. Sommige studies vonden significante verschillen in het voorkomen van uithuisplaatsing ten voordele van gezinnen die FPS ontvingen. Andere studies vonden geen significante verschillen tussen beide groepen (Bagdasaryan, 2005).

We gaan dieper in op een aantal studies, uitgevoerd tussen 1990 en 2012.

Studies uit de vroege jaren '90 toonden aan dat een heleboel kinderen uit de controlegroep niet uit huis geplaatst werden. Fraser, Pecora en Haapala (1991) zetten een quasi-experimenteel longitudinaal onderzoek op om de effectiviteit na te gaan van het Homebuilders model op het voorkomen van uithuisplaatsing van kinderen en jongeren. De resultaten, 12 maanden na de intake, toonden dat bij ongeveer 58% van de betrokkenen uithuisplaatsing vermeden werd, in tegenstelling tot 15% van de personen uit de controlegroep. Een andere studie van Blythe en Jayaratne (1999 in Van Puyenbroeck et.al., 2009) onderzocht de effectiviteit van IFPS, gebaseerd op het Homebuilders model, in het voorkomen van uithuisplaatsing van kinderen en jongeren. Bij 93% van de kinderen en

jongeren in het programma werd uithuisplaatsing vermeden, tegenover 43% uit de controlegroep.

Reisch (1999) deed onderzoek naar de effectiviteit van crisisinterventie in een gespecialiseerde eenheid van de psychiatrische hulpverlening in Bern, met een focus op zelfmoord en zelfmoordpreventie. De patiënten vertoonden na de crisisinterventie een aanzienlijke en onmiddellijke verbetering in de symptomen. Reisch vond aanzienlijke verbetering in depressieve gevoelens, angstgevoelens en obsessief-compulsieve symptomen, samengaan met een bescheiden verbetering in andere symptomen. Echter, de meerderheid van de patiënten, hoewel ze sterke vooruitgang maakten, vertoonden na de crisisinterventies nog steeds opmerkelijke overblijvende symptomen. In de meeste gevallen hebben crisispatiënten, na de crisisinterventie, nog steeds nood aan verdere therapie. Onderliggende problemen kunnen na een crisisinterventie vragen om specifieke vervolghulp. Volgens Reisch moet een crisisinterventie gezien worden als een eerste stap in de behandeling, met de noodzaak tot verdere hulp bij de meerderheid van de patiënten. Een crisis, zo stelt Reisch, kan zelden volledig behandeld worden in een programma met een tijdspanne van twee weken. Hij stelt, naar analogie met Caplan (1964), dat een crisispatiënt eerder beschouwd moet worden als een persoon met veel onderliggende problemen die vergroot worden door een acute gebeurtenis, dan als een gezonde persoon met één acuut probleem.

Dagenais (2004) verrichtte een meta-analyse om de effectiviteit van IFPS na te gaan. Hij vond een opmerkelijk resultaat, met name dat kinderen die een crisisinterventie kregen bijna evenveel geplaatst werden dan de kinderen uit de controlegroep. Hoewel, programma's die zich richtten op gedrags- of criminaliteitsproblemen bereikten betere resultaten. Al de programma's bleken wel een effect te hebben op de gezinnen, met name op het gezinsfunctioneren. Echter, de informatie die verkregen werd uit het onderzoek bleek niet voldoende om uitspraken te kunnen doen of deze verbeteringen in staat waren het kind te beschermen tegen eender welke mishandeling.

Bagdasaryan (2005) spreekt in haar onderzoek over Family Preservation Services (FPS). Om de relatie tussen FPS en de resultaten van de onderzoeken beter te begrijpen, zo stelt ze, hebben onderzoekers ook gezins- en hulpverleningskenmerken in rekening gebracht. Studies vonden een aantal kenmerken, die het risico op een uithuisplaatsing vergrootten, met name een eerdere plaatsing van het kind, bij verwaarlozing van het kind, crimineel gedrag van het kind, gedragsproblemen van het kind, spijbelen, eenoudergezinnen, etniciteit, laag inkomen en mentale gezondheidsproblemen bij de ouders. Studies naar hulpverleningskenmerken rapporteren geen verschillen als ze cliëntkenmerken in rekening brengen. Wel zijn er enkele uitzonderingen. Littel en Schuerman (2002 in Bagdasaryan, 2005) vonden in hun studie dat de duur van de interventie en de intensiteit een kleine impact hadden op het voorkomen van uithuisplaatsing bij minderjarigen en op het opnieuw voorkomen van kindermishandeling na de interventie. Nugent (1993 in Bagdasaryan, 2005) vond dat noch het aantal individuele gesprekken noch het aantal groeps gesprekken een effect had op het voorkomen van uithuisplaatsing. Berry (1992 in Bagdasaryan, 2005) stelt dat de duur van de interventie geen effect heeft op uithuisplaatsing, maar wel de tijd die er in huis met de familie wordt doorgebracht door de hulpverleners. Yuan (1990 in Bagdasaryan, 2005) vond gelijkaardige resultaten, met name de gezinnen die een minder intensieve interventie aangeboden kregen, hadden meer kans op een uithuisplaatsing van (één van) de kinderen. Bagdasaryan (2005) stelt dat deze resultaten belangrijk zijn, omdat de kritieken op FPS inhouden dat gezinnen met meervoudige en chronische problemen, zoals armoede, drug- en alcoholgebruik, huishoudelijk geweld, op een niet correcte wijze worden doorverwezen naar FPS, wat ernstige gevolgen zou kunnen hebben voor de betrokken kinderen. Het is, zo stelt Bagdasaryan, belangrijk te begrijpen welke diensten het beste werken voor welke gezinnen, en om te weten wanneer deze diensten ongepast zijn.

Uit het onderzoek van Bagdasaryan (2005) blijkt dat eenoudergezinnen meer kans hebben op een uithuisplaatsing, met name eenoudergezinnen hebben 61% minder kans op een succesvol

resultaat in vergelijking tot niet-eenoudergezinnen. Andere opmerkelijke bevindingen uit haar onderzoek zijn dat, in tegenstelling tot bevindingen uit andere onderzoeken, gezinnen waarvan (één van) de kinderen al eens geplaatst was meer kans hadden op een succesvol resultaat dan gezinnen waarvan de kinderen nog nooit geplaatst waren. Een andere bevinding is dat de frequentie van de bezoeken van de hulpverlener aan het gezin niet relevant is. De totale tijdsduur van de diensten blijkt wel belangrijk voor resultaten van de onderzoeken. Hoe langer de interventie duurt, hoe groter de kans op een positief resultaat. Belangrijk hierbij is dat deze trend zich voortzet tot twaalf maanden. Nadien neemt het af. Als een interventie langer dan twaalf maanden duurt, zo stelt Bagdasaryan, dan zal de effectiviteit van deze interventie afnemen.

Van Puyenbroeck, *et. al.* (2007, 2009) verrichtten onderzoek in Vlaanderen naar de impact van Crisishulp aan Huis op het perspectief op verder opvoeden in het gezin. Gezinsmedewerkers van Crisishulp aan Huis zagen het doorbreken van de perspectiefloosheid in de opvoedingssituatie en de ervaring bij zowel de ouders als de betrokken minderjarige opnieuw verder te kunnen samenleven en/of opvoeden in het gezin als voornaamste opdracht. De helft van de ouders die deelnamen aan het onderzoek gaven aan dringend hulp nodig te hebben. Ouders hebben sterk het gevoel dat ze 'er alleen voorstaan'. Dit duidt op een sterk gevoel van eenzaamheid en gebrek aan ondersteuning in de opvoeding van de kinderen. Bij de aanvang van de begeleiding beoordelen de ouders het gedrag van hun kind als erg problematisch. Ook de jongeren zelf ervaren hun gedrag als problematisch. Na afloop van de interventie beoordelen de ouders de opvoedingssituatie als minder problematisch en meer hanteerbaar, in vergelijking met het aanvangsmoment van de begeleiding. De ouders hebben het gevoel de gezinsbelasting beter aan te kunnen. Ouders hebben het gevoel er minder alleen voor te staan en ze beleven meer plezier aan de omgang met en opvoeding van het kind. Ouders bestempelen het gedrag van hun kind als minder problematisch, en ook de jongeren zelf ervaren dit. Bij de afronding van de begeleiding drukken ze minder sterk uit het anders te willen. Echter, zowel ouders als kinderen drukten ook uit het oplossen van conflicten en uitoefenen van de ouderlijke macht als problematisch te ervaren. Dit wijst op een gebrek aan positieve basisgevoelens en acceptatie in de opvoedingsrelatie. De ouders noch de kinderen ervoeren enige significante verandering in de ouder-kindrelatie. De begeleiding van Crisishulp aan Huis blijkt op dit gebied weinig invloed te hebben. Het oplossen van conflicten en uitoefenen van het ouderlijk gezag blijft problematisch. Crisishulp aan Huis blijkt ook geen invloed te hebben op het gevoel van sociale isolatie en het gebrek aan sociale ondersteuning bij de ouders. Rekening houdend met het beperkte aantal respondenten, zo stelt Van Puyenbroeck *et. al.*, kan enigszins voorzichtig gesteld worden dat de onderzoeksresultaten wijzen in de richting van een mogelijk verband tussen enerzijds een problematische en perspectiefloze opvoedingssituatie en anderzijds een feitelijke uithuisplaatsing. Crisishulp aan Huis in Vlaanderen blijkt bij de afronding en één maand na afsluiting van de begeleiding een significante invloed te hebben op de subjectief ervaren problematische en perspectiefloze opvoedingssituatie. Gezinnen gaven aan hun gezinssituatie als hanteerbaarder te ervaren. Echter, de nood aan professionele hulp blijft bestaan in de gezinnen. Ouders voelen zich nog steeds onzeker over de toekomst en denken dat het lot een grote rol blijft spelen in hun verdere leven. Ouders twijfelen over een heel aantal zaken, zeker als ze het gevoel hebben te falen in hun rol als ouder. Dit onderzoek toont dat, hoewel er een verbetering is op te merken op een aantal terreinen na de crisisinterventie, er nog problemen blijven bestaan in de gezinnen.

Lietz (2009) verrichtte onderzoek naar de effectiviteit van IFPS, vanuit de perceptie van de gezinnen. Lietz stelt dat veel van de programma's niet ontworpen zijn voor alle families, en dat veel van het succes van deze programma's afhangt van het focussen op deze gezinnen die het meest geschikt zijn voor dit niveau van hulpverlening. De resultaten van het onderzoek van Lietz tonen dat 60% van de gezinnen een positief effect van de programma's rapporteren. 40% van de gezinnen melden dus geen positieve bijdrage van de interventie. De positieve

resultaten liggen volgens de gezinnen in het meer vertrouwen krijgen in de opvoeding, verbeterde familiale relaties en betere communicatie. Ouders gaven aan beter te kunnen communiceren met hun kinderen na de interventie. En ook het ontwikkelen van belangrijke nieuwe inzichten leidt volgens de gezinnen tot positieve gedragsveranderingen.

In 2012 publiceerde Lietz, samen met Mullins en Cheung een nieuw artikel over de perceptie van de gezinnen met betrekking tot crisisinterventies. Ze stellen dat, om een zicht te krijgen op de inconsistente bevindingen van de verschillende evaluatiestudies naar de effectiviteit van crisisinterventies, meer en meer onderzoekers zich richten op de perceptie van de gezinnen die een crisisinterventie kregen, om zo elementen van de programma's te kunnen identificeren die een positieve bijdrage leveren aan de effecten van de interventies. Ze bespreken een aantal onderzoeken. Gockel (2008 in Mullins et.al., 2012) vond dat als ouders het hadden over FPS, vooral hun evaluatie van de cliënt-hulpverlenerrelatie van belang was. Voor ouders leidt vooral een niet-oordelende, ondersteunende houding van de hulpverlener tot positieve resultaten van de interventie. Kauffman (2007 in Mullins et.al., 2012) kwam tot dezelfde bevinding. De ouders meldden de relatie met de therapeut als belangrijkste aspect van de interventie. Mullins et.al. (2012) stellen dat in hun onderzoek de ouders zich voornamelijk positief uitlieten over de inhoud van de programma's als ze nieuwe vaardigheden in de opvoeding, communicatie en financiële planning aangeleerd kregen en als bij de interventie de hele familie betrokken werd. Als de interventie niet toepasbaar was op hun eigen situatie, lieten de ouders zich er niet positief over uit. In navolging van andere onderzoeken, blijkt ook in hun onderzoek de relatie tussen de cliënt en de hulpverlener van groot belang bij het aanbieden van de interventie. Naast inhoud en aanbod van de interventie, hadden de ouders het ook over de rol dat zowel emotionele als concrete steun speelt in het veranderingsproces. Een combinatie van beide bleek het succesvolst.

In Nederland verrichtte Al (2011, 2012) veel onderzoek naar crisisinterventies. Al (2011) geeft als kritiek op de evaluatiestudies van crisisinterventies dat ze voornamelijk focussen op het voorkomen van uithuisplaatsing als succesfactor voor de interventies, maar het crisisaspect negeren. In haar studie stelt ze zich dan de vraag of cliënten een crisis op dezelfde manier omschrijven als omschreven in de literatuur en peilt ze naar de beleving van de crisis door de cliënten. Bovendien stelt ze zich de vraag hoe de crisis gerelateerd kan worden aan de nood aan hulp en of de crisis ook effectief over is na een tijdspanne van vier tot zes weken. De resultaten van het onderzoek tonen ten eerste dat de definitie van een crisis die de cliënten geven overeenstemt met de definitie van een crisis gegeven in de literatuur. Al stelt wel dat cliënten vaak verwijzen naar slechts één aspect van de crisis, waar de literatuur verwijst naar een combinatie van factoren. Op de vraag of er een crisis is, en volgens wie, stelt Al dat uit het onderzoek blijkt dat er altijd wel één iemand uit het gezin een duidelijke hulpvraag stelt. De crisissituatie wordt niet door alle partijen uit het gezin op dezelfde manier beleefd. Verder blijkt uit de resultaten ook dat hoe intenser de crisis beleefd werd, hoe urgenter de vraag naar hulp. De cliënten hadden een voorkeur voor een verscheidenheid aan hulp, zoals het geven van advies of financiële ondersteuning. Emotionele steun bleek niet prioritair in hun hulpvraag. De vraag naar hulp verminderde na de crisisinterventie, maar bleef wel bestaan. De meerderheid van de respondenten verwees naar één bepaalde gebeurtenis om de start van de crisis aan te duiden, zoals het weglopen van een minderjarige. Echter, ouders verwijzen naar een punt veel vroeger in de tijd, tot acht jaar voor de crisis, om de evolutie tot het crisismoment te duiden. Meestal wordt verwezen naar een escalatie van reeds langer bestaande problemen, eerder dan naar een heel nieuwe situatie.

In 2012 publiceerde Al een meta-analyse van twintig studies naar crisisinterventies. Hierin werd de effectiviteit van IFPS voor gezinnen met een dreigende uithuisplaatsing getoetst, op vlak van het voorkomen van deze uithuisplaatsing, het verbeteren van het functioneren van het gezin, sociale ondersteuning en het verminderen van gedragsproblemen bij het kind. Deze meta-analyse toont dat IFPS een gemiddeld tot positief effect hebben op het

gezinsfunctioneren, maar in het algemeen niet effectief bleken in het voorkomen van uithuisplaatsing. IFPS bleken effectief voor multiprobleemgezinnen, maar niet voor gezinnen waar misbruik en verwaarlozing voorkwam. Een verklaring hiervoor kan zijn dat in de laatste situatie een plaatsing gewoon niet kan vermeden worden, waar in de eerste gezinnen wel een uithuisplaatsing kan voorkomen worden. Het effect op uithuisplaatsing bleek ook afhankelijk van cliëntkenmerken, zoals sekse en leeftijd van de kinderen, leeftijd van de ouder, het aantal kinderen in het gezin, het aantal ouders in het gezin en etniciteit. IFPS bleken minder effectief voor oudere kinderen. De interventie kan te laat komen, zeker als de problemen voor vele jaren onontdekt blijven. Eens de problemen geëscaleerd zijn, zijn ze bovendien moeilijker te behandelen. Een vroege interventie blijkt het meest effectief. IFPS blijkt in deze studie ook minder effectief voor meisjes dan voor jongens. Een verklaring kan zijn dat het voor meisjes vaak een groter risico inhoudt dan voor jongens om thuis te blijven. Het blijkt moeilijker bij meisjes om een uithuisplaatsing te voorkomen. Verder toont deze studie een negatief verband aan tussen de caseload van een hulpverlener en de effectiviteit van IFPS. Een kleinere caseload maakt dat een hulpverlener meer tijd per gezin kan doorbrengen, wat leidt tot betere resultaten. De duur van de interventie had geen effect op de effectiviteit van IFPS. Het zou kunnen dat intensiteit belangrijker is dan de duur van de interventie. De korte duur van IFPS is gebaseerd op de assumptie, geuit in de crisistheorie, dat een crisis beperkt is in de tijd. Echter, veel families ervaren na de crisis nog blijvende problemen en een nood aan vervolghulp.

2. Discussiepunten

Een aantal ideeën en veronderstellingen met betrekking tot een crisissituatie en een crisisinterventie, die nu nog steeds geldend blijven, zijn gebaseerd op de crisistheorie.

Zo wordt doorgaans in de literatuur een crisis omschreven als “*een ingrijpende verstoring van het evenwicht tussen draagkracht (belastbaarheid) en draaglast (belasting) van een cliëntstelsel, waarin bestaande probleemoplossende mechanismen van het individu en het sociaal netwerk ontoereikend zijn of falen*” (Berger, 2007; Al, 2011). Deze definitie baseert zich grotendeels op het werk van Caplan, die als één van de grondleggers van de crisistheorie wordt aanzien. Caplan (1964) stelt dat een toenemende spanning aan de basis ligt van het ontstaan van een crisissituatie. Een crisis, zo stelt Caplan, is het resultaat van een oplopende spanning in een gezinssysteem. Het functioneren van het gezin wordt ernstig verstoord, en de gewoonlijke omgangsmechanismen en het sociale ondersteuningssysteem blijken onvoldoende te zijn om hier mee om te kunnen gaan.

Staudt en Drake (2002) stellen de definitie van een crisis gegeven door de crisistheorie echter in vraag. In deze definitie wordt gesteld dat binnen een gezin een crisissituatie kan ontstaan, omdat hun gebruikelijke functioneringsmechanismen worden verstoord, en ze hier onvoldoende mee om kunnen gaan. Dit in tegenstelling tot Staudt en Drake die stellen dat een crisissituatie binnen een gezin ontstaat omdat een externe macht buiten het gezin hen bedreigt, met name met de dreiging van een uithuisplaatsing van (één van) de kinderen. Zo wordt de crisis het resultaat van de interventie, en niet de voorloper tot de interventie. Volgens Staudt en Drake wordt de term crisis op twee manieren gebruikt, met name (1) als een term die verwijst naar de reactie van de gezinnen op een dreigende uithuisplaatsing, en (2) als een term die verwijst naar het acute of chronische disfunctioneren binnen een gezin, waardoor de dreiging tot een uithuisplaatsing ontstond. Veel hulpverleners, zo stellen Staudt en Drake, baseren zich op de tweede betekenis van een crisis. Deze zijn, zo stellen ze, enkel geïnteresseerd in het oplossen van problemen die geassocieerd worden met het disfunctioneren van het gezin en met de risico's die zich stellen voor het gezin. Hulpverleners zijn er volgens hen niet op uit het gezin te helpen met hun reactie op de dreigende uithuisplaatsing per se. In IFPS staat volgens Staudt en Drake de eerste visie op een crisis centraal. Zo stellen ze: “*The crisis is stated to be the threat of removal of the child. (p. 783)*” Volgens hen wil IFPS deze reactie op gezinnen op de dreigende uithuisplaatsing niet

verlichten, maar ze integendeel inzetten als een middel om te komen tot verbetering in de situatie.

Rapoport (1970) stelt dat één van de doelen van een crisisinterventie “herstel naar het oorspronkelijk niveau waarop optimaal werd gefunctioneerd”, of “*the precrisis state*” moet zijn. Staudt en Drake (2002) echter stellen dat het doel van een crisisinterventie moet zijn om te evolueren naar een situatie die beter is dan de situatie voor het ontstaan van de crisis. Staudt en Drake (2002) verwoorden het als volgt: “*the primary goal of crisis intervention is to reestablish precrisis functioning, whereas the primary goal of family preservation can only be to avoid reestablishing precrisis functioning.* (p. 784)” IFPS, zo stellen ze, moet een nieuw evenwicht creëren binnen het gezinssysteem, nieuwe relaties opbouwen tussen de gezinsleden en nieuwe vaardigheden aanleren.

Ook de veronderstelling dat een crisis een tijdspanne kent van vier tot zes weken is geworteld in de crisistheorie. Deze idee werd geuit door onder andere Golan (1987) en Rapoport (1970). Veel programma's, onder andere FPS en IFPS uit de VS, en sommige Europese landen waaronder België en Nederland, die zich richten op families in crisis met een dreigende uithuisplaatsing van (één van) de kinderen, implementeerden deze idee in hun werking. Een korte interventieperiode, met een snelle start binnen de 24 uur werd als het meest effectief beschouwd voor een crisisinterventie (Callahan, 1994 in Al, 2011). Echter, Fraser et.al. (1991) stellen dat veel sociaal werkers vaak verwijzen naar “*a lifestyle of crisis*”, een crisislevensstijl, bij chronische problemen in multiprobleemgezinnen. Staudt en Drake (2002) stellen dat in dit opzicht de korte duur van een crisisinterventie inconsistent genoemd kan worden met de crisistheorie. Verder stellen ze ook dat er geen redenen zijn om te geloven dat een intensief en in tijd gelimiteerd model het meest gepaste model is om te komen tot het installeren en behouden van langetermijn gezinssystemen en gedragsveranderingen. Besharov (1994 in Al, 2011) vindt een in tijd gelimiteerde crisisinterventieperiode van één maand te kort. Al (2011) stelt dat om zeker te kunnen zijn van de optimale tijdsduur van een crisisinterventie, onderzoek naar of de veronderstelling dat een crisis een tijdspanne van vier tot zes weken kent nodig is. Met andere woorden, of na de vier tot zes weken de crisis inderdaad over is, en het evenwicht hersteld. Ze gaat nog verder door te stellen dat “*gewoon*” veronderstellen dat er na de crisisinterventie een hersteld evenwicht zich ontwikkeld, een soort post-crisissituatie, problematisch is. Het gezin kan zo noodzakelijke hulp ontberen. Niet alleen omdat het niet zeker is dat het gezin zich hersteld heeft van de crisis na vier tot zes weken, maar ook omdat, zelfs al was het duidelijk dat er nog een nood is aan verdere hulp bij de gezinnen, dit niet altijd wordt gebruikt door de gezinnen of niet altijd onmiddellijk voorhanden is. Heel wat evaluatiestudies (Reisch, 1999; Van Puyenbroeck 2007,2009; Al, 2011) tonen aan dat de meerderheid van de gezinnen na een crisisinterventie nog steeds een nood aan hulp ervaren, ook al geven ze op een heel aantal vlakken wel verbeteringen aan. De crisis was niet helemaal over bij de gezinnen na de crisisinterventie. Deze bevindingen, zo stelt Al (2011), stellen de assumptie van een in tijd gelimiteerde crisissituatie van vier tot zes weken in vraag. Volgens haar wordt de idee van een plotse verstoring van een kalme situatie, met een duidelijke post-crisissituatie, niet weerspiegeld in de realiteit. Veel cliënten verwijzen naar een opeenhoping van reeds langer bestaande problemen in hun definitie van een crisis en in hun antwoorden op de vraag wanneer de crisis zich voordeed. Al stelt dat uitputtingscrisissen hier een typisch voorbeeld van zijn. Dit ligt ook in de lijn met de beschrijving die aan gezinnen in een crisis wordt gegeven als een groep met meervoudig en chronische problemen, de zogenaamde multiprobleemgezinnen. Al vervolgt door te zeggen dat een goede specificatie van de situatie nog belangrijker wordt in het licht van de idee uit de crisistheorie dat een crisisperiode ook een transitieperiode kan zijn, door de vergrote openheid van de gezinnen voor verandering. Al stelt dat een uitputtingscrisis een andere aanpak vereist dan een shock-crisis. De opdeling van een shock –en een uitputtingscrisis is gemaakt door Golan (1987) in zijn definiëring van een crisis. Al stelt dat al deze bevindingen een noodzaak tonen om bepaalde veronderstellingen over het tijdsverloop van een crisis en de duur van een crisisperiode in vraag te stellen. Al geeft in

haar artikel “The role of crisis in family crisis intervention: Do crisis experience and crisis change matter?” van 2011 een schema weer met mogelijke crisispatronen. We geven dit schema hier ook mee.

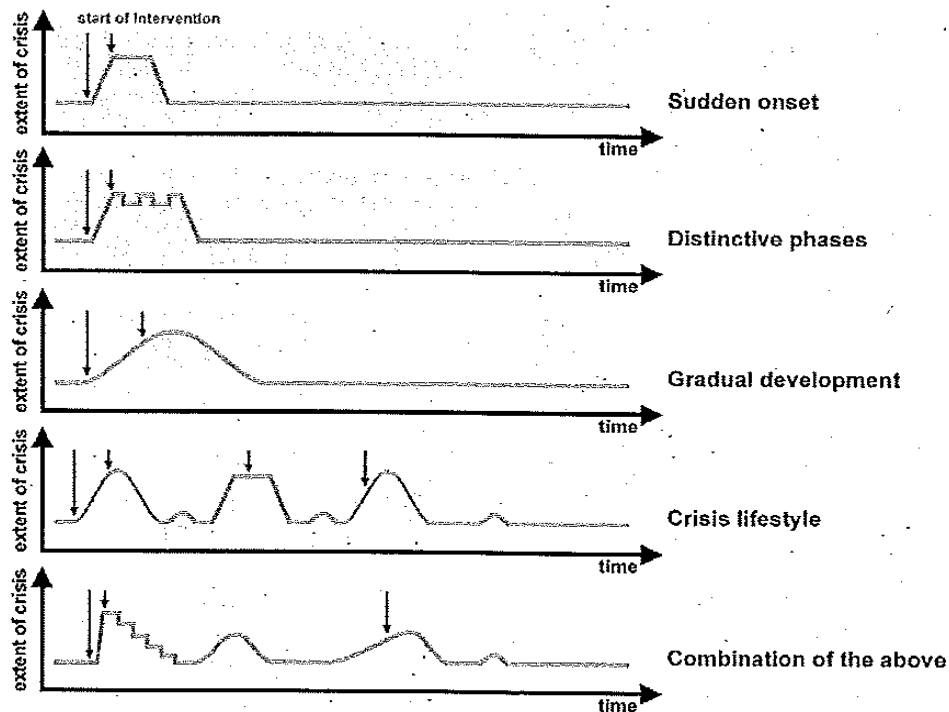


Fig. 2. Possible crisis patterns and timing of intervention.

FIGUUR 2: SCHEMA AL, 2011 (p. 996)

Tot slot stelt Al (2012) ook de primaire doelstelling van de crisisinterventies, met name het voorkomen van uithuisplaatsing, in vraag. Al (2012) stelt dat de laatste 40 jaar gerekend werd op programma's zoals IFPS, als alternatief voor uithuisplaatsingen van kinderen. Echter, nu blijken deze programma's toch niet zo doeltreffend in het voorkomen van uithuisplaatsing. Echter, zo stelt Al zich de vraag, moet een uithuisplaatsing beschouwd worden als een falen of mislukken van de crisisinterventie? Er zijn situaties waar uithuisplaatsing het enige aanvaardbare is, vanuit een perspectief van het beschermen van het kind. Volgens Al kan ook een uithuisplaatsing gezien worden als een tijdelijke oplossing, in de vorm van een time-out. Een time-out kan een behulpzame interventie zijn voor sommige gezinnen in crisis. Uit onderzoeken (Al, 2012) bleek IFPS effectief te zijn voor multiprobleemgezinnen, maar niet voor gezinnen waarin misbruik en verwaarlozing van kinderen voorkomen. Hieruit zou men kunnen concluderen, stelt Al, dat die laatste gezinnen niet meer in aanmerking kunnen komen voor IFPS, aangezien het voornaamste doel van deze programma's het vermijden van uithuisplaatsingen is. Al stelt een andere oplossing voor, met name dat een plaatsing ook gezien kan worden als onderdeel van de crisisinterventie. Hierdoor kunnen die laatste gezinnen ook nog mee opgenomen worden in de programma's, met het oog op het zorgen voor een veilige plaats voor kinderen of het aanbieden van een time-out. Een alternatief op IFPS, waarbinnen de idee van Al wordt geïmplementeerd is het Family Crisis Intervention Program (FCIP). FCIP is een kortdurende (vier tot zes weken), aan huis, interventieprogramma voor gezinnen in een crisis. Echter, bij FCIP wordt een dreigende uithuisplaatsing niet als criterium mee opgenomen voor het in- of uitsluiten van gezinnen. Een tijdelijke time-out kan wel gecombineerd worden met een FCIP. Evans (2003 in Al, 2012) rapporteerde over een

duidelijke stijging van de effectiviteit in de evaluatie van crisisinterventies die ook time-out mogelijkheden bevatten. Time-out, zo stelt hij, kan zelfs bijdragen tot het voorkomen van lange termijn residentiële hulp.

Al (2012) stelt dat FCIP uitgaat van een crisisperspectief in plaats van een risicoperspectief. De doelen van dit programma zijn de crisis beëindigen en het verbeteren van de veiligheid van het kind en het gezinsfunctioneren. Wanneer men focust op gezinnen in een crisis, ongeacht een dreigende uithuisplaatsing zoals bij FCIP, lijkt het streven naar een verandering in de crisissituatie, verandering in de veiligheidssituatie en het verbeteren van het gezinsfunctioneren gepaster dan streven naar het voorkomen van een uithuisplaatsing van (één van) de kinderen. In deze optiek kan uithuisplaatsing niet gezien worden als een falen of mislukken van de crisisinterventie. Het ideaal van het samenhouden van het gezin wordt immers overstemd door de andere doelen die ze zich stellen met het programma. De verschuiving van IFPS naar FCIP kan, volgens Al, een veelbelovende herdefiniëring zijn van het programmamodel. Dit houdt een verschuiving in van de focus op de preventie van uithuisplaatsingen naar de focus op het bekomen van een verandering in de crisissituatie, verandering in de veiligheidssituatie en het verbeteren van het gezinsfunctioneren.

3. Synthese

In dit hoofdstuk gingen we na over welke elementen uit de programmatheorie we onderzoek terugvonden in de (internationale) literatuur.

De **crisistheorie** (grondleggers zijn onder andere: Caplan, Golan en Rapoport) levert ons een aantal sleutelementen. Een eerste sleutelement is de definitie van een crisis, die doorgaans in de literatuur wordt gehanteerd. Deze definitie is gebaseerd op het werk van Caplan (1964) en luidt als volgt: *“A disturbance of balance between demands and resources of a family system due to a rising tension, where former coping mechanisms as well as the support system are insufficient or failing (Al, 2011; Berger, 2007).”* Een tweede sleutelement is het onderscheid in mogelijke oorzaken van een crisis. Golan (1987 in Al, 2011) maakt een onderscheid tussen een shockcrisis en een uitputtingscrisis. Een shockcrisis start na een plotse gebeurtenis, daar waar een uitputtingscrisis veroorzaakt wordt door een te lange periode van te hoge eisen. Beiden leiden ze tot een acuut ontstaan van een crisis. Een derde sleutelement is te vinden bij Caplan (1964) die een crisis ziet als een overgangperiode, die ofwel leidt tot persoonlijke groei, ofwel tot een slechtere uitkomst tijdens en na de crisis. In de crisistheorie (Golan, 1987; Rapoport, 1970) tot slot wordt verondersteld dat een crisis een natuurlijk tijdsverloop kent van vier tot zes weken. Na vier tot zes weken ontwikkelt zich automatisch een nieuw evenwicht. Dit heeft tot gevolg dat tot nu een korte tijdelijke crisisinterventie als meest efficiënte wordt aanschouwd. Deze periode wordt door het recente onderzoek van Al (2011) echter in vraag gesteld. In haar onderzoek bij cliënten, bleek dat veel cliënten naar een opeenhoping van reeds langer bestaande problemen verwijzen in hun definitie van een crisis en in hun antwoorden op de vraag wanneer de crisis zich voordeed. Al stelt dat uitputtingscrisissen hier een typisch voorbeeld van zijn. Staudt en Drake wijzen er ten slotte nog op dat crisissen in gezinnen soms ontstaan als gevolg van een hulpverleningsinterventie, zoals een dreigende uithuisplaatsing van (één van) de kinderen.

Op het terrein van mogelijke **crisisinterventies** merken we een grote paradigmaverschuiving op in de jaren '70. Waar voordien een crisisinterventie vooral bestond uit residentiële hulp, wint ambulante crisishulp aan populariteit na de jaren '70. Dit onder andere onder impuls van Bolwby (1969) en zijn gehechtheidstheorie. In de VS ontstonden in die tijd veel programma's binnen het ruime kader van *“Family Preservation Services”*, programma's die - onder veel verschillende namen - allemaal gestoeld zijn op het voorkomen van uithuisplaatsing van (één van) de kinderen binnen een gezin. In dit hoofdstuk focusten we ons op de Intensive Family Preservation Services (IFPS), die gericht zijn op gezinnen in een crisis. Ook bij IFPS is het voornaamste doel het voorkomen van een onnodige uithuisplaatsing van (één van) de kinderen (Forsythe, 1992). IFPS hebben een aantal

kenmerken zoals: de hulpverlening is aan huis, komt snel op gang, de hulp is intensief, er is een lage caseload van de hulpverlener, en een grote beschikbaarheid (24u/24 en 7d/7) en er wordt zowel klinische als praktische hulp geboden (Forsythe, 1992).

Heden ten dage bestaan er veel IFPS, wijdverspreid over de VS, Canada en verscheidene Europese landen. In Vlaanderen is Crisishulp aan Huis een voorbeeld van een IFPS.

Crisishulp aan Huis is een gezinsgericht programma, dat zich specifiek richt op die gezinnen waar minstens één van de minderjarigen dreigt uit huis geplaatst te worden in een professionele setting van de jeugdhulp, omwille van de vastgelopen opvoedingssituatie thuis (Van Puyenbroeck, *et. al.*, 2007, 2009).

Men heeft niet echt een globaal zicht op de effectiviteit van al deze programma's, zeker omdat wel vaker 'het voorkomen van uithuisplaatsing' als enige of als belangrijkste indicator beschouwd werd en omdat er onderzoek gebeurd is bij verschillende doelgroepen.

Onderzoeken in de literatuur tonen gemengde resultaten (Van Puyenbroeck *et.al.*, 2009; Lietz, 2009; Al, 2012). In de jaren '70 en '80 van vorige eeuw werd er veel niet-experimenteel onderzoek verricht naar deze programma's, met veelbelovende resultaten in termen van lage uithuisplaatsingscijfers (Van Puyenbroeck *et.al.*, 2009). Echter, vermits deze studies niet werkten met een controlegroep is het niet geweten hoeveel kinderen geplaatst zouden zijn zonder de crisisinterventie. Bovendien beschouwden deze studies het voorkomen van uithuisplaatsing als de enige indicator voor het slagen van het programma. Er werd slechts weinig tot geen informatie gegeven over andere indicatoren, zoals een verbetering in het gezinsfunctioneren, verzekering van de veiligheid van het kind, of zelfs informatie over cliëntkenmerken of over de hulpverlening (Dagenais, 2004). In de vroege jaren '90 van vorige eeuw werd meer quasi-experimenteel en experimenteel onderzoek verricht (Bagdasaryan, 2005; Van Puyenbroeck *et.al.*, 2009). Deze studies werkten wel met een controlegroep (Dagenais, 2004). Deze onderzoeken toonden meer gemengde resultaten aangaande de effectiviteit van crisishulpprogramma's (Bagdasaryan, 2005). In haar metastudie van 20 effectstudies ging Al (2012) het effect van crisishulpprogramma's na op vier domeinen: (1) het voorkomen van uithuisplaatsing, (2) de verbetering van familiefunctie, (3) sociale steun, en (4) verminderde gedragsproblemen bij kinderen. Ze stelt vast dat crisishulpprogramma's globaal gezien geen effect hebben op het voorkomen van uithuisplaatsing, maar wel op een verbetering van familiefunctie.

De intensiteit van de crisishulpverlening blijkt een grote rol te spelen in de effectiviteit ervan (Al, 2012, de Baat, 2012). De caseload van een hulpverlener moet voldoende klein zijn opdat een hulpverlener voldoende tijd bij een gezin kan doorbrengen.

Een andere belangrijke bevinding in heel wat evaluatiestudies (Reisch, 1999; Van Puyenbroeck *et.al.*, 2007, 2009; Al, 2011, 2012) is dat heel wat gezinnen vaak nog een grote nood aan hulp ervaren na de crisisinterventie, ook al geven ze op een heel aantal vlakken wel verbeteringen aan. Dit heeft tot gevolg dat een aantal onderzoekers (Al, 2011; Staudt & Drake, 2002; Besharov, 1994) de assumptie van een natuurlijk tijdsverloop en een in tijd gelimiteerde crisis in vraag stellen. Al (2011) stelt dat 'gewoon' veronderstellen dat er zich na de crisisinterventie een hersteld evenwicht ontwikkelt, problematisch is. Het gezin kan zo de noodzakelijke hulp ontberen.

In de literatuur is er discussie over het voorkomen van uithuisplaatsing als primaire doelstelling van crisishulpprogramma's. Al (2012) stelt zich de vraag of "een uithuisplaatsing beschouwd moet worden als een falen of mislukken van de crisisinterventie?" Er zijn situaties waar uithuisplaatsing het enige aanvaardbare is, vanuit een perspectief van het beschermen van het kind. Volgens Al kan ook een uithuisplaatsing gezien worden als een tijdelijke oplossing, in de vorm van een time-out. Een time-out kan een behulpzame interventie zijn voor sommige gezinnen in crisis. Al stelt een heroriëntering van het programmamodel voor. Dit houdt een verschuiving in van de focus op de preventie van uithuisplaatsingen naar de focus op het bekomen van een verandering in de crisissituatie, een verandering in de veiligheidssituatie en het verbeteren van het gezinsfunctioneren.

Hoofdstuk 4

Dossierstudie en analyse van het registratiesysteem Crisisjeugdhulp

Onderzoekers

Dr. Lieve Bradt, Vakgroep Sociale Agogiek, Universiteit Gent

Dr. An Piessens, Onderzoekscentrum Kind & Samenleving

1. Onderzoeksvragen en methodologie

1.1. Onderzoeksvragen

Het voorliggende onderzoek heeft hoofdzakelijk een kwalitatieve oriëntatie, de voornaamste focus is immers het perspectief van verschillende betrokkenen op de crisisjeugdhelp in kaart te brengen. Toch kozen we ervoor om ook aandacht te schenken aan de vraag wat we over het programma crisisjeugdhelp kunnen leren op basis van de beschikbare cijfergegevens. Via het verzamelen van kwantitatieve data zou het immers mogelijk moeten zijn om meer zicht te krijgen op de maatschappelijke betekenis en werking van zo'n programma (Bradt, Roose, Bouverne-De Bie, & De Schryver, 2011).

Daarvoor deden we beroep op (geanonimiseerde) dossiers, zoals ze geregistreerd zijn in het registratiesysteem van de crisisjeugdhelp. De registratiegegevens werden ingevoerd in het statistisch verwerkingsprogramma SPSS en worden geanalyseerd vanuit de *programmatheorie*. Een analyse vanuit de *programmatheorie* maakt het ons mogelijk om de data op 2 niveaus te analyseren.

- **Een zicht op de werking van de crisisjeugdhelp**

Deze analyse dient in eerste instantie om meer in de breedte zicht te krijgen op de werking van de crisisjeugdhelp. Over welk soort aanmeldingen gaat het, wanneer worden aanmeldingen als ontvankelijk of niet-ontvankelijk beschouwd, in welke verhouding wordt de hulpverlening aangeboden (consult, interventie, begeleiding, opvang), Een dergelijk beeld werd al eens opgemaakt in het praktijkrapport crisisjeugdhelp 2009 en herhaald in het praktijkrapport 1 januari 2010 – 31 december 2011. In de hier geplande analyse willen we de analyse ordenen vanuit de elementen van de programmatheorie, namelijk: welke informatie krijgen we uit de registratie over doelstellingen, contextgegevens en werkwijzen.

- **Een reflectie op de registratie vanuit de programmatheorie**

Een registratie kan meerdere doelen dienen, maar de verwachting is minstens dat een dergelijk instrument helpt om beleid te informeren, evalueren en bij te sturen. Het is een instrument van *sociale objectivering* als ondersteuning voor een beleid (Notredame, 1995; Piessens, 2008). Vanuit een dergelijke invalshoek is het nuttig na te gaan wat we wel en niet te weten kwamen via deze dossierstudie (Bradt, et al. 2011). Doel van deze meta-analyse is de discussie te voeden over de vraag in welke mate de huidige registratie bijdraagt tot het verwerven van inzicht over de manier waarop de crisisjeugdhelp werkt. Hieruit willen we een aanzet afleiden voor de indicatoren waarnaar gevraagd wordt.

1.2. Methodologie

In wat volgt, geven we weer hoe de bevindingen in dit rapport tot stand zijn gekomen door achtereenvolgens stil te staan bij de afbakening van de te analyseren dossiers, de onderzochte variabelen en de methode van dataverwerking.

1.2.1. Steekproef

Voor dit onderzoeksluik werkten we met alle aanmeldingen uit de periode 1 oktober 2011 tot 30 november 2011, zoals ze geregistreerd werden in het registratieprogramma dat door Integrale Jeugdhelp voorzien wordt. De aanmelding wordt op het meldpunt geregistreerd, en hulpverleners kunnen later nog informatie aanvullen in het dossier. De geregistreerde dossiers zijn anoniem.

Er waren 423 casussen (n = 423). Oorspronkelijk waren dit er 424, maar 1 case werd verwijderd wegens onvoldoende ingevuld. Naar analogie met Bradt (2009) en Vanneste (2001) kozen we voor een vooraf bepaalde afgebakende periode, om volgende redenen:

- We wilden zeker zijn dat alle aanmeldingen die we in onze dossierstudie opnamen afgerond zouden zijn.
- We kozen voor die 2 maanden omdat het geen vakantie was en niet in het gerechtelijk verlof viel.
- 423 cases = 17% van de totale caseload van crisisjeugdhulp op jaarbasis.

De keuze om met een steekproef te werken heeft uiteraard ook nadelen. Zo worden voor sommige analyses de aantallen zodanig laag, dat daar geen conclusies meer aan verbonden kunnen worden. Evenmin is het uit te sluiten dat er toevalligheden in de steekproef opgenomen zijn. Daarom dient de doelstelling van dit onderzoeksluik goed voor ogen gehouden te worden. De bedoeling van de dossierstudie lag niet volledig in representativiteit, maar wel in de vraag wat de verzamelde data ons leren over:

- (1) het registratiesysteem op zich, en
- (2) over de werking van de crisisjeugdhulp.

In het rapport geven we telkens aan of de cijfergegevens al dan niet significant zijn. Ook niet significante analyses zijn vaak relevant en kunnen aangeven waar mogelijke aandachtspunten bestaan. Sommige cijfergegevens leidden tot bijkomende analyses, maar die zijn niet opgenomen als we maar met enkele cases konden werken. Verder vergelijken we de cijfergegevens met de gegevens uit het praktijkrapport.

In de besluiten bij dit onderzoeksluik wordt ingegaan op de mogelijkheid om meer beleidsinformatie te genereren op basis van de aanmeldingsregistratie. De resultaten van de dossierstudie konden ook meegenomen worden naar de volgende luiken van het onderzoek.

1.2.2. Variabelen en codeboek

Het registratieprogramma crisisjeugdhulp gebruikt als ingang de aanmelding, met de mogelijkheid om meerdere jongeren in één aanmelding te registreren. Voor deze onderzoeksfase kozen we bij het invoeren en verwerken van de data voor het analyiseniveau *aanmelding* en niet voor een analyse op het niveau van elke minderjarige.¹⁴ Wel hebben we geprobeerd om de informatie over de betrokken kinderen zoveel mogelijk mee te nemen via de variabelen 'aantal kinderen', 'leeftijd minderjarige', 'geslacht minderjarige', 'nationaliteit minderjarige', 'origine minderjarige' en 'niet-begeleide minderjarige'.

Op basis van de databank Crisisjeugdhulp (onderdeel van de databank Integrale Jeugdhulp) hebben we verschillende variabelen opgenomen of geconstrueerd. Deze variabelen werden onderverdeeld in de volgende zes grote categorieën:

¹⁴ De voornaamste reden hiervoor is dat de registratie zelden goed aangevuld was vanaf de tweede minderjarige bij een aanmelding met meerdere minderjarigen.

| Categorie | Variabelen |
|----------------------------|--|
| <i>Aanmelding</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Tijdstip - Dag - Heraanmelding - Aanmelder - Gevraagde crisishulp |
| <i>Netwerk</i> | <ul style="list-style-type: none"> - CJ – netwerk - CJ – hulpprogramma - Meldpunt |
| <i>Minderjarige</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Probleem bij minderjarige - Probleem in gezin en opvoeding - Probleem in hulpverlening - Probleem in omgeving kind/jongere - Probleem overig - Aantal kinderen - Leeftijd minderjarige - Geslacht minderjarige - Nationaliteit minderjarigen - Origine minderjarige |
| <i>Dispatching</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Dispatching - Dispatching binnen CJ-netwerk - Motivatie geen dispatching - Acties indien geen dispatching |
| <i>Crisishulp</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Geboden crisishulp - Interventie: locatie interventie - duur interventie - aantal telefonische contacten tijdens interventie - aantal face-to-face contacten interventie - ondersteunend aanbod interventie - Begeleiding: locatie begeleiding - duur begeleiding - aantal telefonische contacten tijdens begeleiding - aantal face-to-face contacten tijdens begeleiding - ondersteunend aanbod begeleiding - Opvang: locatie opvang, duur opvang en ondersteunend aanbod opvang |
| <i>Vervolghulp</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Vervolghulp nodig? |

TABEL 4: ONDERVERDELING VARIABELEN PER CATEGORIE

Het volledige codeboek van het voor dit onderzoek bewerkte databestand is opgenomen in bijlage bij dit rapport. (Bijlagen bij Hoofdstuk 4)

Om deze variabelen te construeren zijn er verschillende bewerkingen gebeurd op het oorspronkelijke databestand. Een eerste soort bewerking was het *groeperen van gegevens onder een variabele*, daar waar in het oorspronkelijke databestand enkel met binaire categorieën gewerkt wordt (ja/nee). Het verschil wordt geïllustreerd in volgende tabel.

| Datadump op basis van aanmeldingsregistratie | | Databestand SPSS | |
|--|------------------------------------|-----------------------|--|
| Variabelen | Antwoordmogelijkheid voor elk item | Variabele | Antwoordmogelijkheden |
| CH interventie (variabele) | 0 of 1 (ja of nee) | Geboden hulpverlening | 1 = interventie 2 = begeleiding 3 = opvang 4 = interventie + begeleiding 5 = interventie + opvang 6 = begeleiding + opvang 7 = interventie + begeleiding + opvang 9 = niet van toepassing |
| CH begeleiding (variabele) | | | |
| CH opvang (variabele) | | | |

TABEL 5: VERSCHIL TUSSEN DATADUMP OBV AANMELDINGSREGISTRATIE EN DATABESTAND SPSS

Een tweede soort bewerking was de *omzetting van de aanmeldingsinformatie van een omschrijving naar een probleemcategorie*. In het registratiesysteem bestaat de mogelijkheid om een toelichting neer te schrijven bij elke aanmelding (*aanleiding voor de aanmelding*). Omdat dit een tekstveld is, betekende dit een belangrijk informatieverlies voor de dossierstudie. We werkten verder op de nota van Veerle Audenaert, medewerker aan het Kenniscentrum WVG, over mogelijke verbeteringen in de aanmeldingsregistratie van de crisisjeugdhulp (Audenaert, 2011). In deze nota onderneemt zij een poging om de in het crisisjeugdhulpprogramma aangemelde problematieken om te zetten in een classificatiesysteem¹⁵. Haar grootste kritiek op de bestaande classificatiesystemen is dat er geen ruimte is voor het crisis-, ad hoc of situationele element; evenmin bestond de mogelijkheid om elementen als ‘draagkracht bij de ouder’ of ‘wachlijstproblematiek’ te coderen. Uiteindelijk doet ze een voorstel tot classificatie van mogelijke problematieken, gebaseerd op het Nederlandse CAP-J classificatiesysteem maar aangepast aan de problematieken en aanmeldingen die in de crisisjeugdhulp aan bod komen (Audenaert, 2011: 20). Met toestemming van de auteur kozen we er voor deze onderzoeksfase voor om voor alle casussen de velden *aanleiding* te coderen volgens het classificatiesysteem dat Audenaert ontwikkelde. Daarbij volgden we de duiding die gegeven werd in de nota over de ontwikkeling hiervan. De concrete categorieën kunnen geraadpleegd worden in het codeboek.

¹⁵ Enerzijds gebaseerd op het Nederlandse CAP-J registratiesysteem in de jeugdzorg en anderzijds op de probleemgebieden in de Databank Modulering.

1.2.3. Analyse

Alle 423 aanmeldingen werden aan de hand van het codeboek ingevoerd in het statistische computerprogramma SPSS 19 (Statistical Package for the Social Sciences) om analyses mogelijk te maken. Gezien de aard van de data waren enkel beschrijvende analyses mogelijk, evenals het nagaan van de associatie tussen twee variabelen.

De bespreking van de cijfergegevens wordt indien het mogelijk en relevant is aangevuld op basis van volgende bronnen:

- De praktijkrapportage 2010 – 2011. In 2010 waren er in totaal 2429 aanmeldingen voor in totaal 2932 minderjarigen. In 2011 waren er 2495 aanmeldingen voor 3053 minderjarigen (Integrale Jeugdhulp, 2012).
- Het rapport van de zorginspectie dat in het najaar van 2011 de meldpunten crisisjeugdhulpverlening inspecteerde (Zorginspectie, 2011).
- In een later stadium van het onderzoek werd in 2 regio's een kwalitatief onderzoek uitgevoerd waarbij de perspectieven van verschillende betrokkenen aan bod kwamen. In dit *regio-onderzoek* werden onder meer focusgroepsgesprekken gehouden met meldpuntmedewerkers, aanmelders en hulpverleners. Vooral aan de meldpuntmedewerkers werden enkele cijfergegevens voorgelegd uit dit onderzoeksluik. Waar de informatie uit de focusgroepen extra duiding kan verschaffen bij de cijfergegevens, wordt die nu al opgenomen.

1.2.4. Algemeen: over de kwaliteit van de ingevulde registratie

De kwaliteit van de data waarmee gewerkt kan worden hangt niet alleen af van het registratiesysteem op zich, maar ook van wat er geregistreerd wordt en of gebruikers onafhankelijk van elkaar dezelfde registratiecategorieën hanteren.

We kunnen alleen maar aansluiten bij de vaststellingen van Audenaert (Audenaert, 2011) en de zorginspectie (Zorginspectie, 2011) dat de registratie onvoldoende zorgvuldig bijgehouden wordt.

Dit leidde, waar we het nodig achtten, tot nog een *bewerking* op de registratie. Sommige items in de registratie hercodeerden we naar een van de beschikbare items in het codeboek. Bv. wanneer een meldpuntmedewerker bij 'aanmelder' onder 'andere' neerschrijft 'sociale dienst jeugdrechtbank', werd dat gehercodeerd als 'aanmelder bijzondere jeugdbijstand – sociale dienst jeugdrechtbank'. Deze laatste code is vast beschikbaar in het registratieprogramma, maar werd niet altijd correct toegepast. Deze bewerking werd alleen maar toegepast in de duidelijke gevallen.

2. Resultaten

De voorstelling van de onderzoeksresultaten volgt de structuur van de aanmeldingsregistratie. Voor de duidelijkheid geven we hier nog het overzicht mee van regio's, netwerken, hulpprogramma's en meldpunten. Daarbij gebruiken we de naam en de indeling die gebruikt werd in het registratieprogramma. In de figuren worden immers ook die namen van de meldpunten gebruikt. Voor Vlaams-Brabant wordt daar in het praktijkrapport een iets andere situatie weergegeven (Integrale Jeugdhulp, 2012: 10).¹⁶

| Regio | Netwerk | Hulpprogramma | Meldpunt |
|------------------------|-----------------|--------------------------------------|--|
| Antwerpen | Antwerpen | HP Antwerpen | Crisisteam – 18 |
| | Mechelen | HP Mechelen | Crisisteam – 18 |
| | Kempen | HP Kempen | CrisisMP Kempen |
| Brussel | Brussel | HP Brussel | Meldpunt voor doelgroep 0 – 18 jaar |
| | Halle-Vilvoorde | | |
| Limburg | Limburg | HP Limburg | Crisispunt – 18 |
| Oost-Vlaanderen | Oost-Vlaanderen | HP Deinze-Eeklo-Gent plus 12 jaar | MP KOC De Schelp |
| | Oost-Vlaanderen | HP Oost-Vlaanderen min 12 jaar | Meldpunt 0-12 jaar: CKG Netwerk |
| | Oost-Vlaanderen | HP Zuid-Oost-Vlaanderen plus 12 jaar | Meldpunt KOC Niemandslaan Aalst plus 12 jarigen |
| | Oost-Vlaanderen | HP Waas en Dender plus 12 jaar | Meldpunt Crisisjeugdhulp + 12 jaar regio Waas & Dender |
| Vlaams-Brabant | Vlaams-Brabant | HP Halle-Vilvoorde | CrisisMP Vlaams Brabant + 12 jaar |
| | Leuven | HP Leuven | CrisisMP Vlaams Brabant – 12 jaar |
| West-Vlaanderen | West-Vlaanderen | HP West-Vlaanderen | Telefonisch meldpunt |

TABEL 6: OVERZICHT REGIO'S, NETWERKEN, HULPPROGRAMMA'S EN MELDPUNTEN

¹⁶ Er wordt gesproken over één netwerk Vlaams-Brabant voor beide hulpprogramma's, en beide meldpunten werken voor beide hulpprogramma's.

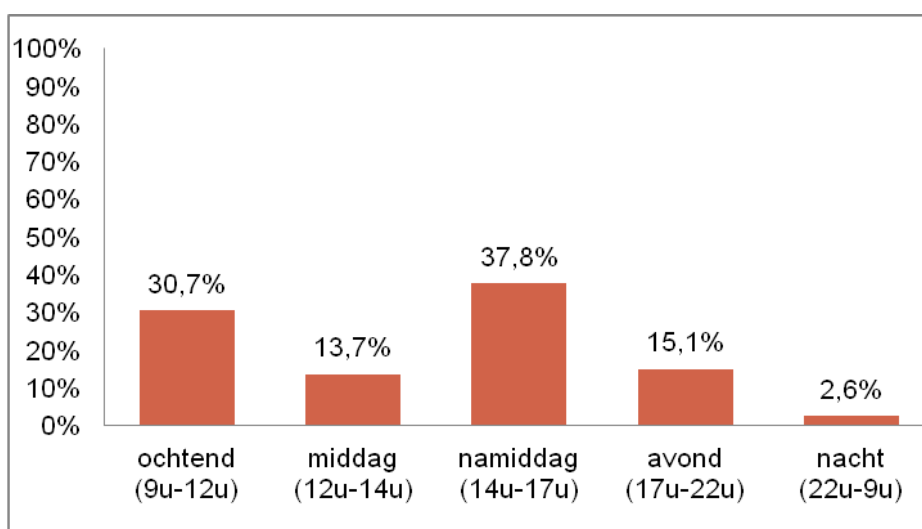
2.1. Aanmelding: Door wie, waar, wanneer?

In de periode tussen 1 oktober 2011 – 30 november 2011 werden in totaal 423 aanmeldingen geregistreerd. Bij 71 aanmeldingen (16.8%) gaat het om heraanmeldingen. Bij 350 aanmeldingen (82.7%) betreft het nieuwe aanvragen. Bij 2 aanmeldingen werd dit niet geregistreerd.

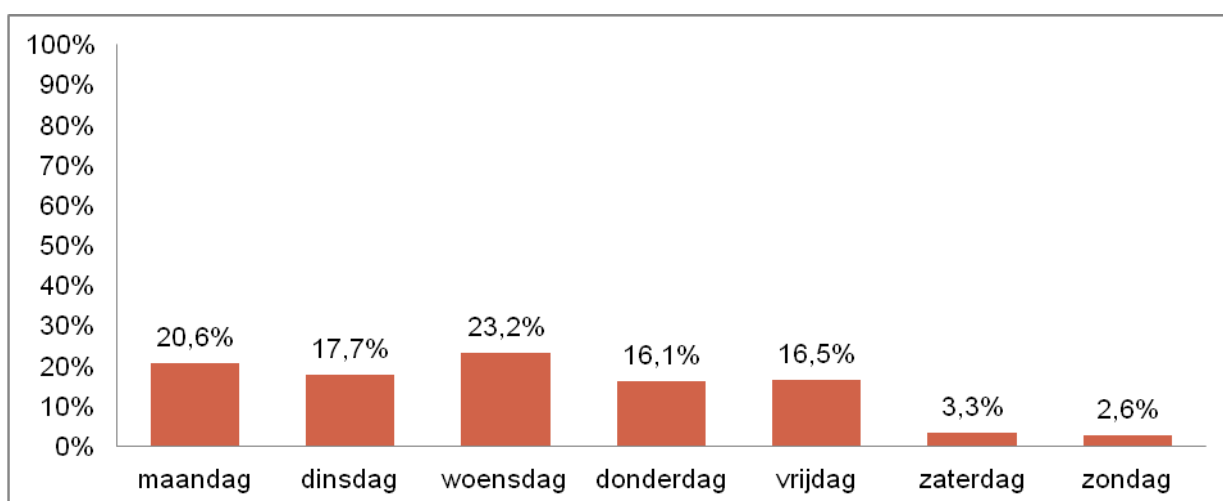
2.1.1. Tijdstip van aanmelding

Onderstaande tabellen geven de percentages van het aantal aanmeldingen volgens tijdstip en dag van de aanmelding. Deze cijfers lopen gelijk met de vaststellingen in het praktijkrapport 2010 – 2011 (Integrale Jeugdhulp, 2012: 29).

De aanmeldingen 's nachts liggen beduidend lager dan de aanmeldingen in de voor- en namiddag (figuur 3). In het weekend wordt er eveneens minder aangemeld dan tijdens de week (figuur 4).



FIGUUR 3: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS TIJDSTIP VAN DE AANMELDING (N=423)



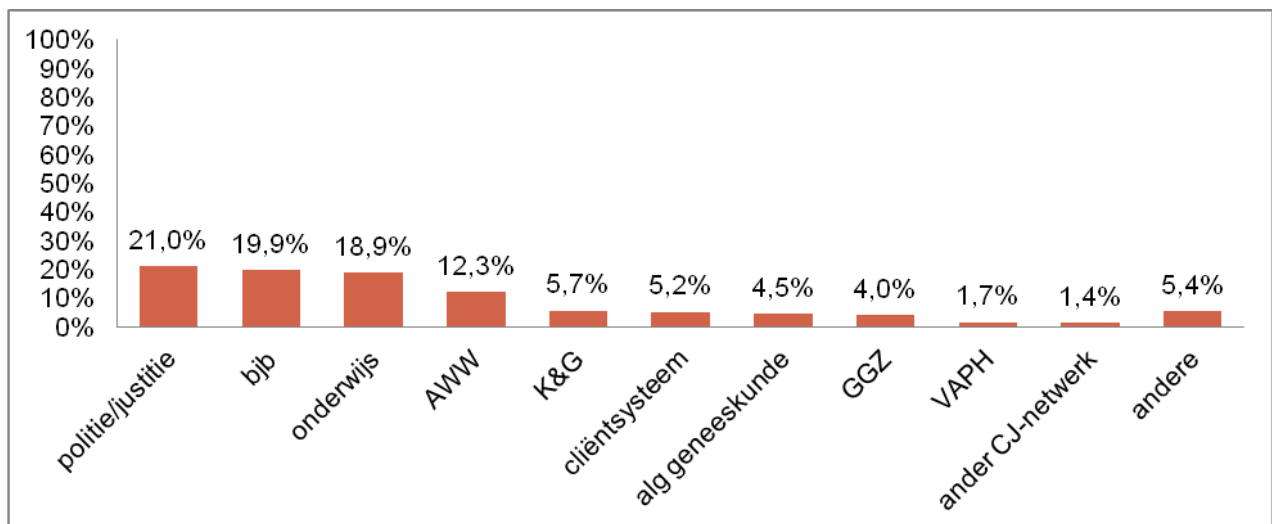
FIGUUR 4: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS DAG VAN DE AANMELDING (N=423)

2.1.2. Aanmelders

De meeste aanmeldingen komen vanuit politie/justitie (89), gevolgd door de bijzondere jeugdbijstand (84) en het onderwijs (80). Bij 22 aanmeldingen (5.2%) gebeurde de aanmelding vanuit het cliëntsysteem zelf. Onderstaande figuur geeft een overzicht van het percentage aanmeldingen per aanmelder.

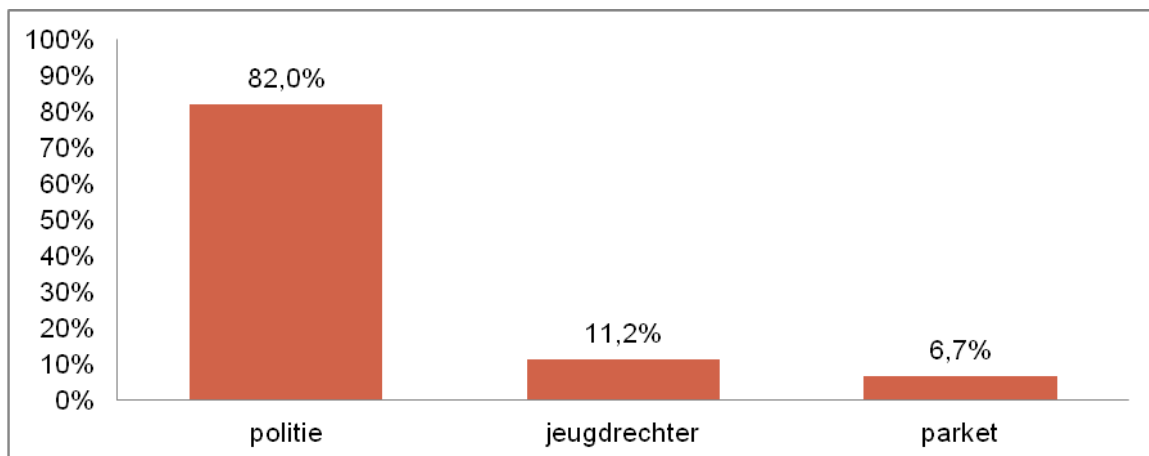
In de praktijkrapportage 2010-2011 ligt het aandeel aanmeldingen door politie/justitie nog wat hoger (25,2% in 2010 en 23,5% in 2011) en is het aandeel aanmeldingen door onderwijs en Algemeen Welzijnswerk wat lager. (Respectievelijk 15,7% in 2010 en 16,2% in 2011 voor onderwijs en 9,9% in 2010 en 10,9% in 2011 voor AWW). Het praktijkrapport geeft tevens aan dat het aantal aanmeldingen vanuit politie toch licht afneemt, zowel in absolute als relatieve cijfers. De BJB-sector staat in voor bijna 20% van de aanmeldingen (Integrale Jeugdhulp, 2012: 40-41).

Naar aanleiding van de vaststelling dat er een aantal ‘grote aanmelders’ te onderscheiden zijn, werd in samenspraak met de onderzoeksstuurgroep beslist om in het regio-onderzoek ook focusgroepen met deze ‘grotere’ aanmelders te houden, om ook hun perspectief op de crisisjeugdhulp in beeld te krijgen.

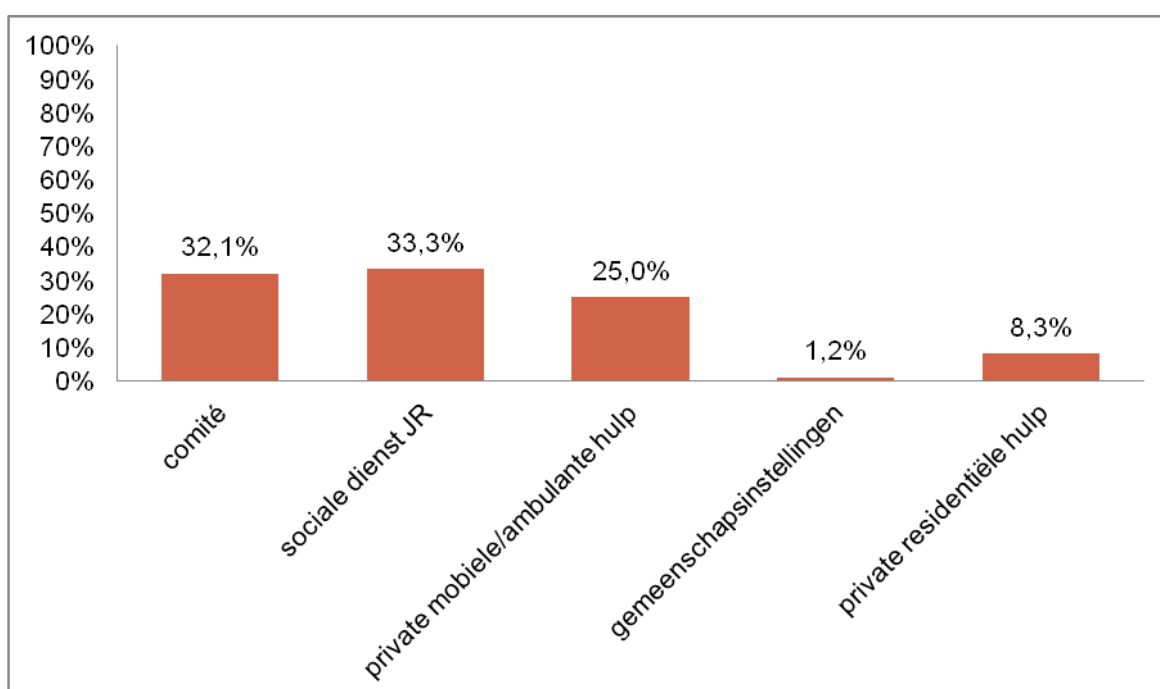


FIGUUR 5: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS TYPE AANMELDER (N=423)

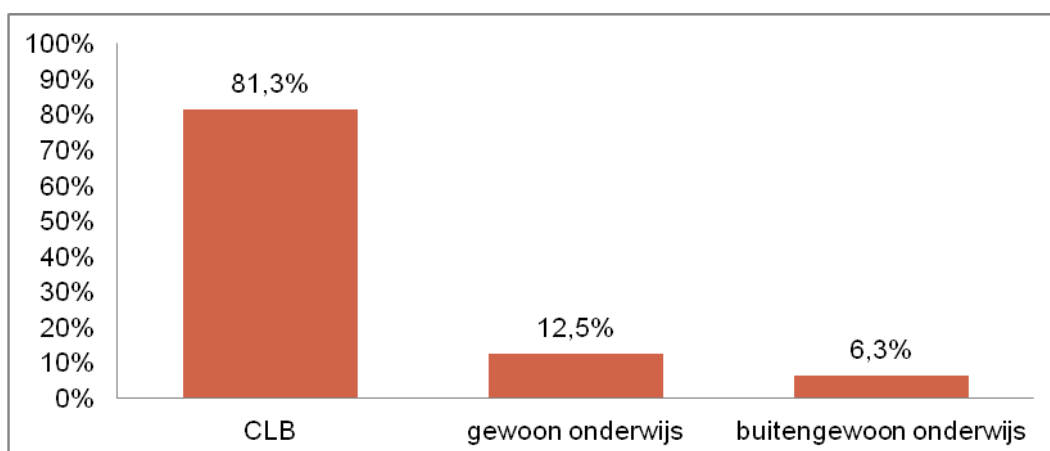
Onderstaande tabellen geven een overzicht van de percentages aanmeldingen opgesplitst per type aanmelder, met uitzondering van cliëntsysteem, ander CJ-netwerk en andere aanmelder aangezien deze slechts uit één categorie bestonden. Per figuur valt te zien hoe de aanmeldingen verdeeld worden. Zo valt het op dat de politie de grootste aanmelder is binnen de categorie ‘politie/justitie’ (figuur 5) en het CLB de grootste aanmelder binnen de categorie onderwijs (figuur 6). Ook de bijzondere jeugdbijstand is een behoorlijk grote aanmelder, waarbij we vaststellen dat vooral het Comité Bijzondere Jeugdbijstand enerzijds en de sociale dienst van de jeugdrechtbank anderzijds het merendeel van de aanmeldingen voor hun rekening nemen (figuur 7). Dit ligt in de lijn van de praktijk die ontwikkeld is gedurende de laatste jaren, om ook aanmeldingen vanuit de bijzondere jeugdbijstand toe te staan. Binnen Kind & Gezin worden de meeste aanmeldingen gedaan door een CKG of door een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling. (Let wel, het aantal aanmeldingen door Kind & Gezin is beduidend lager dan bv. de aanmeldingen vanuit politie en justitie). Kind & Gezin is ook de enige sector van waaruit de aanmelding door pleegzorg expliciet geregistreerd wordt, terwijl vier sectoren pleegzorg aanbieden (Kind & Gezin, Bijzondere Jeugdzorg, VAPH en psychiatrie) (www.pleegzorgvlaanderen.be).



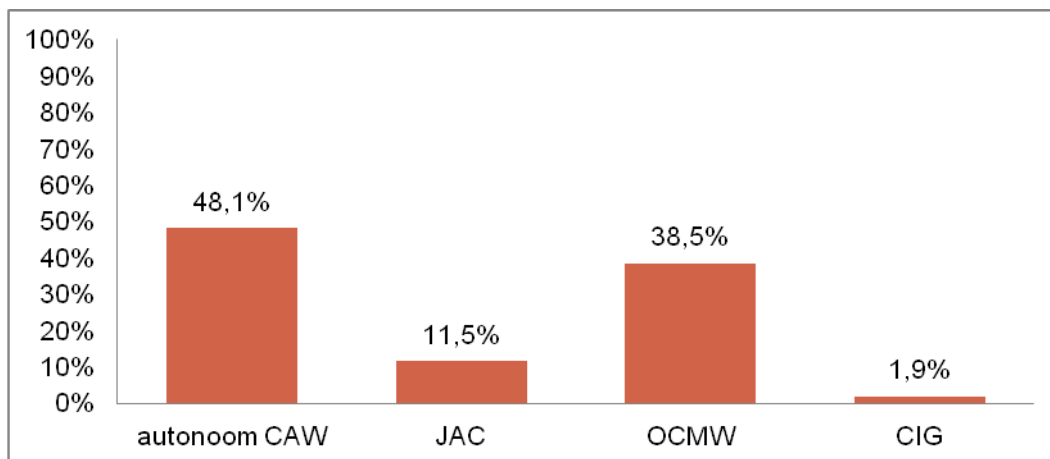
FIGUUR 6: AANMELDINGEN BINNEN POLITIE/JUSTITIE (N=89)



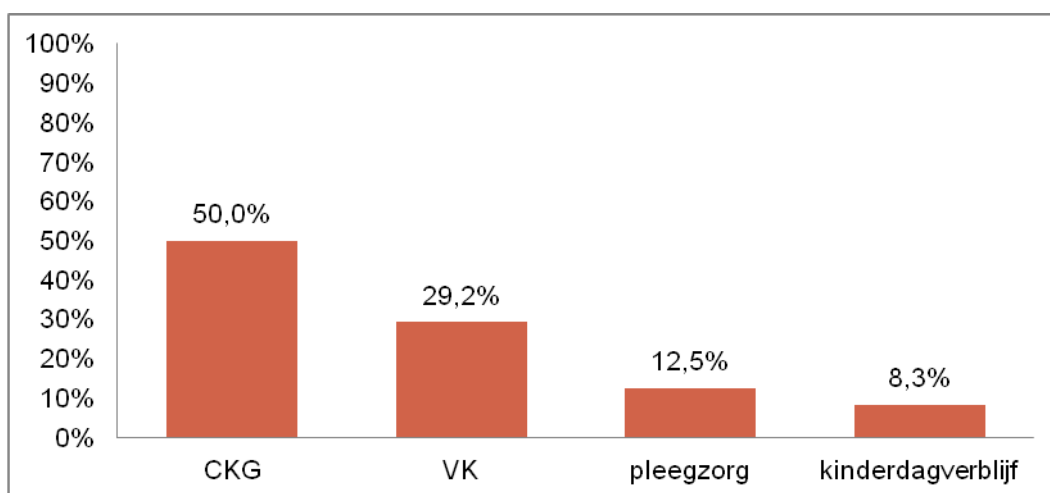
FIGUUR 7: AANMELDINGEN BINNEN BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND (N= 84)



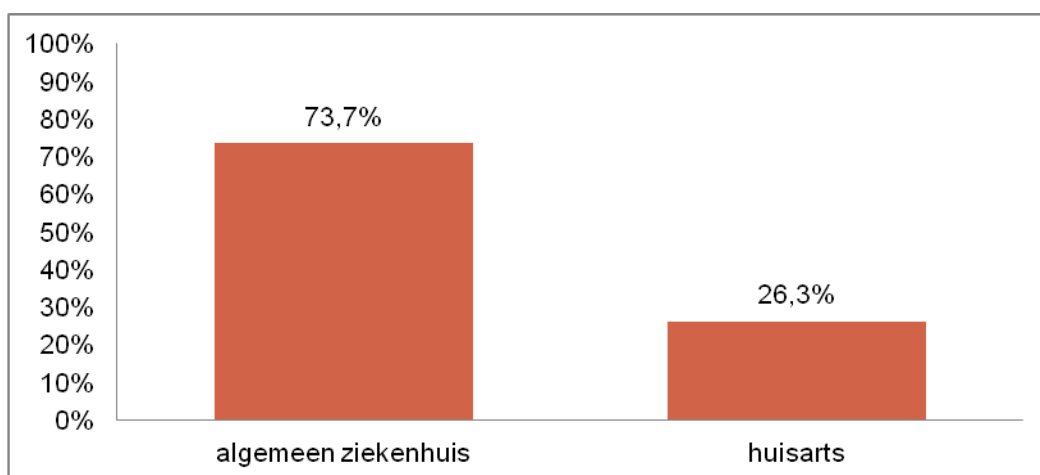
FIGUUR 8: AANMELDINGEN BINNEN ONDERWIJS (N=80)



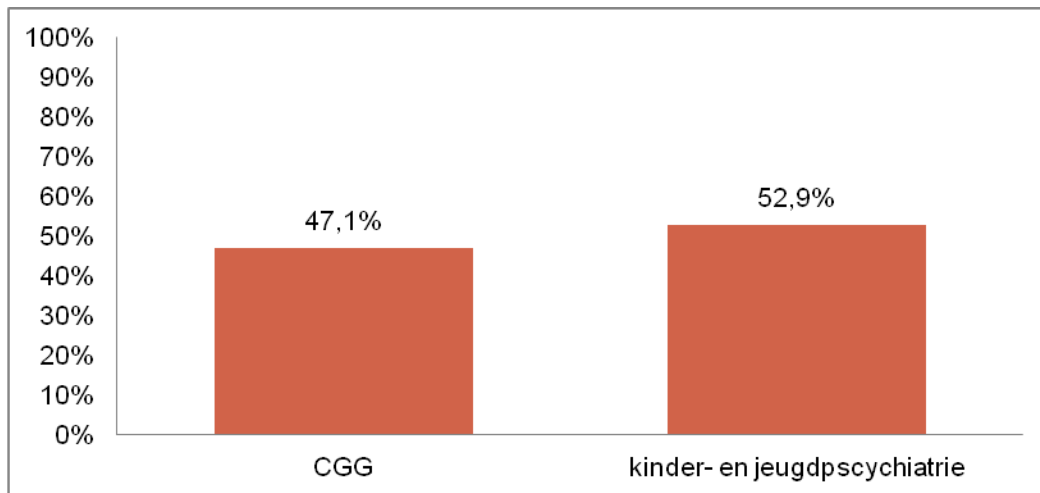
FIGUUR 9: AANMELDINGEN BINNEN AWW (N=52)



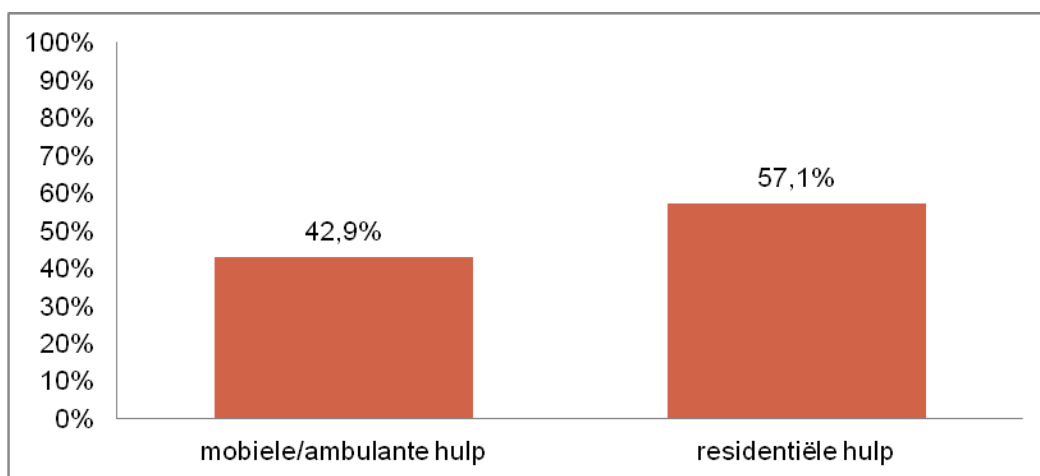
FIGUUR 10: AANMELDINGEN BINNEN K&G (N=24)



FIGUUR 11: AANMELDINGEN BINNEN ALGEMENE GENEESKUNDE (N=19)



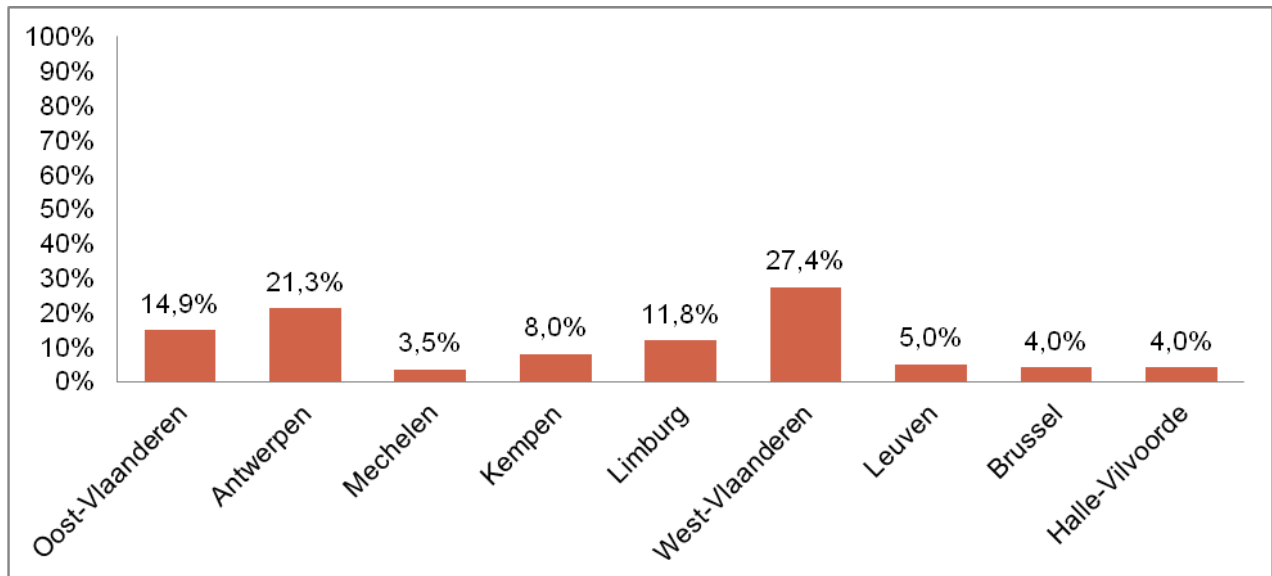
FIGUUR 12: AANMELDINGEN BINNEN GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG (N=17)



FIGUUR 13: AANMELDINGEN BINNEN VAPH (N=7)

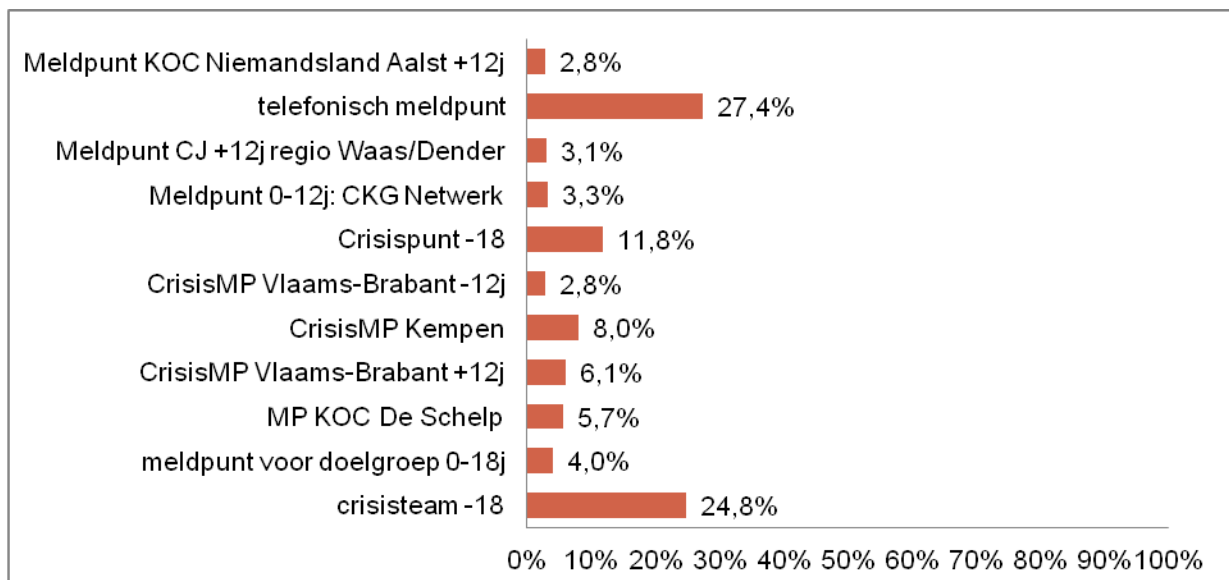
2.1.3. Waar wordt aangemeld?

Onderstaande figuur toont de verdeling van de aanmeldingen over de verschillende netwerken¹⁷. Het CJ-netwerk West-Vlaanderen kreeg het meeste aanmeldingen (116 of 27.4%), gevolgd door Antwerpen (90 of 21.3%) en Oost-Vlaanderen (63 of 14.9%).



FIGUUR 14: PERCENTAGE AANMELDINGEN PER CJ-NETWERK (N=423)

In volgende figuur worden die gegevens weergegeven voor de meldpunten. Verdeeld over de 11 meldpunten levert dit onderstaande figuur op. Ongeveer een kwart van de aanmeldingen verliep via het telefonisch meldpunt (West-Vlaanderen). 24.8% van de aanmeldingen gebeurde via het crisisteam -18 (Antwerpen, meldpunt voor de hulpprogramma's Antwerpen en Mechelen-Rupel).



FIGUUR 15: PERCENTAGE AANMELDINGEN PER MELDPUNT (N=423)

¹⁷ Zie verduidelijkende tabel over de indeling in regio's, netwerken, hulpprogramma's en meldpunten onder titel 2. Resultaten.

2.1.4. Aanmeldingen per type aanmelder

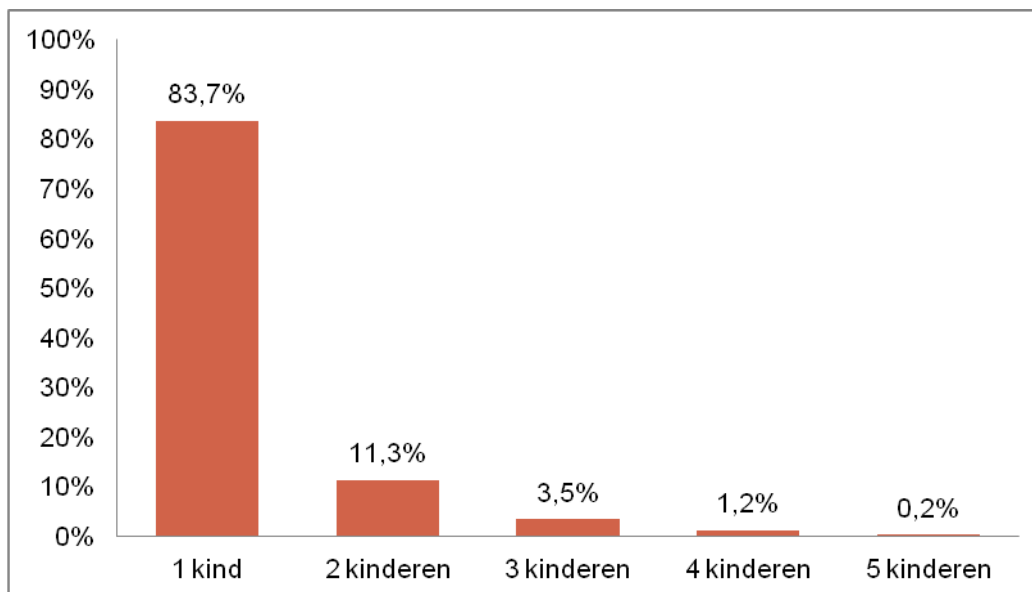
Onderstaande tabel geeft weer welk percentage aanmeldingen ieder CJ-netwerk kreeg per type aanmelder. Ter informatie is tevens aangegeven hoeveel aanmeldingen er in elk CJ-netwerk gebeurden. De percentages laten zien dat Oost-Vlaanderen verhoudingsgewijs meer aanmeldingen kreeg vanuit politie/justitie (36,5%). Antwerpen kreeg meer aanmeldingen vanuit de bijzondere jeugdbijstand (31,1%). Het onderwijs blijkt dan weer een belangrijke aanmelder te zijn binnen Brussel (41,2%), Mechelen (40%) en Halle-Vilvoorde (29,4%). Het is niet duidelijk of die verschillen ook wijzen op een andere realiteit in de netwerken. Zo kunnen we ons de vraag stellen of die verschillen te maken hebben met de manier waarop het programma bekendgemaakt wordt in de verschillende netwerken.

| | Oost-VI (N=63) | Antw (N=90) | Mechelen (N=15) | Kempen (N=34) | Limburg (n=50) | West-VI (N=116) | Leuven (N=21) | Brussel (N=17) | Halle-Vilvoorde (N=17) |
|------------------|-------------------|----------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------------|------------------|-------------------|---------------------------|
| Politie justitie | 36,5 | 20 | 20 | 23,5 | 20 | 16 | 19 | 5,9 | 17,6 |
| Bjb | 19 | 31,1 | 13,3 | 5,9 | 16 | 22 | 14,3 | 11,8 | 5,9 |
| Onderwijs | 11,1 | 17,8 | 40 | 23,5 | 14 | 16 | 23,8 | 41,2 | 29,4 |
| AWW | 9,5 | 5,6 | 6,7 | 11,8 | 12 | 17,2 | 14,3 | 17,6 | 23,5 |
| K&G | 3,2 | 3,3 | 6,7 | 2,9 | 8 | 6,9 | 4,8 | 11,8 | 11,8 |
| Client | 1,6 | 6,7 | - | 14,7 | 10 | 2,6 | 4,8 | 5,9 | - |
| alg. geneesk. | 7,9 | 2,2 | - | - | 12 | 3,4 | 9,5 | - | - |
| GGZ | 1,6 | 4,4 | - | 5,9 | 2 | 6,9 | - | - | 5,9 |
| VAPH | 1,6 | 2,2 | 6,7 | 5,9 | - | 0,9 | - | - | - |
| Ander CJ-netwerk | 1,6 | 2,2 | 6,7 | 2,9 | - | - | - | - | 5,9 |
| andere | 6,3 | 4,4 | - | 2,9 | 6 | 6,9 | 9,5 | 5,9 | - |
| Totaal | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

TABEL 7: PERCENTAGE AANMELDERS PER CJ-NETWERK (N=423)

2.2. Aanmelding: voor wie en waarom?

Bij de 423 aanmeldingen waren in totaal 520 minderjarigen betrokken. In de meerderheid van de aanmeldingen (83.7%) gaat het om 1 kind. Bij de overige aanmeldingen waren 2 tot 5 kinderen betrokken.

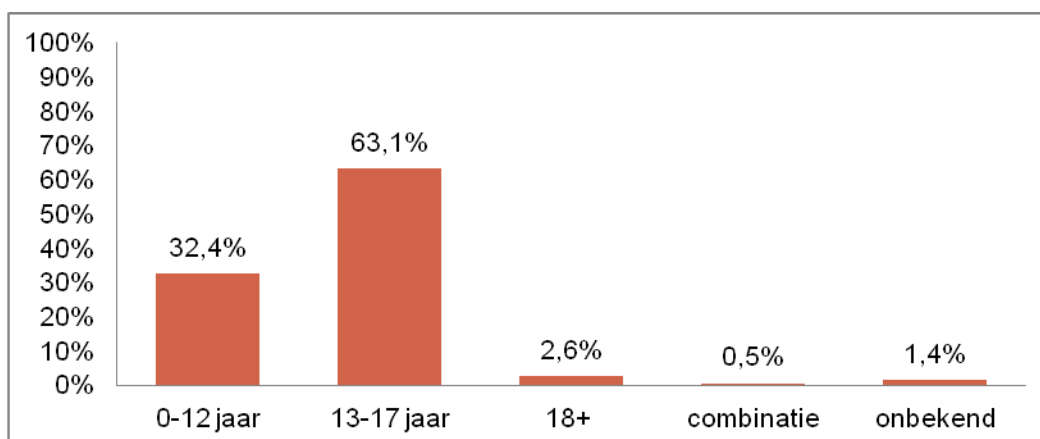


FIGUUR 16: AANTAL KINDEREN BETROKKEN IN DE AANMELDING (N=423)

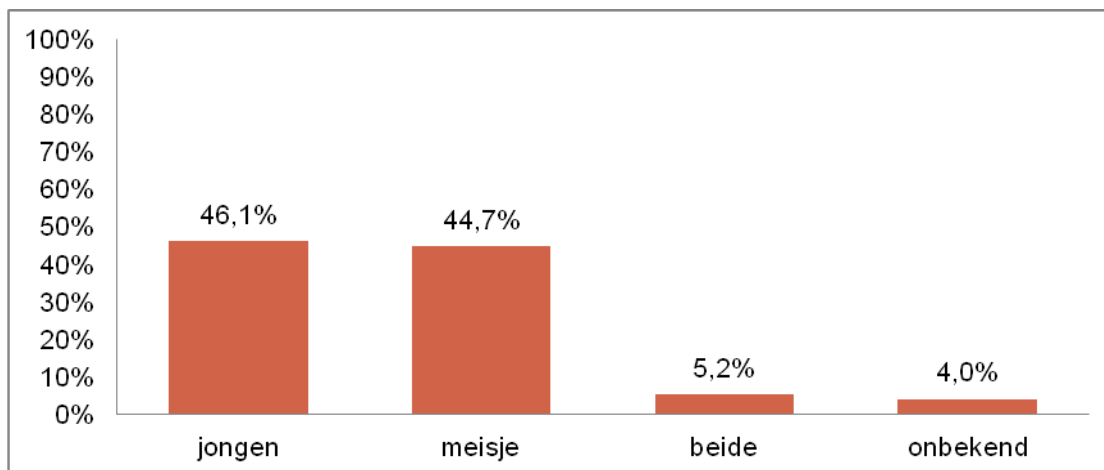
2.2.1. Geregistreeerde gegevens over de minderjarigen

Onderstaande figuren bieden een overzicht van de leeftijd, geslacht, nationaliteit en origine van de minderjarigen. De optie 'combinatie' bij leeftijd en geslacht geeft aan dat er zowel meisjes als jongens of zowel -12 jarigen als +12 jarigen betrokken waren in de aanmelding.

In onderstaande figuur is te zien dat de groep 13- tot 17-jarigen de grootste groep van de aanmeldingen uitmaakt. In het praktijkrapport 2010-2011 maakt deze groep 55% van de aanmeldingen uit, hoewel de groep 0 tot 12-jarigen in vergelijking met 2010 toegenomen is (37% t.o.v. 29%) (Integrale Jeugdhulp, 2012: 28).

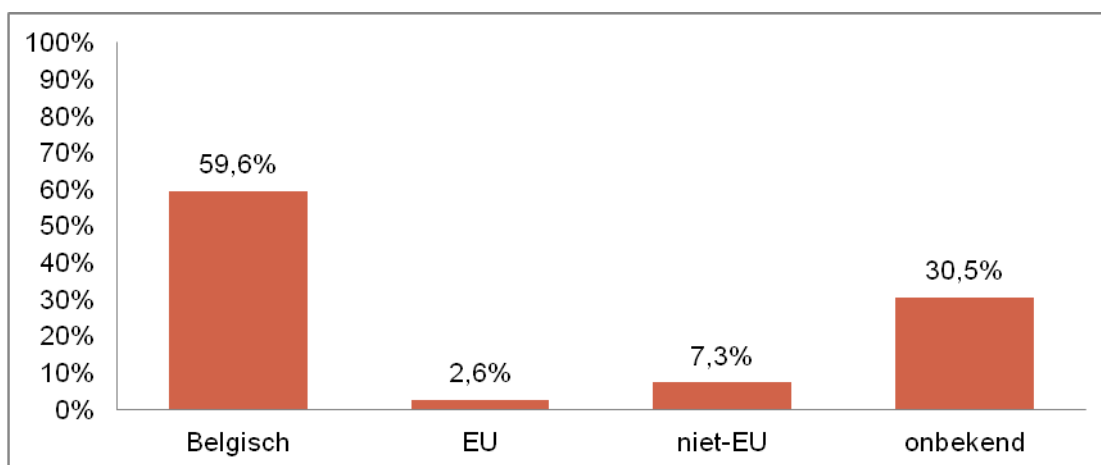


FIGUUR 17: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS LEEFTIJD VAN DE MINDERJARIGE (N=423)



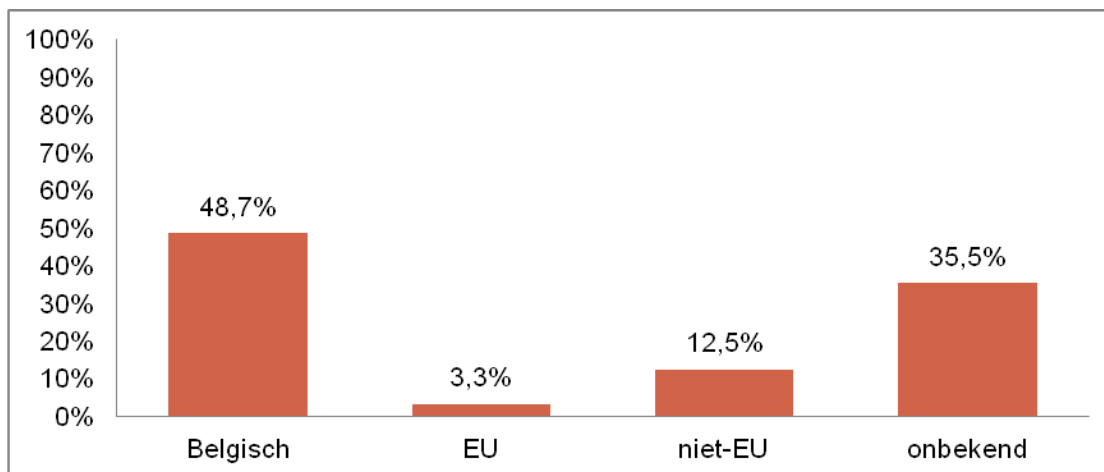
FIGUUR 18: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS GESLACHT VAN DE MINDERJARIGE (N=423)

Figuren 19 en 20 tonen de nationaliteit en origine van de aangemelde jongeren. Bij 8 van de 423 aanmeldingen ging het om niet-begeleide minderjarigen. In het registratiesysteem wordt een onderscheid gemaakt tussen *nationaliteit* en *origine*¹⁸ van de minderjarige. Voor beide categorieën moeten we echter vaststellen dat er een hoog percentage (30%-35%) missende gegevens zijn. Ook op Vlaams niveau wordt deze trend bevestigd (Integrale Jeugdhulp, 2012: 28), terwijl Audenaert missende gegevens voor 20% van de bestudeerde steekproef rapporteert (Audenaert, 2011: 9).



FIGUUR 19: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS NATIONALITEIT VAN DE MINDERJARIGE (N=423)

¹⁸ In de handleiding bij het registratiesysteem wordt volgende instructie voor de registratie gegeven: “Geef aan of de minderjarige op dit moment de Belgische, een Europese of een niet-Europese nationaliteit heeft. Geef ook aan of de minderjarige van Belgische, van Europese of van niet-Europese oorsprong is. Weet je het niet, kies dan “Andere”.”

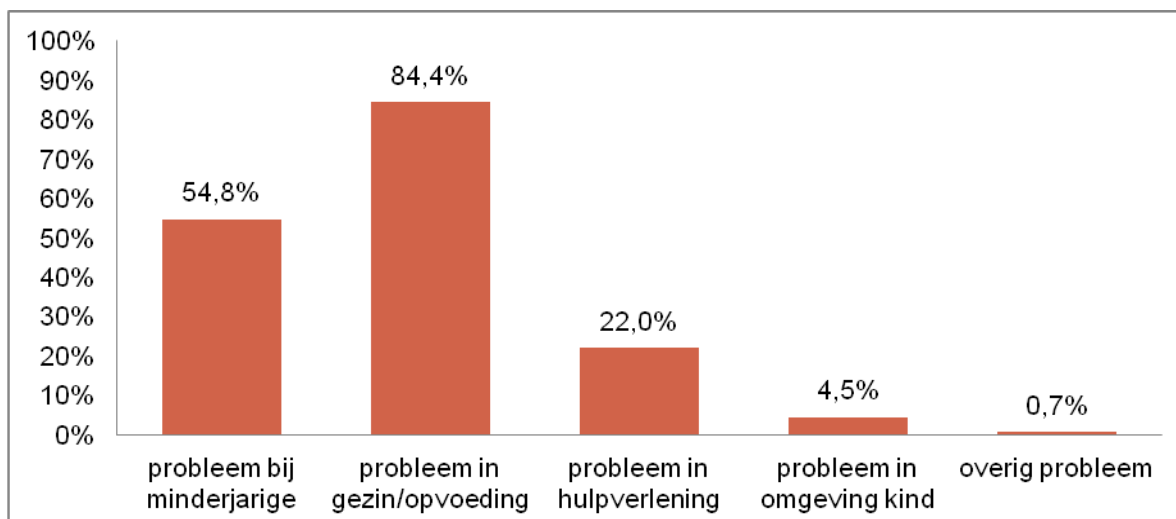


FIGUUR 20: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS ORIGINE VAN DE MINDERJARIGE (N=423)

2.2.2. Welke problemen worden aangemeld?

Op basis van de kwalitatieve data bij de ‘aanleiding voor de aanmelding’ in de databank Integrale Jeugdhulp werden vijf categorieën onderscheiden¹⁹, verder werkend op de nota van Audenaert (Audenaert, 2011): (1) probleem bij de minderjarige, (2) probleem in het gezin of de opvoeding, (3) probleem in de hulpverlening, (4) probleem in de omgeving van het kind/jongere en (5) overig probleem.

Onderstaande figuur laat zien dat problemen in het gezin of de opvoeding (zoals een POS-situatie, het wegvallen of ontbreken van een sociaal netwerk of het overschrijden van de draagkracht van de ouder) in 84.4% van de aanmeldingen een aanleiding vormde voor de aanmelding. In iets meer dan de helft van de aanmeldingen lag een aanleiding bij een probleem bij de minderjarige (zoals wegliepgedrag, gedrags- of emotionele problemen). In de meeste gevallen werd de kwalitatieve aanmeldingsinformatie omgezet in 2 of 3 codes, bv. een code onder ‘probleem bij minderjarige’ en ‘probleem in gezin/opvoeding’, of ‘probleem bij minderjarige’ en ‘probleem in hulpverlening’. De percentages in volgende figuur moeten dus elk op zich bekeken worden op het totaal aantal aanmeldingen.

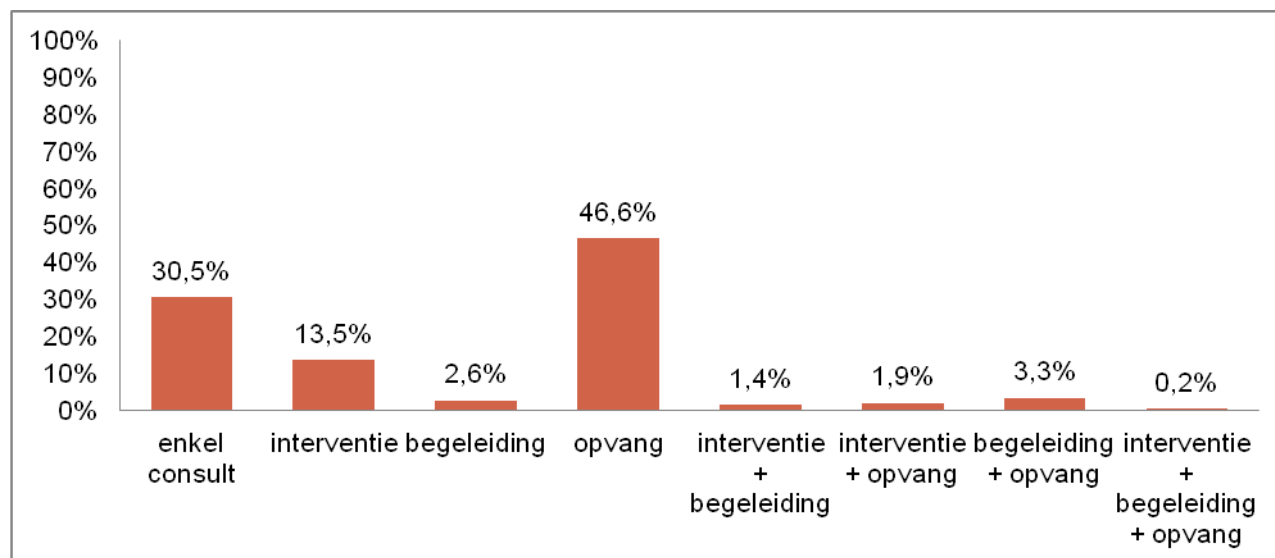


FIGUUR 21: AANLEIDING VOOR DE AANMELDING (N=423)

¹⁹ Zie toelichting onder paragraaf 1.2.2

2.2.3. Gevraagde hulpverlening

In iets minder dan de helft (46.6%) bellen de aanmelders met een vraag naar opvang, in het praktijkrapport 2010-2011 wordt 51,32% gevraagde opvang in 2010 gerapporteerd en 53,16% in 2011 (Integrale Jeugdhulp, 2012: 30). In iets minder dan een derde van de aanmeldingen (30.5%) wordt er enkel om een consult gevraagd. Overheen alle aanmeldingen is dat aandeel voor 2010 23,67% en voor 2011 25,19% (Integrale Jeugdhulp, 2012: 30).



FIGUUR 22: PERCENTAGE AANMELDINGEN VOLGENS GEVRAAGDE CRISISHULP (N=423)

In onderstaande tabel wordt de gevraagde crisishulp aangegeven per type aanmelder. De cijfers laten zien dat aanmelders uit de bijzondere jeugdbijstand in meer dan twee derde (70.2%) van hun aanmeldingen de vraag stellen naar opvang. Ook bij politie/justitie en Kind & Gezin geldt dit in meer dan de helft van de aanmeldingen. Het algemeen welzijnswerk (44.2%) en het onderwijs (41.3%) bellen dan weer voornamelijk met een vraag naar consult. Ter informatie wordt bij elke aanmelder nogmaals aangegeven over hoeveel aanmeldingen het gaat. De getallen in de tabel zijn percentages.

| | Enkel consult | Interv. | Begel. | Opvang | Interv. + begel. | Interv. + opvang | Begel. + opvang | Interv. + begel. + opvang |
|-------------------------|---------------|---------|--------|-------------|------------------|------------------|-----------------|---------------------------|
| politie/justitie (N=89) | 14,6 | 16,9 | 2,2 | 56,2 | 1,1 | 2,2 | 6,7 | - |
| Bjb (N=84) | 17,9 | 7,1 | 1,2 | 70,2 | - | 2,4 | 1,2 | - |
| Onderwijs (N=80) | 41,3 | 20 | 3,8 | 27,5 | 1,3 | 2,5 | 3,8 | - |
| AWW (N=52) | 44,2 | 11,5 | - | 38,5 | 3,8 | - | - | 1,9 |
| K&G (N=24) | 25 | 8,3 | - | 54,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | - |
| Clïënt (N=22) | 50 | 9,1 | 4,5 | 36,4 | - | - | - | - |
| Alg. geneeskunde (N=19) | 42,1 | 15,8 | 5,3 | 31,6 | - | 5,3 | - | - |
| GGZ (N=17) | 17,6 | 35,3 | 11,8 | 23,5 | - | - | 11,8 | - |
| VAPH (N=7) | 42,9 | - | - | 57,1 | - | - | - | - |
| Ander CJ-netwerk (N=6) | 66,7 | - | - | 33,3 | - | - | - | - |
| Anderen (N=23) | 43,5 | 4,3 | 4,3 | 39,1 | 4,3 | - | 4,3 | - |

TABEL 8: GEVRAAGDE CRISISHULP PER AANMELDER (IN PERCENTAGES) (N=423)

2.3. Dispatching

Het meldpunt maakt bij elke aanmelding een inschatting over de te bieden hulp. In het registratiesysteem wordt dit zichtbaar gemaakt doordat er een onderscheid gemaakt wordt tussen ‘dispatching in het hulpprogramma’ en ‘geen dispatching’. Bij dispatching wordt er binnen het crisisjeugdhulp-netwerk een gepast aanbod gezocht voor de aangemelde minderjarige en haar/zijn gezin.

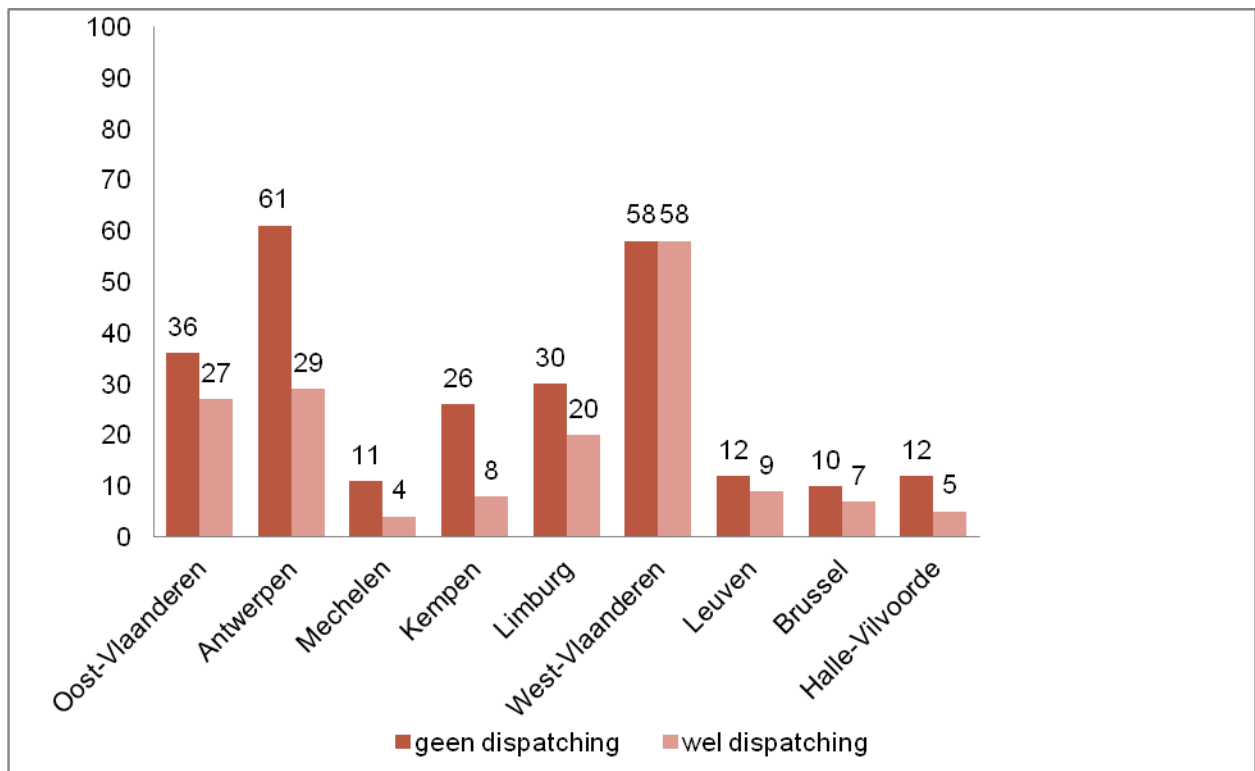
Bij 256 van de 423 aanmeldingen (60.5%) gebeurde er geen dispatching binnen het CJ-netwerk. In 167 aanmeldingen (39.5%) was er wel een dispatching binnen het CJ-netwerk. Dit is consistent met de vaststelling in de praktijkrapportage over 2010 en 2011, waar respectievelijk 37,4% (in 2010) en 36,4% (in 2011) van de aanmeldingen een interne dispatching kregen (Integrale Jeugdhulp, 2012: 32)²⁰.

Voor dit onderzoek werd de keuze gemaakt om alle aanmeldingen mee te blijven nemen en zo een zicht te blijven houden op wat er gebeurt met de aanmeldingen.

In onderstaande figuren bekijken we het al dan niet dispatchen voor enkele variabelen. In sommige gevallen gingen we ook na of er een significante samenhang bestaat tussen de besproken variabelen. Het al dan niet kijken naar samenhang is voornamelijk ingegeven vanuit de programmatheorie, en is aangevuld met vragen van de onderzoeksstuurgroep en van de onderzoekers. De gegevens over de dispatching geven immers iets weer over ‘voor wie en onder welke omstandigheden het programma werkt’. Het is dan ook zinvol om na te gaan of er andere elementen dan de programmatheorie een rol spelen bij de dispatching.

²⁰ Het is niet mogelijk om dit cijfer te vergelijken met de praktijkrapportage 2009, omdat daar de interne dispatching berekend werd op het aantal ‘ontvankelijke aanmeldingen’. Ontvankelijkheid houdt o.m. in “dat het om een crisissituatie gaat die zich voordoet in de regio van het meldpunt, waarbij een minderjarige betrokken is en waarbij minderjarige en/of ouders akkoord gaan met de inschakeling van het crisisnetwerk” (Integrale Jeugdhulp, 2010: 16). Wanneer alleen de ontvankelijke aanmeldingen bekeken worden, ligt het aandeel ‘interne dispatching’ hoger.

2.3.1. Dispatching per CJ-netwerk



FIGUUR 23: AANTAL WEL EN GEEN DISPATCHING PER CJ-NETWERK (N=423)

Figuur 23 laat zien dat er, met uitzondering van het netwerk West-Vlaanderen, in alle netwerken meer aanmeldingen zijn waarin er geen dispatching gebeurde dan aanmeldingen waarin er wel dispatching gebeurde. In West-Vlaanderen ligt de verhouding wel en niet dispatching gelijk. Verdere analyse laat zien dat er geen significante associatie bestaat tussen CJ-netwerk en het al dan niet dispatchen van de aanmeldingen (Cramer's $V = 0.176$, $p > 0.05$)²¹.

Deze verdeling is ook zichtbaar wanneer we dit bekijken voor de meldpunten (figuur 24).

In het rapport van de zorginspectie wordt erop gewezen dat in elk meldpunt de aanmeldingen eenvormig beantwoord worden (dankzij interne richtlijnen en afstemming). Ondanks afspraken tussen de meldpunten, kon de inspectie geen eenduidigheid vaststellen in het beantwoorden van aanmeldingen overheen alle meldpunten (Zorginspectie, 2011: 20-21).

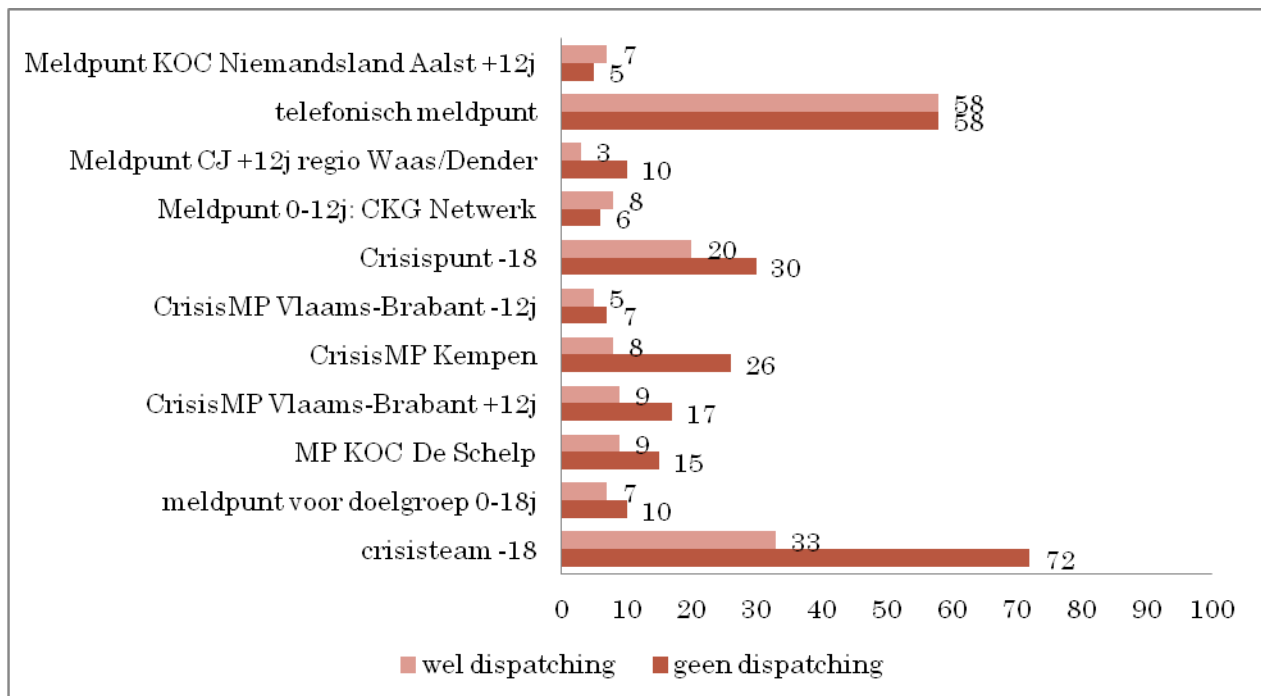
We konden dit gebrek aan eenduidigheid eveneens vaststellen in het regio-onderzoek, waar meldpuntmedewerkers en aanmelders enkele van de niet-gedispatchte casussen uit deze registratie voorgelegd kregen, met de vraag of ze vonden dat deze aanmeldingen gedispacht moesten worden of niet. Hoewel duidelijk blijkt dat de meldpunten criteria hanteren voor het al dan niet dispatchen van een aanmelding, wordt er niet eenduidig beslist om niet te dispatchen.²²

²¹ Chikwadraat en Cramers' V zijn beide associatiematen. De chikwadraat-test is gebruikt bij 2x2 tabellen en Cramers' V bij grotere kruistabellen.

²² Daarbij moet volgende nuance meegenomen worden: aan de meldpuntmedewerkers werd de kwalitatieve informatie gegeven die we in het invulveld konden lezen. In de meeste situaties gaven de meldpuntmedewerkers aan dat de informatie niet voldoende was om te kunnen beslissen.

Dit gebrek aan eenduidigheid, waarschuwt de zorginspectie, zou kunnen leiden tot een rechtsongelijkheid voor de burger (Zorginspectie, 2011: 21).

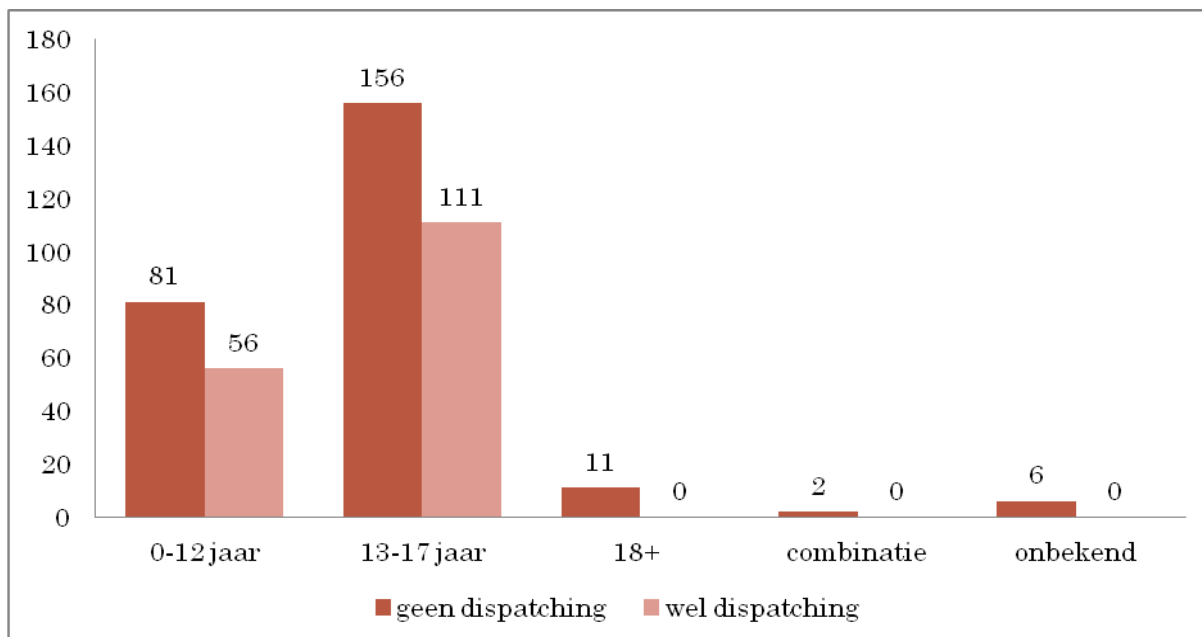
2.3.2. Dispatching per meldpunt



FIGUUR 24: AANTAL WEL EN GEEN DISPATCHING PER MELDPUNT (N=423)

2.3.3. Dispatching volgens leeftijd van de minderjarige

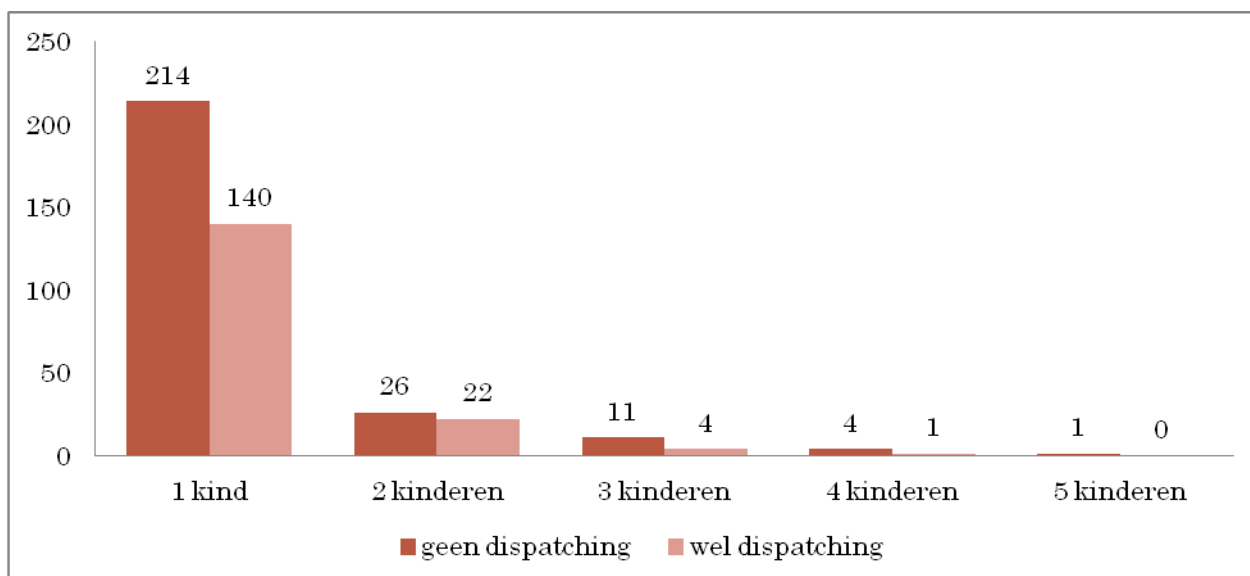
Vervolgens gingen we na of de leeftijd van de minderjarige een rol speelt in het al dan niet dispatchen van een aanmelding. In volgende figuur is te zien dat de verhouding tussen wel en niet dispatchen gelijk loopt voor de verschillende leeftijdscategorieën van minderjarigen (N=404). Er bestaat geen significante associatie tussen de leeftijd van de minderjarigen en het al dan niet dispatchen van de aanmelding ($\chi^2 = 0.018$, $df = 1$, $p > 0.05$).



FIGUUR 25: AANTAL WEL EN GEEN DISPATCHING VOLGENS LEEFTIJD VAN DE MINDERJARIGE (N=423)

2.3.4. Dispatching volgens aantal betrokken kinderen

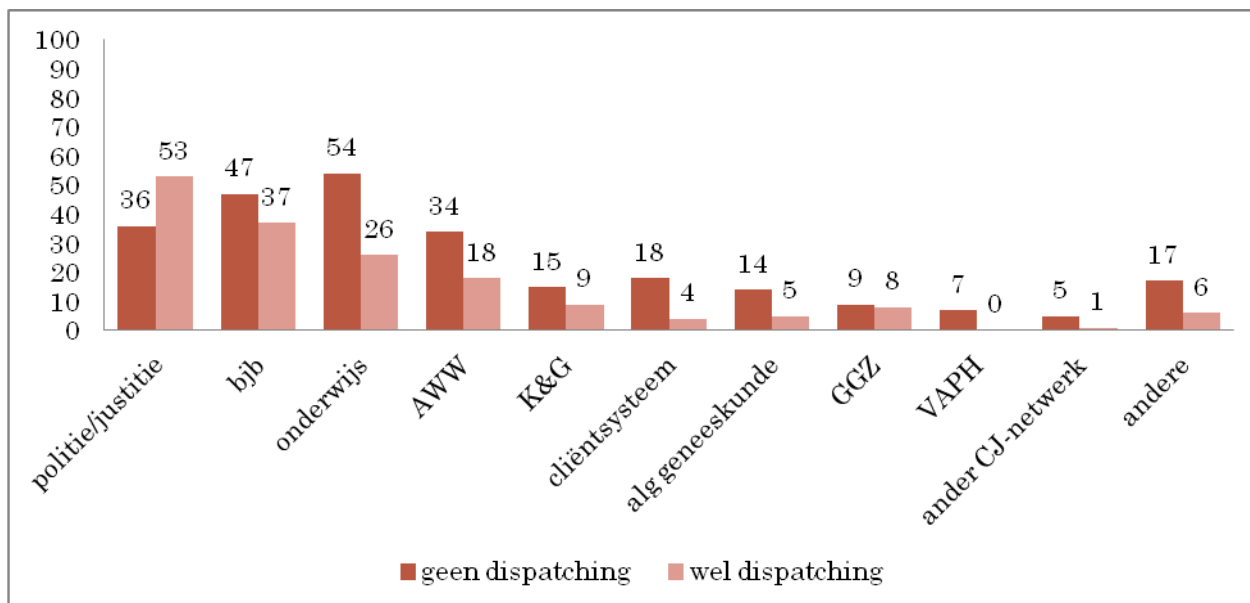
Om de relatie na te gaan tussen het aantal betrokken kinderen en dispatching werd de variabele 'aantal kinderen' gehercodeerd naar twee categorieën (1 = 1 kind, 2 = meerdere kinderen). De analyse laat zien dat er geen significante associatie bestaat tussen het aantal kinderen betrokken in een aanmelding en het al dan niet dispatchen ($\chi^2 = 0.004$, $df = 1$, $p > 0.05$).



FIGUUR 26: AANTAL WEL EN GEEN DISPATCHING VOLGENS HET AANTAL BETROKKEN KINDEREN (N=423)

2.3.5. Dispatching volgens type aanmelder

Figuur 27 laat zien dat er verhoudingsgewijs bij aanmeldingen vanuit politie/justitie meer sprake is van dispatching dan van geen dispatching. Voor alle andere aanmelders is deze verhouding omgekeerd. Opvallend is dat er bij aanmeldingen vanuit het cliëntsysteem zelf (N=22) in 81.8% geen dispatching was.

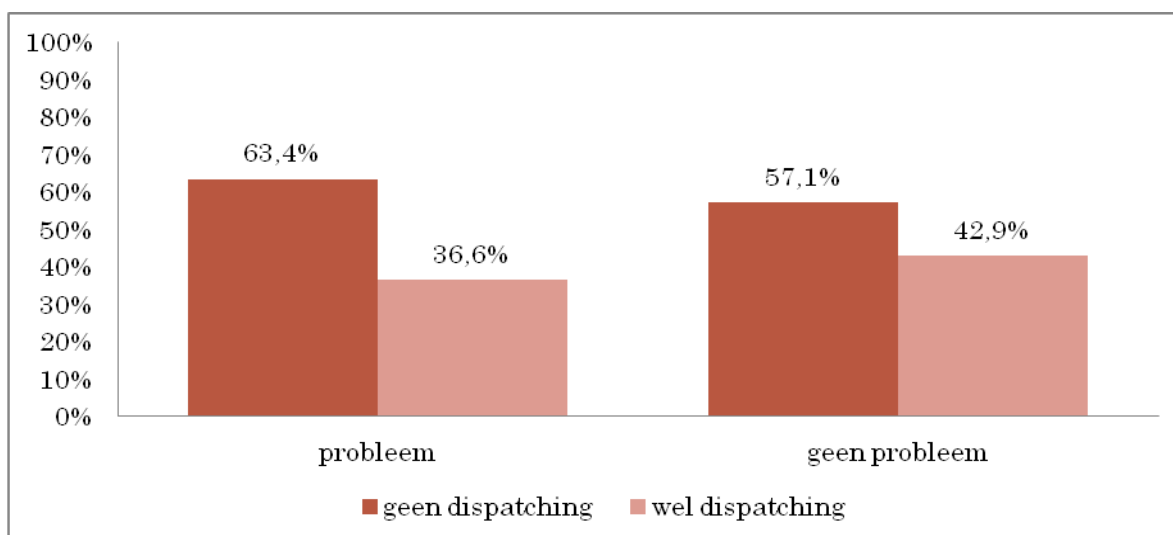


FIGUUR 27: AANTAL WEL EN GEEN DISPATCHING PER TYPE AANMELDER (N=423)

Om de samenhang na te gaan tussen type aanmelder enerzijds en wel of niet dispatching anderzijds werden VAPH, ander CJ-netwerk en andere samengevoegd tot één categorie 'andere'. De analyse laat zien dat er een significante – weliswaar zwakke – associatie bestaat tussen het type aanmelder en het al dan niet dispatchen van de aanmelding (Cramers' V = 0.266, $p < 0.001$).

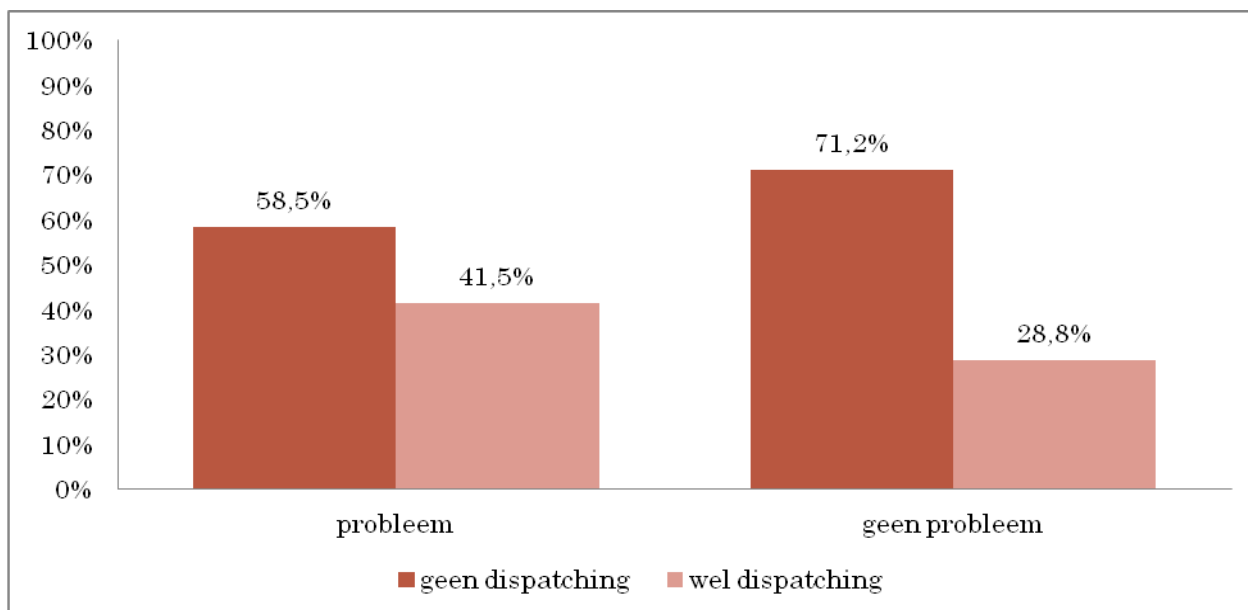
2.3.6. Dispatching volgens problemen waarvoor aangemeld werd

Om de relatie te bekijken tussen het al dan niet dispatchen en de aanleiding van de aanmelding werden vooreerst de variabelen 'probleem bij minderjarige', 'probleem in gezin en opvoeding' en 'probleem in hulpverlening' gehercodeerd naar dichotome ja-nee variabelen. Vervolgens gingen we voor de verschillende mogelijke aanleidingen van de aanmeldingen – met uitzondering van de aanleiding 'overig probleem' aangezien deze categorie maar 3 cases bevatte – na of er een samenhang was met al dan niet dispatchen.



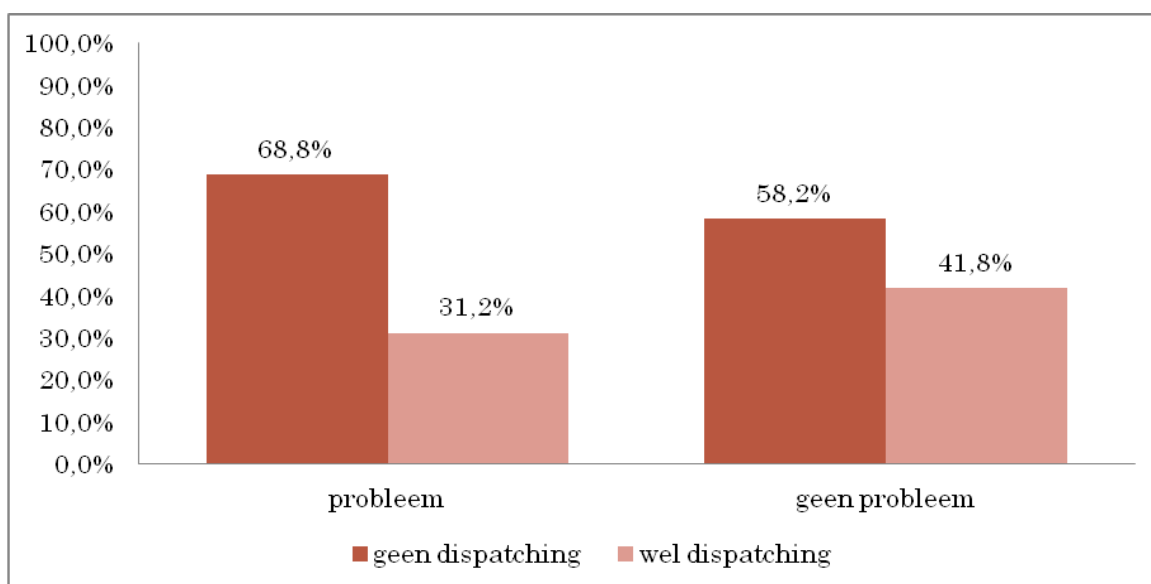
FIGUUR 28: PERCENTAGE WEL EN GEEN DISPATCHING VOLGENS PROBLEMEN BIJ DE MINDERJARIGE (N=423)

Er blijkt geen significante samenhang te zijn tussen problemen bij de minderjarige en wel of niet dispatchen ($\chi^2 = 1,737$, $df = 1$, $p > 0.05$).



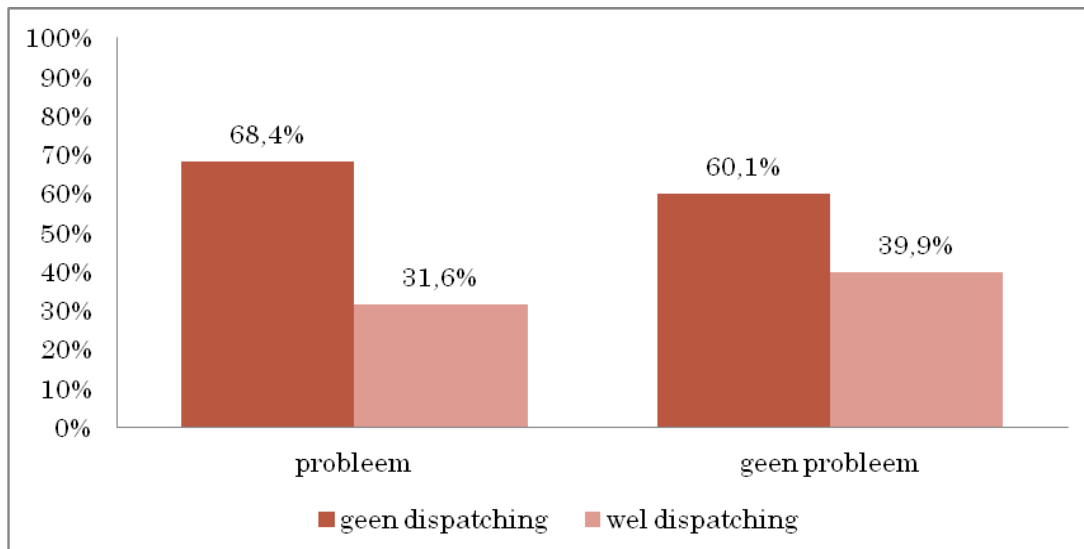
FIGUUR 29: PERCENTAGE WEL EN GEEN DISPATCHING VOLGENS PROBLEMEN IN GEZIN EN OPVOEDING (N=423)

Ook hier blijkt er geen significante samenhang te zijn ($\chi^2 = 3.742$, $df = 1$, $p > 0.05$).



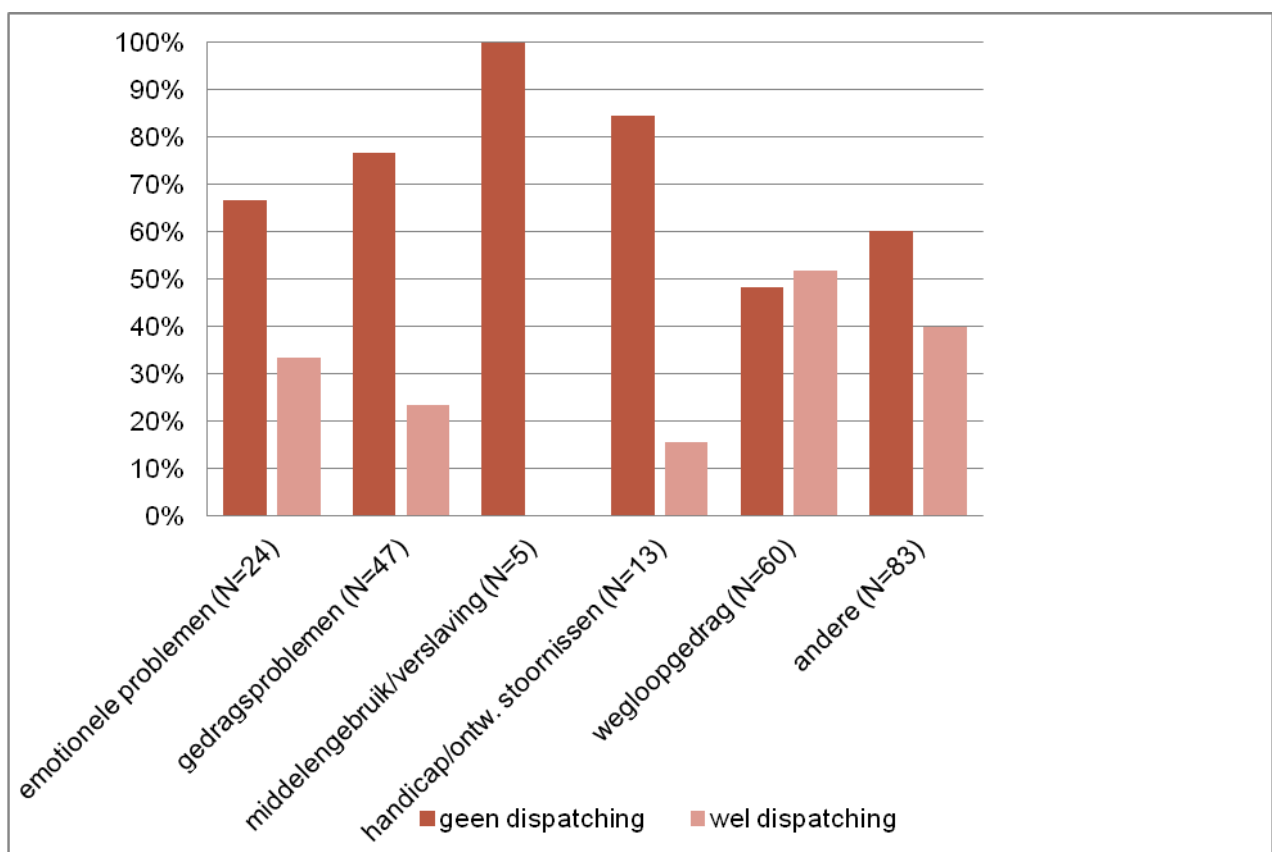
FIGUUR 30: PERCENTAGE WEL EN GEEN DISPATCHING VOLGENS PROBLEMEN IN DE HULPVERLENING (N=423)

De chi-kwadraattest laat zien dat er geen significante samenhang is tussen problemen in de hulpverlening en wel of niet dispatchen ($\chi^2 = 3.435$, $df = 1$, $p > 0.05$). Hetzelfde geldt voor problemen in de omgeving van het kind of de jongere ($\chi^2 = 0.520$, $df = 1$, $p > 0.05$).



FIGUUR 31: PERCENTAGE WEL EN GEEN AANMELDINGEN VOLGENS PROBLEEMEN IN OMGEVING VAN KIND (N=423)

Vervolgens hebben we binnen de variabelen ‘probleem bij minderjarige’ (N=232), ‘probleem in gezin en opvoeding’ (N= 357) de frequenties voor al dan niet dispatching bekeken.



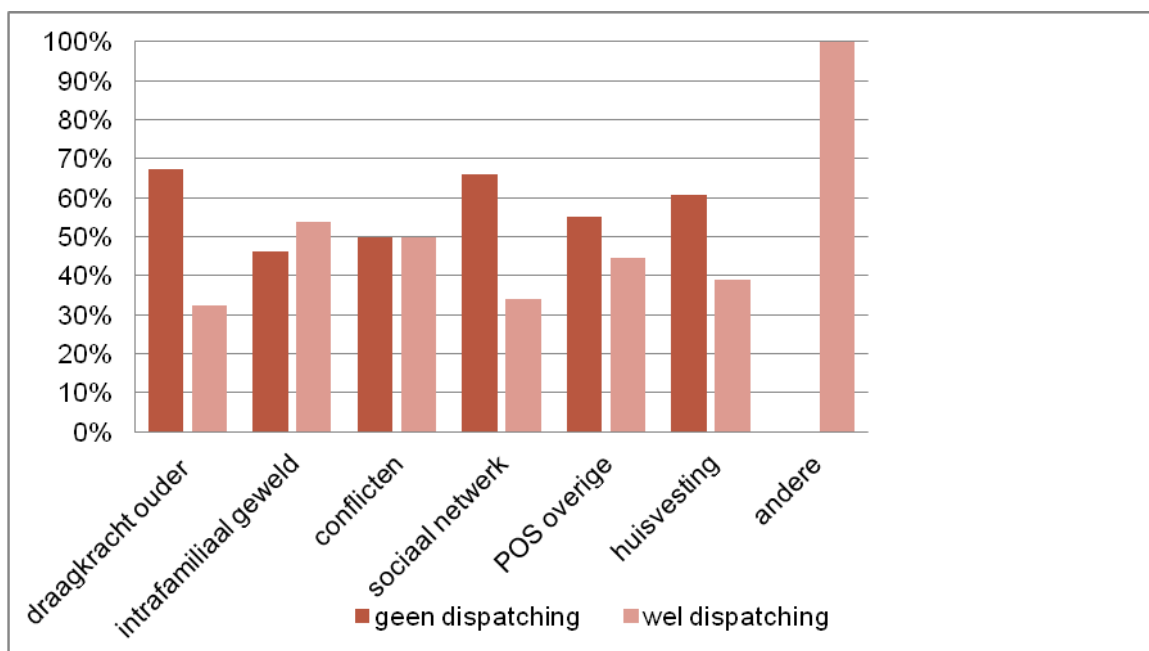
FIGUUR 32: PERCENTAGE WEL EN GEEN DISPATCHING PER PROBLEEM BIJ DE MINDERJARIGE (N=232)

Er werd nagegaan of er een samenhang is tussen het soort probleem (vb. emotionele problemen bij de minderjarige) en het al dan niet dispatchen van de aanmelding. Om die analyse te kunnen uitvoeren werd de variabele ‘probleem bij de minderjarige’ gehercodeerd tot vier categorieën: emotionele problemen, gedragsproblemen, wegglooptedrag en andere

(bestaande uit middelengebruik, handicap en andere). De analyse laat zien dat er een significante – zij het zwakke – samenhang is tussen deze variabele en het al dan niet dispatchen (Cramers' $V = 0.202$, $p < 0.05$). De figuur laat zien dat in het geval van wegloupedrag iets vaker gedispacht wordt dan niet, terwijl dit bij de andere probleemcategoríeën niet het geval is.

Ook de variabele 'probleem in gezin of opvoeding' werd gehercodeerd om na te kunnen gaan of er een samenhang is tussen het soort probleem (vb. intrafamiliaal geweld) en het al dan niet dispatchen van de aanmelding. Bij deze hercodering werden de categoríeën 'conflicten', 'sociaal netwerk', 'huisvesting' en 'andere' samengevoegd tot één categorie. De analyse laat zien dat er geen significante samenhang is (Cramers' $V = 0.149$, $p > 0.05$).

Wanneer later in het onderzoek (focusgroepen) aan meldpuntmedewerkers gevraagd werd of ze bij specifieke aanmeldingen eerder geneigd waren om intern te dispatchen, gaven ze 'veiligheid' en 'jonge kinderen' als indicatie aan. Figuur 25 toonde dat de verdeling wel en niet gedispachte aanmeldingen gelijk loopt over de verschillende leeftijdscategoríeën. Verdere analyse van 'problemen in gezin en opvoeding' toont echter wel dat in situaties die omschreven kunnen worden als 'intrafamiliaal geweld' ($N = 54$) er vaker (53,7%) wel gedispacht wordt en bij conflicten is de verhouding ongeveer gelijk, terwijl voor de andere probleemcategoríeën op een gelijklopende manier gedispacht wordt. Dit wordt ook geïllustreerd in figuur 33. Toch blijft gelden dat het niet om een significante samenhang gaat.



FIGUUR 33: PERCENTAGE WEL EN GEEN DISPATCHING PER PROBLEEM IN GEZIN OF OPVOEDING ($N=357$)

2.3.7. Dispatching volgens gevraagde crisishulp

In volgende figuur wordt de samenhang getoond tussen de gevraagde crisishulp en het al dan niet dispatchen van de aanmelding. Om deze samenhang te kunnen nagaan werden de categoríeën 'interventie + begeleiding', 'interventie + opvang', 'begeleiding + opvang' en 'interventie + begeleiding + opvang' samengevoegd tot 1 categorie 'combinatie'. Er blijkt een significante samenhang te zijn tussen de gevraagde crisishulp en het al dan niet dispatchen van de aanvraag (Cramer's $V = 0.542$, $p < 0.001$). Het lijkt voor zich te spreken dat er niet gedispacht wordt wanneer er een vraag naar consult is. Verder zien we ook dat er meer gedispacht wordt bij vragen naar interventie en begeleiding, terwijl er even vaak wel als niet gedispacht wordt bij een vraag naar opvang.

aanmeldingen waar er geen vrijwilligheid of hulpvraag van minderjarige en/of ouders is, en waar een van beiden onbereikbaar blijkt te zijn.

Netwerk en motivatie om niet te dispatchen

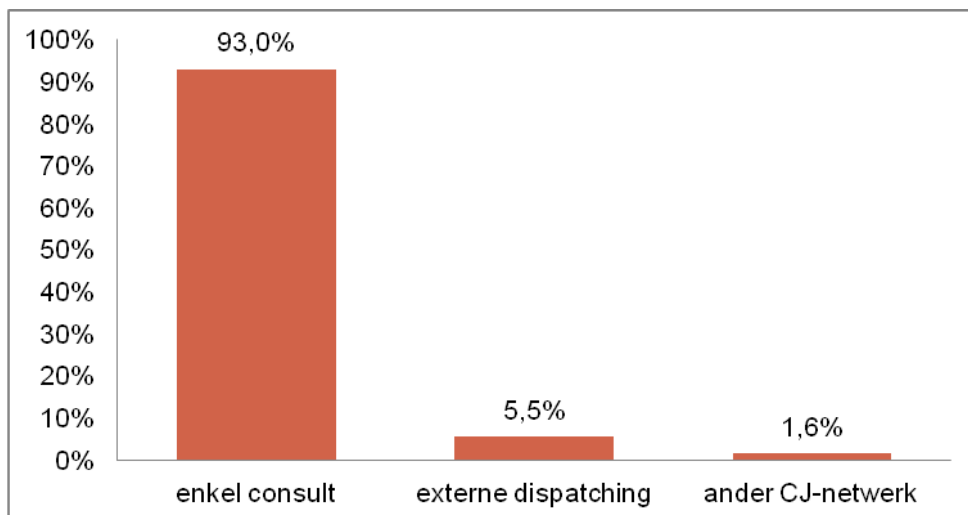
Verder onderzoek²³ laat zien dat vooral in Antwerpen, Mechelen en Leuven het niet dispatchen van meldingen gemotiveerd wordt vanuit het *subsidiariteitsbeginsel* (andere hulpverleningsmogelijkheden). Respectievelijk 47.5%, 45.5% en 41.7% van de meldingen binnen dit CJ-netwerk die niet werden doorverwezen, werden niet doorverwezen omwille van deze reden. In West-Vlaanderen (20.7%), Brussel (20%) en Oost-Vlaanderen (16.7%) werd dan weer 1/5 of iets minder dan 1/5 niet-doorverwijzingen gemotiveerd vanuit de reden *geen crisissituatie*. Voor Halle-Vilvoorde vormde dan weer in de helft van de niet doorverwezen meldingen een combinatie van motivaties de aanleidingen om niet te dispatchen. Ook bij netwerk Kempen (34.6%), Limburg (30%), Antwerpen (27.9%) en Leuven (25%) was dit voor meer dan een kwart de motivatie om een melding niet te dispatchen.

Bekeken voor de meldpunten, stellen we vast dat het Meldpunt KOC Niemandsland Aalst + 12 jaar (60%), crisisteam -18 (47.2%) en crisisMP Vlaams Brabant - 12 jaar (42.9%) in meer dan een derde van hun meldingen waarin er geen dispatching gebeurde verwezen naar het *subsidiariteitsbeginsel*. *Geen crisissituatie* vormde de motivatie om niet te dispatchen in ongeveer een vijfde van de niet doorverwezen meldingen bij Meldpunt 0-12 jaar CKG netwerk (33.3%), het telefonische meldpunt West-Vlaanderen (20.7%), Meldpunt crisisjeugdhulp regio Dender & Waas (20%) en het meldpunt voor doelgroep 0-18 jaar (20%). Ook voor de meldpunten crisisMP Vlaams-Brabant -12 jaar (42.9%), crisisMP Vlaams-Brabant + 12 jaar (35.3%), CrisisMP Kempen (34.6%) en crisispunt -18 (30%) geldt dat in heel wat meldingen een combinatie van motivaties de reden vormde om niet te dispatchen.

Wijzen deze verschillen op een verschillende praktijk en criteria om al dan niet te dispatchen, of wijst het op een verschil in registratiepraktijk? In het eerste geval zou er mogelijk opnieuw een bevestiging zijn van een gebrek aan eenduidigheid in de manier waarop de meldpunten omgaan met meldingen. In het tweede geval zou er een probleem zijn met de wijze waarop er geregistreerd wordt. Toen de meldpuntmedewerkers in het regio-onderzoek deze cijfers voorgelegd kregen, gaven zij aan dat het eerder om een registratiepraktijk zou gaan, waarbij sommige categorieën eerder dan andere zouden aangevinkt worden.

De meldpuntmedewerkers wezen er tevens op dat de consultfunctie erg belangrijk is in de situaties waarin niet gedispacht wordt en gedeeltelijk uit beeld verdwijnt in de rapportage van registratiegegevens. Dit wordt ook duidelijk in figuur 36, die laat zien dat bij de meerderheid van de meldingen (93%) waarin er geen dispatching gebeurde, wel een consult werd geboden. Het bieden van een consult wordt beschouwd als een manier om de subsidiariteit te realiseren (Integrale Jeugdhulp, 2010; Zorginspectie, 2011).

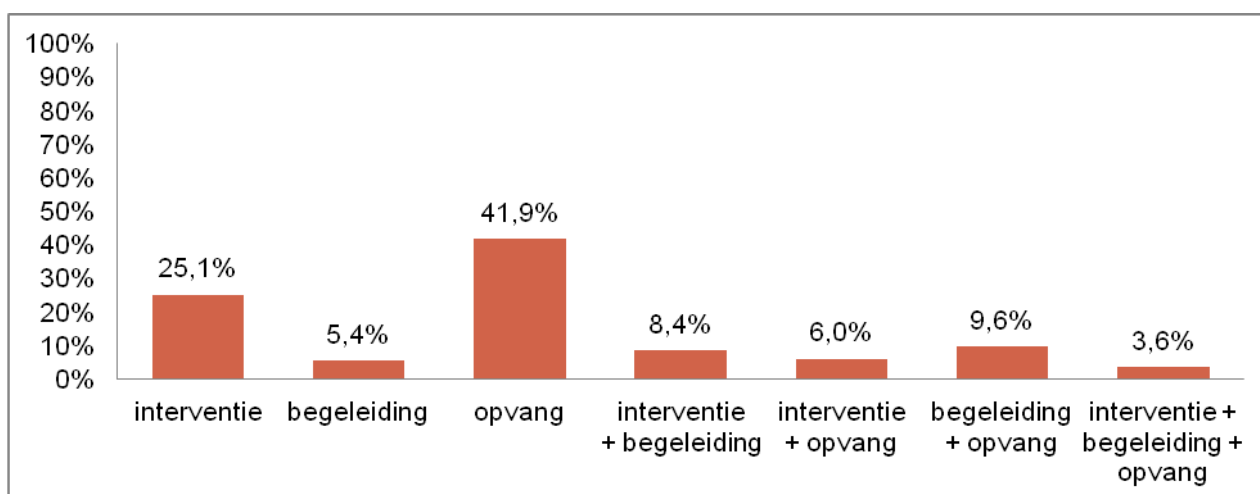
²³ De tabellen waarop deze bespreking gebaseerd is, zijn te groot om in de tekst op te nemen, maar ze zijn wel opgenomen in de bijlagen bij dit rapport.



FIGUUR 36: ONDERNOMEN ACTIES INDIEN GEEN DISPATCHING (N=256)

Wel dispatching (N=167)

Bij de meeste aanmeldingen waarin er wel een dispatching gebeurde, was er een doorverwijzing naar opvang (41.9%), gevolgd door een interventie (25.1%).



FIGUUR 37: PERCENTAGE WEL DISPATCHING VOLGENS GEBODEN CRISISHULP (N=167)

Ongeveer de helft van de aanmeldingen omvat een vraag naar opvang, zoals getoond werd in figuur 22. Hoewel er door de zorginspectie (Zorginspectie, 2011) en in het regio-onderzoek gerapporteerd wordt dat meldpunten eerst inzetten op andere vormen van hulpverlening, laat een kruistabel met de gevraagde crisishulp enerzijds en de geboden crisishulp anderzijds zien dat de geboden crisishulp veelal bestond uit wat er gevraagd werd bij de aanmelding.²⁴

Tegelijkertijd moet hier tevens gewezen worden op de plaats die de consultfunctie inneemt. Door het onderscheid tussen ‘dispatching’ en ‘niet dispatching’ verdwijnt de plaats die het consult inneemt in de praktijk van de meldpunten buiten beeld, terwijl meldpunten er zelf op wijzen dat de consultfunctie niet onderschat mag worden (zie rapport regio-onderzoek, en ook Zorginspectie, 2011; Integrale Jeugdhulp, 2012).

²⁴ Het aantal aanmeldingen waarbij ‘enkel consult’ gevraagd werd is hier laag, dat komt omdat het hier enkel gaat om de gedispachte aanmeldingen.

| Geboden hulp | interv | beg | Opv | int + beg | int + opv | beg + opv | int + beg + opv |
|-----------------------------|-----------|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| Gevraagde crisishulp | | | | | | | |
| enkel consult | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| interventie | <u>22</u> | 0 | 0 | 11 | 2 | 0 | 1 |
| begeleiding | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| opvang | 12 | 1 | <u>69</u> | 1 | 6 | 7 | 3 |
| int + beg | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| int + opv | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| beg + opv | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 9 | 1 |
| int + beg + opv | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

TABEL 9: GEVRAAGDE EN GEBODEN CRISISHULP IN ABSOLUTE AANTALLEN (N=167)

Onderstaande tabel geeft een overzicht van welke crisishulp geboden werd per aanmelder.

| | Interv. | Begel. | Opvang | Interv. + begel. | Interv. + opvang | Begel. + opvang | Interv. + begel. + opvang |
|------------------|-----------|----------|-----------|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------------------|
| politie/justitie | 12 | 4 | <u>22</u> | 4 | 2 | 7 | 2 |
| bjb | 3 | 0 | <u>29</u> | 0 | 1 | 2 | 2 |
| onderwijs | <u>12</u> | 3 | 0 | 5 | 4 | 2 | 0 |
| AWW | 6 | 0 | 7 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| K&G | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| Clïënt | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Alg. geneeskunde | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| GGZ | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| VAPH | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ander CJ-netwerk | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Andere | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Totaal | 42 | 9 | 70 | 14 | 10 | 16 | 6 |

TABEL 10: GEBODEN CRISISHULP PER AANMELDER (IN ABSOLUTE AANTALLEN) (N=167)

Opvallend is het hoge aantal situaties waarin opvang geboden werd bij aanmeldingen vanuit de bijzondere jeugdbijstand. In tabel 2 zagen we dat de bijzondere jeugdbijstand ook in 70.2% van haar aanmeldingen een vraag stelde naar opvang.

2.4. Geboden crisishulp (N=167)

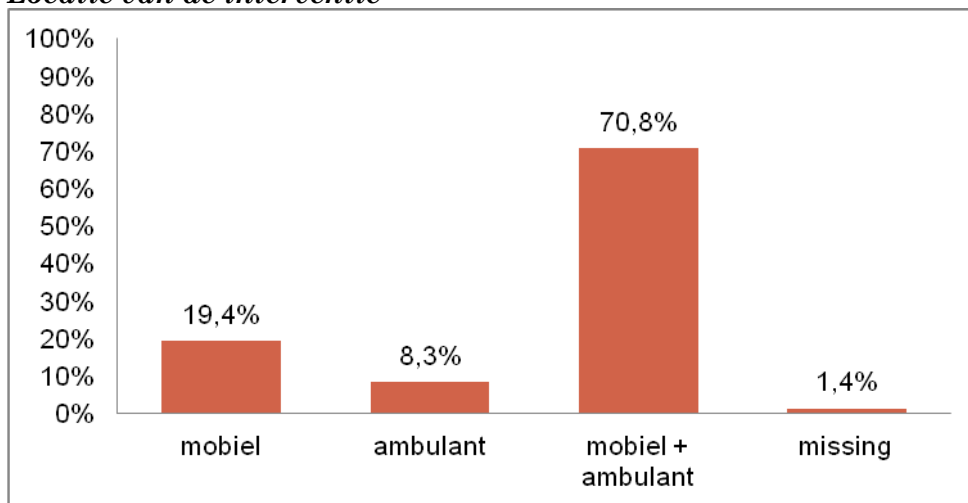
In de registratie worden een aantal gegevens over de geboden crisishulp opgenomen, zoals locatie van de crisishulp, soorten contacten, aantal contacten, duur van de crisishulp. Onderstaande figuren geven een aantal van de gegevens die geregistreerd worden voor elke vorm van crisishulp. Er zijn geen cijfergegevens beschikbaar over wanneer die hulp opgestart wordt. In het inspectierapport van de meldpunten wordt er nochtans op gewezen dat, hoewel de meldpunten wel 24/24 permanentie moeten garanderen, de rest van de crisisjeugdhulpverlening dit niet kan verwezenlijken (Zorginspectie, 2011: 19). Het blijft dan ook een vraag in welke mate de beschikbaarheid van een bepaald hulpaanbod mee de keuze van crisishulp bepaalt, zoals de keuze voor opvang om een weekend te overbruggen. Tevens wijst het praktijkrapport er op dat er grote verschillen zijn tussen de regio's voor wat betreft de manier van interne dispatching. Dat leidt ook tot een groot onevenwicht tussen de regio's voor de inzet van aangeboden hulpvormen (Integrale Jeugdhulp, 2012: 43-44).

2.4.1. Interventie (N=72)

In 25% van de gedispatchte meldingen werd een interventie aangeboden en in 14% van de meldingen gebeurde dit samen met een andere module crisis hulp (zie figuur 37). In het praktijkrapport wordt erop gewezen dat interventie meer ingezet wordt voor jongeren tussen 13 en 17 jaar en minder voor jongere kinderen.

Het inspectierapport van de meldpunten wijst erop dat verschillende gesprekspartners aangeven dat interventie een grote meerwaarde biedt in het kader van vraagverheldering, het kunnen toewerken naar vrijwillige acceptatie van hulpverlening en het voorkomen van meer indringende hulpverleningsvormen, maar dat het aanbod in het netwerk vaak beperkt is (Zorginspectie, 2011: 10).

Locatie van de interventie



FIGUUR 38: PERCENTAGE LOCATIE INTERVENTIE (N=72)

Duur van de interventie (4 missings)

De interventie duurde minimaal 1 dag en maximaal 32 dagen. De gemiddelde duur bedroeg 6 dagen.

Aantal telefonische contacten (1 missing)

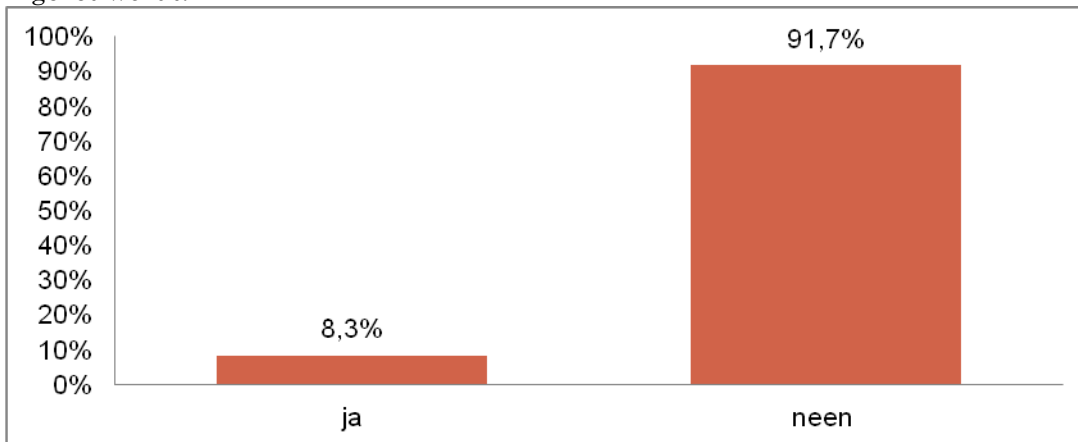
Er waren minimaal 0 en maximaal 37 telefonische contacten tijdens de interventie. Het gemiddelde aantal telefonische contacten bedroeg 7 contacten.

Aantal face-to-face contacten (1 missing)

Er waren minimaal 0 en maximaal 9 face-to-face contacten tijdens de interventie. Het gemiddelde bedroeg 3 contacten.

Ondersteunend aanbod bij interventie

In het registratieprogramma kan ook aangeduid worden of er een ondersteunend aanbod bij de interventie ingezet wordt. Het aantal situaties waarin dit ook zo is (zie onderstaande figuur) is echter te klein om conclusies te trekken over het soort ondersteunend aanbod dat ingezet wordt.

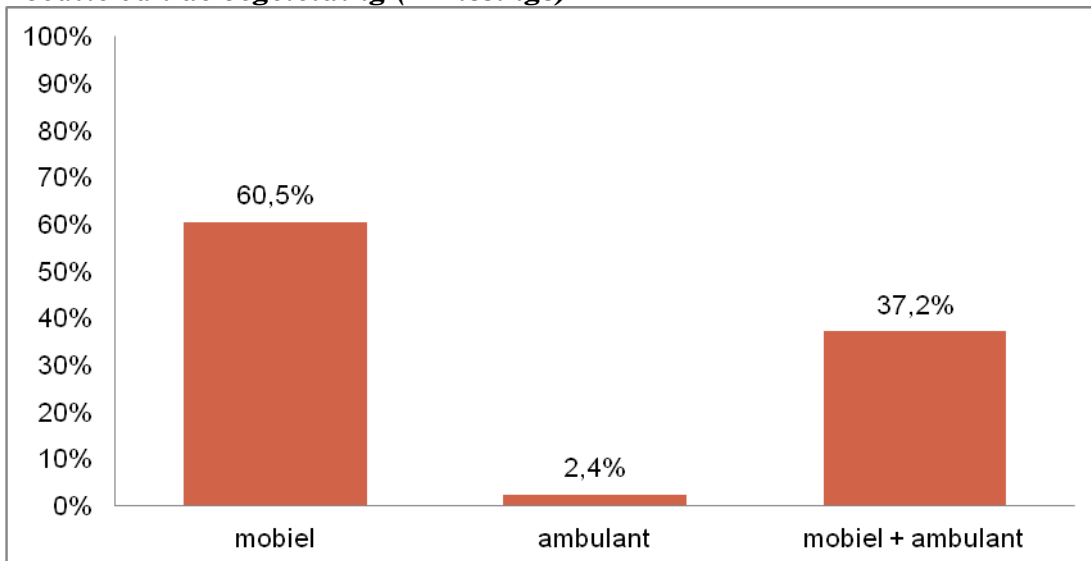


FIGUUR 39: PERCENTAGE ONDERSTEUNEND AANBOD BIJ DE INTERVENTIE (N=72)

2.4.2. Begeleiding (N=45)

In 5,4% van de gedispatchte aanmeldingen werd een begeleiding aangeboden en in 18% van de aanmeldingen gebeurde dit samen met een andere module crisishulp. In 3,6% van de aanmeldingen werd begeleiding in combinatie met interventie én opvang aangeboden (zie figuur 37). Begeleiding is de hulpverleningsmodule die het minst wordt aangeboden.

Locatie van de begeleiding (2 missings)



FIGUUR 40: PERCENTAGE LOCATIE BEGELEIDING (N=43)

Duur van de begeleiding (2 missings)

De begeleiding duurde minimaal 2 dagen en maximaal 111 dagen. De gemiddelde duur van de begeleiding bedroeg 24 dagen.

Aantal telefonische contacten (2 missings)

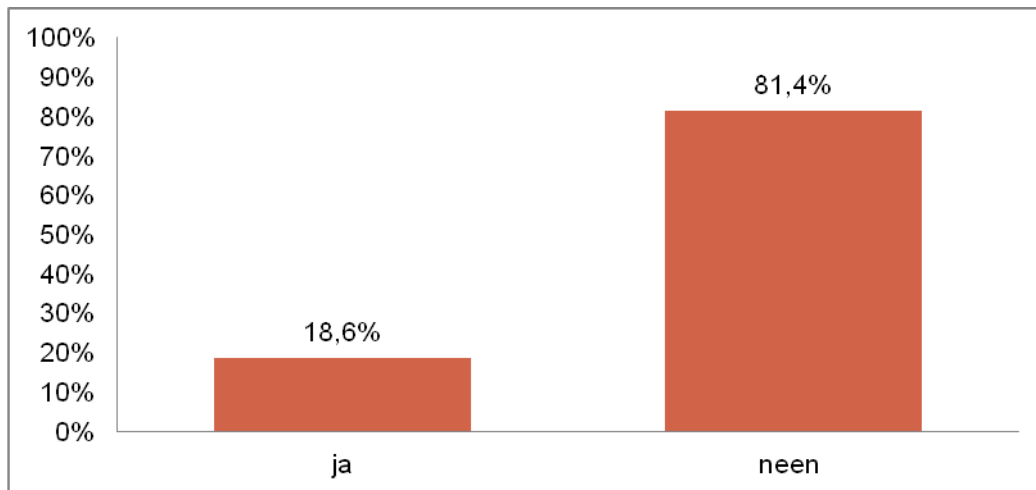
Er waren minimaal 0 en maximaal 90 telefonische contacten tijdens de interventie. Het gemiddelde aantal telefonische contacten bedroeg 19 contacten.

Aantal face-2-face contacten (2 missings)

Er waren minimaal 0 en maximaal 28 face-to-face contacten tijdens de interventie. Het gemiddelde bedroeg 10 contacten.

Ondersteunend aanbod bij begeleiding (2 missings)

Net zoals bij interventie kan ook aangeduid worden of er een ondersteunend aanbod bij de begeleiding ingezet wordt. Ook hier geldt dat het aantal situaties waarin dit ook zo is (zie onderstaande figuur) te klein is om conclusies te trekken over het soort ondersteunend aanbod dat ingezet wordt.



FIGUUR 41: PERCENTAGE ONDERSTEUNEND AANBOD BIJ DE BEGELEIDING (N=43)

2.4.3. Opvang (N=102)

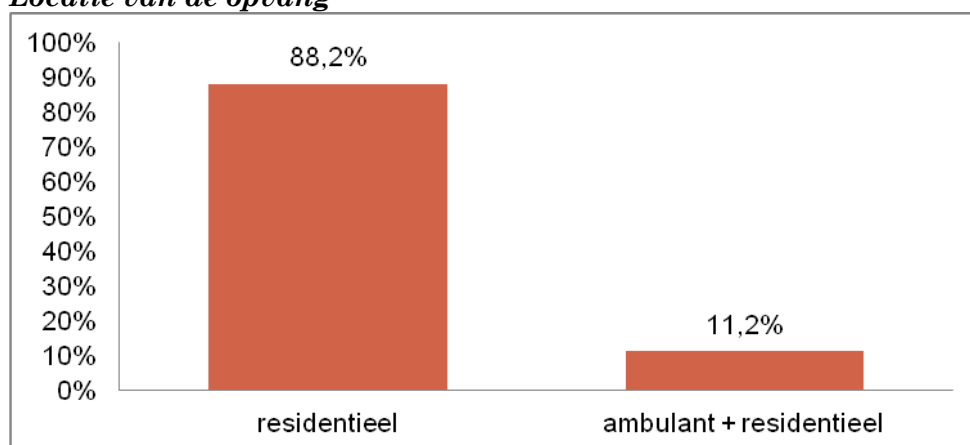
Opvang maakt meer dan 60% (N=102) van de geboden hulpverlening uit (N=167), waarbij een groot aandeel uit ‘alleen opvang’ bestaat (41,9% van de gedispatchte aanmeldingen). In tabel 3 toonden we het verband tussen gevraagde en geboden hulpverlening. Daar bleek dat in 69 van de gedispatchte aanmeldingen (41,3%) een vraag om enkel opvang beantwoord werd met enkel opvang.

Het aanbod aan opvang is ook het sterkst uitgebouwd, blijkt uit het praktijkrapport (Integrale Jeugdhulp, 2012: 20). In het regio-onderzoek zal duidelijk worden dat die opvang niet altijd positief ervaren wordt door jongeren. Hoewel sommige jongeren dit als een rustpauze en een tijd voor zichzelf beschouwen, zien anderen een tijdelijke opvang als een straf. De kwaliteit van de opvang wordt door verschillende jongeren ook op zeer uiteenlopende manieren beleefd.

Het rapport van de zorginspectie vermeldt dat “alle meldpunten residentiële opvang inschakelen zonder interventie of begeleiding, maar dit slechts indien de veiligheid van de betrokken minderjarige(n) in het gedrang is en ter overbrugging tot interventie opgestart kan worden. Acht meldpunten gaven aan dat interventie/begeleiding niet extra wordt ingeschakeld als dit al geboden wordt door een reeds betrokken hulpverlener of als dit in de geboden opvangmodule geïntegreerd is” (Zorginspectie, 2011: 12). Het is echter uit het hier beschikbare cijfermateriaal niet duidelijk voor welke problemen opvang precies ingezet is.

Tot slot is niet duidelijk uit de cijfergegevens in welke situaties er (crisis)pleegzorg ingezet wordt bij wijze van opvang. Dit ondanks de resolutie van het Vlaams Parlement waarin gepleit wordt om pleegzorg als eerste keuze te voorzien bij kinderen jonger dan 6 jaar (Vlaams Parlement, 30 april 2009).

Locatie van de opvang

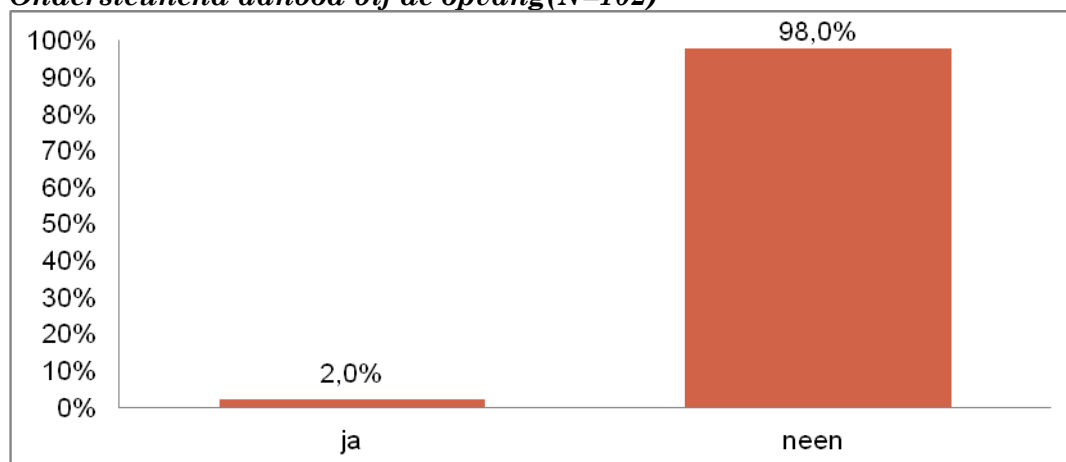


FIGUUR 42: PERCENTAGE LOCATIE VAN DE OPVANG (N=102)

Duur van de opvang (N=102)

De opvang duurde minimaal 0 dagen en maximaal 35 dagen. Gemiddelde bedroeg de duur van de opvang 7 dagen.

Ondersteunend aanbod bij de opvang (N=102)



FIGUUR 43: PERCENTAGE ONDERSTEUNEND AANBOD BIJ OPVANG (N=102)

2.5. Vervolghulp (N=167)

Van de 167 aanmeldingen waarin er een dispatching gebeurde, wordt er bij 146 aanmeldingen (87.4%) aangegeven dat de cliënt nog verder hulp nodig heeft. Slechts in 11,3% van de aanmeldingen blijkt geen verdere hulp nodig te zijn. Bij twee aanmeldingen werd deze informatie niet geregistreerd. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de benodigde vervolghulp per aanmelder. Er lijkt geen enkele aanmelder uit te schieten: bij alle aanmeldingen zijn er een aantal waar geen vervolghulp nodig blijkt, waar bij de meeste aanmeldingen wel een nood aan vervolghulp geregistreerd wordt. Ook in het praktijkrapport 2010 – 2011 wordt gesproken over een hoog percentage ‘nood aan vervolghulp’. Daar blijkt dat een sterke vraag leeft naar vervolghulp door BJB (Integrale Jeugdhulp, 2012: 37).

Dit roept de vraag op of de crisisjeugdhulp dan slaagt in haar doelstelling om meer ingrijpende hulpverlening te voorkomen. Het thema ‘vervolghulp’ komt nog uitgebreid aanbod in het regio-onderzoek (Hoofdstuk 5), met name in de interviews met jongeren en hun ouders. Daaruit komt onder meer naar voor dat gezinnen reeds vóór hun contactname met de crisishulp al lang op zoek waren naar hulp. De vraag naar ‘vervolghulp’ op de crisishulp ligt eerder in het verlengde van die langer lopende zoektocht naar hulpverlening.

| | Geen vervolghulp | Vervolghulp nodig | Totaal |
|------------------|------------------|-------------------|------------|
| politie/justitie | 6 | 47 | 53 |
| bjb | 1 | 36 | 37 |
| onderwijs | 3 | 22 | 25 |
| AWW | 4 | 13 | 17 |
| K&G | 3 | 6 | 9 |
| Clïënt | 0 | 4 | 4 |
| Alg. geneeskunde | 0 | 5 | 5 |
| GGZ | 1 | 7 | 8 |
| VAPH | - | - | - |
| Ander CJ-netwerk | 0 | 1 | 1 |
| Andere | 1 | 5 | 6 |
| Totaal | 19 | 146 | 165 |

TABEL 11: NOOD AAN VERVOLGHULP PER AANMELDER (IN ABSOLUTE AANTALLEN) (N=165)

3. Synthese op basis van de programmatheorie

Registratie in het sociaal werk is vaak omstreden, het wordt nogal eens beschouwd als een bedreiging voor het relationele aspect van het werk (Bradt, *et al.*, 2011). Op een beleidsniveau daarentegen wordt van registratie nogal eens een vorm van *sociale objectivering* verwacht, een bron aan cijfermateriaal die helpt om beleidskeuzes (bij) te sturen (Notredame, 1995: 165; Piessens, 2008).

Omdat hulpverlening niet alleen tussen hulpverlener en hulpvrager plaatsvindt, maar ook een tussenkomst is in sociale omstandigheden (Bradt et al., 2011), is het zinvol om zicht te krijgen op de wijze waarop dat programma tussenkomt in die sociale werkelijkheid. Dat was dan ook een onderzoeksvraag voor dit deel van het onderzoek. Wat komen we nu eigenlijk te weten over de crisisjeugdhulpverlening op basis van de registraties? We gaan dit systematisch na op basis van de elementen van de programmatheorie zoals die in hoofdstuk 2 gepresenteerd is.

3.1. Voor alle minderjarigen (in een crisissituatie)

Momenteel worden een aantal cliëntkenmerken systematisch geregistreerd, zoals leeftijd, geslacht, woonplaats. De kenmerken 'nationaliteit' en 'origine' worden minder systematisch geregistreerd, met tot 30% aan missende gegevens. Wanneer er meerdere minderjarigen betrokken zijn bij een aanmelding, verliest de registratie ook aan kwaliteit vanaf de tweede minderjarige die in het dossier ingevoerd wordt.

We konden geen verschil in dispatching vaststellen naargelang de leeftijd of het geslacht van de minderjarigen in kwestie. De meeste aanmeldingen gebeuren wel voor de groep 13- tot 17-jarigen.

3.2. De crisissituatie

De toegankelijkheid van het programma wordt wellicht meer bemiddeld door de manier waarop de *crisissituatie* ingeschat wordt. Daarvoor biedt de huidige registratie weliswaar aanzetten, maar voorlopig is het niet evident om daar zicht op te krijgen.

3.2.1. De aanleiding tot de aanmelding

De *aanleiding tot de aanmelding* wordt momenteel opgenomen in een invulveld, het gaat met andere woorden om kwalitatieve informatie. Uit latere gesprekken met de meldpuntmedewerkers blijkt dat die informatie zeer summier ingevuld wordt en uit het onderzoek van Audenaert blijkt dat er in ongeveer 30% van de aanmeldingen geen of onvoldoende informatie gegeven wordt (Audenaert, 2011: 21). Vanuit een beleidsvoeringsperspectief stellen we vast dat de informatie niet meer bruikbaar is bij het verwerken van de registratiegegevens. In dit onderzoeksluik werd die kwalitatieve aanmeldingsinformatie per aanmelding omgezet in categorieën, zoals die ontwikkeld werd door Audenaert (Audenaert, 2011). Later werd nagegaan of er een significante samenhang bestond tussen sommige problemen en al dan niet dispatching van de aanmelding in het hulpprogramma.

Zo konden we vaststellen dat er een zwakke, maar significante samenhang is tussen het soort probleem bij de minderjarige en al dan niet dispatching in het hulpprogramma (figuur 32). Opvallend in die figuur was dat in het geval van wegloupedrag er eerder wel dan niet gedispatcht wordt, terwijl dat bij de andere problemen niet het geval was. In het geval van middelengebruik werd helemaal niet gedispatcht.

In figuur 33 viel dan weer op dat er in situaties van ‘intrafamiliaal geweld’ en ‘conflicten’ ook meer neiging bestaat om te dispatchen dan niet, terwijl dat bij de andere ‘problemen in gezin en opvoeding’ niet zo is. Dit verband was echter niet significant.

Hoewel Audenaert een aantal terechte waarschuwingen²⁵ opsomt om niet zonder meer over te gaan tot het invoeren van een classificatiesysteem in het registratiesysteem, sluiten wij hier aan bij haar suggestie dat het in secundaire fase wél interessant zou kunnen zijn om die informatie te classificeren. Een mogelijkheid is dat op centraal niveau jaarlijks een steekproef genomen wordt, of dat de kwalitatieve aanmeldingen systematisch op centraal niveau achteraf geïnclassificeerd worden. Op die manier is het mogelijk om meer informatie te krijgen over welk soort crisissen het nu gaat en hoe die crisissen ingeschat worden en kan de praktijkrapportage nog rijker gemaakt worden.

3.2.2. Motivaties om niet te dispatchen

In dit onderzoek werd tevens stilgestaan bij de motivaties om niet te dispatchen, omdat dat ook iets zegt over de manier waarop de aanmelding ingeschat wordt. Daar bleek dat de *subsidiariteit* (andere hulpverleningsmogelijkheden) en *geen crisissituatie* belangrijke motivaties waren om niet te dispatchen. Dit wordt nog groter wanneer de categorie *combinatie van motivaties* verder onder de loep genomen wordt.

Bovendien stelden we vast dat er grote verschillen bestaan tussen de meldpunten in de motivaties die ze geven om niet te dispatchen. Het is best mogelijk, zoals in het regio-onderzoek aangegeven wordt, dat dit eerder om een verschil in registratiepraktijk gaat dan om een verschil in praktijk van omgaan met de aanmeldingen. Toch doet de bespreking van niet gedispatchte casussen in het regio-onderzoek vermoeden dat eenzelfde aanmelding door verschillende meldpunten anders behandeld zou worden. Dit ligt in de lijn van de vaststelling van de zorginspectie, dat er overheen de meldpunten geen eenduidige omgang

²⁵ O.a. dat de classificatie niet ten koste mag gaan van de beschrijving van de problematiek, dat het eenduidig werken met een dergelijk classificatiesysteem een grote inspanning vraagt (Audenaert, 2011: 22).

met de hulpvragen vastgesteld kan worden, hetgeen een probleem van rechtsongelijkheid voor de burger (in termen van toegang tot het programma) kan betekenen.

Dit probleem is ook in de internationale literatuur gethematiseerd (Algera, Francke, Kerkstra, & van der Zee, 2003; Chevannes, 2002; Ellis, Davis, & Rummery, 1999; Jorg, Boeije, Huijsman, de Weert, & Schrijvers, 2002; Piessens, 2008). De vraag is dan of hulpvragers, ongeacht waar ze de hulp vragen, een gelijkaardig antwoord krijgen. De verwachting is dat door een objectieve beoordelingsprocedure ook meer sociale rechtvaardigheid (en dus een gelijkaardige toegang) verkregen wordt. Toch is de beschikbaarheid over een eenvormige procedure nog geen garantie dat die door iedereen ook op dezelfde manier toegepast zal worden.

3.3. Aanmelding door een professionele aanmelder

Er zijn een aantal 'grotere' aanmelders, zoals politie/justitie, Bijzondere Jeugdbijstand, het onderwijs (met name de CLB's) en het algemeen welzijnswerk. Deze vaststelling verschilt niet van de vaststellingen in de praktijkrapportage. We konden ook zien (figuur 27) dat er bij aanmeldingen vanuit politie/justitie meer sprake is van dispatching dan van geen dispatching, terwijl deze verhouding voor alle andere aanmelders omgekeerd is. Er zijn verschillende verklaringen mogelijk voor dit verband: zijn er goede samenwerkingsafspraken met politie/justitie? Zijn die goed bekend met het programma en melden zij selectiever aan? Worden zij met een specifieke problematiek geconfronteerd, die meer tot dispatching zou leiden?²⁶

Een andere vaststelling is dat 70% van de aanmeldingen vanuit BJB een vraag tot opvang betreft, en meer dan de helft van de aanmeldingen vanuit politie/justitie. Aangezien deze twee aanmelders de grootste aanmelders zijn, verklaart dit wellicht deels het grote aandeel dat opvang inneemt in de werking van het hulpprogramma. Dit gegeven moet echter in samenhang gezien worden met de informatie uit het regio-onderzoek, waar blijkt dat crisisjeugdhulpverlening in vaak al lang aanslepende zoektochten naar hulp optreedt.

3.4. Het inzetten van gepaste hulp: consult, interventie, begeleiding, opvang

Een eerste vaststelling is dat de functie 'consult' wat onderbelicht blijft in de verwerking van de registratie. *Enkel consult* wordt geregistreerd in situaties waar niet gedispacht wordt in het hulpprogramma, en daardoor wordt consult ook minder zichtbaar bij de bespreking van de hulp-inzet. Toch is het aantal aanmeldingen waarin een consult gegeven wordt vrij hoog.

Vervolgens blijkt dat er in ruim 40% van de gedispachte aanmeldingen in dit onderzoek alleen opvang aangeboden wordt én dat dit vrij nauw aansluit bij de gevraagde hulpverlening (ongeveer de helft van de hulpvragen is een vraag om opvang). Na opvang wordt er interventie aangeboden (25%), begeleiding wordt veel minder ingezet.

Ook voor deze gegevens is het uit de cijfers moeilijk af te leiden wat hiervan de oorzaak is. Heeft dit te maken met de hulpvragen die aanmelders stellen? Heeft het te maken met de beschikbaarheid van aanbod in een regio?

²⁶ Zo gingen we bv. na of politie meer situaties van wegloupedrag aanmeldde, maar het aantal cases werd te klein om daar nog iets zinvols over te kunnen zeggen.

3.5. De registratie als middel om beleidsvoering te informeren

Registratie van gegevens uit de hulpverleningspraktijk is een belangrijk middel om beleidsvoering te informeren. In dat opzicht kan de huidige registratie beter ingezet worden:

- Ze kan beter ingevuld worden. Zo ondervonden we volgende problemen bij de codering van de aanmeldingsregistratie:
 - Om aanmelders te registreren bestaan er vooraf afgebakende categorieën. Indien er geen categorie voorhanden is, bestaat de mogelijkheid om in een tekstveld een aanmelder aan te geven. Deze mogelijkheid wordt soms gebruikt, zelfs al is er een relevante categorie voorhanden.
 - Het tekstveld waarin aanmeldingsinformatie neergeschreven kan worden, wordt minimaal ingevuld. Terwijl in een later stadium van dit onderzoek uit de focusgroepen met meldpuntmedewerkers blijkt dat zij meer informatie verzamelen nodig vinden, is dit niet terug te vinden in de registratie.
 - Wanneer meerdere kinderen in een aanmelding betrokken zijn, valt het meermaals voor dat alleen de gegevens voor het eerste kind goed ingevuld zijn.
- Het is de moeite om na te gaan of er meer informatie over de aanleiding tot aanmelding omgezet kan worden in kwantitatieve informatie. Deze kwantitatieve informatie kan dan meegenomen worden in de verwerking en de bespreking van de cijfergegevens. Hiervoor biedt de nota Audenaert een goed vertrekpunt, onder meer omdat daar gewezen wordt op de mogelijke gevaren van een dergelijke werkwijze. Het belangrijkste aandachtspunt is dat een kwantificeerbare classificatie de beleidsvoering wel kan dienen, maar niet verward mag worden met een diagnose. Het blijft wellicht nodig om ook kwalitatieve informatie door te geven.
- De operationalisering en bedoeling van sommige variabelen is onduidelijk. Het registratiesysteem maakt een onderscheid tussen nationaliteit en origine. Het is niet zo duidelijk waarin origine verschilt van nationaliteit en het is maar de vraag of dit een belangrijk criterium is bij een aanmelding.
- Ook de kwaliteit van het databestand zelf kan verbeteren, zodanig dat er meer analyses uitgevoerd kunnen worden. Bij aanvang van dit hoofdstuk gaven we aan welke hercoderingen we op het materiaal doorgevoerd hebben (zie §1.2.2) om meer analyses te kunnen uitvoeren.
- Er zou – waar mogelijk – een koppeling mogelijk moeten zijn tussen de inschattingen die vanuit meldpunten gemaakt worden over bv. de dispatching en de bespreking van de cijfergegevens. Dit laat ook feedback vanuit de registratie naar de hulpverleningspraktijk toe.

Hoofdstuk 5

Perspectieven van verschillende betrokkenen op de crisisjeugdhulp

“De bom was ontploft!”

Toon, 13 jaar

In dit hoofdstuk stellen we de visie van verschillende betrokkenen op de crisisjeugdhulp centraal. We willen, vanuit een leefwereldperspectief, nagaan wat de betekenis is van de crisisjeugdhulp bij verschillende actoren, en hoe ze de crisisjeugdhulp beleven. Zo kunnen we een zicht krijgen op wat de crisisjeugdhulp teweeg brengt, en vanuit dat inzicht de praktijk verbeteren.

Beleving en ervaring staan in dit deel centraal. De nadruk op beleving impliceert namelijk dat er niet zomaar naar meningen gevraagd wordt, maar dat men ook de ervaringen diepgaand probeert te begrijpen. We blijven zo dicht mogelijk bij wat de jongeren en hun ouders meegemaakt hebben. Dit vertaalt zich concreet in de keuze om jongeren en hun ouders te interviewen die crisis hulp kregen. De betekenis van de ervaringen, of de beleving van een bepaalde praktijk wordt naar boven gehaald via verhalen (Abma, 2006). We kunnen, door de verschillende belevingen en perspectieven van anderen in beeld te brengen, komen tot een gezamenlijke dialoog, tot samen leren en reflecteren over (Abma, 2000a, 2000b, 2005a, 2005b, 2006; Schwandt, 2007) het crisisjeugdhulpprogramma.

In dit hoofdstuk willen we de diversiteit aan belevingen van de jongeren en ouders en andere betrokkenen aan de crisisjeugdhulp in kaart brengen. Dit betekent dat we niet in absolute termen kunnen zeggen wat werkt en wat niet inzake de crisisjeugdhulp. Wel kunnen we een brede waaier tonen aan ervaringen en meningen van verschillende betrokkenen aan de crisisjeugdhulp.

Vanuit het multi-actorperspectief laten we in dit hoofdstuk de volgende betrokkenen aan het woord: jongeren en hun ouder en/of opvoedingsverantwoordelijke, hulpverleners, meldpuntmedewerkers en aanmelders.

In een eerste deel laten we de jongeren en hun ouders aan het woord. In een tweede deel komen de hulpverleners, meldpuntmedewerkers en aanmelders aan bod.

1. De betekenis van de crisisjeugdhulp in de leefwereld van de jongeren en hun ouders

In dit deel laten we de jongeren en hun ouders aan het woord over de crisisjeugdhulpverlening. Kinderen en jongeren (en hun ouders) zijn dan ook actoren aan wie de crisisjeugdhulp ten goede moet komen.

Bij Kind en Samenleving leggen we sterk de nadruk op “**het kind als actor in de samenleving**”. Als we terugkijken in de geschiedenis zien we dat binnen socialisatietheorieën kinderen tot aan de jaren 1950 beschouwd werden als “mensen-in-wording”. De focus lag voornamelijk op het verschil tussen kinderen en volwassenen. Binnen deze visie wordt de nadruk gelegd op de kwetsbaarheid van kinderen, op hun onvolledigheid en ondeskundigheid, in tegenstelling tot de veronderstelde stabiliteit en volmaaktheid van volwassenen. Een nieuw paradigma binnen sociale studies met betrekking tot kind-zijn plaatst kinderen in het hier en nu. Kinderen worden hier gezien als sociale actoren, die ook een belangrijke rol vervullen voor de mensen rond hen, en in de samenleving waarin ze leven. Ze zijn in staat om onafhankelijke relaties en culturen op te bouwen. Tegelijkertijd wordt hier ook mee in rekening genomen dat kinderen beïnvloed worden door de structuren en relaties die hen omringen (Wihstutz, 2011).

Het **actorschap** of **agency** van kinderen is een kernbegrip in de sociale studie van het kind-zijn geworden. Die benadrukt dat kinderen niet enkel lerende en zich ontwikkelende toekomstige volwassenen zijn, maar dat zij actief mee vorm geven aan hun huidige leefwereld (Meire, 2010). Bij Kind en Samenleving kiezen we er telkens voor om via belevingsonderzoek met kinderen en jongeren inzicht te krijgen in hoe het actorschap van kinderen ingevuld wordt. Onze onderzoeksbenadering baseert zich op recente ontwikkelingen in de sociologie, de antropologie, pedagogiek en sociale geografie van kinderen. Het gaat in deze onderzoeksbenadering zeer uitdrukkelijk over de ‘dagelijkse’ leefwereld van kinderen, en hoe zij omgaan met de organisatie daarvan. Kinderen vormen immers niet enkel een maatschappelijke categorie, zij gaan ook actief om met de sociale en materiële wereld waarin ze leven, en waarmee ze verstrengeld zijn. Hoe geven zij die omgeving zin? Hoe construeren ze hun leefwereld zelf mee? Hoe spelen ze in op opportuniteiten die de omgeving hen biedt? Wanneer ervaren ze weinig mogelijkheden en vooral beperkingen (Meire, 2010)?

1.1. Methodologie

1.1.1 Praten met kinderen en jongeren over de crisisjeugdhulp

Deze visie op kinderen heeft ook gevolgen op de wijze waarop we de kinderen en jongeren bij het onderzoek betrekken. We hanteerden een veeleer terughoudende methodologie. Door het interview zo open mogelijk te houden wordt aan de kinderen en jongeren zoveel mogelijk actorschap gegund. De onderzoeksthema's werden zo openlijk mogelijk benaderd, en volwassen vooronderstellingen werden zoveel mogelijk tussen haakjes geplaatst. We hanteerden geen hulpverleningstaal, en de vragen werden zo feitelijk mogelijk opgesteld. De gekozen bewoordingen van de jongeren liggen zo dicht mogelijk bij hun eigen formulering. We blijven zo dicht mogelijk bij hun eigen taalgebruik. Dit is vaak niet ‘de enige waarheid’, maar het is wel een belangrijk gegeven in het nadenken over de crisisjeugdhulpverlening. Het is belangrijk om het leefwereldperspectief van jongeren serieus te nemen, want dit betekent het wel voor hen.

Ook de relatie met de onderzoeker is er doorgaans een van terughoudendheid, zodat kinderen de vrijheid gegund wordt om de onderzoeker in hun wereld toe te laten, hem er in te trekken, of hem net op een afstand te houden (Lauwers, 2010). We duiden telkens goed wie we waren, en dat het doel van het interview het evalueren van het crisisjeugdhulpprogramma was. We stelden ons niet-oordelend op over wat ze deden/doen, noch over de situatie.

Waar mogelijk werd de jongere eerst geïnterviewd. Later volgde het gesprek met de ouder. Jongeren en ouders geven een andere duiding aan dezelfde gebeurtenis. Om te vermijden dat we het verhaal van de jongere anders zouden duiden, lieten we haar/hem eerst het verhaal doen. Bij negen jongeren lukte dit. Bij drie jongeren lukte dit niet, vaak door een praktische omstandigheid (een jongere die zich had overslapen, of die het interview was vergeten). Bij één jongere werd op vraag van de jongere zelf het interview afgenomen in bijzijn van haar begeleidster uit het dagcentrum waar ze begeleid werd.

De interviews vonden plaats op de locatie die het gezin koos. Meestal was dit thuis. Bij één jongere werd het interview afgenomen in het internaat waar ze verbleef, bij één jongere in het dagcentrum waar ze begeleid werd.

McLeod (2007) deed onderzoek naar *“het luisteren naar kinderen en jongeren”*. Ze onderzocht het interactieproces tussen de jongere en de interviewer tijdens een interview. Rich (1969 in McLeod, 2007) stelt dat er altijd een machtsonevenwicht bestaat als een volwassene een kind of jongere interviewt. McLeod (2007) vond dat kinderen en jongeren zich verschillende strategieën eigen maakten, om zo controle te krijgen over de *“agenda”* van het interview. Ze ziet volgende strategieën:

- Weigeren deel te nemen aan het interview
- Actieve weerstand: bijvoorbeeld amok maken tijdens het interview. Dit kan volgens McLeod ontstaan als het kind of de jongere de aanwezigheid van de interviewer bedreigend vindt, bijvoorbeeld als z/hij niet begrijpt waarom de interviewer aanwezig is. Belangrijk hierbij is de *“informed consent”*²⁷.
- Agressie: vijandige antwoorden geven
- Passieve weerstand: kinderen en jongeren zeggen hier weinig tot niets, antwoorden met korte woordjes, en het is moeilijk om met open vragen een gesprek gaande te houden
- Fantasie: kinderen en jongeren geven onbetrouwbare en/of niet accurate informatie
- Ontkenning: kinderen en jongeren kunnen hun eigen situatie ontkennen, en daardoor ook onbetrouwbare en/of niet accurate informatie doorgeven
- Overdrijving
- Veranderen van onderwerp

McLeod (2007) stelt dan ook dat, als we echt willen luisteren naar kinderen en jongeren, we te weten moeten komen wat op de agenda van de kinderen en jongeren staat, eerder dan onze eigen agenda aan hen op te leggen. Het is dus van belang om de vragen te laten aansluiten bij beleving en ervaring, eerder dan te peilen naar meningen.

²⁷ Dit omhelst: *Toestemming van kinderen zelf* om aan het onderzoek deel te nemen, gebaseerd op voldoende en duidelijke informatie over wat het onderzoek en de deelname eraan inhoudt.

Ook bij de interviews met de jongeren in het onderzoek merkten we verschillende houdingen op van de jongere tegenover de onderzoeker. Over het algemeen zat de sfeer goed tijdens de interviews met de jongeren. Meestal praatten ze veel en graag. Maar het moest niet te lang duren. Bij één jongere verliep het gesprek moeizamer. Hier had zijn mama gezegd: *“En nu ga je zitten en praten!”*. Daarnaast gaven sommige jongeren ook aan dat ze het beu waren om weer hun verhaal te moeten doen. Bij de ouders merkten we dat vooral vermoeidheid en het gevoel *“het niet meer te weten”* doorschemerden tijdens de interviews.

De interviews met de jongeren duurden gemiddeld een half uur. De interviews met de ouders duurden gemiddeld een uur. De ouders reflecteerden meer over de problemen en gingen ver terug in de tijd. Jongeren weidden minder uit over de problemen die aan de basis lagen van de crisis, en bleven meer in het hier en nu. Jongeren gaven kortere antwoorden. Ze brachten ook verwarrende, chaotische verhalen. Het bleek af en toe moeilijk voor sommigen de crisisperiode terug voor de geest te halen: in welke periode de crisis zich had afgespeeld, wie welke rol op zich had genomen tijdens de crisisjeugdhulp, hoe ze bij de crisisjeugdhulp terecht waren gekomen, wat er daarna allemaal gebeurd was en wie dan nog een rol speelde.

Wel namen alle jongeren en hun ouders vrijwillig deel aan het onderzoek. Op de vraag aan de jongeren waarom ze wilden deelnemen varieerden de antwoorden van *“Ik wou graag vertellen wat ik niet goed vond, want dan kunnen ze dit verbeteren voor de andere mensen die ook crisis hulp krijgen.”*, naar *“Om u te helpen.”* of *“Omdat mijn mama het gevraagd had.”* tot *“Ik krijg er 25 euro voor.”*

Ouders antwoordden voornamelijk *“dat ze iets willen terugdoen, omdat ze zelf ook hulp gekregen hebben”*. Sommige jongeren en ouders vinden het dus belangrijk hun positieve bevindingen mee te geven, maar zeker ook de negatieve ervaringen te delen met anderen, zodat de praktijk kan verbeteren voor de andere mensen die crisisjeugdhulp (zullen) krijgen. Belangrijk is dat niet alleen jongeren met een uitsluitend positieve beleving van de crisis hulp wensten deel te nemen. Ook de jongeren waarbij het proces moeizamer verliep namen deel aan het onderzoek.

Met het interview wilden we te weten komen hoe de jongeren en hun ouders de crisisjeugdhulp beleefden. We startten het interview met de vraag of ze zich de periode van de crisis nog konden herinneren en opnieuw voor ogen halen. Verder vroegen we naar een aantal feitelijke zaken, met name hoe de crisisjeugdhulp tot stand was gekomen, wat de aanleiding vormde tot het inzetten van de crisisjeugdhulp, het verdere verloop en wat er na de crisisjeugdhulp gebeurde. We peilden echter ook naar de gevoelens van de jongeren en hun ouders bij de inzet van de crisisjeugdhulp, hoe dit allemaal was voor hen, en of dit hen geholpen had. We gaven hen ook de kans te zeggen wat ze goed, maar ook wat ze niet goed vonden aan de crisisjeugdhulp, en wat er anders zou mogen.

Al de interviews werden uitgetypt. De interviews werden verwerkt via het kwalitatieve analyseprogramma NVivo. Alle transcripties werden vervolgens aan de hand van die codes verwerkt. Om de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten te bewaken werden de transcripties bovendien door twee onderzoekers afzonderlijk gelezen en vergeleken.

In dit hoofdstuk kiezen we ervoor de perspectieven van de jongeren en hun ouders niet uit elkaar te halen. De jongeren en hun ouders hebben de problematiek samen beleefd. Hun belevingen werken op elkaar in, en zijn moeilijk van elkaar te isoleren. Het gaat hier over één context. De tegengestelde visies van jongeren en hun ouders die af en toe opduiken worden versterkt als we die niet van elkaar scheiden, maar samen bespreken. Bovendien wordt in de crisisjeugdhulp het belang van een gezinsgerichte aanpak benadrukt. Daarom dat we ook in dit hoofdstuk kiezen voor een analyse op gezinsniveau, met natuurlijk voldoende aandacht voor zowel het perspectief van de jongere als het perspectief van de ouder.

1.1.2. Introductie van de jongeren en hun ouders

In totaal werden er 12 jongeren geïnterviewd, 9 meisjes en 3 jongens, tussen de leeftijd van 11 en 16 jaar. Ook werden er 12 ouders en/of opvoedingsverantwoordelijken geïnterviewd. 11 mama's en 1 oma namen deel aan het onderzoek. Opvallend is dus de grote afwezigheid van de vaders. Er is weinig tot geen zicht op de betrokkenheid van de vaders in het hulpprogramma. Ook in ander onderzoek (Al, 2012) wordt bevestigd dat moeders gemakkelijker bereid gevonden worden om mee te werken aan een onderzoek over de crisisjeugdhulp dan vaders. Ze ziet een verklaring hiervoor in het feit dat in veel eenoudergezinnen de moeder vaak de zorg voor het kind op zich neemt. Bovendien is het volgens haar ook mogelijk dat vaders ondervertegenwoordigd zijn in het interventieproces. Dit vinden we ook terug in de gezinnen van de jongeren. Zeven jongeren hebben namelijk geen of slechts heel zelden nog contact met hun vader.

In onderstaande tabel geven we een uitgebreid overzicht van de jongeren en hun ouders die deelnamen aan het onderzoek²⁸.

Overzicht van de jongeren en hun ouders

Isabelle is 11 jaar. Ze woont in een nieuw samengesteld gezin. Haar mama heet Wendy, en haar stiefpapa Luc. Luc zit vaak in het buitenland voor zijn werk. Isabelle heeft nog een zus en een broer, twee stiefzussen en één stiefbroer. Ze heeft geen contact met haar stiefzussen en -broer.

Isabelle houdt van sport (turnen en taekwondo), dieren, spelen en luisteren naar muziek. Isabelle kampt met een genderproblematiek, werd gepest op school vanwege haar uiterlijk en wou uiteindelijk niet meer naar school. De mama heeft gezocht naar alle mogelijke oplossingen, maar wist zich geen raad meer. Ze heeft het gevoel er helemaal alleen voor te staan, onder andere omdat haar partner vaak weg is. Isabelle heeft crisisbegeleiding gekregen van Anna en Kobe, uit De Vlieger (OOOC).

Emma is 14 jaar. Ze woont samen met haar mama Krista in een eenoudergezin. Ze heeft één broer. Met haar vader heeft ze geen contact meer.

Ze heeft geen hobby's.

Emma zegt dat er vaak ruzie is thuis, en dat het elke keer moeilijker werd omdat alles uit de hand liep. Er is veel geweld in huis, voornamelijk door de ex-partner van haar mama. Emma heeft een depressie, en deed een zelfmoordpoging. Ook haar mama heeft een zware depressie en gaat niet meer werken. Emma loopt weg van thuis, van de problemen en de ruzies.

Emma heeft een crisisbegeleiding gekregen van Anna en Kobe, uit De Vlieger (OOOC).

Daarnaast werd ze ook opgenomen in De Vlieger in crisisopvang.

Elke is 16 jaar. Ze woont in een nieuw samengesteld gezin, samen met haar mama Anja en haar stiefpapa. Ze heeft een zus en een broer, en twee stiefbroers. De stiefbroers wonen niet thuis, maar komen wel af en toe slapen. Haar echte vader is niet meer betrokken.

Elke houdt van dansen en tekenen.

Er zijn vaak problemen tussen Elke en haar mama, die uit de hand zijn gelopen. Er zijn ook ruzies thuis als de stiefbroers er zijn, want die brengen veel problemen mee. Elke's mama heeft een verleden van geweld en misbruik. Ook de relatie tussen de echte papa van Elke en haar mama was gewelddadig. De mama heeft CVS.

Elke heeft een crisisinterventie gekregen.

Lotte is 13 jaar. Ze woont samen met haar mama Monique in een eenoudergezin. De papa is niet meer betrokken. Ze zegt zelf: *"Ik heb gene papa meer."* Lotte heeft een zus Laura van 16

²⁸ De namen van de jongeren en hun ouders, de hulpverleners, de namen van de voorzieningen, alsook de plaatsnamen zijn fictief. Dit om de anonimiteit van de betrokkenen te waarborgen.

jaar. Laura is licht mentaal gehandicapt. Tijdens de week woont Lotte op internaat. Lotte houdt van dansen en zingen.

Lotte zegt zelf *“dat ze al veel heeft meegemaakt in haar jeugd”*. Toen haar papa nog thuis woonde was er veel geweld in huis. Lotte werd geslagen en verwaarloosd door haar vader. De papa is nu gevlucht uit België. Ze geeft aan veel stress te hebben thuis, omdat haar mama *“voor het minste”* kwaad wordt. De mama is niet zo lang voor het interview ontslagen, en vindt geen nieuw werk.

Lotte kreeg een crisisinterventie van Vicky en Thomas en zat in crisisopvang in De Windekens (OOOC).

Niels is 14 jaar. Hij woont in een nieuw samengesteld gezin met zijn mama Evy en zijn stiefpapa. Hij heeft nog een broer en een zus, een stiefbroer en twee stiefzussen. De stiefzussen en stiefbroer wonen niet heel de tijd bij hen. Hij heeft geen goede relatie met zijn echte vader.

Hij houdt van baseball.

Niels en zijn mama komen niet goed overeen. Er is sprake van verbale en fysieke agressie van zijn kant naar zijn moeder toe. Het conflict escaleerde en ze zijn beginnen vechten.

Niels zelf zegt zich er niet veel van te herinneren.

Niels heeft een crisisopvang gekregen in Winkendaal (OOOC).

Toon is 13 jaar. Hij woont samen met zijn mama Britt, papa Erik en broer Steven.

Hij houdt van voetbal, dansen (streetdance en hiphop) en de Chiro.

Er zijn veel spanningen in huis. De papa moet veel werken en studeert nog bij, de mama had op het moment van het interview net nieuw werk, wat ook stress met zich meebracht.

Toon zelf heeft ernstige leer- en vooral motivatieproblemen. Er is vaak ruzie, en zoals hij het zelf zegt: *“De bom was ontploft!”*

Toon kreeg een crisisinterventie.

Janne is 15 jaar. Ze woont samen met haar mama Marissa in een eenoudergezin. Ze heeft nog een zus en een broer, maar die zijn al ouder en wonen niet meer thuis. Ze heeft wel nog contact met haar papa.

Janne houdt van streetdance.

Janne loopt vaak weg van thuis, naar eigen zeggen *“door wat er vroeger allemaal gebeurd is”*. De ex-partner van haar mama was heel agressief en gewelddadig naar Janne toe. Ook met haar mama heeft Janne vaak conflicten. De mama is ontslagen, en heeft nog geen nieuw werk gevonden.

Janne kreeg een crisisinterventie en –begeleiding.

Aya is 16 jaar. Ze is van Turkse origine. Ze woont in een nieuw samengesteld gezin, samen met haar mama Esra, haar stiefpapa en halfbroertje. Ze ziet haar echte papa nog maar zelden. Die heeft een nieuwe vrouw en kindjes.

Aya houdt van *“buiten zijn”*, naar de cinema gaan, en samen zijn met vrienden. Ze is niet graag thuis, en gaat veel liever naar de stad.

Aya loopt veel weg van thuis, naar eigen zeggen *“omdat ze weg wou zijn van thuis”*. Er zijn vaak conflicten tussen haar en haar mama.

Aya heeft crisisopvang gekregen in De Windekens (OOOC).

Sarah is 13 jaar. Ze woont samen met haar mama Eva in een eenoudergezin. Ze heeft wel nog contact met haar papa, die van Pakistaanse origine is. Ze heeft nog een broer en een zus. Tijdens de week na de schooluren en overdag tijdens de vakanties gaan ze naar De Schakel (dagcentrum, met opvangmogelijkheden).

Sarah houdt van dansen, slapen, eten en op de computer spelen.

Er zijn vaak conflicten tussen Sarah en haar mama. Er zijn ook problemen op school. Sarah liep weg van thuis, en wou niet meer naar huis toen ze gevonden werd.

Sarah heeft een crisisopvang gekregen in De Schakel, en werd daarna nog eens voor één dag heraan gemeld.

Aimee is 12 jaar. Ze woont samen met haar mama Caroline en haar jongere zus in een eenoudergezin. Ze heeft nog een oudere broer. Over de papa werd niet gesproken. Ze houdt van *“zot doen”* met haar nicht, en dansen. Ze is zot van paarden, zit graag achter de computer en kan niet zonder haar GSM. Ze is tweemaal opgenomen in crisisopvang (CKG), samen met haar zusje. In beide situaties werd de mama voor lange tijd opgenomen in het ziekenhuis, en was er niemand binnen het eigen netwerk die de kinderen kon opvangen.

Ana is 15 jaar. Ze woont in een nieuw samengesteld gezin, samen met haar mama Sabine en haar stiefpapa. Ze heeft een oudere zus die al zelfstandig woont, en een jonger halfbroertje. Haar echte papa is wel betrokken, maar ze hebben geen goede relatie. Haar papa is van Zuid-Amerikaanse of Spaanse origine, dit wordt in het interview niet gepreciseerd.

Ana houdt van weggaan met vrienden.

Ana spijbelt van school en loopt weg van huis. Er zijn vaak conflicten tussen haar en haar moeder en stiefvader. Ana zegt dat er reeds lang problemen zijn thuis, en bij problemen thuis of als er ruzie is dan is weglopen het eerste dat bij haar opkomt. Of zoals ze het zelf zegt: *“Ik denk dan altijd: “Ik ben hier weg!” Allé ja, dat is soms een drang om weg te lopen. Dat zit dan in mijn hoofd, en dat geraakt er niet meer uit. En dan doe ik dat.”*

Ana is reeds tweemaal opgenomen in crisisopvang. Eenmaal in een dienstencentrum en eenmaal in Het Paviljoen (OOOC).

Laurens is 15 jaar. Hij woont bij zijn meter/oma Martine en haar dochter. Ook de nieuwe partner van de oma woont bij hen in. Hij heeft geen contact meer met zijn moeder, die hem heeft *“buitengesmeten”*, en ook met zijn papa heeft hij geen contact meer.

Hij houdt van muziek.

Wegens een scheiding van de oma moesten ze verhuizen. In afwachting tot ze iets nieuws gevonden hadden woonden de oma en haar dochter in bij de zoon van de oma. Voor Laurens was er echter geen plaats, en dus moest er elders opvang voor hem gevonden worden.

Laurens heeft een crisisopvang gekregen in Het Paviljoen (OOOC).

TABEL 12: OVERZICHT VAN DE JONGEREN EN HUN OUDERS

1.2. De jongeren en hun ouders aan het woord

“Dat was zo ça va.”

Sarah, 13 jaar

In dit deel laten we de jongeren en hun ouders aan het woord over hun beleving van de crisisjeugdhulp.

Volgende thema's komen in dit deel aan bod: het perspectief van jongeren en hun ouders op de aanleiding tot de inzet van de crisisjeugdhulp, op de aanzet en op het verdere verloop van de crisisjeugdhulp. Verder komt ook aan bod welke gevoelens er leefden bij de jongeren en hun ouders bij de crisisjeugdhulp, en of het hen geholpen heeft. Tot slot laten we de jongeren en de ouders aan het woord over wat ze positief, maar ook wat ze negatief vonden aan de crisisjeugdhulp.

1.2.1. De aanleiding tot de inzet van de crisisjeugdhulp

Hier willen we te weten komen wat volgens de jongeren en hun ouders de aanleiding was om de crisisjeugdhulp in te roepen.

Jongeren lijken het moment waarop de crisisjeugdhulp wordt gestart als een **momentopname** te beleven. Crisisjeugdhulp werd volgens hen opgestart op het moment dat er bijvoorbeeld thuis een ruzie was die uit de hand liep, een gevecht ontstond of ze weggelopen waren. Echter, dit wil niet zeggen dat sommige jongeren niet verwijzen naar een punt verder terug in de tijd als ze spreken over hun problemen. Deze jongeren spreken ook over spanningen en stress die zich thuis ophopen, de vele ruzies, en de nood die ze ervaren aan rust en tijd voor zichzelf. Sommige jongeren geven aan *“weg te willen zijn van thuis”*. Getuige Lotte die in het interview vertelde: *“Wow, ik wil het effe niet meer, ik heb effe rust nodig!”* Echter, in tegenstelling tot hun ouders spreken jongeren heel beknopt over deze problemen. Ze weiden er niet over uit.

Hun ouders reflecteren meer over de problemen die aan de basis liggen van de crisissituatie, en vertellen over heel de voorgeschiedenis. De ouders spreken over een **lang aanslepend probleem dat ineens tot uitbarsting komt**. Dit betekent echter niet dat het moment zelf daarom minder acuut beleefd wordt door de ouders. Ouders ervaren gevoelens van wanhoop en machteloosheid. Ze zijn 'op', getuige Britt (mama van Toon) die vertelde: *“Ik ben moe, echt psychisch moe hé... Ik kan niet meer.”* Ouders geven aan niet meer te weten wat ze nog kunnen doen, en ervaren een sterke angst voor de toekomst, voor wat er nog kan gebeuren.

Uit de interviews van zowel de jongeren als de ouders leidden we een combinatie af van twee factoren die kunnen leiden tot een crisissituatie:

- **Het gedrag van de minderjarige:** (herhaaldelijk) weggelopen, niet meer naar school willen gaan, verbale en/of fysieke agressie. Wel krijgen we in de interviews met de jongeren weinig zicht op waarom deze jongeren dit gedrag stellen.
- **Opvoedingsstress en veel opvoedingsvragen** waar de ouders mee kampen. Ouders vragen zich af wat ze verkeerd doen, of ze te streng zijn of net te lief, enzovoort.

Het probleem wordt voornamelijk bij de jongere gelegd, hoewel ouders af en toe ook wel aangeven dat ze verkeerd gereageerd hebben.

In het gezin van al de jongeren die deelnamen aan het onderzoek liggen meervoudige, chronische problemen aan de basis tot het invoeren van de crisisjeugdhulp. De meeste van deze gezinnen lijken zich in een **uitputtingscrisis**²⁹ te bevinden. De jongeren en hun ouders worden geconfronteerd met een **opeenstapeling van stressoren, waardoor een onevenwicht ontstaat tussen de draagkracht en draaglast die ze moeten dragen.**

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Ja, ik ben dus weggelopen van huis voor een week en ja dat kwam door wat er vroeger allemaal is gebeurd. En ja dan heeft de politie mij gevonden en dan ben ik naar de rechtbank moeten gaan. En dan hebben ze gezegd dat ik crisishulp moest hebben. En zo is dat gekomen. Ja, ik heb eerst een nachtje bij de politie moeten zitten in de cel en 's morgens rond acht uur of zo denk ik, dan hebben ze mij naar de rechtbank gebracht.”

Janne, 15 jaar

“Eigenlijk ben ik weggelopen en ik was dan vermist voor twee dagen en ja, ze vonden mij dan niet. De volgende dag heeft de politie mij dan opgenomen en moest ik naar het politiebureau gaan, en dan heb ik ook Tinne (*begeleidster uit De Schakel - dagcentrum*) laten komen omdat ik op die moment niet thuis wou slapen en ik kon ook niet bij mijn pa slapen en ook niet bij mijn tante slapen. Dus heeft Tinne dan voorgesteld om naar crisisopvang te gaan en ik heb dan gezegd oké.”

Sarah, 13 jaar

“In de vakantie, op maandagmorgen, mama had de was opgevouwen en op de grond in de living gelegd en de hond was er per ongeluk over gelopen. En mama werd heel kwaad op ons, maar wij vonden dat niet terecht en dat was al de zoveelste keer dat mama eigenlijk zo boos op ons wordt. Dus zijn ik en mijn zus weggelopen. En dan, dan zijn wij naar Bijzondere Jeugdzorg gegaan en zijn wij dat gaan zeggen. Omdat wij dat echt niet, wij vinden dat niet kunnen als wij altijd op onze donder krijgen en ze dan nooit iets van haar eigen zegt, allé, van haar eigen doet ofzo. En dan altijd doen wij het fout. En dan vind ik dat ook niet eerlijk. [...] En dan, ja, heeft Gwenny (*consulente*) er voor gezorgd dat ik een, een crisisopvang kreeg.”

Lotte, 13 jaar

“Nee, ik weet het niet echt zo goed, maar ik weet er wel een beetje van. Omdat ik eigenlijk... omdat er eigenlijk een conflict is gebeurd dus met mijn moeder en ik. En toen is ze beginnen vechten met mij.”

Niels, 14 jaar

Het verhaal van de ouder(s)

“De alarmbel bij Emma was al een tijdje aan het rinkelen. Ik heb op een morgen Emma willen gaan wakker te maken en zij had een brief aan haar Velux gehangen. Het was eigenlijk een soort afscheidsbrief. En toen zijn eigenlijk alle bellen tegelijk beginnen rinkelen. En ja op die manier zijn wij gaan zoeken eigenlijk naar hulp en dat was dan via, Emma had al begeleiding, dus via die begeleiding hebben wij dan hulp gekregen. [...] Voor mij was het belangrijkste dat Emma efkens tot rust kon komen. Allé ja, in de periode daarvoor hadden wij veel meegemaakt. Ja, geweld in huis. Voor haar was het efkens genoeg.”

Krista, mama van Emma

“Goh ja, we zitten eigenlijk al heel lang te sukkelen met Toon, eigenlijk vanaf het vierde studiejaar. Het vijfde werd erger, het zesde onhoudbaar en eenmaal in het zesde zijn we via het CLB bij “De Klaver” (CKG) terechtgekomen in Antwerpen. We hebben een jaar thuisbegeleiding gekregen, dat heeft niets geholpen, integendeel ik heb zo een beetje een ja... gemengde gevoelens

²⁹ Het begrip ‘uitputtingscrisis’ werd ontwikkeld in 1987 door Golan, één van de grondleggers van de crisistheorie. Voor meer informatie hieromtrent: zie Hoofdstuk 3: Theoretische omkadering.

hebben we er eigenlijk mee. De persoon die ons begeleidde was fantastisch, lief al wat je maar wilt, maar niet op zijn maat. Ja het escaleerde continu over alles en nog wat. [...] Ik had echt zoiets van “How, dit keer, er zijn regelmatig conflicten geweest het is al heel fel omhoog gegaan maar nu had ik echt wel het gevoel van.. neen dit is de grens, het gaat erover”.”

Britt, mama van Toon

“Er hangt heel veel rond. Ze hebben geen papa meer die naar hun omziet, die is ook gaan wandelen en die heeft zijn eigen van alles terug getrokken, heel veel nieuw situaties eigenlijk. Sowieso, het was niet gemakkelijk omdat Laura al een zorgenkind altijd al is geweest. Lotte heeft het gevoel dat ze niet mee telt. Dus ge zit in een vicieuze cirkel. Hoe moet ge daar uit geraken? [...] Ik heb dan geen job, ik kan niet aan een job geraken, want ik heb er dan één thuis in begeleiding. Haar zus hangt het uit, gaat niet naar school en zij moet wel naar school. Die combinatie is voor geen enkel kind leuk, “mijn zus niet en ikke wel”. [...] Ja, voor die kinderen wordt de druk ook te veel op de duur hè, dat, dat probeerde niet door te geven, maar dat kan je ook niet vermijden dat dat allemaal geweten is hè.”

Monique, mama van Lotte

Uit de interviews blijkt dat 11 van de 12 jongeren en hun ouders reeds ervaring hebben met of in begeleiding zijn bij de reguliere (jeugd)hulpverlening.

Janne en haar mama waren voor de crisisjeugdhulp nog niet in contact gekomen met de (jeugd)hulpverlening. Dit betekent echter niet dat er zich geen problemen voordeden in dit gezin voor het uitbreken van de crisis. Wel hadden ze nog niet de stap gezet naar (het zoeken naar) (jeugd)hulpverlening.

De andere jongeren en hun ouders hebben vaak al een **lange zoektocht naar hulp** achter de rug voor ze bij de crisishulp terecht kwamen. Ze kwamen reeds in contact met onder andere het CLB, het comité bijzondere jeugdzorg, en met thuisbegeleiding. Deze hulp kon echter niet voorkomen dat de problemen escaleerden tot een crisissituatie.

Sommige jongeren geven aan dat de hulp die ze voor de crisissituatie kregen hen niet kon helpen. Een aantal voorbeelden illustreren dit:

- Lotte (13 jaar) stond in contact met een consulente van bijzondere jeugdzorg. Ze voelde zich echter door deze persoon niet erkend in haar problemen. Ze heeft het gevoel dat haar licht mentale zus Laura steeds wordt voorgetrokken, en dat haar problemen niet worden aangepakt.
- Toon (13 jaar) kreeg thuisbegeleiding, maar stelt dat dit nooit iets heeft uitgehaald.
- Isabelle (11 jaar) zocht een vertrouwenspersoon op school om met haar problemen bij terecht te kunnen. Echter, Isabelle had het gevoel dat de directeur niets deed om haar te helpen en haar niet geloofden. Ook bij haar juffen had ze niet het gevoel er terecht te kunnen.
- Ana (15 jaar) zegt ruzie te hebben met haar consulente van bijzondere jeugdzorg, aangezien ze het gevoel heeft dat hij niet eerlijk tegen haar is. Hij vertelt volgens haar andere dingen tegen haar mama dan tegen haar, naargelang wie wat wilt horen.

We kunnen hier een aantal dingen uit afleiden. Jongeren voelen zich soms niet gehoord door de hulpverlener, voelen zich niet erkend in hun problemen. Of hebben geen goede verstandhouding met hun hulpverlener/begeleider. Dit sluit aan bij een onderzoek van McLeod (2001). De centrale uitkomst van dit onderzoek was dat - hoewel sociaal werkers geloofden dat ze goed luisterden naar de kinderen en jongeren, en ze een gedetailleerde beschrijving konden geven van hun inspanningen aangaande het te weten komen van de visie van de kinderen en jongeren - de kinderen en jongeren het gevoel hadden dat er niet naar hen werd geluisterd, dat ze niet gehoord werden. McLeod (2006) stelt dat deze tegenstelling kan ontstaan, omdat volwassenen en jongeren een verschillende betekenis geven aan ‘luisteren’. Volwassenen vullen ‘luisteren’ in als respectvol aandacht schenken aan wat jongeren te zeggen hebben. Jongeren daarentegen stellen dat ‘luisteren’ overeen komt

met effectief hun wensen tegemoet komen, en diensten aanbieden die overeenkomen met hun wensen.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Eigenlijk doen die meer voor mijn zus dan voor mij. Die doen daar meer voor dan voor mij. Ik heb nu voor de eerste keer met die consulente kunnen praten. Daarvoor dachten ze enkel: “Laura, Laura, Laura.” En dat vond ik niet correct, van mijn mama niet en van mijn consulent niet. De consulent was op de dag dat wij, allé, dat wij voor de eerste keer naar bijzondere jeugdzorg gingen, daar ook en die had toen al gezien dat ik heel hard aan het wenen was. Dat ik het heel moeilijk had.”

Lotte, 13 jaar

“Nathalie (*thuisbegeleiding*) van “De klaver” werkte al een jaar met ons samen. Maar dat heeft nooit iets uitgehaald eigenlijk. Die is eigenlijk echt veel geweest.”

Toon, 13 jaar

“Ik heb ruzie met mijn consulent. Het zit zo, tegen mijn mama gaat hij het zo zeggen en tegen mij gaat hij het anders zeggen. Ik vind dat niet kunnen, hij moet tegen allebei hetzelfde zeggen. nu geeft hij mij hoop en dan tegen mijn mama van...allé ja... dat doe je gewoon niet. Ik heb er tegen gezegd dat ik zijn hoofd niet meer moest zien. Dat hij gewoon de waarheid zegt hé.”

Ana, 15 jaar

“De directeur wist van mijn problemen, maar die hielp niet echt . Die geloofde mij niet echt. En die zijn zoon zit in mijn klas. En de juffen...ja... die wisten er niet echt veel van.”

Isabelle, 11 jaar

Ouders spreken over een zich opbouwende problematiek, in combinatie met een moeizame zoektocht naar hulp. Ouders geven aan dat vooral de **lange wachtlijsten** maakten dat ze niet tijdig en onvoldoende hulp vonden voor het crisismoment ontstond.

Het verhaal van de ouder(s)

“Ik trek aan het belletje, maar als er een wachtlijst is en er gebeurt niets... Ik wil die verantwoordelijkheid niet meer. Omdat ik dat echt niet meer aankon. [...] Ik heb genoeg gedaan, ik heb de instellingen toch gecontacteerd om te zeggen “Ik kan niet meer doen, ik wil uw hulp”.”

Esra, mama van Aya

“Dus toen dat ik daar contact mee had opgenomen, met die genderkliniek, bleek dat er enorme wachtlijsten waren, zelfs tot een jaar ver.”

Wendy, mama van Isabelle

“Ik loop ze allemaal af, ik vraag overal info, ik probeer dat allemaal bij elkaar te krijgen, om daar iets mee te doen. En uiteindelijk zegt iedereen van: ja, de wachtlijst... ok, in orde, een wachtlijst. En wat nu?” En dan zeggen ze er zijn zorgsectors genoeg, blijkbaar niet hé, er is nergens geen plaats.”

Monique, mama van Lotte

“Ik had zoiets van: ‘zie hé, ik weet niet meer tot wie ik mij moet wenden.’”

Anja, mama van Elke

Waar in de literatuur een crisis vaak geënt wordt op de gezinnen, geven deze verhalen een ander beeld. **Een crisis kan hier beschouwd worden als voortvloeiend uit of mislopen van de reguliere (jeugd)hulpverlening.**

1.2.2. Aanmelding en dispatching binnen het crisisjeugdhulpprogramma

Jongeren en hun ouders moeten aangemeld worden bij het crisisjeugdhulpprogramma. Ze kunnen zichzelf niet aanmelden. Vermits het hier om “**gekende gezinnen**” in de hulpverlening gaat, was de aanmelder reeds gekend voor de crisissituatie zich voordeed. Bij Lotte, Aya, Laurens en Ana was hun consulent van de bijzondere jeugdzorg de aanmelder. Aimee, Niels en Toon werden door hun thuisbegeleid(st)er aangemeld. De school (CLB) nam de aanmelding op zich voor Isabelle en Elke. Sarah werd door haar begeleidster uit het dagcentrum waar ze naar toe gaat aangemeld. Voor Emma was haar psychologe van het CGG De Meibloem de aanmelder. Janne kwam zoals gezegd nog niet eerder in aanraking met (jeugd)hulpverlening, en werd aangemeld door de jeugdrechtbank, waar ze via de politie mee in contact kwamen.

We zien **twee belangrijke taken voor de aanmelder**:

- De aanmelder vormt voor de gezinnen de **tussenpersoon** met het crisisjeugdhulpprogramma. Via de aanmelder worden er contacten gelegd met de crisisjeugdhulp. Het is de aanmelder die contact opneemt met het meldpunt, en heel de situatie uitlegt.
- De aanmelder speelt een belangrijke rol in het **benoemen dat er een crisis** is. De aanmelder is vaak degene die aan de alarmbel trekt, en zegt dat het zo niet langer kan: er moet nu iets gebeuren.

Op sommige jongeren lijkt de periode van aanmelding en dispatching **verwarrend** over te komen. Uit hun verhalen blijkt dat ze **weinig zicht hebben op de werking van het programma**: sommige jongeren weten niet wie hen heeft aangemeld, ze stellen zich **vragen** bij wat er allemaal gebeurt en nog gaat gebeuren, en ze hebben geen zicht op wie welke rol opneemt in de hulpverlening. Sarah (13 jaar) dacht bijvoorbeeld dat als zij dit wilde, ze gewoon kon blijven in de (crisis)opvangmogelijkheden van het dagcentrum waar ze werd begeleid, zonder eerst aangemeld te moeten worden. Getuige Sarah: “*Ik dacht dat je zomaar ergens kon aanbellen, en zeggen “Ik wil hier slapen. Zou ik hier mogen slapen?”* Sarah werd uiteindelijk aangemeld door haar begeleidster uit het dagcentrum. Echter, toen bleek dat ze niet zelf mocht kiezen waar ze zou verblijven, wat leidde tot veel verdriet bij Sarah. Uiteindelijk kon ze toch terecht in het dagcentrum.

Uit een aantal verhalen kunnen we afleiden dat jongeren de situatie eerder lijken te ondergaan, dan dat ze het gevoel hebben ook zelf gehoord te worden in het hele verhaal. Dit zou tot gevolg kunnen hebben dat jongeren het gevoel hebben **geen greep** te hebben op de situatie.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“De leerkrachten hadden naar thuisbegeleiding gebeld. Maar dat hadden ze dan niet uitgelegd, helemaal onverwachts was die (*Nathalie van thuisbegeleiding*) bij mij. Ik ging normaal naar mijn vriendin ’s woensdags gaan, maar dat ging toen niet. Ja, ik vond dat eigenlijk niet zo leuk. Nee, Nathalie heeft dat ook zelfs niet gezegd dat dat voor drie nachten was.”

Niels, 14 jaar

“Dat was echt zo boef-boef-baf, ze haalden mij ineens van school, en toen ik thuis kwam zaten die mensen hier al.”

Toon, 13 jaar

“Mijn mama deed het verhaal toen en ik zat daar gewoon bij het crisisteam van, ja... Ik zat daar gewoon een beetje met mijn vingers te draaien en ik heb eigenlijk geen woord gezegd. Dat was wel ok, ik doe dat altijd, mijn mama het woord laten doen.”

Elke, 16 jaar

Ook bij sommige ouders komt de periode van aanmelding en dispatching **verwarrend** over. Ze weten niet zo goed hoe het allemaal werkt in de “back office” van de crisisjeugdhulp. Herkenbaar zijn verhalen als: “*En toen zei de thuisbegeleidster: “Kijk, zo kan het niet meer en ’s avonds stonden er 2 mensen voor de deur.”*”

Monique (mama van Lotte) vraagt zich af hoe het mogelijk is dat er ineens plaats was voor haar dochter in het internaat waar ze al zo lang op de wachtlijst staan. Dit was voor haar een “druppel op een hete plaat”.

Echter, het feit dat er (eindelijk) iemand is die hun **problemen serieus neemt en (h)erkent** is voor de ouders heel belangrijk.

Het verhaal van de ouder(s)

“Dat was eigenlijk gek. Want ja, in het internaat had... was een bedje uit van het crisisteam... Maar dat was gek eigenlijk, want ze was dan al zo lang op een plaats daar aan het wachten, en ineens kon ze daar een week terecht.”

Monique, mama van Lotte

“Emma had heel veel last van buikspasmen en zij had pilletjes gehad voor buikspasmen. En ze had eigenlijk een heel deel van die pilletjes genomen. Op die manier, dus ik had mijn ouders erbij betrokken en ja, toen haar psycholoog van De Meibloem erbij betrokken. En zij zeiden van: nu is het genoeg geweest!”

Krista, mama van Emma

“Ik heb naar school gebeld en die onderdirectrice, die zei direct van: “Mevrouw, u bent onderweg naar hier, u komt langs de witte poort met Elke binnen..., ik ga het CLB al op de hoogte brengen en wij gaan zien wat dat wij daar kunnen aan doen”. En dan hadden die onderling al gesproken met mekaar, want dat was het eerste dat ik dus te horen kreeg, dat was dat het crisisteam ging komen. En dan, ik denk rond de middag of juist na de middag, is het crisisteam dan naar het CLB gekomen.”

Anja, mama van Elke

“Ellen (*CLB-medewerkster*) heeft mij opgebeld en gezegd wij gaan kijken. Wij gaan verschillende organisaties aanspreken vandaag en binnen de 48 uur of zo, ga jij hulp krijgen, je gaat telefoon krijgen, je gaat een afspraak krijgen. Mensen gaan een keer met u contact opnemen en dat een keer bespreken.”

Wendy, mama van Isabelle

Elke en Toon kregen een crisisinterventie, Isabelle een crisisbegeleiding en Niels, Aya, Sarah, Aimee, Ana en Laurens een crisisopvang. Janne kreeg een combinatie van een crisisinterventie met –begeleiding. Lotte kreeg een combinatie van een crisisinterventie met –opvang. Emma tot slot kreeg een combinatie van een crisisbegeleiding met –opvang.

| <i>Modules</i> | <i>I</i> | <i>B</i> | <i>O</i> | <i>I/B</i> | <i>I/O</i> | <i>B/O</i> |
|----------------|--------------|----------|--|------------|------------|------------|
| Jongere | Elke Toon | Isabelle | Niels Aya Sarah Aimee Ana Laurens | Janne | Lotte | Emma |

TABEL 13: OVERZICHT JONGEREN PER MODULE

1.2.3. Over vrijwilligheid en acceptatie van de hulp: Hoe voelen de jongeren en hun ouders zich bij de opstart van de crisisjeugdhulp? Hoe staan de jongeren tegenover het inschakelen van de crisisjeugdhulp?

Sarah, Lotte en Aya liepen alle drie weg van thuis. Toen ze terecht kwamen, stelden ze alle drie **niet meer terug naar huis te willen**. De enige mogelijkheid voor hen was een crisisopvang, waar ze dan ook alle drie mee instemden. Zo zegt Aya (16 jaar): *“Ik heb gewoon ja gezegd. Ik wou echt weg van thuis.”*

We merken ook dat sommige jongeren toestemmen in de inzet van de crisisjeugdhulp, omdat ze bepaalde **verwachtingen** stellen naar **verandering in hun situatie**. Zo stelt Elke (16 jaar): *“Ik vond het goed dat die crisis hulp werd opgestart, want dan kunnen die mee zoeken naar oplossingen hoe het thuis kan verbeteren en beter kan gaan tussen mijn mama en mij.”*

Toon en Niels gingen **niet akkoord** met de inzet van de crisisjeugdhulp. Toon zegt dat hij het *“helemaal niet zag zitten”* dat de crisisjeugdhulp werd opgestart. Hij geeft echter geen reden waarom hij het niet ziet zitten. Niels ging in crisisopvang, maar ervoer dit als een straf. Hij vroeg zich af waarom hij in crisisopvang moest, terwijl hij het gevoel had niets misdaan te hebben. Echter, bij de twee jongeren stelden de mama's wel een duidelijke hulpvraag en uitten een sterke wens tot het verkrijgen van hulp. Voor zowel Toon als Niels werd de crisisjeugdhulp toch opgestart. **Jongeren en hun ouders stellen niet altijd dezelfde hulpvraag, en de ernst van de situatie wordt niet door iedereen in dezelfde mate beleefd.**

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Ik heb dat nooit zien zitten. Het was omdat zij (*het crisisteam en zijn ouders*) dat wilden, ik had daar niets aan te zeggen. [...] Ik heb dat ook letterlijk tegen iedereen gezegd van ik zie dat eigenlijk niet zitten, maar ja. Na een tijd ging dat wel, maar het moest dus... [...] Allé ja, ze hebben dat eigenlijk genegeerd. Allé, ze hebben daar wel vriendelijk op gereageerd, en zo van ja oké, wij snappen dat wel, we zullen wel verder zien. En dan ja, na een tijd ging dat wel. [...] Maar ik denk eigenlijk ook wel dat dat gewoon over gaat na een tijdje. Na een hele lange tijd, maar het zal wel overgaan.”

Toon, 13 jaar

“Dat valt eigenlijk wel mee. Maar niet zo 100%? Niet zo echt nee. Dat valt eigenlijk wel mee, als ze mij niet hadden geplaatst dan had er nog meer zever geweest. Maar soms is dat ook zo waarom hebben ze mij geplaatst allé? En soms denk ik, soms is dat ook: ‘Waarom ben ik geplaatst en waarom waarom hebben wij dat conflict moeten doen? We hadden eigenlijk gewoon dat zelf kunnen oplossen.’”

Niels, 14 jaar

Het verhaal van de ouder(s)

“Voor hem is ‘t allemaal niks nodig, dat crisisteam was voor niks nodig zei hij direct en achteraf ook. Ik zei: ‘Toon.’ Ik denk dat hem zelf niet inziet in de zwaarte van de conflicten die hier doorgaan. Hij begint het als gewoon te zien. Het is ook zo dikwijls dat hij het als gewoon, als normaal aanvaardt. En ik vind sorry zolang als er ruzie is en zo'n conflicten is dat niet normaal. Maar hij ziet het gewoon niet in. Inge (*thuisbegeleiding*) is ook niet nodig. De psycholoog, wat moet ik daar gaan doen? Hij zegt, mama je kunt daar jaren naartoe gaan dat is weggegooid geld. Als ik hem dwing tot iets, dus naar de psycholoog gaan, dan gaat hij schoon mee en hij doet zijn best dat mag ik niet zeggen. Maar voor hem is het allemaal overbodig. Het is niet nodig (stilte).”

Britt, mama van Toon

Janne werd via de jeugdrechtbank aangemeld bij het crisisjeugdhulpprogramma. Daar werden zij en haar mama voor de ‘keuze’ geplaatst tussen gedwongen hulp of de ‘vrijwillige’ crisisjeugdhulp. Echter, hier kunnen we ons vragen stellen bij de ‘keuze’ die Janne en haar mama moesten maken. Janne zelf zei: *“Bij de jeugdrechtbank zeiden ze dat het crisisteam dat dit vrijwillige dingen waren, en als ik dat niet wou, dan was dat gedwongen hulp of zoiets. Ja, dan heb ik liever het crisisteam dan dat ik gedwongen wordt.”* Zowel Janne als haar mama beleefden de crisisjeugdhulp uiteindelijk wel heel positief.

Een gelijkaardige situatie vinden we ook terug bij Toon. Niet voor het opstarten van de crisisjeugdhulp, maar wel voor het inzetten van vervolghulp na de crisisjeugdhulp. Toon was reeds 13 jaar geworden, en de thuisbegeleidster kon de hulp niet verder zetten. Ook hier werd Toon voor de ‘keuze’ geplaatst: ofwel toestemmen in het volgen van gezinstherapie en ofwel voor de jeugdrechtbank geplaatst worden.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Ik heb ook uitdrukkelijk tegen die mevrouw (*gezinstherapeute*) gezegd, ze weet ook dat eigenlijk echt geen zin heb om er nog moeite voor te doen en laatst was ons mama ook nog eens kei boos omdat ik niet echt veel interesse toonde. Tijdens dat gesprek ginder omdat ik ja, eigenlijk niets deed. Gewoon ja of nee knikte dan was ze boos. Maar ja, ik ga niet met volle enthousiasme daar zitten als ik dat niet wil hé.”

Toon, 13 jaar

Het verhaal van de ouder(s)

“Omdat Inge (*thuisbegeleiding*) moest afronden en ze zei: “Ik kan jullie zo niet laten”. Ze zei: “Ofwel doe ik het met of zonder uw goedkeuring en jullie moeten alle drie de goedkeuring geven.” En Toon zei: “Nee ik wil niet”. “Oké,” zegt ze, “als jij niet wilt dan gaat ge direct via de jeugdrechtbank en dan sta je verder van de deur jongen”. Dan heeft ze het aan ons uitgelegd en ik zei: “Toon, alstublieft, dat gaat ge ons toch niet aandoen. Voor hetzelfde geld pakken ze u weg en zetten ze u in een pleeggezin”. Want zover zit ge dan wel hé. En allé ik zie ons verder en verder afzakken naar iets wat ik totaal niet wil en dan heeft hij toch wijselijk besloten om toch maar mee te gaan en zijn we een keer voor een kennismakinggesprek moeten gaan en ons verhaal helemaal moeten doen.”

Britt, mama van Toon

Ook bij de ouders van de jongeren merken we verschillende gevoelens aangaande de opstart van de crisisjeugdhulp, gaande van *“Ja, kom maar, mijn deur staat open!”* tot *“Nee, iemand die zo veel aan huis komt, nee, dat zie ik totaal niet zitten.”*

Wendy (mama van Isabelle), Krista (mama van Emma), Marissa (mama van Janne), Britt (mama van Toon), Esra (mama van Aya) en Evy (mama van Niels) waren blij met de opstart van de crisisjeugdhulp. Al deze mama’s geven aan zich geen raad meer te weten met de situatie, en zijn al lang op zoek naar gepaste hulp. Bij de opstart van de crisisjeugdhulp stellen ze dan ook **eindelijk, heel snel, hulp** aangeboden te krijgen. Ze hadden het gevoel **er niet meer alleen voor te staan**: er was iemand die mee met hen naar een oplossing zocht.

Wendy, Marissa en Britt voelden zich voornamelijk **opgelucht** toen de crisisjeugdhulp in werking schoot. Esra stelde een grote nood aan rust te ervaren, en vroeg zelf om een crisisopvang van haar dochter. Wendy en Krista stelden voornamelijk blij te zijn omdat er eindelijk iemand was die hun dochter serieus nam en hulp kwam bieden.

Het verhaal van de ouder(s)

“Dat we dan toch hulp kregen was ook al een hele opluchting, dus dat je daar niet ineens terug alleen voor staat. [...] Want op dat moment ben je machteloos, en je weet totaal niet meer wat je moet doen, dus ben je wel heel blij dat er mensen komen die je raad geven. Anders sta je daar en weet je totaal niet wat je moet doen en wat er gaat gebeuren.”

Marissa, mama van Janne

“De opluchting dat je voelt dat er hulp komt en zeker voor uw dochter. Dat voor haar, allé was dat voor mij een verademing, dat het voor haar misschien ook ging opluchten dat ze serieus werd genomen hé.”

Wendy, mama van Isabelle

Monique, de mama van Lotte, zag het eerst **helemaal niet zitten** dat de crisisjeugdhulp opgestart zou worden voor haar dochter. Lotte was weggelopen van thuis, en Monique had het gevoel dat dit gedrag beloond zou worden indien Lotte meteen in crisisopvang zou opgenomen worden. Monique had het gevoel dat ze zo “*haar straf zou ontlopen*”. Lotte ging die avond nog mee naar huis, ook al had ze aangegeven niet meer terug naar huis te willen. Wel werd een crisisinterventie opgestart de volgende dag. Tijdens die crisisinterventie, via een gesprek met de mama, werd uiteindelijk toch de goedkeuring van de mama voor een crisisopvang bekomen. Hierin merken we het belang van het **in dialoog gaan** met de ouder en/of de jongere die niet akkoord gaat met de crisisjeugdhulp om zo toch een acceptatie van de hulp te bekomen.

Het verhaal van de ouder(s)

“Voor mij is dat heel indringend, want dan denk ik: “Mannekes, ge hangt het zodanig uit. Is het al nodig dat die mensen allemaal gaan zeggen wat mag en niet mag, wat kan en niet kan.” Ik had zoiets van: “Hó dit vind ik er wel over.”, want die avond zei crisisteam: “We gaan deze avond al opvang geven.” Ik zeg: “Dat vind ik een beetje makkelijk. Eerst thuis gaan lopen en dan nog eens opvang krijgen ook.” Ik vond niet dat iemand anders dat moest gaan rechtekken eigenlijk. [...] Nee, ik vond dat ze van mij zelf - ze zijn bij mij gaan lopen - dat ze die avond zelf van mij best mochten weten dat ik dat niet vond dat dat kon en dat ze dan nog eens, èh want uiteindelijk, het is geen echte straf als ze op die moment in opvang gaan. Anders zou het eigenlijk zijn dat iemand anders het gewoon over pakt. Ze hebben nog ne leuke avond, ontspannen avond en daar gaat eigenlijk de straf dat ik kan geven hè. Maar dan de dag nadien zijn die teruggekomen naar bij ons thuis. En dan hebben we uiteindelijk toch besproken, navenant dat we aan het inpakken waren, dat het misschien toch een goed idee is dat ze een week in opvang gingen. [...] Dus, op die moment was dat een heel goeie oplossing.”

Monique, mama van Lotte

In het gezin van Ana weigerde Sabine, haar mama, om na de week crisisopvang die Ana had gekregen verder te gaan met een crisisbegeleiding. Ana's mama accepteerde een eenmalige crisisopvang, maar zag een intensieve verdere crisisbegeleiding aan huis niet zitten. Bovendien stemde ook Ana's stiefpapa hier niet mee in, omdat anders “*de vuile was over zijn zonen* (Ana's stiefbroers) *zou bovenkomen*.” Er is dan ook geen verdere crisisbegeleiding opgestart. Dit leidde echter tot veel **vragen** bij Ana: ze begreep niet waarom er geen verdere crisisbegeleiding werd opgestart, en had het gevoel dat “*er weer iemand was die haar niet kan helpen*.” Ana deed heel haar verhaal tegen de hulpverlener, om dan te horen dat ze haar niet verder kunnen helpen. In Ana's beleving lijkt het alsof er een onevenwicht ontstaat: zij geeft iets, namelijk haar verhaal, maar ze krijgt niets terug, want ze kunnen haar uiteindelijk toch niet verder helpen.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Ik kwam juist terug van ’t school in de instelling en de begeleiders zeiden van ja er zit daar iemand te wachten op jou. En ik zei: “Ja het is goed.” En ja, ik ga naar binnen om te praten dan. En ja, ik zat daar en ja, ze zeiden gewoon van: “Kijk, we gaan het direct zeggen, wij kunnen jou niet helpen, ja wij kunnen niet komen naar jou huis om te praten, en wij kunnen niks niet meer doen”. Ik zeg “ja”. Dus... Ja ik weet het niet ja, maar wat ik ook vind, je hebt daar dan mee gepraat en allemaal en dan zeggen ze ja (zucht) we kunnen u niet helpen. Ha ja dat vind ik wel een beetje... Ja dat was ook zo van ja je zit hier heel je, heel je leven te vertellen en dan ja... ze weten dan alles van jou en dan gaan ze zeggen van ja we kunnen er niets aan doen. Ik vind dat ja... ik vind dat niet kunnen ja. Enfin ja, ik zit daar dan mee ja. Zo van ja nog iemand die mij niet kan helpen.”

Ana, 15 jaar

Het verhaal van de ouder(s)

“Die crisishulp aan huis, nee. Ik ben er eigenlijk niet aan. Neen, ik wil dat eenmalig doen maar niet voor te zeggen twintig keren in een week en dan nog zoveel keren in de maand. Neen, neen! Want uiteindelijk ... we zullen dat toch niet kunnen oplossen hé! Allé, je moet daar als koppel daar al met twee aan meewerken. En ik weet ook al dat mijn partner daar ook niet voor is. En ik ben daar absoluut ook niet voor want allé ja...”

Sabine, mama van Ana

1.2.4. Het verdere verloop van de crisisjeugdhulp

De periode van de crisisjeugdhulp blijkt voor de jongeren een verwarrende periode te zijn. Ze vertelden hun verhaal **niet chronologisch**, hadden **moeite het tijdsverloop in kaart te brengen**, en het is hen **niet altijd duidelijk welke hulp door wie werd ingezet**. Dit zegt iets over hoe de crisisjeugdhulp begrepen wordt door de jongeren, namelijk: Komt de crisisjeugdhulp verwarrend over? Echter, dit zegt ook iets over de beleving van de jongeren over hoeveel greep ze hebben op een situatie. Acterschap van jongeren wijst ook op controle hebben en/of krijgen op een situatie. Dat jongeren het belangrijk vinden dat ze controle hebben over hun situatie blijkt uit een onderzoek van McLeod (2006). Dit onderzoek toonde dat waar hulpverleners emotionele en therapeutische steun als belangrijkste sleutelementen in hun rol zagen, kinderen en jongeren voornamelijk praktische hulp en steun in zelfbeschikking waardeerden. De verwarrende en chaotische verhalen kunnen ook wijzen op een gemis aan controle of het gevoel geen greep op de situatie te hebben bij de jongeren.

Het is ook niet zo dat altijd alle gezinsleden worden betrokken bij de crisisjeugdhulp. Soms zijn bepaalde gezinsleden niet aanwezig, gaat het om eenoudergezinnen waar één van de ouders niet meer betrokken is, of weigeren andere gezinsleden deel te nemen aan de crisisjeugdhulp. Broers en/of zussen worden er soms ook bewust buiten gehouden, omdat “*ze er al genoeg onder geleden hebben.*” In het gezin van Isabelle was haar stiefpapa in het buitenland voor zijn werk, en was dus niet betrokken bij de crisisbegeleiding. Haar zus Marie werd er wel in betrokken, maar haar broer kregen ze niet rond de tafel.

De halfbroer van Aya werd bewust niet betrokken, omdat “*ze al problemen genoeg heeft gehad.*”

Wat betreft de **aanmelder** hebben we reeds gesteld dat deze een belangrijke taak vervult voor de gezinnen inzake de toegang tot het crisisjeugdhulpprogramma. De meeste jongeren en hun ouders kennen het crisisjeugdhulpprogramma niet voor ze worden aangemeld. De aanmelder is voor hen dan ook de contactpersoon met de crisisjeugdhulp. De aanmelder zoekt alles uit en regelt de praktische zaken.

De rol van de aanmelder stopt echter niet na de aanmelding. Ook tijdens de crisisjeugdhulp kan de aanmelder een belangrijke rol vervullen voor de gezinnen. We merken uit de verhalen echter dat de aanmelder vaak **naar de achtergrond verdwijnt** tijdens de crisisjeugdhulpperiode, zowel wat **de praktische zaken betreft als in relationele zin**. Bij het afronden van de crisisjeugdhulp kan de aanmelder **terug op de voorgrond** komen. Z/hij wordt dan betrokken bij het eindgesprek en neemt eventueel terug (een deel van) de vervolghulp op zich.

Bij Aimee (aanmelder: thuisbegeleider), Aya (aanmelder: consulent), Isabelle (aanmelder: CLB) en Janne (aanmelder: jeugdrechtbank) bleef de aanmelder **niet** betrokken tijdens het crisisjeugdhulptraject, en kwam ook niet terug op de voorgrond. Zowel Aya als Isabelle gaven aan geen goede relatie te hebben met hun aanmelder, wat kan meespelen in het verloop van deze situatie. De jeugdrechtbank, die Janne aanmeldde, blijft normaal gezien niet betrokken bij het verdere verloop. We komen uit de interviews niet te weten of iemand anders de opvolging voor Janne en haar mama op zich nam. Ook de thuisbegeleider van Aimee toonde zich niet betrokken. Caroline, Aimee's mama, gaf echter wel aan dit als een gemis te ervaren. Caroline werd voor lange tijd opgenomen in het ziekenhuis, en haar twee dochters werden gedurende die tijd opgevangen in crisisopvang. Gedurende heel de tijd van de ziekenhuisopname heeft Caroline haar twee dochters niet gezien. Caroline zei zelf: *"Ik wist dat ik ze niet meer ging zien tot ik uit het ziekenhuis zou komen."* Ook Aimee gaf aan haar mama erg te missen tijdens de crisisopvang, en ook haar kleine zus weende veel omdat ze haar mama miste. We zien hier een rol voor de aanmelder. Die kan zijn betrokkenheid tonen door af en toe op bezoek te gaan met de twee meisjes bij hun mama in het ziekenhuis.

De aanmelder van Toon (aanmelder: thuisbegeleiding), Lotte (aanmelder: consulente), Emma (aanmelder: psychologe van CGG) en Elke (aanmelder: CLB) bleef ook niet betrokken tijdens het crisisjeugdhulpverleningstraject, maar trad wel terug op de voorgrond bij het eindgesprek en/of in de verdere opvolging.

De thuisbegeleidster van Toon was aanwezig bij het eindgesprek en nam de verdere opvolging van het gezin op haar. Dit hield in dat ze hen in contact bracht met verdere vervolghulp, aangezien Toon 13 jaar was geworden en zij de verdere begeleiding niet meer op haar kon nemen. Toon had eerder ook al aangegeven niet veel hulp van de thuisbegeleidster te krijgen.

Ook Lotte gaf aan geen goede relatie met haar consulente te hebben. Toch bleef deze ook betrokken via het zoeken naar vervolghulp. De consulente ging op zoek naar een OOC waar Lotte twee maanden zou kunnen verblijven, en ging op zoek naar een school voor haar licht mentaal gehandicapte zus Laura. Laura was een paar maanden voor het interview voorgoed geschorst van school, en ze hadden nog steeds geen nieuwe school voor haar gevonden. Monique, de mama van Lotte, vond dat via de crisisjeugdhulp de consulente, en dus de bijzondere jeugdzorg, meer geactiveerd werden: *"Ik moet wel zeggen Bijzondere Jeugdzorg is ook harder beginnen zoeken achter scholen, dus. Die zijn ook wel terug mee in gang."* Elke bleef naar de psychologe van het CLB gaan na de crisisjeugdhulp. Echter, zelf geeft ze aan dat dit voor haar niet voldoende hulp biedt. Het klikt niet goed tussen Elke en de psychologe van het CLB en ze geeft aan liever met haar klastitularis te praten: *"Ik praat eigenlijk liever over mijn problemen met de klastitularis dan met, hoe moet ik dat zeggen, die vrouw van het CLB. Ik weet niet hoe dat dat komt eigenlijk. Toen dat die woensdag dat wij dan zo met het CLB zijn gaan praten, heeft die mij ook zo apart genomen en al, naar het lokaaltje waar wij altijd zitten en dan moest ik ook zo vertellen wat er allemaal gebeurd was, maar dat ging er niet zo goed uit bij haar en dan heeft ze gezegd van kun je dat misschien tegen iemand anders vertellen en dan ja het eerste wie in mij opkwam was dan mijn klastitularis en gelijk dat die bij mij zat, begon ik dat er zo allemaal tegen te vertellen en, ja, ik weet niet hoe dat dat komt..."* Elke heeft zelf gevraagd om te mogen praten met een andere psychologe. Ze werd dan ook verder doorverbonden naar een CGG. Hiervoor stond ze tijdens het interview nog op de wachtlijst.

Emma voelde na de crisisjeugdhulp nog steeds de nood om met iemand over haar problemen te kunnen praten, maar had het gevoel dit tegen te veel mensen te moeten doen. Sinds de crisissituatie had ze haar verhaal al moeten doen tegen de huisdokter en tegen Anna en Kobe van crisishulp. Bovendien werd er na de crisisjeugdhulp ook een consulente aan haar toegewezen, en bleef ze gaan naar de psychologe van het CGG die haar had aangemeld. Emma zelf zegt de psychologe te verkiezen om mee te praten, omdat die haar het beste kan helpen.

Bij Sarah (aanmelder: begeleidster dagcentrum), Niels (aanmelder: thuisbegeleiding), Ana (aanmelder: consulent) en Laurens (aanmelder: consulente) bleef de aanmelder ook betrokken gedurende de crisisjeugdhulp. Bij Niels, Ana en Laurens bleef deze betrokkenheid beperkt tot het sec doorgeven van informatie aan de jongeren wat betreft de verlening van de crisisopvang. Zowel de crisisopvang van Ana als de crisisopvang van Laurens werd met een week verlengd. Bij beide jongeren nam de aanmelder de taak op zich dit naar hen te communiceren. Niels ging ook in crisisopvang, maar ervoer dit als een straf. Hij wou dan ook vervoegd terug naar huis komen. In deze situatie was het de thuisbegeleiding die naar Evy, de mama van Niels belde, met de vraag Niels terug naar huis te laten komen. Evy stemde hier mee in, maar vond achteraf dat ze te snel had toegegeven. Ze stelt dat de instelling met haar contact had moeten opnemen, en alles duidelijk had moeten uitleggen in plaats van contact op te nemen met de thuisbegeleiding en haar te laten bellen. Bovendien stelt Evy ook dat de instelling te weinig ondernomen heeft om Niels te motiveren om de periode van de crisisopvang te blijven. Bovendien was de relatie tussen Evy en de thuisbegeleiding voor de inzet van de crisisjeugdhulp al sterk verslechterd, wat nog versterkt werd door de gebeurtenis. Evy, mama van Niels, vertelt: *“Dat is toch raar dat ze niet bellen van de instelling zelf? Ze hadden mij moeten bellen en me dat moeten uitleggen, dan had ik niet zo rap toegegeven, want nu had ik daar niets aan. Ja, had ik het geweten, dan had ik hem beter twee weken daar gelaten. Als ik nu had doorgebeten en gezegd tegen hun van: “Neen, hij mag niet naar huis komen!”, dan had hij het efkes moeilijk gehad, maar was hij er misschien beter uitgekomen. Maar die hebben niets gedaan om Niels te helpen in zijn verdriet en ze hadden eigenlijk tegen mij iets moeten zeggen in plaats van contact op te nemen met die Nathalie (thuisbegeleidster) en zeggen van “Mevrouw, laat het nog twee weken duren.”* In deze situatie bleek de betrokkenheid van de aanmelder geen pluspunt.

Bij Sarah bleef de aanmelder sterker betrokken in **relationele zin**. Sarah ging in crisisopvang in het dagcentrum waar ze voorheen ook al begeleid werd. Sarah's begeleidster uit het dagcentrum meldde haar aan, en nam ook de verdere begeleiding op zich tijdens de crisisopvang.

1.2.5. Positieve en negatieve beleving van de crisisjeugdhulp

Jongeren beleven de crisisjeugdhulp **niet allemaal op dezelfde manier**: sommige jongeren hebben een positieve beleving van de crisisjeugdhulp, sommige jongeren beleven de crisisjeugdhulp op een negatieve manier en nog andere jongeren zien positieve elementen in de crisisjeugdhulp, maar zien ook een aantal negatieve kanten.

Ook de ouders beleven de crisisjeugdhulp elk op hun manier.

We maken hierbij een onderscheid tussen wat de jongeren en hun ouders positief/negatief vinden aan het crisisjeugdhulpprogramma in zijn totaliteit, en bijkomend ook aan de crisisinterventie en/of -begeleiding en aan de crisisopvang.

Jongeren en hun ouders over hun positieve/negatieve beleving van het gehele crisisjeugdhulpprogramma

Het gehele crisisjeugdhulpprogramma staat natuurlijk niet los van de drie modules die deel uit maken van het programma: de crisisinterventie, -begeleiding en/of -opvang.

Of de jongeren het gehele crisisjeugdhulpprogramma positief en/of negatief hebben beleefd is dan ook afhankelijk van hoe ze de crisisinterventie, -begeleiding en/of -opvang hebben beleefd. Jongeren reflecteren dan ook minder over het crisisjeugdhulpprogramma in zijn

totaliteit naar aanleiding van de vraag “Wat vind je (niet) goed aan het crisisjeugdhulpprogramma?”

Toch zien we een aantal positieve en negatieve elementen in de interviews terugkomen, die van toepassing zijn op het gehele crisisjeugdhulpprogramma.

Zo stelt Lotte dat de crisisjeugdhulp **snel op gang** kwam. Dit was voor haar heel positief, omdat “ze het op die moment echt wel nodig had”.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Ik vond het wel leuk, omdat ik vond dat ze heel snel werkten eigenlijk en ja bij, bij zelfs bij de consulente gaat dat allemaal veel trager en bij het crisisteam gaat dat allemaal heel snel en dat vond ik wel goed want ik had het echt wel nodig. De consulente moet wachten op plaats en crisisteam kan meteen plaats vinden. Dat is het verschil en aan de ene kant die consulente dat is wel ook, natuurlijk die moeten langer wachten omdat dat voor een langere termijn is maar die van crisisteam niet, die heeft dat, dat is voor een kortere tijd natuurlijk.”

Lotte, 13 jaar

Ook Anja (mama van Elke), Britt (mama van Toon), Aya (mama van Esra) en Wendy (mama van Isabelle) wijzen op **de snelheid waarmee de crisisjeugdhulp kan ingezet** worden als positief element. Daarenboven vinden Wendy (mama van Isabelle), Krista (mama van Emma), Marissa (mama van Janne), Britt (mama van Toon), Esra (mama van Aya) en Evy (mama van Niels) het positief dat **hun problematische situatie eindelijk (h)erkent wordt dat en dat er eindelijk hulp wordt aangereikt**.

Het verhaal van de ouder(s)

“Dat ze heel snel zijn... Dat ze... direct tot, tot... allé, tot het probleem komen. Ze hoeven niet, inderdaad, tot de puntjes tot... de essentie van het probleem waaruit het conflict is geëscaleerd en dat ze dat eigenlijk heel kort opvolgen, dag na dag...”

Britt, mama van Toon

“Ik vond het heel vlug dat ten eerste en vond dat zelfs fantastisch hoe mensen voor ons zo opkomen op zo een korte tijd, dat ze daar waarde aan hechtten om u uit de nood komen te helpen. Dus ik was daar eigenlijk van aangedaan. [...] Die hebben getoond van, ge zit hier nu in een dip, maar ge kunt er nog uit, ge kunt er weer uit er is hulp. Voilà. Dat is tonen dat mensen allé, voor uw probleem, dat ze dat ernstig genoeg opvatten, om daar belang aan te hechten.”

Wendy, mama van Isabelle

Jongeren hebben wat betreft **de tijdsduur van de crisisjeugdhulpperiode** verschillende meningen.

Ana en Lotte stellen dat de crisisjeugdhulpperiode **niet lang genoeg** duurde. Dit betekent echter niet dat de andere jongeren geen nood meer ervaren aan verdere hulp.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Een week ja, dat was veel te kort, maar ze zeiden dat ik gewoon moest teruggaan en ik zei hun van ja neen ik ga niet terug! [...] Maar ik vind gewoon dat ze crishulp wel langer als twee weken moeten, mogen allé ja dat ze dat langer moeten allé ja voor de mensen die dat nodig hebben. Want twee weken allee op zich gaat dat wel rap voorbij.”

Ana, 15 jaar

“7 dagen waren al heel goed, maar ik zou het wel langer gewild hebben. Want ik heb wel mijn rust gekregen, maar thuis is het nog steeds moeilijk.”

Lotte, 13 jaar

Dit in tegenstelling tot Sarah, Laurens, Toon, Emma en Niels voor wie de crisisjeugdhulp net **te lang** duurde. Sarah, Emma, en Niels stelden alle drie de vraag vervroegd uit crisisopvang te gaan. Toon stelde dat de crisisinterventie die hij kreeg te intensief was, en te veel van zijn vrije tijd afnam.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Ik wou weggaan van thuis. En dan heb ik hier drie dagen (*dagcentrum De Schakel*) verbleven, maar drie dagen was genoeg voor mij voor de rust. Dat moest niet een week zijn. En dan heb ik gebeld naar mijn ma om te vragen, mama ik wil naar huis en ze zegt nee dat gaat nog niet.”

Sarah, 13 jaar

“Ik had me voorgesteld dat ik daar maar een week zou zijn omdat ze het zelf hadden beloofd dat ik daar maar een week ging zijn daar. Dus na die week dacht ik: “eindelijk weg”. Maar toen ik het dan hoorde dat ik nog een week moest blijven was alle hoop ineens verdwenen eigenlijk.”

Laurens, 15 jaar

“Ze namen heel veel tijd en moeite van mij af, want ik moest elke dag mee gaan praten, ze kwamen bij mij op school, dan gingen ze daar weer praten, daarna moest ik nog mijn schoolwerk nog doen. Ik had nooit tijd om iets te doen, want al mijne vrije tijd ging daarin.”

Toon, 13 jaar

Het verhaal van de ouder(s)

“Ik denk dat Emma twee dagen voor het einde van haar normale opname, twee dagen of drie dagen, dat ze zelf gevraagd heeft van : “Kijk, ik wil nu naar huis. Het is genoeg. Ik verveel mij hier.”

Krista, mama van Emma

Elke, Janne, Isabelle, en Aya vonden de tijdsduur van de crisisjeugdhulpperiode **goed**. Elke vond het niet erg dat de crisisjeugdhulp werd afgesloten. Echter, wel ervoer ze nog de nood om te kunnen blijven praten met iemand. Ze vroeg dan ook zelf om een psychologe waar ze mee kon gaan praten. Het was voor haar echter niet noodzakelijk dat ze met de mensen van de crisisjeugdhulp kon verder gaan.

Janne vond het moment waarop de crisisjeugdhulp werd afgesloten een goed moment. Ze geeft geen reden waarom ze het goed vond, maar maakt wel een nuance: “*Niet dat ik het erg vond dat die kwamen maar ja...*”

Isabelle stelt dat het goed was dat het gedaan was, want vanaf toen “*ging alles beter.*”

Ook voor Aya moest de crisisjeugdhulp niet langer duren, omdat ze “*niet zo lang kan binnen blijven* (en tijdens de time-out mocht ze niet naar buiten).”

Aansluitend bij de twee jongeren die vinden dat de crisisjeugdhulp te kort was, vinden zes ouders – Sabine (mama van Ana), Evy (mama van Niels), Eva (mama van Sarah), Esra (mama van Aya), Krista (mama van Emma) en Monique (mama van Lotte) – dat de crisisjeugdhulpperiode **niet lang genoeg** duurde. Deze ouders stellen dat toen de crisisjeugdhulp werd afgerond de problematische situatie die aan de basis lag van de crisis nog niet werd opgelost. De problemen zijn er nog altijd. Eva en Sabine ervaren zelfs zich nog

steeds in een acute crisissituatie te bevinden. Voor hen is de crisis zelf nog niet over. Al deze ouders ervaren nog **een grote nood aan hulp**, en als het mogelijk zou zijn zouden ze langer crisishulp willen krijgen.

Het verhaal van de ouder(s)

“Die crisisopvang is goed voor mij. Maar in de situatie dat ik zat was het voor mij niet lang genoeg. Het is raar hé maar ik ben bang, bang eigenlijk voor wat er nadien gaat komen.”

Eva, mama van Sarah

“Nee, ik had het wel langer, ik had het wel langer gewild.”

Esra, mama van Aya

“Ja, voor mij had dat nog langer mogen duren. Hadden ze de kans gehad om, allé ja, ik ging het zeker niet laten om verder ja, in gesprek te gaan. Allé ja, dan ging ik zeker niet...”

Krista, mama van Emma

“De hulp ok is, maar alleen te kort.”

Evy, mama van Niels

Britt, de mama van Toon, vond dat de crisisjeugdhulp op een **goed moment** gestopt was, met name toen *“alles weer in rustiger vaarwaters was gekomen.”*

Wat betreft de **continuïteit van de (crisis)jeugdhulpverlening** geven twee jongeren, Emma en Sarah, aan dat ze het gevoel hebben met te veel verschillende hulpverleners en/of hulpvormen in contact te komen. Zoals eerder vermeld vindt Emma dat ze met te veel mensen moet praten. Ze verkiest om alleen met haar psychologe van het CGG te praten. Ook Sarah vindt dat ze al met heel veel hulpverleningsvormen en hulpverleners in contact is gekomen. Dit biedt voor haar geen zekerheid: elke keer vraagt ze zich af wat er na de hulpverlening zal komen.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Het is lastig, want ik moet met zoveel verschillende mensen praten. Met de huisdokter, met Anna en Kobe (*crisishulp*), met Kathleen (*consulente*) en met mijn psychologe van het CGG. En het is lastig, omdat die altijd hetzelfde zeggen.”

Emma, 14 jaar

“Ja, je zit hier dan een aantal dagen in crisis. Dat is ...eventjes hé. Dan is het gedaan. En als je op internaat zit of in een vervangingsgezin, waar ga je dan naartoe daarachter? Ik heb al in zoveel gezeten. Ik ga daar een keer een boek over mijn leven schrijven. Een levensboek.”

Sarah, 13 jaar

Ook Anja (mama van Elke), Monique (mama van Lotte) en Krista (mama van Emma) wijzen op dit **gebrek aan continuïteit in de (crisis)jeugdhulpverlening**.

Het verhaal van de ouder(s)

“Dat vond ik wel spijtig. Want van de twee dames van het crisisteam was er één en die noemde Marijke en daar had zowel Elke als, als ik direct zo een klik mee. En ... ja, wij vonden dat eigenlijk spijtig dat die mensen ons dan weer niet verder ... Dat is alleen het spijtige, dat ge niet met die mensen verder kunt, dat dat echt alleen maar crisis is. En dat ge dan verplicht bent om weer tegen iemand anders heel uw verhaal te doen en dat vind ik soms zo moeilijk.”

Anja, mama van Elke

“Den Thomas, daar konden we alles aan kwijt op die moment, en eigenlijk, nadien valt die er dan gewoon uit het verhaal. En dat vond ik nogal, ja, dat vond ik bizar een beetje eigenlijk.”

Monique, mama van Lotte

Jongeren en hun ouders bouwen een vertrouwensband op met de crisishulpverleners. Ze geven aan er goed mee te kunnen praten, en hen te vertrouwen. Ze vertellen heel hun verhaal aan deze persoon. Echter, na een beperkte tijd valt die persoon weer weg. De jongeren en ouders die wijzen op dit gebrek aan continuïteit ervaren dat ze dan weer van nul moeten beginnen, weer een vertrouwensband moeten opbouwen met een volgende hulpverlener, en weer hun verhaal vertellen aan iemand nieuw. Dit kan duiden op een gevoel van **onevenwicht** dat deze jongeren en ouders ervaren, met name: de jongeren en ouders hebben geïnvesteerd in een (hulpverlenings)relatie, ze doen hun verhaal en stellen hun vertrouwen in een persoon, maar nadien valt die vertrouwenspersoon weer weg. Ook uit andere onderzoeken (McLeod, 2007; Bell, 2002) blijkt het belang van continuïteit in de (hulpverlenings)relaties. De onderzoeken tonen dat kinderen zich verraden voelen, vergeten en verward, wanneer hun sociaal werkers weer weg gaan.

Een gebrek aan continuïteit kan ook wijzen op het feit dat er na de crisisjeugdhulp **geen of moeilijk (aansluitend) vervolghulp** gevonden wordt. Dit is problematisch voor die jongeren en/of hun ouders die nog een grote nood aan hulp ervaren. Op dit punt gaan we later nog verder in.

In onderstaande tabel geven we een overzicht van wat de jongeren en hun ouders (niet) goed vonden aan het gehele crisisjeugdhulpprogramma.

| Wat vond je (niet) goed aan de gehele crisisjeugdhulp? | |
|---|--|
| <i>Jongeren</i> | <i>Ouders</i> |
| Positieve elementen | Positieve elementen |
| ✓ de hulp komt snel op gang | ✓ de hulp komt snel op gang ✓ (h)erkenning van de crisissituatie en er wordt ‘eindelijk’ hulp aangereikt. |
| Negatieve elementen | Negatieve elementen |
| ✓ de hulpverleningsperiode is te kort of net te lang ✓ er is geen continuïteit in de hulpverlening | ✓ de hulpverleningsperiode is te kort ✓ er is geen continuïteit in de hulpverlening |

TABEL 14: POSITIEF EN NEGATIEF AAN DE CRISISJEUGDHULP

Jongeren en hun ouders over hun positieve/negatieve beleving van de crisisinterventie en/of -begeleiding

Zes jongeren kregen een crisisinterventie of –begeleiding, alleen of in een combinatie met een andere module. Elke en Toon kregen een crisisinterventie, Isabelle kreeg een crisisbegeleiding, Janne kreeg een crisisinterventie in combinatie met een –begeleiding, Lotte kreeg een crisisinterventie in combinatie met –opvang en Emma kreeg een crisisbegeleiding in combinatie met –opvang.

Elke, Isabelle, Lotte, en Emma beleefden de crisisinterventie en/of –begeleiding uitsluitend positief. Janne beleefde de crisisinterventie en –begeleiding positief, maar zag ook twee negatief elementen. Toon tot slot had een uitsluitend negatieve ervaring met de crisisinterventie.

Elke, Isabelle, Lotte, Emma en Janne stelden dat **de hulpverleners** tijdens een crisisinterventie en/of –begeleiding een **goede houding** aannamen tegenover hen. Ze stellen dat de hulpverlener zich:

- **“los en speels”** opstelde
- en **aandacht had voor hen persoonlijk**: ze konden hun verhaal doen en er werd naar hen geluisterd.

Elke, Isabelle, Lotte en Emma vullen hier nog aan dat de hulpverlener de **vertrouwelijkheid** van wat ze vertelden **niet beschaamde**. Janne echter verteld dat in haar situatie de hulpverlener **wel aan iemand van de familie doorvertelde** wat ze gezegd had. Dit had tot gevolg dat die persoon in kwestie boos werd op Janne en Janne op haar beurt boos was op de hulpverlener. Dit leidde er echter niet toe dat Janne niets meer wou zeggen tegen de hulpverlener.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Ze praten met u op een niet grove, vriendelijke manier.”

Isabelle, 11 jaar

“Ze deden zo’n beetje los-achtig, ze stelden niet zo van die lastige vragen.”

Emma, 14 jaar

“Die nam soms zo spelletjes mee voor mij en mijn mama, zodat we elkaar beter leren kennen en zo. Dat was gewoon...ja, dat was wel leuk. Dat was over leven enzo, dat was wel plezant.”

Janne, 15 jaar

“Die luisterden heel goed. Die.. hoe moet ik dat zeggen, die dramden zo niet door op dingen die je echt niet wou zeggen ofzo. En die vertelden dat ook niet tegen iedereen zal ik maar zeggen, wat je allemaal tegen hun gezegd hebt. Die vertelden niet zo echt zo de details of dingen dat... want ze vroegen dat ook van wilt ge dat ik dat en dat niet zeg of wilt ge dat ik da wel zeg en dan deden die dat niet.”

Elke, 16 jaar

“Ik kon mijn verhaal doen en dan moest ik daar niet meer dagen mee in mijn hoofd zitten en dat ik dat zo is eindelijk kon vertellen tegen iemand, ook al was dat maar voor eventjes. Ja, dat ik daar niet meer mee zit en zo.”

Elke, 16 jaar

“Nu gaat het eens over mij, en niet over mijn zus.”

Lotte, 13 jaar

“Die hebben toch normaal gezien beroepsgeheim, en ik had zo iets in vertrouwen tegen haar gezegd hé. Ik had gezegd van: “Ja ik heb liever niet dat je dat zegt tegen iemand.”, en die had dat toen tegen iemand, allé maar aan iemand van mijn familie hé gezegd. En die persoon was toen boos op mij. Ik was toen wel een beetje boos.”

Janne, 15 jaar

Elke, Janne, Lotte en Isabelle wijzen ook op het **oplossingsgerichte aspect** van de crisisinterventie en/of –begeleiding als positief punt. Dit uit zich volgens hen in:

- het **aanbieden van oplossingen**
- het **opstellen van regels en maken van voorstellen**, waardoor er verbeteringen kunnen optreden
- en het **meezoeken naar vervolghulp**.

Dit betekent echter niet dat er ook elke keer een oplossing gevonden wordt, en/of dat er (aansluitend) vervolghulp geregeld kan worden. Het betekent wel dat er iemand is voor hen

die mee dingen uitzoekt voor hen, oplossingen bedenkt, en dat ze hierin niet (meer) alleen staan.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Die zochten ook mee naar oplossingen over hoe het hier thuis beter kan gaan, in het algemeen maar ook tussen mijn mama en mij. Die (*crisishulp*) praten dan en dan zien die wat ze kunnen doen en als dat dan erg is dan beginnen die zo mee achter oplossingen te zoeken en dan zeggen die van: “Ja, je kunt naar daar gaan of je kunt naar daar gaan. En dan sturen die u eigenlijk zo naar iets veel groter dat u kan helpen. Dus, ja...”

Elke, 16 jaar

“Die heeft vooral voorstellen gedaan. En als ik vragen had kon ik die stellen en dan gaf die altijd goede antwoorden en zo.”

Janne, 15 jaar

“Eerst doen die gewoon een gesprek met u en dan gaan ze eigenlijk van alle, allé, regels eigenlijk voor thuis om dat toch een beetje tegoed te laten lopen, om eigenlijk een beetje regels te maken waar dat ge u eigenlijk aan moet houden, om het eigenlijk beter te laten verlopen. En ja, daarna uiteindelijk dan gaan ze wel een oplossing proberen te zoeken en dan, ja, soms is dat voor een crisisopvang ofzo.”

Lotte, 13 jaar

“Die mensen (*crisishulp*) die komen praten en zeggen wat ik moet doen als alles nog een keer gebeurt. En dat was goed. Die zeiden bijvoorbeeld: “Als ze dat nog een keer doen moet je direct naar je juf of meester of zo gaan. En u er niets van aantrekken.”

Isabelle, 11 jaar

Toon had een uitsluitend negatieve ervaring met de crisisinterventie, en ook Janne ziet een tweetal negatieve elementen aan de crisisinterventie en/of –begeleiding. Eén element in Janne’s negatieve beleving van de crisisinterventie en/of –begeleiding hebben we reeds aangehaald, met name dat de hulpverlener de zaken die Janne in vertrouwen aan haar/hem vertelde, toch doorvertelde aan een familielid. Echter, Janne ziet nog een bijkomend negatief element, met name dat ze de gesprekken tussen haar, haar moeder en haar vader tijdens de crisisinterventie en/of –begeleiding als **heel moeilijk** ervoer. De gesprekken leidden vaak tot **ruzie** tussen haar en haar vader. Ditzelfde element vinden we ook terug bij Toon. Hij stelt dat na de eerste gesprekken tijdens de crisisinterventie **alles nog erger** werd. Bovendien ervoer hij de gesprekken als **te serieus**. Bijkomend ervoer Toon de crisisinterventie als **te intensief en tijdrovend**. Hij had het gevoel dat elk vrij moment naar de gesprekken ging met de crisisjeugdhulp, waardoor hij geen enkel vrij moment meer voor zichzelf had.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Ze namen heel veel tijd en moeite van mij af, want ik moest elke dag mee gaan praten, ze kwamen bij mij op school, dan gingen ze daar weer praten, daarna moest ik nog mijn schoolwerk nog doen. Ik heb nooit tijd om iets te doen, want al mijne vrije tijd ging daarin. Ja, allé ja, ik denk dat ik ene keer in de week of zo tijd voor mijzelf had en dat was dan een uurtje of zo, dat is ook niet de moeite om iets te doen hé. Dat was gewoon niet leuk. Dat was school, praten met die en dan terug.”

Toon, 13 jaar

“En na dat eerste gesprek was de spanning te snijden. Iedereen, je zag echt dat ze op elkaar konden, allé ja dat ge, dat we gewoon op elkaar konden beginnen slaan ofzo zou ik zeggen, want dat is echt zo. Niemand zei een woord tegen elkaar heel de avond lang en dat was echt wel, dat was echt niet leuk. En dan later ging het al beter, maar het was toch nog altijd goed serieus

enzo. Niet dat er iemand een glimlach op het gezicht had enzo.”

Toon, 13 jaar

“Gewoon, we waren, allé die praatte altijd over hoe dat we, allé wat dat er nog gaat gebeuren in de toekomst met mijn school en zo. En naar mijn mama toe, hoe dat dat gaat worden als ik terug bij haar woon en zo. Of dat ik wel terug bij haar ging wonen of dat ik bij mijn zus bleef of bij mijn papa ging wonen. Zo van die vragen. Maar soms was ik zo allé, zeker bij mijn papa en mijn mama samen te gaan zitten en dat was gewoon niet zo gemakkelijk om met mijn papa te praten toen. Want er kwam ruzie van en zo. En die zei gewoon dat we rustig moesten blijven.”

Janne, 15 jaar

Een aantal dingen die de jongeren aangeven als positieve elementen vinden we ook bij hun ouders terug. Britt (mama van Toon), Marissa (mama van Janne), Monique (mama van Lotte), Krista (mama van Emma), Anja (mama van Elke) en Wendy (mama van Isabelle) hadden elk een positieve beleving van de crisisjeugdhulp.

Alle vijf vinden ze ook dat de **hulpverlener een goede houding** aannam. Ze stellen dat:

- de hulpverlener een **“niet-oordelende en niet-kwetsende houding”** had
- dat de **vertrouwelijkheid** van wat hun dochter/zoon vertelde **niet werd beschaamd**
- en dat de hulpverlener **de aandacht van hun dochter/zoon kon trekken én kon vasthouden**. Dit laatste punt wordt bijvoorbeeld geïllustreerd door Isabelle die stelt: *“Als zij het zeggen dan blijft het hangen in mijn hoofd.”*

Het verhaal van de ouder(s)

“Ze doen het zonder u te kwetsen, want ik vond die van het CLB nogal heel beschuldigend en kwetsend ... Zonder dat die één van de partijen, allé, één van de betrokkenen partijen met een beschuldigende vinger hebben aangewezen, hebben die dat eigenlijk heel snel tot bedaren kunnen brengen. [...] Ik vond dat die dat heel professioneel, heel menselijk hebben aangepakt. Want ge kunt wel professioneel heel goed zijn, maar er is altijd nog de mens achter het probleem. [...] En ik vond dat dat zowel voor Elke, noch voor mij kwetsend of, allé dat was mijn ervaring.”

Anja, mama van Elke

“Ze hadden meteen zijn aandacht, hij luisterde als een vinkske. [...] Toon die zat daar zo nonchalant, onrespectvol, al geeuwend, te doen en dat draaide bij mij. Maar ja, ik was natuurlijk al zo gespannen, dus ik dacht: “Hou uw mond maar.” En één van die twee pakte hem al direct figuurlijk bij zijn kraag en die luisterde. En allé ja, ik had ook zo het gevoel van deze mensen zijn meer gewoon dan wat er hier in het gezin is. Ik denk dat die in serieus wat gezinnen terecht komen. [...] En die pakte hem direct, allé, die hadden zijn aandacht. [...] Ik weet niet op hoe een manier ze het deden maar ze hadden hem en hij bleef bij de zaak.”

Britt, mama van Toon

“Ik vind, die vertrouwensband met de kinderen moet blijven. In grote mate vind ik het goed dat de kinderen met haar babbelen en dat ik daar eigenlijk niet achteraf ga achter horen van: “hoe was 't en waar zat 't en....” Als ze toch iemand hebben waar dat ze naar bellen dat ze weten dat het toch daar blijft zo wat en... Ik weet hoe dat ik zelf vroeger was, dan had ik zoiets van: als ik dat eens kan vertellen, dan... kwetst ons mama dat niet, eh... Dus... op die manier.”

Marissa, mama van Lotte

“Je wordt er niet veroordeeld en beoordeeld.”

Krista, mama van Emma

Bovendien wijzen de ouders net zoals hun dochters en/of zonen op het **oplossingsgerichte aspect** van de crisisinterventie en/of –begeleiding. Voor de ouders bestaat dit oplossingsgerichte uit:

- het geven van **goede tips**, het stellen van **duidelijke regels** en het geven van **duidelijke informatie**
- het maken van **goede afspraken**
- het doen van **concrete voorstellen**
- het **samen zoeken naar oplossingen**
- en **het meezoeken naar vervolghulp**.

Anja (mama van Elke) maakt een belangrijke bedenking, met name: de voorstellen mogen **niet gedwongen** zijn. Ze stelt dat het belangrijk is dat ze hierin zelf ook **inspraak** hebben.

Het verhaal van de ouder(s)

“Eigenlijk hebben die op een kwestie van een paar uren heel kort op de bal gespeeld. In die paar uren zijn ze ook met concrete voorlopige oplossingen afgekomen, geen gedwongen, dat je nog een beetje inspraak hebt. En we hebben heel veel informatie gekregen, echt mega informatie.”

Anja, mama van Elke

“Anna (*crisisjeugdhulp*) heeft ook nog een hele hoop adressen doorgegeven van verschillende diensten waarop dat ik kon terugvallen moest het nodig zijn. Ook voor mijzelf persoonlijk. Dus dat was goed.”

Wendy, mama van Isabelle

“Nee, daar hebben wij niets voor moeten doen, dat heeft het crisisteam gedaan. Daar hebben wij echt, allé ja, die zijn daar zelf mee afgekomen met jeugdzorg dus. Daar hebben wij zelf niets voor moeten doen. Alleen naar die intake gaan, dus maar dat heeft zij ook allemaal geregeld, afspraken mee gemaakt en zo.”

Marissa, mama van Janne

“Ze zijn daar heel goed. Ze doen eigenlijk alles wat dat ze kunnen om toch wat positieve dingen te regelen. Ik ben content van die mensen, echt. En je mag ook met je, allé als je iets te zeggen hebt of je voelt je niet goed of een probleem. Je mag er wel naartoe, ze gaan praten met u. [...] Ik heb wel het gevoel bij De Schakel (*dagcentrum*) dat ze blijven en blijven zoeken om toch maar de goede weg te kunnen vinden voor Sarah. Dat is wel tof natuurlijk. Ja, dat heb ik wel. Ze blijven maar echt courage geven en met haar praten van dat kan niet, probeer dat een keer of dat een keer. Eigenlijk blijven ze wel zoeken om toch iets te vinden dat werkt.”

Eva, mama van Sarah

Bijkomend wijzen Krista en Anja op de **bemiddelende rol** van de crisisjeugdhulpverleners. Iedereen kan volgens hen in een crisisinterventie en/of –begeleiding zijn verhaal doen. Eerst apart tegen de hulpverleners, en later allemaal gezamenlijk rond de tafel. Krista en Anja wijzen op het belang van de aanwezigheid van een **neutrale, bemiddelende partij** bij deze gesprekken. Dit is belangrijk in het licht van de vaak moeilijke communicatie tussen de gezinsleden.

Het verhaal van de ouder(s)

“Ze hadden zowel oor naar mij, als naar Emma, als naar de omstandigheden. Zij hadden zowel raad voor mij maar ook naar Emma toe, naar haar broer toe. Emma kon, allé ja, haar gal uitspuwen, en ook mijn zoon en ik, maar daar was een onafhankelijke partij bij. En iedereen bleef beleefd bij wijze van spreken. Nu gebeurt dat soms meer bemiddelend.”

Inneke, mama van Emma

“Die hebben eerst met mij gepraat of eerst met ons Elke, dat weet ik al niet meer. Maar apart en

dan hebben die ... eigenlijk als bemiddelaar rond de tafel gezeten en daar was mijne partner ook bij. Wat dat mijn ... (zucht) angsten, vragen ... gevoelens, ja, mijne kant van het verhaal en dan Elke hare kant van het verhaal. En met de vraag van of dat wij, want eigenlijk ... los van mekaar kwam daar wel uit bij hun dat wij eigenlijk met hetzelfde gevoel zitten. Maar wij kunnen niet communiceren met mekaar. En eigenlijk hadden, hebben wij alle twee de vraag van: "Wij willen leren communiceren met mekaar."

Lieve, mama van Elke

Jongeren en hun ouders over hun positieve/negatieve beleving van de crisisopvang

Acht jongeren kregen een crisisopvang. Niels, Aya, Sarah, Aimee, Ana en Laurens kregen een crisisopvang zonder bijkomende crisisinterventie en/of –begeleiding. Lotte kreeg een crisisopvang in combinatie met een crisisinterventie. Emma tot slot kreeg een crisisopvang in combinatie met een crisisbegeleiding.

Bij de jongeren leven **gemengde gevoelens** aangaande de crisisopvang. Ze ervaren positieve gevoelens, maar tegelijk zien ze ook veel tekortkomingen aan de crisisopvang die ze kregen.

Aya, Niels, Sarah, Lotte, Emma en Ana spreken over de **rust** die ze kregen tijdens de crisisopvang. Elke jongere vult dit echter anders in:

- Zo vond Niels rust, omdat *"er niemand aan zijn hoofd zeurde"*.
- Lotte die tijdens de week op internaat gaat vond haar rust, omdat *"je in een crisisopvang met minder bent."*
- Ana stelt dat ze *"eens weg was van alles en iedereen en daardoor kan nadenken over alles."*
- Emma sluit aan bij Ana, en stelt dat ze *"tijd had voor zichzelf en om eens na te denken."*
- Ook Sarah stelt dat ze nood had aan rust, en dat ze dit kreeg in de crisisopvang.

Het verhaal van de minderjarige(n)

"Dat ik kon denken over elk probleem en ja, tijd voor mezelf."

Emma, 14 jaar

"Je bent een keer weg van alles en iedereen. En je kunt een keer nadenken over ja, hetgeen je mis gedaan hebt, maar ook dat je niet altijd zelf, allé ja, mis bent. Ja, als ik daar dan zit, ja, 's avonds in je bed, ja, je denkt wel veel na als je daar zit. Ja, dat is wel goed. Dat je een keer nadenkt en allemaal."

Ana, 15 jaar

"Omdat er dan niemand zo niet meer riep op mij : "Niels, doe dit , Niels, doe dat."

Niels, 14 jaar

"En, ja, het was daar altijd rustig omdat ge daar met minder bent dan hier en dat is ook al een heel verandering voor mij en dat is ook eigenlijk al rustgevend voor mij. Omdat het thuis even druk is als hier (*op het internaat*), omdat Laura dan, die is zo een heel drukke. Zij heeft ook heel zware ADHD, dus dat is dan heel moeilijk en dan, daar was dat dan tien keer zo rustig, dus dat vond ik dan ook wel beter."

Lotte, 13 jaar

"De opvang heeft mij ja, ik heb daar mijn rust wel gekregen."

Lotte, 13 jaar

Naast de rust die ze krijgen in een crisisopvang, geven de jongeren nog twee elementen aan die maken dat ze de crisisopvang positief beleefden.

Ten eerste ervoeren Ana en Lotte het feit dat ze **tijdens de crisisopvang iemand hadden om mee te praten** als heel positief: ze hadden iemand om hun verhaal tegen te doen.

Ana verteld bijkomend iets belangrijks, namelijk dat de begeleiders van de instelling met haar kwamen praten op een ongedwongen moment, bijvoorbeeld als ze in de keuken iets aan het bakken was. Dit vond Ana heel leuk, omdat het gesprek **ongedwongen en onnadrukkelijk** verliep. Ze had het gevoel op een **meer gelijkwaardige manier** met elkaar te kunnen spreken, in plaats van het gebruikelijke gesprek van hulpverlener tot cliënt. Hierin zien we de waarde van het praten met de jongeren, buiten de hulpverleningscontext.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Die van Het Paviljoen (*OOOC*) bijvoorbeeld, als ik een keer iets aan ‘t bakken was, dan kwam er een begeleider bij mij en die vraagt dan soms een keer een paar dingen en allemaal en we praten dan een beetje. Het is niet gelijk je aan een tafel zit en dat je aan het praten bent maar het is meer als je, allé ja, iets aan het doen bent of ik een keer bezig ben met iets dat ze dan komen praten. Alsof je gewoon, gelijk dat je gewoon elkaar kent dat je dan aan het praten bent, en dat niet... allé ja.”

Ana, 15 jaar

“Als ik een probleem had kon ik altijd met iemand praten en als ik thuis ben kan ik met niemand praten tegenwoordig. Want als ik mij niet goed voelde in mijn vel of zo, dan kon ik wel naar een van de begeleiders terecht en kon ik daar mijn uitleg ook tegen doen.”

Lotte, 13 jaar

Een tweede element dat bijdroeg aan een positieve beleving van de crisisopvang wordt gegeven door Lotte, Sarah, Ana, Niels en Aimee: het kunnen **deelnemen aan activiteiten** met de instelling. Zo leefde Lotte zich uit in de dagelijkse uitstappen met de instelling, ging Sarah tijdens het weekend naar het jeugdhuis waar ze ook al naar toe gaat als ze thuis is, mocht Aimee helpen met de kleinere kinderen uit de instelling naar school te brengen en ging Ana op vrijdagavond naar de film of een video huren.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“We deden elke dag een uitstap daar, waar ik mij ook al kon uitleven.

Lotte, 13 jaar

“In het weekend kon ik in het jeugdhuis zitten tot 22u30 of zo, dan ging ik naar boven en dan gaan slapen. En zo is de avond wel geestig. Ik ga soms ook naar het jeugdhuis als ik thuis ben hé. Ik ken veel mensen daar.”

Sarah, 13 jaar

Na het eten moesten wij onze borden weg doen en mochten wij direct in de zetel gaan zitten en dan konden wij daar tv kijken.”

Niels, 14 jaar

“Ze gaven mij eigenlijk uitleg over hoe dat we de dag vulden. Omdat ik de oudste was en niet wist wat er te doen was mocht ik ‘s morgens, ‘s middags en om vier uur de kinderen wegbrengen en halen van school. Alleen ‘s morgens mocht ik dat niet want dan mochten wij nog even TV kijken en dan wassen en spelen.”

Aimee, 12 jaar

“Bijvoorbeeld de vrijdagavond mocht ik dan met een meisje die daar ook zat, zij zat op studio, met haar en samen met nog een begeleider mochten we dan naar de cinema

ofwel een keer naar een videopalace achter ja films of zo allé om te bekijken allé ja. Dat was allemaal wel leuk.”

Ana, 15 jaar

Zoals eerder gesteld verwijst actorschap van jongeren ook naar **controle** hebben over hun eigen situatie. Dat jongeren **greep willen krijgen op de situatie waar ze zich in bevinden** in de crisisopvang leiden we af uit een aantal zaken:

- Jongeren zijn op zoek naar **normaliteit** in de situatie: zo zoeken ze naar dingen die ze thuis ook zouden doen, naar thuisgevoelens.
 - Niels zegt bijvoorbeeld dat ze na het eten in de zetel gingen zitten en tv kijken.
 - Sarah zegt dat het leuk was dat ze in het weekend naar het jeugdhuis kon gaan waar ze al mensen kent omdat ze daar ook naar toe gaat als ze thuis is.
 - Aimee stelt dat het eten er heel lekker was, en dat ze een kok hadden die alles vers kookt. Zelfs wat ze niet lust heeft ze opgegeten.
- Die zoektocht van jongeren naar normaliteit in de crisisopvang, en zo greep proberen krijgen op de situatie uit zich ook in het feit dat de jongeren stellen dat het kunnen **deelnemen aan activiteiten** sterk gewaardeerd wordt. Via het deelnemen aan activiteiten hebben ze het gevoel nog ergens deel van uit te maken: “Ik ben zoals de andere.”
- Jongeren zijn op zoek naar een **vertrouwenspersoon**: iemand waar ze mee kunnen praten en hun verhaal tegen doen.

De elementen die volgens de jongeren leiden tot een negatieve beleving van de crisisopvang, zijn net het tegengestelde van de zaken die volgens hen leiden tot een positieve beleving.

Ten eerste stelden we dat, ondanks de talrijke problemen thuis, de soms moeilijke relatie met gezinsleden, en dat jongeren soms zelf aangeven “*eens weg te willen zijn van thuis*” ze in een crisisopvang toch op zoek gaan naar dingen die een gevoel van thuis zijn kunnen geven, een gevoel van normaliteit. Zaken die hier van afwijken worden door de jongeren negatief beleefd. Dit kan voor elke jongere iets anders zijn:

- Emma, Aimee en Niels **misten hun familie, vrienden en/of huisdier**. Ze voelden zich ver weg van huis.
- Sarah had moeite met zich **aanpassen aan andere gewoonten**: zo had ze het gevoel te vroeg te moeten opstaan, en ook elke ochtend ontbijt nemen is iets dat ze thuis nooit doet.
- Niels en Laurens hadden moeite met de **nieuwe fysieke omgeving**. Laurens stelde dat zijn kamer vuil was, en vol spinnen zat, terwijl hij net allergisch is aan spinnenbeten. Bovendien was zijn kamer te klein. Niels had moeite om te slapen, omdat zijn kussen en matras thuis veel beter zijn dan die van de instelling.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Het was moeilijk, omdat ja...omdat ik dan twee weken weg was van mijn mama en mijn broer en al mijn vrienden. [...] Ja, soms voelde ik me daar alleen.”

Emma, 14 jaar

“Ge kent daar niemand, en dat is zo buitenshuis, dat is zo weg van huis. En ik was mijn hond wel aan het missen.”

Niels, 14 jaar

“Het was niet leuk, omdat ik dan mijn mama moest missen. En omdat ja, ik had het ook wel moeilijk als mijn zus weende . [...] En het was ook allemaal nieuw enzo, het was een beetje wennen.”

Aimee, 12 jaar

“Het was erg, want dat is niet hetzelfde daar zoals thuis. Omdat ik thuis ga slapen wanneer ik wil, en ik slaap zo lang ik wil. Maar daar moet je zo vroeg opstaan, ontbijten en dat ben ik ook niet gewoon want ik ontbijt thuis niet.”

Sarah, 13 jaar

“Ik heb daar ook niet veel kunnen slapen, want dat was een heel andere matras en een heel ander kopkussen ook.”

Niels, 14 jaar

“In het begin wilde ik echt naar huis, allé ja, ik moest mij aanpassen aan de kamer en al, dus ja. En ook, ik had mijn kamer gekregen en ik ben niet echt zot van spinnen, als ik een beet krijg van een spin mag ik alleszins naar het ziekenhuis want ik ben er allergisch voor. Dus er zaten overal heel erg veel spinnen. De kamers waren niet echt proper, dus ik heb in het begin zelf mijn kamer en al gekuist, omdat ik het zelf niet proper vond.”

Laurens, 15 jaar

Ten tweede ervoeren Aya en Laurens **niet te kunnen praten met een (individuele) begeleider**. Laurens had het gevoel “*zomaar ergens gestoken te zijn*”, en bij niemand terecht te kunnen voor persoonlijke vragen.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Als je niet in time-out zit, dan krijg je een IB (*individuele begeleider*), die met je komt praten. Maar als je in time-out zit komt er niemand praten. Maar het helpt wel als je met begeleiders kan praten. Want voor mij heeft die week nu niets geholpen.”

Aya, 16 jaar

“Bij persoonlijke vragen was er niemand om te helpen.”

Laurens, 15 jaar

Ten derde gaven Emma, Aya en Laurens dat ze het gevoel hadden niet te mogen deelnemen aan de activiteiten in de instelling:

- Emma verveelde zich in de instelling
- Aya stelt dat ze niet naar buiten mocht: ze mocht niet mee naar de nachtwinkel, of naar de videotheek. Dit was voor haar helemaal niet leuk, zeker niet omdat het in die periode net vakantie was.
- Laurens had het gevoel dat al de jongeren in de instelling, die niet in crisisopvang zaten, voorrang kregen op hun keuze voor de activiteiten, waardoor hij nooit mee kon omdat er geen plaats meer was.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Dat was eigenlijk niet leuk want ik had niets van vrije uren, ik mocht niet naar buiten, ik was al zo depressief en zo, ik mocht echt niet buiten. Ik mocht niet meegaan naar de nachtwinkel en de videotheek enzo, net tijdens de vakantie.”

Aya, 16 jaar

“Ik vond het wel ambetant dat je als crisis in Het Paviljoen (*OOOC*) zat, dat je niet echt, dat je daar niet echt veel kreeg. Zoals de andere gasten die daar zaten, zaten niet als crisis daar en zij krijgen op alles voorrang, op echt op alles en ik was altijd, ik ben de enigste die daar zat als crisis dus ik kreeg iedere keer de laatste kans. Ja, zoals de maandagochtend mag ik daar gaan werken en ik kreeg daar twintig euro voor. En ik had dat zelf... mijn consulent heeft dat in het begin voorgesteld en ik had zelf gezegd ik zou dat wel willen doen en als ik daar was, had ik dat gehoord dat eerst al de rest voorrang kreeg. Ik mocht niet mee, omdat ik als crisis daar zat.”

Laurens, 15 jaar

Ouders laten zich opvallend positief uit over de crisisopvang. De ouders sluiten zich aan bij hun zoon/dochter door te stellen dat een crisisopvang hen voornamelijk **rust** heeft gebracht. De crisisperiode was voor hen een **verademing**. Ook de ouders vullen dit elk op hun eigen manier in:

- Voor Evy (mama van Niels) bracht het **rust in huis**. Voor haar, maar ook voor de jongere broer van Niels.
- Krista (mama van Emma) en Esra (mama van Aya) vonden rust, omdat ze zich **niet meer heel de tijd ongerust moesten maken over hun dochter**.

Het verhaal van de ouder(s)

“Ik had echt de tijd om te bekomen. Ik had dat echt wel nodig. Absoluut ik had dat nodig. Dat was geen luxe voor mij. Om eens gewoon thuis te blijven en niet meer op te staan omdat mijn jongste dochter, wij hebben co-ouderschap met mijn ex en als ze er dan ook niet was. Dat ik gewoon eens vroeger in bed kroop zonder van er van wakker te liggen van allé waar is ze nu weer of wat doet ze nu weer. Nee, absoluut dat was echt wel een verademing.”

Esra, mama van Aya

“Ik wist dat ze er was. Ik wist dat ze er goed was.”

Krista, mama van Emma

“Ja dan was het rustiger, dat was zo efkes van ja dus ook voor zijn broer, de kleinste was dat efkens, ik zou die momenten terug willen.”

Evy, mama van Niels

Bijkomend stelt Monique, de mama van Lotte, dat het voor haar een opluchting was dat er iemand anders **mee zou instaan voor de opvoeding van haar dochter**, al is het maar voor een korte periode.

Het verhaal van de ouder(s)

“Ik had zoiets van: Kind, je bent zo opstandig, je blijft opstandig doen. Ik ben eigenlijk blij dat er eens een week net dezelfde dingen worden gezegd tegen u, maar dan eens door iemand anders, opdat je dat misschien thuis als normaal terug gaat zien. Want die begonnen eigenlijk direct op te noemen: dit zijn ons regeltjes en wetjes, en hier doen we het zo en niet anders.”

Monique, mama van Lotte

Krista (mama van Emma) en Martine (oma van Laurens) geven elk nog een punt van kritiek op de crisisopvang. Krista stelt dat Emma vervroegd naar huis wou komen uit de crisisopvang, omdat ze zich verveelde en niemand had om mee te praten. Martine maakte zich zorgen dat haar kleinzoon in contact zou komen met “*foute vrienden*” binnen de instelling.

Het verhaal van de ouder(s)

“Er zou in crisisopvang meer invulling moeten zijn in de dag, naar de kinderen toe. Zodat ze zich niet vervelen.”

Krista, mama van Emma

“Ik vind het ook niet echt zo 100%. Waarom? Omdat daar veel gasten tussen zitten die met drugs ofzo in contact komen. Dus dat zijn ook kinderen die in sancties zullen leven hé. Ik zeg: “Allé”. Ik begon hier al benauwd te worden. Ik zeg: “Menslief, Laurens zit daar tussen. Stel dat hij ook in contact komt met drugs ofzo.”

Martine, oma van Laurens

1.3. Uitkomsten van de crisisjeugdhulp

“**A**wel ge hebt hoogtes en laagtes en zij hebben evenwicht gebracht.”

Wendy, mama van Isabelle

In dit deel gaan we in op de uitkomsten van het crisisjeugdhulpprogramma die de jongeren en hun ouders aangeven.

1.3.1. (Geen) verbeteringen na de crisisjeugdhulp

Op de vraag of de crisisjeugdhulp hen geholpen heeft antwoorden Elke, Sarah, Lotte, Aya, Isabelle, Janne, Emma, en Niels bevestigend. Toon en Ana vinden dat de crisisjeugdhulp hen niet geholpen heeft. Laurens en Aimee gingen in crisisopvang omdat er geen andere opvangmogelijkheden waren. Voor hen heeft de crisisjeugdhulp geholpen in die zin dat ze voor een korte periode onderdak vonden.

In onderstaand kader geven we een overzicht van de redenen die de jongeren aanhalen waarom de crisisjeugdhulp hen geholpen heeft.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“We konden meer open zijn tegen elkaar, mijn mama en ik. We kunnen meer zeggen tegen elkaar. We komen beter overeen, en we zijn meer bij elkaar. En we proberen te praten. Omdat, mama, vroeger kropste ze alles op en nu ja, nu praat ze al meer. Maar een beetje krypte ze nog alles op.”

Emma, 14 jaar

“Dat heeft mij toen wel geholpen, ja, dat heeft mij wel vooruit geholpen. Want ja, allé, die heeft mij dan voor de keuze gesteld om terug bij mijn mama te wonen of bij mijn papa of bij mijn zus te blijven enzo. En ja, die heeft dan met mij gesproken, en dan heeft die mij, ja, geholpen met die beslissingen. En dan heb ik beslist om naar mama te gaan. En van school, die heeft mij ook geholpen met de school, om met de leerkrachten te gaan praten enzo. Die heeft mij eigenlijk heel goed geholpen.”

Janne, 15 jaar

“Ja, ruzie maken zal... dat zal nooit ophouden, denk ik. Het is wel verminderd moet ik zeggen. Gewoon, als mijn broer iets lomp tegen mij zegt dan reageer ik daar gewoon niet meer op. Dan gebeurt er ook niets meer. Gewoon, ruzie, het interesseert me niet meer, al die ruzie... Dan denk ik in mijn eigen van heb je niks beters te doen dan hier een beetje ambetant te komen doen. En het heeft wel geholpen. Ja, gewoon dat ik mijn verhaal kon doen en dat ik daar dan zo niet zo dagen mee in mijn hoofd moet zitten en dat ik dat zo is eindelijk kon vertellen tegen iemand, ook al was dat maar voor eventjes. Ja, dat ik daar niet meer mee zit en zo, sindsdien gaat het ook veel beter tussen mij en mijn broer en mijn zus. Dus, soms roep ik daar nog wel eens tegen, maar het gaat veel beter dan.”

Elke, 16 jaar

“Er is eigenlijk nog niet zoveel veranderd. Het is wel een beetje beter maar nog steeds veel ruzie

thuis en zo. Dus ja. Ja ik vond wel dat ze mij wel goed geholpen hebben omdat die week rust heeft mij echt wel deugd gedaan en het crisisteam heeft er ook voor gezorgd dat ik een therapeute had en die therapeute helpt mij heel goed en dat ziet mama ook aan mij dat ik het eigenlijk veel beter heb nu.”

Lotte, 13 jaar

“Als die het zeiden bleef het hangen in mijn hoofd. Door het andere mensen (*dan de mama of de directeur*) te laten zeggen, was het doorgedrongen. Want mama die zei dat ook allemaal, maar het werkte niet genoeg. En die zeiden dat ik niet altijd meteen moest beginnen roepen en schelden, maar met een probleem naar de juf moet gaan. En dat ik me er niets van moest aantrekken. Ik heb geleerd wat goed is, want ze blijven het zeggen tot het lukt. Van toen ging alles goed.”

Isabelle, 11 jaar

“Ik kwam thuis, en mama was minder streng. Ik ben zelf ook wat braver geworden, allé, ik ben niet meer weggelopen van thuis. Vroeger moest ik altijd mijn eigen zin hebben, maar nu luister ik ook al wat meer.”

Aya, 16 jaar

“Het was wel een beetje rustiger geworden thuis. Maar soms nog, als ik een minuut of twee te lang buiten ben, dan word ik meteen gestraft. Mijn zus die is ook weg, maar die krijgt nooit een uur. En dan denk ik: “Waarom straf je mij wel altijd als ik te laat thuis ben, en mijn zus nooit?”

Niels, 14 jaar

“Het heeft geholpen dat ik in crisisopvang ging. Anders had ik al lang gevochten met mijn ma.”

Sarah, 13 jaar

Jongeren zien **verbeteringen** op een **drietal** gebieden.

Ten eerste stellen Emma, Sarah, Aya, Niels, Janne en Elke verbeteringen op te merken op **relationeel** gebied (op gezinsniveau), met name:

- Emma ziet verbeteringen in **de communicatie** met haar mama: ze kunnen opener zijn tegen elkaar, en beter met elkaar praten.
- Elke stelt dat de relatie met haar broer en zus verbeterd is: ze maken **minder ruzie**.
- Aya stelt dat haar mama **minder streng** was op haar, en dat zij op haar beurt **beter luisterde**.
- Janne stelt dat ze via de crisisjeugdhulp **ondersteuning kreeg om met de leerkrachten op school te praten**.
- Niels vond dat het **rustiger** was thuis.
- Ook Sarah verwijst naar **meer rust in huis** na de crisisopvang.

Ten tweede geven Lotte en Elke aan dat ze vooral hulp hebben gekregen wat betreft de hulpverlening na de crisishulp.

- Elke stelt dat ze via de crisisjeugdhulp in contact is gekomen met iets veel groter dat haar kan helpen.
- Lotte heeft nu een therapeute dankzij de crisisjeugdhulp, die haar goed helpt.

Tot slot zien Isabelle, Aya, Janne en Elke ook verbeteringen op **individueel** gebied, met name:

- Isabelle, Aya en Elke geven aan dat ze geleerd hebben hoe ze **zaken op een andere manier kunnen aanpakken**: minder ruzie maken, niet meer weglopen, niet meteen beginnen roepen, maar naar bijvoorbeeld de leerkracht gaan.
- Ze kregen **nieuwe inzichten**: niet meer altijd je eigen zin willen hebben, geen tijd meer steken in het maken van ruzie, je niets van aantrekken van bepaalde dingen.
- Janne geeft aan dat ze hulp heeft gekregen bij het **nemen van beslissingen**, bijvoorbeeld in de keuze bij wie ze wou wonen.

In onderstaande tabel geven we een overzicht van de **verbeteringen** die de jongeren aangeven op de drie gebieden (relationeel, praktisch en individueel) na de crisisjeugdhulp.

| Uitkomst(en) crisisjeugdhulp volgens de jongeren | | |
|---|--|---|
| Relationeel (gezinsniveau) | Vervolghulp | Individueel |
| <ul style="list-style-type: none"> Betere communicatie tussen de gezinsleden Rust in huis Minder ruzie | <ul style="list-style-type: none"> In contact brengen met verdere hulpverlening | <ul style="list-style-type: none"> Situaties anders leren aanpakken: bijvoorbeeld minder (snel) ruzie maken, en niet meer weglopen Nieuwe inzichten: bijvoorbeeld niet altijd je eigen zin willen hebben, je niets aantrekken van bepaalde dingen, geen tijd meer steken in ruzie Ondersteuning bij het nemen van beslissingen |

TABEL 15: UITKOMSTEN(EN) CRISISJEUGDHULP VOLGENS DE JONGEREN

De keuze om de jongeren en hun ouders te interviewen niet lang na de afronding van de crisisjeugdhulp heeft tot gevolg dat we **geen uitspraken kunnen doen over de duurzaamheid van deze effecten**. Hoe lang deze effecten blijven doorspelen, en hoe lang jongeren en hun ouders dit gevoel blijven vasthouden, zijn vragen waar we geen uitspraken over kunnen doen binnen dit onderzoek. Echter, Sarah geeft ons wel een indicatie. Ze stelt namelijk dat het **moeilijk is om de gemaakte afspraken na te komen en het gevoel na de crisisjeugdhulp vast te houden**.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“We hadden afspraken gemaakt. Zoals twee keer in de week om 10 uur opstaan, op mijn thuisdag helpen met mama, enzo. Maar ik bleef dan slapen, omdat ik niet uit mezelf opstond. Of ’s nachts, je moest slapen, maar ik ging dan toch naar buiten. Het is goed dat ik in crisisopvang ben gegaan, maar het vasthouden is moeilijk.”

Sarah, 13 jaar

Toon en Ana zien **geen verbeteringen** na de crisisjeugdhulp. Ana werd reeds tweemaal in crisisopvang opgenomen, en ze heeft het gevoel dat na beide keren de problemen weer terugkeerden. Toon vindt dat alles zelfs erger was geworden na de crisisjeugdhulp.

Het verhaal van de minderjarige(n)

“Ik heb niet het gevoel dat er iets veranderd is tegen de laatste keer. Allé, ik heb het gevoel dat dat niets heeft geholpen, al die hulp. Want achteraf zeiden ze (*ouders*): “Zie je nu wel dat het heel hard geholpen heeft.”, maar ik heb niets van verandering gezien. Integendeel, ik vond eigenlijk dat het erger geworden was na al die dingen.”

Toon, 13 jaar

“Ze steken je ja op crishulp maar vanaf dat je uit de crishulp komt is het weer allemaal gelijk hoe dat het was. Crishulp... het helpt niet echt. Allé ja, ik vind van niet. Die instelling dat was wel een keer, ja, dat je weg bent van alles. Maar ja, ik zeg ook dat komt altijd weer terug en het gaat altijd wel iets zijn en ja, ik begrijp wel dat er overal een keer ruzies zijn en allemaal maar ja, bij de een is het toch meer dan bij de andere. En al vanaf dat ik daar uit was... ik was nog altijd dezelfde ja. Ondertussen ben ik wel een beetje veranderd ja ik ben ook al weer ja, ik ben al verder nu ja, maar ja. Ja. Dus ja, maar dat komt niet door die crisis. Dat denk ik niet.”

Op de vraag of de crisisjeugdhulp hen geholpen heeft antwoorden Wendy (mama van Isabelle), Krista (mama van Emma), Anja (mama van Elke), Monique (mama van Lotte), Britt (mama van Toon), en Marissa (mama van Janne) bevestigend. Esra (mama van Aya), Evy (mama van Niels), Sabine (mama van Anan), en Eva (mama van Sarah) hebben het gevoel dat de crisisjeugdhulp hen niet geholpen heeft. Caroline (mama van Aimee) en Martine (oma van Laurens) stellen dat het hen geholpen heeft, aangezien hun dochter en kleinzoon op heel korte tijd opgevangen konden worden.

In onderstaande kader geven we een overzicht van de redenen waarom de ouders stellen dat de crisisjeugdhulp hen geholpen heeft:

Het verhaal van de ouder(s)

“Ik moet zeggen, na die gesprekken met Anna en Kobe was het, vond ik dat dat eigenlijk wat beter ging. Het is beter, harmonieuzer. Laat ons zeggen dat we voordat ze hier aankwamen dat het nerveuzer was, want ja, je was bang iedere keer: er gaat weer iets mislopen, er gaat weer iets zijn.”

Wendy, mama van Isabelle

“Ook dat ze misschien terug vertrouwen gekregen heeft, door met Kobe te spreken hé. [...] Want nu is het misschien nog niet opgelost hé. Maar dat ze wel weet van als het te ver gaat, weet ik dat ik misschien kan terugvallen op die persoon. Ik denk dat ze meer durft te relativiseren. Zo van, ik denk dat ze groter geworden is op die korte tijd en dat ze beseft heeft van, als zij verder erop ingaat, zoals dat ze vroeger deed, dat ze verder diezelfde problemen gaat hebben. En ik denk door die gesprekken, dat ze dat inzicht gekregen heeft. Van hoe dat ze zelf moet de klik geven, ik zeg niet dat dat altijd lukt hé. Maar misschien dat ze wat meer, soms een keer kan ‘foert’ zeggen.”

Wendy, mama van Isabelle

“Opgelost is het niet en dat zal ook natuurlijk niet voor het eerst maar allé de gemoederen zijn bedwaard. Ja het is enorm belastend en het blijft, ik bedoel de conflicten blijven hé. Het is niet opgelost en ik voorzie dat het de eerste jaren ook niet recht wordt gezet. Maar ja, dat is serieus gezakt, ik had dat niet gedacht rechtuit gezegd ook niet op zo'n korte tijd en hij heeft eigenlijk daarna ook niet meer, want er zijn nog zo eens conflicten geweest, want die gaan blijven. Maar hij is nooit allé hij heeft nooit zo dingen niet meer laten aanvoelen van kijk ik zou dit doen of ik zou dat doen of ik voel van dit is wel echt serieus ik bedoel. Hij is ver nog altijd gegaan, hij gaat nog altijd ver maar op een ander manier.”

Britt, mama van Toon

“Nee, het is nog niet volledig over, denk ik. Dat we toch wat rustiger tegen elkaar zijn. (stilte) En dat we toch wat meer praten met elkaar. Ze hebben ons, allé ja, ze hebben ons goed verder geholpen, vind ik.”

Marissa, mama van Janne

“Allé, het is misschien raar om zeggen maar, zij zorgden dat alle puzzels eigenlijk in elkaar vielen.”

Krista, mama van Emma

De ouders die stellen dat de crisisjeugdhulp hen geholpen heeft, vinden dit voornamelijk omdat voor hen **de situatie is gedeblokkeerd**. Zoals eerder gesteld waren de ouders op het moment van de crisissituatie ten einde raad, en ervoeren ze een grote nood aan hulp. Via de crisisjeugdhulp kregen ze (eindelijk) hulp, en ondersteuning in de crisissituatie. Ouders verwoordden het op verschillende manieren. We geven hier een aantal illustraties:

- Wendy (mama van Isabelle): *“Ze hebben de oplossing niet gegeven, dat zullen Isabelle en wij zelf moeten doen, maar ze hebben dat evenwicht terug gebracht. Ze hebben getoond van: “Je zit hier nu in een dip, maar ge kunt er nog uit, ge kunt er weer uit.” Er is hulp. Voilà.”*
- Britt (mama van Toon): *“Ze hebben de oplossing niet gegeven, maar de gemoederen zijn wel bedaard.”*
- Krista (mama van Janne): *“Ze hebben ons, allé ja, ze hebben ons goed verder geholpen, vind ik. Want dat was echt mijn vraag: “Ik wil er echt niet meer alleen voor staan. Ik wil nu echt hulp.” En die heb ik dan toch ook gekregen.”*

Ouders spreken dus eerder in **vage bewoordingen**, zoals *“de gemoederen zijn bedaard”*, *“ze brachten het evenwicht terug”*, en *“de puzzels vielen op hun plaats”*. Dit wijst er op dat de situatie weer leefbaarder werd voor de ouders, en dat ze weer een uitweg zien uit de (crisis)situatie.

Verder vinden ze het ook **belangrijk dat hun zoon/dochter geholpen werd**. Ze zien veranderingen in het gedrag van hun zoon/dochter, zoals bijvoorbeeld meer vertrouwen krijgen, dat ze rustiger zijn, en niet meer weggelopen zijn na de crisisjeugdhulp. Dit brengt meer rust in huis, waardoor de hele situatie kalmeert.

Marissa (mama van Janne) wijst bijkomend op een **relationeel aspect**, met name dat ze beter kan praten met haar dochter na de crisisjeugdhulp.

| Uitkomst(en) crisisjeugdhulp volgens de ouders | | |
|---|---|--|
| Situatie is gedeblokkeerd | Veranderingen in gedrag dochter/zoon | Relationeel aspect |
| <ul style="list-style-type: none"> • Hulp gekregen • Ondersteuning in de situatie | <ul style="list-style-type: none"> • Meer vertrouwen gekregen • Niet meer weggelopen • Rustiger gedrag | <ul style="list-style-type: none"> • Meer praten met elkaar |

TABEL16: UITKOMST(EN) CRISISJEUGDHULP VOLGENS DE OUDERS

Esra (mama van Aya), Evy (mama van Niels), Sabine (mama van Ana), en Eva (mama van Sarah) hebben echter het gevoel dat de crisisjeugdhulp hen **niet** geholpen heeft. Voor hen is de situatie **niet gedeblokkeerd**.

Het verhaal van de ouder(s)

“Wat ben ik met crisisopvang voor een week en dan de volgende dagen is ze weer bij mij en ze kan het dan nog dubbel zo veel keer nog erger maken. Haar schade inhalen van de tijd dat ze daar gebleven is. Het is vanaf dat moment dat ze er uit is dat het stopt niet meer, het stopt niet meer. [...] En nu moet ik weer afwachten totdat er iets vrijkomt, tot dat zij naar daar kan. Maar in tussentijd moet ik wel de courage hebben, in tussentijd moet ik het wel doorstaan hé. En dat zie ik niet meer zitten. Ik ben naar mijn kamer gegaan, heb de deur gesloten of ik had dat meisje vastgehad. Echt waar. Ik kon niet meer. En ik ben bang hé, echt ik ben bang. Want als ze nog veel zo gaat doen, het gaat gebeuren en ze weten het, ze weten het. [...] En dan is het van courage, courage voor het weekend. Oké, die mensen kunnen daar ook niets aan doen. Ja, wat moeten ze doen? Maar ik zit er wel mee hé. En dat gaat mij niet. Het gaat mij niet meer, echt ik

ben teneinde, teneinde. En voor mij, allé, nu de weekends... ik ontzie dat na die week dat ze voor de deur komen, echt ik ontzie dat gewoonweg.”

Eva, mama van Sarah

“Niet echt nee. Want ja, als het zo moeilijk is, loopt die weer weg. Dus ja, ze had het een keer benauwd, ik zal het zo zeggen.”

Sabine, mama van Ana

“Ik dacht van ik hoop nu dat gedaan is en dat ze een beetje verstandiger is geworden maar blijkbaar heeft het weinig of niet veel effect op haar gehad. Het is wel verminderd, maar dat komt eerder door de residentiële hulp na de crisisjeugdhulp. Maar niet door die crisis hulp. Daarmee dat ik denk dat het echt te kort was. Het besef van ja, ik had er natuurlijk geen wonderen van verwacht maar het was te kort denk ik.”

Esra, mama van Aya

Het was eigenlijk een beetje terug tot rust terug komen. Hij tot rust en ik ook tot rust. Op drie dagen tijd was ik tot niet rust gekomen, helemaal niet. En hij ook niet. Twee weken daarna was dat hier al terug boel en dan heb ik drie keer de politie moeten bellen want die wou op mijne ‘teut’ kloppen.”

Evy, mama van Niels

1.3.2. Nood aan (vervolg)hulp

Uit de verhalen van de jongeren en hun ouders merken we dat, zelfs bij de jongeren en ouders die aangeven dat de crisisjeugdhulp hen geholpen heeft, ze (nog steeds) een **nood aan (vervolg)hulp** ervaren na de crisisjeugdhulp. De problemen die aan de basis van de crisissituatie liggen zijn heel **meervoudig en complex**, en de jongeren en hun ouders geven dan ook dat **niet (al) deze problemen werden opgelost tijdens de crisisjeugdhulp**. Hoewel hun situatie minder acuut wordt beleefd – de situatie is leefbaarder en jongeren en ouders hebben zicht op een uitweg uit de situatie – blijven de problemen een nood aan hulp oproepen. Hierin ligt het belang van **(aansluitende) vervolghulp**.

We geven hier een overzicht van de hulpverleningssituatie van de jongeren en hun ouders na de crisisjeugdhulp:

Overzicht van de situatie van de jongeren en hun ouders na de crisisjeugdhulp

Isabelle staat op een wachtlijst voor een genderkliniek, en zij en haar mama hebben nog allerlei adressen achter de hand indien de situatie weer zou verslechteren. Ze geven echter aan hier (voorlopig) geen nood aan te hebben.

Mama Wendy: “Awel, ik heb eerst gezien naar Isabelle, hoe ze verder omging met bepaalde situaties. Ik zie dat ze zoekende is nog altijd over die gender, nog altijd zie ik dat ze daarin zoekende is, maar we vangen dat nu een beetje op. Naar school toe past zij zichzelf een beetje aan. Dus heb ik besloten van, ik heb gebeld met de genderkliniek en gezegd van dat ik het nu momenteel rustiger voor haar wil laten, omdat ik zie dat ze redelijk goed is. En dan hebben ze mij gewoon op de lijst laten staan, dat is wel goed om te horen dat je niet van de lijst bent geschrapt. Ik sta nog altijd op dezelfde plaats. Als er iets is, als ik zie dat het terug bergaf zou gaan, of als er teveel vragen zijn, want ze komt nu in haar puberteit, dan heb ik hier direct mijn adressen.”

Emma heeft het gevoel dat ze met teveel mensen moet praten. Ze heeft wel het gevoel dat het nog steeds belangrijk is om met iemand te kunnen praten. Ze verkiest dan ook om nog alleen te praten met haar psychologe uit het CGG De Meibloem. Ze worden nu ook verder opgevolgd door een consulente van bijzondere jeugdzorg, die af en toe langskomt. De tussenkomst van de bijzondere jeugdzorg, zorgde echter bij zowel Emma als haar mama

Krista voor veel stress.

Krista: *“Vanaf we hoorden dat het comité bijzondere jeugdzorg er bij betrokken zou worden, dacht Emma: “Ik ga weg moeten van mijn mama.”, en ik dacht ook: “Ik ga ze kwijt zijn.” Dat zijn misschien clichés van vroeger, maar vanaf het moment dat je het Comité hoort heb je zoiets van: ik ben mijn kinderen kwijt.”*

Elke werd doorverbonden naar een CGG, en staat daar op een wachtlijst die 1 jaar zal duren. Ze heeft ook nog contact met de psychiater van het CLB, maar dit biedt voor haar niet voldoende hulp. Zowel Elke, als haar mama Anja, geven aan nog nood aan hulp te ervaren.

Elke: *“Ik heb nog nood aan hulp, want de relatie tussen mij en mama is nog niet goed. En ik denk nog veel terug aan dingen die vroeger gebeurd zijn. Ik heb dus gevraagd om met een psychiater te mogen gaan praten.”*

Mama Anja: *“Wij hebben nog behoefte aan hulp, en dat is er gewoonweg niet. Maar ik denk dat dat bij, bij alles is als ge hulp nodig hebt... ellendige lange wachtlijsten.”*

Lotte en haar mama Monique voelen nog een sterke nood aan hulp. Lotte ging vijf maal naar een therapeute (op vraag van Lotte), maar kon niet langer gaan. De bijzondere jeugdzorg volgt nog mee, op maar zowel Lotte als haar mama hebben het gevoel dat dit niet voldoende hulp biedt. Lotte staat op een wachtlijst voor een OOC.

Lotte: *“Ik wil graag naar het OOC, want ik heb een vriendin die daar ook zit, en volgens haar helpt dat.”*

Mama Monique: *“Nu is het terug wachten op die O.O.O.C, want dat is een langdurige oplossing, dat laat terug een andere visie zien op het leven als ze daar mee gaat werken. Voor mij is 't crisis, en daar blijf ik in zitten, in die crisis, ook Laura en Lotte. [...] Het biedt geen langetermijnoplossing. Ik heb niet echt hetgeen uitgekregen dat ik nodig heb, zal ik zeggen. Niet dat ze niets hebben gedaan, totaal niet, want wat ze konden doen hebben ze gedaan. Maar ja, zij weet even goed dat ik die lange termijnen nodig heb, en dat we daar ook mee blok staan he. Ik vind dat die eigenlijk... die hebben goei... en die maken eigenlijk de startblok ook, maar eigenlijk... voor echt een oplossing te hebben kunnen die het niet afmaken. [...] Bij mij is een week tof, een ontlading, maar geen oplossing. Het geeft geen zicht op structuur op toekomst. Het is, op die moment, waar de nood het hoogst zat, tijdelijk was dat een hele goede hulp. Maar gezien op lange termijn is mijn hulpvraag, waar dat de crisis eigenlijk rond draait niet opgelost.”*

Niels en zijn mama Evy worden nog opgevolgd door de thuisbegeleider, maar zijn hier allebei niet tevreden over. Vooral Evy is vragende partij voor bijkomende hulp voor haar zoon, in een opname. Maar die hulp is voorlopig niet voorhanden voor hen.

Toon en zijn gezin werden na de crisisjeugdhulp door de thuisbegeleidster doorverbonden naar gezinstherapie. Britt (mama van Toon) wilt dit heel graag. Toon daarentegen ziet het totaal niet zitten. Hij heeft ook een studiebegeleider. Dit vindt Toon wel heel goed, en hij voelt zich ook gesteund door de studiebegeleider.

Janne was voor de start van de crisisjeugdhulp nog niet eerder met hulpverlening in contact gekomen. Na de crisisjeugdhulp kregen zij en haar mama een maand intensieve thuisbegeleiding. Dit stopte echter na die maand. De bijzondere jeugdzorg werd ook ingeschakeld, waardoor Janne nu een vaste consulent heeft. Janne's mama heeft nu ook contact met slachtofferhulp en het OCMW. Ze hebben wel nog nood aan verdere begeleiding.

Aya heeft na de crisisjeugdhulp twee maanden in een OOC verbleven. Ze staan ook nog in

contact met bijzondere jeugdzorg. Nu staan ze op een wachtlijst voor thuisbegeleiding. Dit is vooral op vraag van Esra (mama van Aya). Dit is voor haar niet hoogdringend, maar ze is wel vragende partij om af en toe nog opgevolgd te worden.

Esra: *“We moeten er niet zo direct een punt achter zetten maar misschien twee, drie keer nog een thuisbegeleiding en dan hoeft dat voor mij niet. Het heeft ook geen nut om de oude koeien continu uit de sloot te halen. Maar gewoon een opvolging. Ik zeg maar zo eens om de drie maanden of zo. Maar ik wil geen continue begeleiding, dat wil ik niet.”*

Sarah blijft naar De Schakel (dagcentrum) gaan. Ze staat ook op de wachtlijst voor een instelling. Vanaf september moet ze op internaat, dit werd beslist door bijzondere jeugdzorg. Sarah vindt dit echter heel erg, en voelt zich verstoten door haar mama. Sarah zelf geeft aan dat ze genoeg heeft van al de hulp, en dat ze het liefst gewoon naar De Schakel zou blijven gaan, zonder al de verdere bijkomende maatregelen. Sarah's mama is wel voorstander van het internaat. Ze wil niet dat de situatie nog verder escaleert, en voor haar is dit een goede oplossing. Eva (mama van Sarah) voelt zich ook niet meer zo goed bij de hulpverleners van De Schakel. Ze heeft het gevoel dat ze te veel en te vaak een beroep op hen doet.

Eva: *“Ik wil ook geen te zware last zijn. In het begin misschien wel, maar als het op langdurige termijn is, voel ik me ook alweer niet goed omdat ik zeg van allé die mensen zijn constant geconfronteerd met mijn problemen. Dat moet toch vermoeiend zijn voor die mensen. Want het is eigenlijk een uitzondering bij mij. Er gaan daar nog kinderen. Maar van mij is het echt wel erg. Die mensen moeten enorm veel aandacht aan mij geven en aan Sarah en haar zus. En ik heb het gevoel dat dit een enorm zware druk moet zijn. Die hebben nog mensen. Ze hebben zij nog kinderen hé om voor te zorgen. En dat van Sarah is dan nog een keer extra.”*

Aimee en haar mama worden nog verder begeleid door de thuisbegeleider. Echter, Aimee geeft aan dat die *“serieus op haar zenuwen begint te werken”*.

Aimee: *“Iedere keer als die langskomt vraagt die gewoon te veel. Hij moeit zich met dingen waar hij zich niet mee moet moeien, en dat is wel niet leuk.”*

Ana staat op drie wachtlijsten voor een residentiële opvang. Er zou ook gekeken worden voor een psycholoog, maar daar is ze nog niet naar toe geweest. Normaal wordt ze ook opgevolgd door een consultant van BJB, maar die wilt ze niet meer zien. Mensen van de crisisjeugdhulp wilden eigenlijk een crisisbegeleiding opstarten, maar haar mama Sabine en haar stiefvader zagen dit niet zitten. Ana heeft het gevoel dat de crisisjeugdhulp haar dus ook niet kan helpen, en wil dan ook niets meer te maken hebben met de crisisjeugdhulp. Ana zelf wil het liefst naar een psychologe gaan.

Ana: *“Ik wil gewoon dat we naar die psycholoog gaan en voor het moment niks van crisis hulp en instellingen. Ik ga dat proberen een beetje te ontwijken.”*

Laurens en zijn oma werden na de crisisjeugdhulp nog een tijd begeleid door thuisbegeleiding. Hij moet ook op internaat. Vanaf hij op internaat gaat zal die thuisbegeleiding stoppen. Wel heeft hij de mogelijkheid om af en toe nog met iemand te gaan praten. Laurens heeft daarop wel duidelijk aangegeven dat hij het belangrijk vindt om dan elke keer met dezelfde persoon te kunnen praten. Ze worden ook nog opgevolgd door bijzondere jeugdzorg.

TABEL17: OVERZICHT VAN DE SITUATIE VAN DE JONGEREN EN HUN OUDERS NA DE CRISISJEUGDHULP

Uit bovenstaand overzicht leiden we af dat er één gezin is, met name het gezin van Isabelle en haar mama Wendy, dat zich **voldoende gesterkt** voelt om de problemen alleen aan te kunnen. Ze staan nog op een wachtlijst van een genderkliniek, en Wendy houdt nog adressen achter de hand in het geval de situatie weer zou verergeren, maar zoals Wendy zelf zegt: *“We zullen nog wel zien. Voorlopig heb ik die adressen niet nodig, en is die genderkliniek ook niet nodig.”*

De overige gezinnen echter geven aan in meer of mindere mate toch nog **nood aan (vervolg)hulp** te ervaren.

Wel blijkt dat jongeren en hun ouders **niet altijd dezelfde hulpvraag** stellen. Toon en zijn mama Britt ervaren niet dezelfde nood aan hulp. Waar Britt (mama van Toon) stelt dat de gezinstherapie die ze nu volgen heel erg belangrijk is, stelt Toon dat hij hier absoluut geen zin in heeft. Ook Sarah en haar mama Eva hebben verschillende wensen. Eva wilt graag dat Sarah op internaat gaat, terwijl Sarah dit absoluut niet ziet zitten en liever naar De Schakel (dagcentrum) zou blijven gaan.

Sommige jongeren geven **duidelijk aan welke hulp ze verkiezen**:

- Zoals gesteld verkiest Sarah het dagcentrum De Schakel boven naar een internaat gaan.
- Emma verkiest haar psychologe uit CGG De Meibloem.
- Ana wilt het liefst naar een psychologe gaan.

Echter, uit de verhalen van de jongeren kunnen we ons afvragen in welke mate hier rekening mee gehouden wordt, en in welke mate de agenda van de ouders gevolgd wordt.

Elke, Lotte, Niels, Aya en Sarah staan op een **wachtlijst** voor verdere vervolghulp.

Voornamelijk Elke, Lotte, Anja (mama van Elke), Monique (mama van Lotte), Eva (mama van Sarah) en Evy (mama van Niels) geven aan dat dit voor hen problematisch is. Ze ervaren nog een **grote nood aan hulp, maar de lange wachtlijsten staan een (aansluitende) vervolghulp in de weg**.

Deze ouders zijn vragende partij voor een **mogelijkheid tot nazorg** binnen het crisisjeugdhulpprogramma. Britt (mama van Toon) en Anja (mama van Elke) hadden deze mogelijkheid. Beide gaven ze aan dat dit voor hen een bijkomende hulp was.

Het verhaal van de ouder(s)

“Die hebben ook gezegd van ‘kijk, als er een crisissituatie is – we hopen natuurlijk dat ze niet meer zo groot wordt dan degene die er geweest is – als gij nog met vragen zit belt ons gerust. [...] Ik heb eens een keer gebeld en toen was ze in gesprek. En inderdaad, nog geen uur later heeft die mij teruggebeld toen en dan was het van ‘ja, wat is er gaande?’. Goh, weet ge wat zegt ze, zet dat allemaal op mail en dan zal ik u proberen naar waar en hoe en wat en... Dat ge dat allemaal nog is even kunt opfrissen. En ja, ik vond dat eigenlijk wel goed.”

Anja, mama van Elke

“Ze zeiden ook van: ‘ge kunt op elk moment als er ooit nog eens iets is, gij zowel als je zoon of de broer of wie dan ook, wie er nood aan heeft kan ons bellen met al wat...allé ja, wat er eigenlijk nodig is hé. [...] En achteraf hebben zij nog eens teruggebeld om te horen van hoe het gaat, hoe is het. Ik zeg: ‘ja, het gaat’.

Britt, mama van Toon

“Ik heb... achteraf heeft hij zo nog eens een paar keer zo dingen gehad en ik heb naar Winkendaal gebeld en gezegd van ‘wat moet ik nu doen, want die kleine is hier aan het flippen hier, die wordt zot en ik hou dit niet vol.’ En ze zeggen ook: ‘ja, wij kunnen niets doen’. En ik zeg dat die kleine moet geholpen worden en dit en dat. Neen, wij kunnen niets doen. Ik zeg, ja, oké.”

Evy, mama van Niels

“Wat dat ik wel, allé ja, wij hebben nog twee of drie gesprekken gehad. Toen dat, allé ja, Emma uit de crisis gekomen is dat zij ook zei ja: hier stopt het voor ons. Wij kunnen niet meer meer

doen. Dat ze dan eventueel de kans moesten kunnen krijgen om, ja, verder te kunnen opvolgen of ja, gesprekken te blijven houden. Want als je nu terug naar de hulpverlening stapt, moet je terug opnieuw van nul starten. Voilà. Dat ze de kans meer krijgen om verder op te volgen.”

Krista , mama van Emma

“Er zou crisisopvang moeten zijn totdat ze ergens binnen kunnen. Nu moet ik wachten tot dat er iets vrijkomt tot dat zij naar daar kan. Want crisisopvang kunt ge niet blijven doen hé. Dat is het hé. Maar wat dat ik wel goed zou vinden is dat er een crisisopvang zou zijn in afwachting van iets. Want het kan zo ver gaan hé dat je als moeder echt niet meer kan. Niet meer. Want kijk, kijk naar die week, het is weer van dat. Ik ben echt op mentaal, ik kan niet meer. Zo dus, nu is dat in afwachting.”

Eva, mama van Sarah

1.4. Conclusie

“Dat viel wel mee, maar niet zo 100%.”

Niels, 14 jaar

De jongeren en hun ouders in dit onderzoek maakten allemaal een uitputtingscrisis mee. Chronische, lang aanslepende problemen verzwaren de draaglast voor zowel de jongeren als de ouders, en verminderen de draagkracht, waardoor een crisissituatie ontstaat. Jongeren en hun ouders spreken over een lang aanslepend probleem, dat ineens tot uitbarsting komt.

Jongeren en hun ouders zijn dus vaak al gekend in de hulpverlening. Ze kregen al thuisbegeleiding, kregen hulp op school via het CLB, kwamen in contact met de bijzondere jeugdzorg en kregen een vaste consulent toegewezen, enzovoort. Toch blijkt deze hulp voor veel jongeren en hun ouders niet voldoende om een escalatie van de situatie te kunnen voorkomen. Jongeren voelen zich soms niet gehoord door de hulpverlener, voelen zich niet erkend in hun problemen. Of ze hebben geen goede verstandhouding met hun hulpverlener/begeleider.

De jongeren en hun ouders in een uitputtingscrisis spreken dan ook over de nood aan reguliere hulp die ze ervaren, in combinatie met het lange wachten op een aanbod hieromtrent. Ze hebben meestal al een lange zoektocht naar hulp achter de rug, voor het probleem escaleerde, en de crisisjeugdhulp werd ingezet. Jongeren en hun ouders spreken over lange wachtlijsten, waardoor ze botsten op de grenzen van de reguliere hulpverlening. Eerder dan een crisis exclusief te enten op de kenmerken van de gezinnen, kan men een crisis ook beschouwen als voortvloeiend uit een falen of mislopen van de reguliere hulpverlening.

De aanmelder is vaak al gekend bij de jongeren en hun ouders. Bijvoorbeeld de thuisbegeleiding, het CLB, of de consulent kan de aanmelding op zich nemen. De aanmelder speelt een belangrijke rol voor de jongeren en hun ouders, met name het benoemen van de crisissituatie. De aanmelder kan de persoon zijn die aan de alarmbel trekt, en zegt dat het zo niet langer kan, dat er iets moet gebeuren. Een tweede belangrijke rol van de aanmelder voor

de gezinnen is die van tussenpersoon met het crisisjeugdhulpprogramma. Via de aanmelder leggen de jongeren en hun ouders contact met het crisisjeugdhulpprogramma.

We merken verschillende belevingen op bij zowel de jongeren als bij hun ouders tegenover de inzet van de crisisjeugdhulp.

Sommige jongeren gaan akkoord met de inzet van de crisisjeugdhulp. Ze willen ontsnappen aan de ruzies en spanningen van thuis, en ervaren een nood aan rust en tijd voor zichzelf. Ze stellen ook verwachtingen naar verandering in hun situatie met de inzet van de crisisjeugdhulp.

Sommige jongeren gaan niet akkoord met de inzet van de crisisjeugdhulpprogramma.

Jongeren kunnen een crisisopvang bijvoorbeeld als onrechtvaardig ervaren, en krijgen het gevoel gestraft te worden terwijl ze vinden dat ze niets hebben gedaan.

Bij sommige ouders leeft een gevoel van opluchting als de crisisjeugdhulp wordt ingezet: eindelijk krijgen ze hulp aangereikt. Ze hebben het gevoel dat er iemand hun situatie (h)erkent, en dat ze er niet meer alleen voor staan. Echter, ouders kunnen ook niet akkoord gaan met de inzet van de crisisjeugdhulp. Ze zien een intensieve begeleiding aan huis niet zitten, of vinden dat niemand de opvoeding van hen moet overnemen.

Bij de leden van eenzelfde gezin kunnen tegenstrijdige gevoelens optreden. Jongeren en hun ouders stellen niet altijd dezelfde hulpvraag, en schatten het probleem niet altijd even ernstig in. Echter, aan welke hulpvraag wordt er eerder gehoord gegeven? Op basis van de verhalen van de jongeren vragen we ons af in welke mate binnen de crisisjeugdhulp gehandeld wordt in functie van de agenda van de ouders, en in welke mate de jongeren echt gehoord worden.

De periode van de crisisjeugdhulp blijkt voor de jongeren een verwarrende periode te zijn. Ze vertelden hun verhaal niet altijd chronologisch, hadden moeite het tijdsverloop in kaart te brengen, en het is hen niet altijd duidelijk welke hulp door wie werd ingezet. Dit zegt iets over hoe de crisisjeugdhulp begrepen wordt door de jongeren, namelijk: Komt de crisisjeugdhulp verwarrend over? Echter, dit zegt ook iets over de beleving van de jongeren over hoeveel greep ze hebben op een situatie. Acterschap van jongeren wijst ook op controle hebben en/of krijgen op een situatie.

De rol van de aanmelder stopt niet na de aanmelding. Echter, eens het programma in werking is getreden, merken we dat de aanmelder vaak naar de achtergrond verdwijnt, zowel voor praktische zaken als in relationele zin. De aanmelder komt vaak wel terug op de voorgrond bij de afronding van de crisisjeugdhulp. Z/hij wordt betrokken bij het eindgesprek, en neemt indien mogelijk de verdere opvolging op zich. Jongeren en hun ouders ervaren soms een gemis aan betrokkenheid van de aanmelder, maar evengoed zijn jongeren en/of hun ouders geen vragende partij voor deze betrokkenheid. De relatie met de aanmelder kan bijvoorbeeld niet goed zijn, of de betrokkenheid kan de situatie nog verergeren.

Bij de jongeren waar de aanmelder wel nog betrokken bleef, bleef deze betrokkenheid vaak beperkt tot het sec doorgeven van informatie aan de jongeren aangaande een verlening van de crisisopvang. Het is vaak de taak van de aanmelder om aan de jongere te communiceren dat haar/zijn crisisopvang met een week wordt verlengd. Bij één jongere zien we een grotere relationele betrokkenheid van de aanmelder. We zien dus gradaties in het relationele aspect, gaande van het sec doorgeven van informatie tot het echt relationeel betrokken blijven.

Jongeren beleven de crisisjeugdhulp niet allemaal op dezelfde manier. Sommige jongeren hebben een positieve beleving van de crisisjeugdhulp. Andere jongeren beleven de crisisjeugdhulp op een negatieve manier. En nog andere jongeren zien positieve elementen in de crisisjeugdhulp, maar zien ook een aantal negatieve kanten. Ook de ouders beleven de crisisjeugdhulp elk op hun manier.

Zo geven sommige jongeren aan dat de crisisjeugdhulpperiode te lang duurde, voor anderen was het te kort, en nog anderen vonden de tijdsduur net goed. Ouders zijn eerder geneigd de crisisjeugdhulpperiode te kort te vinden.

Wat betreft de continuïteit van de hulpverlening geven sommige jongeren aan dat ze ervaren met teveel mensen en met teveel hulpverleningsvormen in contact te komen. Dit biedt voor hen geen zekerheid. Ook sommige ouders geven aan dat ze continuïteit in de (crisis)jeugdhulpverlening missen. Dit kan duiden op een gevoel van onevenwicht dat deze jongeren en ouders ervaren, met name: de jongeren en ouders hebben geïnvesteerd in een (hulpverlenings)relatie, ze doen hun verhaal en stellen hun vertrouwen in een persoon, maar nadien valt die vertrouwenspersoon weer weg. Ook uit andere onderzoeken (McLeod, 2007; Bell, 2002) blijkt het belang van continuïteit in de (hulpverlenings)relaties. De onderzoeken tonen aan dat kinderen zich verraden voelen, vergeten en verward, wanneer hun sociaal werkers weer weg gaan. Dit duidt een nood aan voor een sterkere binding in het traject met de reeds lopende hulpverlening. Deze verbinding is er op dit moment niet, of onvoldoende. De snelheid waarmee de crisisjeugdhulp wordt ingezet wordt door de meeste jongeren en hun ouders wel sterk gewaardeerd. Ze voelen op die momenten zo een grote nood aan hulp, dat ze ervaren dat het snel inzetten van de hulp voor hen een grote meerwaarde biedt.

In onderstaande tabel geven we een overzicht van wat de jongeren en hun ouders (niet) goed vonden aan een crisisinterventie, -begeleiding en -opvang:

| Wat vond je (niet) goed aan de crisisinterventie en-begeleiding? | |
|---|--|
| <i>Jongeren</i> | <i>Ouders</i> |
| Positieve elementen | Positieve elementen |
| <p>Goede houding van de hulpverlener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “los en speels” • persoonlijke aandacht voor de jongere: ze konden hun verhaal doen en er wordt naar hen geluisterd. • niet doorvertellen van wat er gezegd wordt <p>Oplossingsgerichte, via:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het aanbieden van oplossingen • het opstellen van regels en maken van voorstellen, waardoor er verbeteringen kunnen optreden <p>Vervolghulp</p> <ul style="list-style-type: none"> • in contact brengen met verdere hulpverlening | <p>Goede houding van de hulpverlener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • niet-oordelende en niet-kwetsende houding” • vertrouwelijkheid van wat hun dochter/zoon vertelde niet beschamen • de aandacht van hun dochter/zoon trekken én vasthouden <p>Oplossingsgerichte, via:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het geven van goede tips, het stellen van duidelijke regels en het geven van duidelijke informatie • het maken van goede afspraken • het doen van concrete voorstellen • het oplossingsgerichte: samen zoeken naar oplossingen <p>Meezoeken naar vervolghulp</p> <p>Bemiddelende rol van de hulpverlener</p> |
| Negatieve elementen | Negatieve elementen |
| <p>Te intensief en tijdrovend</p> <p>Te serieus</p> <p>De gesprekken leiden soms tot ruzie en spanningen</p> | |

| Wat vond je (niet) goed aan de crisisopvang? | |
|--|--|
| <i>Jongeren</i> | <i>Ouders</i> |
| Positieve elementen | Positieve elementen |
| Rust Gevoel controle te hebben over eigen situatie , via: <ul style="list-style-type: none"> • Zoektocht naar normaliteit, thuisgevoel • Deelname aan activiteiten • Vertrouwenspersoon | Rust/ademruimte: <ul style="list-style-type: none"> • Rust in huis • Zich niet meer heel de tijd zorgen moeten maken over hun dochter/zoon Opvoedingsondersteuning |
| Negatieve elementen | Negatieve elementen |
| Geen gevoel controle te hebben over eigen situatie , door: <ul style="list-style-type: none"> • Geen thuisgevoel, door: <ul style="list-style-type: none"> - Missen van familie, vrienden en/of huisdieren - Aanpassen aan andere gewoonten - Wennen aan nieuwe fysieke omgeving • Geen vertrouwenspersoon Niet kunnen/mogen deelnemen aan activiteiten | Meer invulling gedurende de dag voor de jongeren. “Foute” sociale contacten. |

TABEL18: WAT VOND JE (NIET) GOED AAN DE CRISISINTERVENTIE, - BEGELEIDING EN -OPVANG?

De inzet van de crisisjeugdhulp kent verschillende uitkomsten. Bovendien kan de perceptie hiervan verschillen bij jongeren en hun ouders onderling, of tussen de jongeren en hun ouders.

Sommige jongeren stellen dat de crisisjeugdhulp hen geholpen heeft. Ze zien een verbetering op een viertal gebieden, met name:

- Op relationeel gebied (gezinsniveau): de communicatie tussen de gezinsleden loopt beter, er is rust in huis, en minder ruzie.
- Op oplossingsgericht niveau: jongeren hebben het gevoel dat ze ondersteuning krijgen bij het nemen van beslissingen.
- Mee zoeken naar vervolghulp.
- Op individueel niveau: jongeren stellen dat ze situaties anders leren aanpakken (bijvoorbeeld minder (snel) ruzie maken, en niet meer weglopen), en ze krijgen nieuwe inzichten (bijvoorbeeld: geen tijd meer steken in ruzie maken).

Andere jongeren ervaren echter dat de crisisjeugdhulp hen niet geholpen heeft. Ze zien geen verandering in hun situatie, en soms hebben ze zelfs het gevoel dat hun situatie erger is geworden.

Sommige ouders hebben het gevoel dat na de inzet van de crisisjeugdhulp de situatie geblokkeerd is. Ze hebben hulp gekregen, en voelden zich ondersteund in de situatie. Ze zien weer een uitweg uit de situatie. Verder stellen de ouders zich opgelucht te voelen dat hun dochter/zoon geholpen wordt. Ze merken hierdoor ook veranderingen op in het gedrag van hun dochter/zoon. Ouders zien bijvoorbeeld dat hun dochter/zoon meer vertrouwen heeft gekregen, of stellen vast dat z/hij minder of niet meer wegloopt en zich rustiger gedraagt. Tot

slot zien ze ook een relationeel aspect, met name dat ze beter met hun dochter/zoon kunnen praten.

Andere ouders stellen echter dat de crisisjeugdhulp hen niet heeft geholpen. Ze zien geen veranderingen in de situatie. De jongere loopt nog steeds weg, er wordt nog veel ruzie gemaakt en ze zien geen uitweg uit de situatie.

Hoewel sommige jongeren en hun ouders dus wel verbeteringen zien op een aantal gebieden, stelt niemand dat ook alle problemen die aan de basis lagen van de crisissituatie zijn opgelost. De jongeren en hun ouders die stellen dat de crisisjeugdhulp hen helemaal niet geholpen heeft, ervaren zelfs nog in een (acute) crisissituatie te leven. Voor hen is de crisis zelf nog niet opgelost.

Hierin ligt het belang van een (aansluitende) vervolghulp. Jongeren en hun ouders geven aan nog in meer of mindere mate nood aan (vervolg)hulp te ervaren, om met de problemen om te kunnen gaan. Slechts één gezin voelde zich voldoende versterkt om met de problemen alleen aan de slag te kunnen. De andere jongeren en hun ouders voelden nog steeds een nood aan hulp. Echter, lange wachtlijsten maken dat het soms een moeilijke zoektocht wordt naar (aansluitende) vervolghulp, en soms wordt deze hulp dan ook niet gevonden. Dit kan problematisch zijn voor de gezinnen.

De keuze om de jongeren en hun ouders te interviewen niet lang na de afronding van de crisisjeugdhulp heeft tot gevolg dat we geen uitspraken kunnen doen over de duurzaamheid van deze effecten. Hoe lang deze effecten blijven doorspelen, en hoe lang jongeren en hun ouders dit gevoel blijven vasthouden, zijn vragen waar we geen uitspraken over kunnen doen binnen dit onderzoek.

1.5. De programmatheorie schematisch verder aangevuld met inzichten uit het belevingsperspectief van de minderjarigen en de ouders aangaande de crisisjeugdhulp

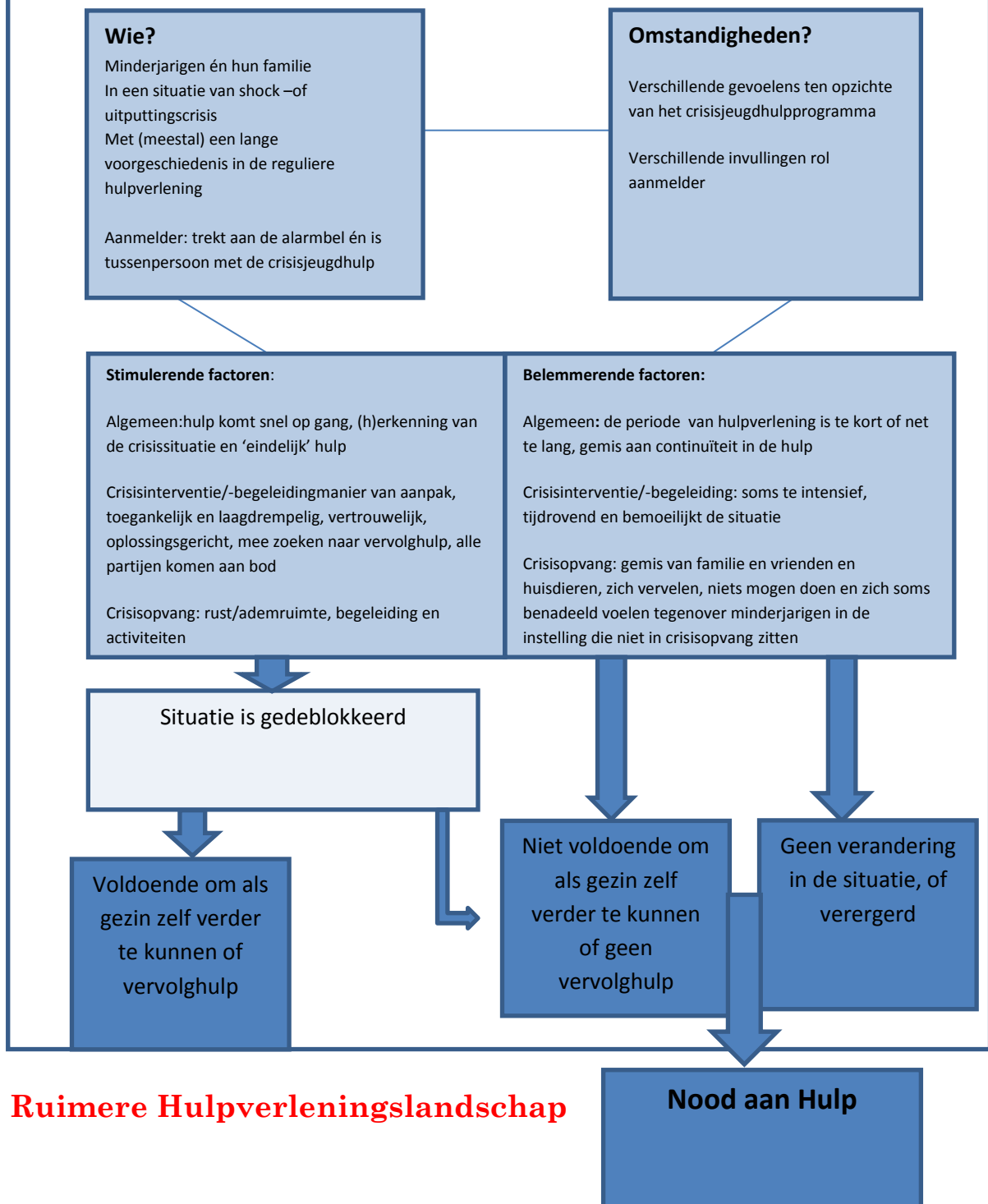
In dit deel vullen we het schema van de programmatheorie uit Hoofdstuk 2: Constructie van de programmatheorie verder aan met de inzichten verkregen uit het belevingsperspectief van de minderjarigen en de ouders aangaande de crisisjeugdhulp.

We formuleren weer een antwoord op de drie vragen, die de basis vormen voor de programmatheorie, met name: Voor wie werkt het programma, onder welke omstandigheden en hoe denkt en wil men dat het programma werkt?

Vervolgens geven we ook schematisch de uitkomsten van het crisisjeugdhulpprogramma weer.

We plaatsen het crisisjeugdhulpprogramma ook in een ruimer hulpverleningslandschap. Doorheen het onderzoek werd ons namelijk duidelijk dat we de crisisjeugdhulp niet kunnen benaderen als een losstaande entiteit binnen het ruimere hulpverleningslandschap. Als we inzicht willen krijgen in het volledige crisisjeugdhulpprogramma, moeten we ook kijken naar de context van de gezinnen voor de inzet van de crisisjeugdhulp, en naar de situatie van de gezinnen na de inzet van de crisisjeugdhulp.

Programmatheorie



FIGUUR 44: SCHEMA PROGRAMMATHEORIE VERDER AANGEVULD

2. Aanmelders, hulpverleners en meldpuntmedewerkers over de crisisjeugdhulp

In dit deel laten we aanmelders, hulpverleners en meldpuntmedewerkers aan het woord over de crisisjeugdhulp.

Voor dit onderzoeksluik hielden we in totaal 6 focusgroeps gesprekken: in elke regio vond er een focusgroeps gesprek plaats met aanmelders, meldpuntmedewerkers en hulpverleners. De gesprekken werden opgebouwd aan de hand van casussen.

De perspectieven van de aanmelders, de hulpverleners en de meldpuntmedewerkers hebben we onderzocht op basis van focusgroeps gesprekken. Focusgroeponderzoek is de techniek bij uitstek om diepgaandere informatie te verkrijgen omwille van het persoonlijke contact met de deelnemers. Het groepsaspect van focusgroepen maakt het mogelijk voor de onderzoeker om deelnemers met elkaar te confronteren wat betreft hun visie op de crisisjeugdhulp. De gesprekken werden opgestart via het voorleggen van vignetten, waarna een gesprek en/of discussie ontstond.

Een vignet is een kort verhaal dat aan een groep wordt voorgelegd, waarvan verondersteld wordt dat het typerend is voor het onderwerp van discussie (Abma, 2005; Finch, 1987; Greene et al., 2001; Grønhøj & Bech-Larsen, 2010; Ryan & Destefano, 2001; Singh et al., 2010). In een vignet worden hypothetische personages voor een concrete en complexe situatie geplaatst. Deelnemers aan het onderzoek worden uitgenodigd om te reageren op deze hypothetische verhalen (Finch, 1987). De vignetten in deze onderzoeksfase waren geconstrueerd in casusvorm en waren gebaseerd op gegevens uit de aanmeldingsregistratie enerzijds en op de interviews in de gezinnen anderzijds.

In totaal hielden we zes focusgroeps gesprekken. Twee met aanmelders, twee met hulpverleners en twee met meldpuntmedewerkers, telkens één per regio.

Voor deze gesprekken werd een leidraad opgesteld, die werd aangepast aan de rol van de deelnemers aan de focusgroep in het crisisjeugdhulpprogramma. Zo gingen we bij aanmelders dieper in op de vraag welke overwegingen ze maken om al dan niet aan te melden in de crisisjeugdhulp, maar kwam die vraag bij de hulpverleners niet aan bod. Omwille van mogelijke herkenbaarheid van situaties zijn deze gespreksleidraden niet in bijlage opgenomen. In de bijlagen nemen we wel een overzicht op van de gespreksthema's in elke focusgroep. (Bijlagen bij Hoofdstuk 5)

In dit hoofdstuk geven we de resultaten van deze focusgroeps gesprekken weer. We bouwen de tekst op aan de hand van de programmatheorie. Op basis van de focusgroeps gesprekken geven we ook hier een antwoord op de vraag: "Voor wie, onder welke omstandigheden en hoe denkt/wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt?"

In een eerste deel bespreken we de vraag "Voor wie werkt het crisisjeugdhulpprogramma?", in het tweede deel komt de vraag "Onder welke omstandigheden werkt het crisisjeugdhulpprogramma?" aan bod, en in een derde deel formuleren we een antwoord op de vraag "Hoe denkt/wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt?"

Het vierde deel omhelst de maatschappelijk inbedding van de crisisjeugdhulp. In een vijfde deel tot slot gaan we dieper in op de effecten van de crisisjeugdhulp.

Er werd een aantal elementen uit de programmatheorie niet besproken tijdens de focusgroeps gesprekken. Deze nemen we dan ook niet mee op in dit deel.

2.1. Voor wie werkt het crisisjeugdhulpprogramma?

2.1.1. Definitie crisis

Hoe vullen aanmelders, meldpuntmedewerkers en hulpverleners het begrip ‘crisis’ in?

Een crisis wordt door alle aanmelders als “*acuut*” gezien, iets dat “*hier en nu speelt*” en oproept tot “*onmiddellijke actie*”. Echter, we merken wel dat aanmelders tegenstrijdige invullingen geven aan het crisisbegrip.

“Is het een crisis als het probleem reeds langer speelt?” Rond deze vraag ontstond tijdens de focusgroep bij de aanmelders discussie. We merkten dat de aanmelders hier twee standpunten innamen, gaande van “*gezinnen die te maken hebben met reeds lang aanslepende problemen bevinden zich niet in een crisissituatie*” tot “*ook reeds lang aanslepende problemen kunnen een crisis vormen voor gezinnen*”. Sommige aanmelders vinden dat chronische, lang aanslepende problemen niet gezien kunnen worden als een crisissituatie. Volgens hen is het niet acuut, en roept het niet op tot onmiddellijke actie. Andere aanmelders geven aan dat ook chronische problemen kunnen resulteren in een crisissituatie, als “*de boel ontploft*”. Op dat moment wordt het probleem volgens hen als acuut ervaren, wat dan ook oproept tot onmiddellijke actie.

Waar bij de aanmelders wel consensus over bestaat, is dat een crisis speelt wanneer “*de veiligheid van de minderjarige(n) niet gegarandeerd kan worden*”.

Aanmelder(s)

“Dit is geen crisis, want er moet niet onmiddellijk gereageerd worden. Die vrouw kan met wat andere hulp ook nog wel wat dagen verder. Die kunnen we nog ergens tussen foefelen.”
Aanmelder Antwerpen

“Ook al zit er al thuisbegeleiding op, toch is het een crisis. Want de mama is op dit moment niet gemotiveerd. Er was eens een mama die het ook echt niet aankon, en die kwam bij ons en zei: “Als ik hem nu moet meenemen doe ik hem iets aan.” En dan is het wel een crisis, ook al speelt het langer. En dan zoeken wij ook naar alternatieven en dergelijke, maar als er dan niets is.”

Aanmelder West-Vlaanderen

Meldpuntmedewerkers lijken zich aan te sluiten bij de eerste invulling die sommige aanmelders geven aan een crisissituatie, met name gezinnen die te maken hebben met reeds lang aanslepende problemen bevinden zich niet in een crisissituatie. Meldpuntmedewerkers leunen bij hun definiëring van het crisisbegrip nauw aan bij de initiële doelstelling van de crisisjeugdhulp, met name dat het programma zich voornamelijk moet richten op deze gezinnen en/of personen die nog niet eerder met hulpverlening in contact kwamen. **De meervoudige, chronische problemen binnen een gezin worden eerder gezien als een crisislevensstijl dan als een acute crisissituatie, en deze situatie roept dus niet op tot onmiddellijke actie hier en nu.**

Meldpuntmedewerker(s)

“We zouden ons afvragen of het hier echt om een crisissituatie gaat, of eerder om een chronische POS. En gezien de minderjarige al ambulante hulp krijgt, zal het hier wel om een POS gaan.”

Meldpunt West-Vlaanderen

“Als die jongere al heel lang onregelmatig naar school gaat, de draagkracht van de moeder is al lang heel laag en de jongere stelt al lang hetzelfde gedrag, dan is dit voor ons geen

crisis. Moest die nu ineens binnen een week niet meer naar school willen gaan, dan is het wel een crisis.”

Meldpunt West-Vlaanderen

“Er heeft zich geen echte gebeurtenis voorgedaan de voorbije dagen om te zeggen dat het onleefbaar geworden is thuis.”

Meldpunt West-Vlaanderen

Meldpuntmedewerkers zien, naar analogie met de crisistheorie, een crisismoment als een **mogelijk kantelmoment**³⁰. Een crisismoment kan, volgens de meldpuntmedewerkers, een *“kentering in de hulpverlening teweeg brengen”*. Hun uitgangspunt is dat mensen meer open staan voor de hulpverlening op het moment van de crisis, omdat dit de nood dat er iets moet veranderen oproept.

Meldpuntmedewerker(s)

“Een crisismoment kan ook gezien worden als een kentering in de hulpverlening bij de dienst zelf. De mama staat open voor andere of verdere hulpverlening. Maar belangrijk hierbij is dat de mama heel goed moet weten dat ze verder moet met de dienst. Wij kunnen eventueel wel een interventie of begeleiding installeren om de dienst te ondersteunen. Bijvoorbeeld bij een dagcentrum, want die hebben niet veel extra ruimte om meer intensief met de jongere te werken.”

Meldpunt West-Vlaanderen

Hulpverleners wijzen bij hun definiëring van een crisis op de **subjectieve beleving** van een crisis. Minderjarigen en ouders, zo stellen ze, beleven de situatie niet altijd op dezelfde manier. De crisis wordt vaak geënt op de minderjarige, maar ook een problematische opvoedingssituatie of een crisis bij de ouder(s) kan aan de basis van een crisissituatie liggen. Hier zien we twee aandachtspunten, met name (1) dat men er moet letten dat de verantwoordelijkheid niet altijd bij de minderjarige gelegd wordt, en (2) dat opvoedingsondersteuning een heel belangrijk element is in het crisisjeugdhulpprogramma.

Hulpverlener(s)

“De minderjarige wordt vaak niet gehoord door zijn ouders, maar zijn ouders zeggen dan wel dat het thuis niet meer gaat. Terwijl de minderjarige stelt dat hij niets gedaan heeft, maar dat het gewoon niet meer gaat thuis. We leggen de verantwoordelijkheid bij het kind. En minderjarigen voelen zich dan gestraft, omdat ze niet gehoord worden. Opvoedingsondersteuning is dan ook een belangrijk onderdeel van begeleiding. Want minderjarigen willen vaak wel nog naar school, hebben veel vrienden en sociale contacten, maar het gaat gewoon niet meer thuis.”

Hulpverlener West-Vlaanderen

³⁰ “A crisis is a transitional period presenting an individual both with an opportunity for personality growth and with the danger of increased vulnerability to mental disorder. (p.36)” (Caplan, 1964).

2.1.2. Aanmeldings- en dispatchingcriteria

We vroegen aan de meldpuntmedewerkers welke **overwegingen** ze maken wanneer er een aanmelding gebeurt om de keuze tot (niet) dispatchen binnen het crisisjeugdhulpprogramma te staven. Hieronder geven we een overzicht van de overwegingen die de meldpuntmedewerkers maken:

Meldpuntmedewerker(s)

- Wie is de aanmelder? Heeft deze al eerder aangemeld en met ons samengewerkt?
- Welke problemen spelen er? Is er sprake van een crisissituatie?
- Wie stelt de hulpvraag: de minderjarige(n), de ouder(s) of de hulpverlener(s)?
- Is de minderjarige al gekend? Is er al hulpverlening aanwezig? Is de situatie gekend bij het Comité? Verblijft de minderjarige reeds in een residentiële instelling?
- Bij eerdere conflicten binnen het gezin: Wat is er dan gebeurd? Wie is er tussen gekomen? Heeft dit geholpen? Wie was toen voor het gezin een grote ondersteuning?
- Zijn er nog andere minderjarigen in het gezin? Zijn deze jonger en/of ouder?
- Is het de minderjarige die aangeeft dat hij het niet meer zitten (thuis), of zijn het de ouder(s) die het niet meer zien zitten?
- Is de veiligheid van de minderjarige in gevaar?
- Gaat het om heel jonge, kleine kindjes?
- Welke vraag stelt de aanmelder: Crisisinterventie, -begeleiding en/of opvang? Of een extra interventie naast de eigen begeleiding?
- Bij een vraag naar opvang: Zijn er alternatieven binnen het eigen netwerk? Kunnen ze nog terug naar huis of niet? Of kunnen ze naar huis mits een bemiddeling?
- Wie is er nog betrokken bij het gezin? De meter? De burens? Grootouders?
- Zijn er andere hulpverleningsmogelijkheden?
- Wat is de verantwoordelijkheid van andere aanwezige hulpverlening?
- Is er vrijwilligheid bij de minderjarige? En bij de ouder(s)?
- Zijn de plaatsen voor een bepaalde doelgroep volzet?

Meldpunt Antwerpen/West-Vlaanderen

TABEL19: OVERWEGINGEN MELDPUNTMEDEWERKERS BIJ (NIET) DISPATCHING

We kunnen hier een **aantal criteria** uit afleiden die de meldpunten hanteren bij hun keuze tot **dispatching** binnen het crisisjeugdhulpprogramma:

- **Het moet gaan om mensen in een crisissituatie, met een focus op een gezinsgerichte problematiek.** Meldpunt West-Vlaanderen: *“Vooral problemen in het gezin... allé... er moet toch altijd sprake zijn van een probleem in het gezin. En het komt heel vaak voort dat uit die andere dingen, vaak is het omdat er een probleem is bij het kind zelf of bij de ouders of hun omgeving dat er een probleem komt in het gezin. In principe, de situaties waarbij we dan interventies doen toch, gaan over situaties waarin dat er een probleem is in het gezin. Want dat is ook waar we mee werken dus. Als het over opvangvragen gaat, ja dan kan misschien, dan kan het misschien bijvoorbeeld alleen maar om minderjarige gaan of allé ja.. Maar het is natuurlijk niet zo zwart-wit. Je kan de problemen moeilijk van elkaar gescheiden houden. Welk probleem met een minderjarige heeft geen invloed op het gezin?”*
- Er moet **vrijwilligheid en acceptatie van de hulp** zijn van de minderjarige(n) en de ouder(s). Hier wordt wel rekening gehouden met de garantie op de veiligheid van de minderjarige(n). Meldpunt Antwerpen: *“We kijken wel altijd of de veiligheid van de minderjarige niet in gevaar is, en of de (crisis)situatie niet te acuut is.”*
- De **veiligheid van de minderjarige** kan niet gegarandeerd worden.

- Indien er **jonge kinderen** betrokken zijn.
- Indien de aanmelder behoort tot **politie/justitie** wordt er sneller de keuze gemaakt tot dispatching binnen het crisisnetwerk.
Meldpuntmedewerkers geven hiervoor een aantal mogelijke redenen:
 - **Interventie noodzakelijk in kader van vraagverheldering**
 - Meldpunt West-Vlaanderen: *“Als de politie en justitie aanmeldt gaan we sowieso ook sneller een interventie kunnen inzetten. Tijdens de week dan toch. Die inspecteur kan niet altijd inschatten wat er echt aan de hand is en zeker als er dan nog niets van andere hulpverlening aanwezig is, dan is interventie wel handig om te kijken hoe alles in elkaar zit en of er vervolghulp nodig is.”*
 - Meldpunt West-Vlaanderen: *“Bijvoorbeeld bij weglopers, die worden meestal aangemeld door de politie, en dan weten die niet veel. Dan gaan we wel dispatchen om meer te weten te komen. We gaan die jongere ook niet zomaar op straat laten lopen hé.”*
 - **Betrokkenheid van alle partijen**
 - Meldpunt West-Vlaanderen: *“Bij de politie of justitie worden ook vaak alle partijen betrokken. Ze horen het verhaal van zowel de minderjarigen als de ouders. Andere diensten werken veel meer vanuit één context of partij. Dit draagt bij tot een goede aanmelding.”*
 - **Contacten politie/justitie**
 - Meldpunt West-Vlaanderen: *“Vanuit de politie en justitie, allé het parket dan, kan er veel sneller een dringende plaats bij de jeugdrechter gevorderd worden dan dat je vanuit bijvoorbeeld het CLB iets meldt. De politie heeft sneller toegang tot de gedwongen hulpverlening.”*

We kunnen hier ook een **aantal criteria** uit afleiden die de meldpunten hanteren bij hun keuze tot **niet dispatching** binnen het crisisjeugdhulpprogramma:

- Er is **geen vrijwilligheid en acceptatie van de hulp** bij de minderjarige(n) en de ouder(s), en de veiligheid van de minderjarige is niet in gevaar.
- Er zijn **andere hulpverleningsmogelijkheden, of andere alternatieven binnen het eigen netwerk.**
- **De plaatsen bij de crisisjeugdhulp voor een bepaalde doelgroep zijn volzet.**

De minderjarige verblijft reeds in een **residentiële instelling**.

Meldpuntmedewerkers geven hiervoor een aantal argumenten:

- **De verantwoordelijkheid voor de minderjarige wordt bij de residentiële instelling gelegd**
 - Meldpunt West-Vlaanderen: *“Dit is een richtlijn vanuit Integrale Jeugdhulp. We gaan er vanuit dat als er zich een crisis voordoet binnen de instelling, dat zij zelf moeten kijken naar interne oplossingen om die crisis op te lossen. Een ander centrum waar ze een week kunnen verblijven bijvoorbeeld. Wij vinden dat met een week die kinderen in een time-out steken in een voorziening van ons, de situatie niet gaat verbeteren. Zeker als er niets van ambulante ondersteuning bijkomt.”*
 - Meldpunt West-Vlaanderen: *“Wij leggen de verantwoordelijkheid bij de voorziening. In de praktijk lossen ze het meestal wel op.”*
- **Moeilijke terugkeer naar de oorspronkelijke residentiële voorziening**
 - Meldpunt West-Vlaanderen: *“We hebben de ervaring dat we soms wel een opvang voorzien op die moment, maar dat het dan zeer moeilijk blijkt om die minderjarige terug naar de oorspronkelijke voorziening te laten gaan. De voorziening wil ze dan niet terugnemen. De voorziening wil de minderjarige straffen door ze een weekje of twee weken weg te sturen, omdat ze zich niet gedragen, en dan overleggen ze in team en laten ze ons weten dat ze niet terug kunnen naar de instelling.”*

Wat betreft de criteria die meldpunten hanteren om (niet) te dispatchen wijzen aanmelders op **onduidelijkheden**, hoewel ze weinig of geen ervaring hebben met niet-dispatching van hun aanmelding(en). Zo geven ze aan onduidelijkheden te ondervinden rond de mentale leeftijd van de minderjarige als reden om niet te dispatchen, psychiatrische problematiek bij de minderjarige, en een gerechtelijk verleden en/of strafbaarheid van de feiten. Aanmelders vinden het voornamelijk problematisch dat de aanwezigheid van een psychiatrische problematiek bij een minderjarige wordt gehanteerd als criterium om niet te dispatchen. Aanmelder West-Vlaanderen: *“Wij worden vaker en vaker geconfronteerd met zulke situaties, maar we weten er zelf ook geen weg mee. We weten niet wat we met deze situaties moeten doen.”*

Aanmelders hanteren **strengere criteria voor het (niet) aanmelden van een (crisis)situatie**. De aanwezige aanmelders in de focusgroep zijn wel aanmelders met ervaring, die al veel situaties hebben aangemeld. Ze stellen alleen aan te melden *“in uiterste nood”*, als er *“echt geen andere opties meer voorhanden zijn”*.

Aanmelder(s)

“Als we ergens nog maar een mogelijkheid zien om bijvoorbeeld een weekend te overbruggen voor we maandag naar het Comité kunnen bellen, bij een vriend ofzo, dan doen we dat in plaats van het crisishulpprogramma in te schakelen. Dan proberen we dat te doen tot maandag. Alleen als er echt nergens anders iets is, dan zit je blok. Echter, crisissen ontstaan na 17u 's avonds, in het weekend en tijdens vakanties, en op die momenten heb je al minder kans om in het dagdagelijks leven een alternatief te vinden. Vaak zijn het ook jongeren die sociaal geïsoleerd geraken die in een crisissituatie verzeild geraken. Ze hebben geen vrienden, geen familie en dan loopt meestal de situatie over.”

Aanmelder West-Vlaanderen

“Een crisis speelt zich af wanneer echt alle andere middelen uitgeput zijn.”

Aanmelder West-Vlaanderen

We merken bij aanmelders een **focus op jongeren** bij hun keuze tot aanmelden of niet bij het crisisjeugdhulpprogramma. Aanmelders zijn sneller geneigd jongeren aan te melden bij het crisisjeugdhulpprogramma dan jonge kinderen. Waar de meldpunten net aangeven sneller over te gaan tot dispatching als er jonge kinderen bij betrokken zijn. De aanmelders geven hiervoor een aantal redenen:

- **Moeilijke communicatie ouder(s)/jongeren roept op tot bemiddeling**
 - Aanmelder Antwerpen: *“Tussen jongeren en ouder(s) treden vaak blokkages in meningen op, en slechte communicatie. Dit lostrekken heeft meer tijd nodig en kan niet zomaar op de bureau gebeuren. Hier moet grondig bemiddeld worden, om te meningen op elkaar af te stemmen. Dit gebeurt niet bij kleine kindjes.”*
- **Beschikbaarheid voorzieningen voor -12 jarigen en + 12 jarigen**
 - Aanmelder Antwerpen: *“Kort gesteld gaan we in eerste instantie meestal het crisisteam inschakelen als we het zelf niet kunnen. En de meerwaarde van het crisisteam is dat ze een bed hebben voor +12-jarigen, en wij niet. Kinderen onder de 12 jaar kunnen we meestal zelf aan. Jonge kinderen zitten meestal ook in hetzelfde schuitje als hun ouders, maar bij oudere kinderen ontstaan er vaak conflicten tussen ouders en kinderen, en dan is het soms goed om die eens uit elkaar te halen.”*
 - Aanmelder Antwerpen: *“Binnen volwassenhulpverlening zijn er vaak mogelijkheden voor kinderen, maar bij de jeugdhulp is er geen plaats voor ouders. Dat is een verschil. De moeder kan niet bij haar kind van zes blijven slapen in een CKG, maar omgekeerd gaat dat wel.”*

2.2. Onder welke omstandigheden werkt het crisisjeugdhulpprogramma?

2.2.1. Vrijwilligheid

Zoals gesteld hanteren de meldpunten de notie van vrijwilligheid en acceptatie van de hulp als criterium om wel of niet te dispatchen binnen het crisisjeugdhulpprogramma. Meldpunt Antwerpen: *“Het moet niet enkel om een crisis gaan, maar je werkt dan ook nog eens op basis van die vrijwilligheid. Dit is op zich al een heel belangrijk aspect. Heel veel aanmelders melden nog maar met een stuk van het verhaal aan, die hebben bijvoorbeeld alleen nog maar de jongere gehoord, of alleen nog maar de mama gehoord of dus dan behandelen we dat ook als een consult omdat we dan altijd zeggen van: ‘We hebben ook zicht nodig op die ander partij hé’.”*

Bij aanmelders leven er veel **frustraties** met betrekking tot vrijwilligheid als criterium om (niet) te dispatchen. Aanmelders vullen het begrip vrijwilligheid in als *“bereidheid om aan problemen te werken”*, waar naar hun gevoel het meldpunt dit begrip teveel invult als *“goesting hebben”*. Hiermee samengaand stellen de aanmelders ook dat minderjarigen moeten beseffen dat vrijwilligheid niet hetzelfde is als *“vrijblijvendheid”*. Vrijwillig deelnemen aan de hulpverlening betekent niet *“dat ze mogen doen waar ze goesting in hebben.”* Aanmelders zien vrijwilligheid ook als een *“werkpunt”*. Minderjarigen en ouders moeten goed geïnformeerd worden over wat hun keuzes zijn, wat deze keuzes inhouden en welke gevolgen deze keuzes hebben. Ze stellen echter dat sommige mensen niet altijd voldoende informatie krijgen om hun keuzes te kunnen maken. Zo krijgen de minderjarigen en de ouders voldoende inspraak, en wordt *de minderjarige in zijn waarde gekend*. Bovendien stellen ze dat er vaak voorbij wordt gegaan aan deze invulling van vrijwilligheid, en dat er niet naar toe wordt gewerkt.

Aanmelder(s)

We bellen dan naar het meldpunt, en het eerste wat ze vragen is om de minderjarige eens door te geven. En dan vragen ze aan die gast: “of ze goesting hebben om mee te werken aan het crisisjeugdhulpprogramma”. Natuurlijk heeft die gast geen goesting. En dan is het gedaan.”

Aanmelder West-Vlaanderen

“De vraag of jongere goesting heeft om mee te werken is geen goed startpunt van het meldpunt tot het bekomen van vrijwilligheid. Er zou een andere formulering van de vraag moet komen, met name ‘Besef je dat er een probleem is, en ben je bereid hier iets aan te doen?’”

Aanmelder West-Vlaanderen

“Als de jongere twijfelt ga ik zelfs niet meer bellen. Want het eerste wat het meldpunt vraagt is of ze goesting hebben om te komen. Nee? Dan moet hij niet komen. dan gaat het niet door.”

Aanmelder West-Vlaanderen “Het meldpunt gaat er kort over, ze praten er niet over.”

Aanmelder West-Vlaanderen

“Vrijwilligheid houdt alleen maar in dat er geen maatregelen gebeuren als mensen niet akkoord zijn. Dit moet duidelijk zijn. Het betekent niet dat ze mogen doen waar ze goesting in hebben. Anders is de keuze rap gemaakt. Maar zo werkt het niet.”

Aanmelder Antwerpen

“Het is belangrijk de jongere inspraak te geven, te horen. Het is belangrijk aan de minderjarige duidelijk te maken dat z/hij keuze heeft in wat z/hij vertelt aan het meldpunt. En wat hij wilt dat er gaat veranderen en dergelijke. En dan gaat die wel mee in het verhaal. Dit is een rol voor de aanmelder. Je moet iedereen zijn rol duidelijk maken. Aan de ouder moet je duidelijk maken dat het meldpunt gaat komen, en dat ze goed moet vertellen wat ze al allemaal zelf geprobeerd heeft, wat ze al allemaal gedaan heeft en waar ze nog nood aan heeft. En aan de jongere dat hij goed moet zeggen wat er allemaal moet veranderen. Dan wordt het niet vrijwillig in de zin van “och ja...”, maar wel van “en straks zal ik eens zeggen wat ik wil.” Dat is een andere start. Maar soms heb je ze dan zo ver gekregen en dan moet je vier en een half uur wachten tot er iemand komt. Dit is frustrerend. Want dan staan de gelederen terug opgesteld en heb je kans dat je ze terug opnieuw moet motiveren. Dan haken mensen soms terug af.”

Aanmelder Antwerpen

Ook bij hulpverlener leven er frustraties. Ze hebben het gevoel dat er **kansen op hulpverlening gemist** worden door een te strenge invulling van het begrip vrijwilligheid. Hulpverleners vinden dat er moet ingespeeld worden op “*de dynamiek van de crisis zelf*”. Een crisis is voor hen een moment van verandering: “*Alle feiten liggen open en bloot op tafel. Je moet niet meer gaan zoeken naar wat er allemaal aan de hand is, want het is allemaal heel visueel* (Hulpverleners Antwerpen).” Ze geven echter aan het heel spijtig te vinden hier niet op in te kunnen spelen als er geen vrijwilligheid is bij de minderjarige en de ouder(s). Volgens de hulpverleners wordt er teveel verwezen naar vrijwilligheid, en wordt er niet voldoende ruimte gegeven hier naar toe te werken. Hulpverleners sluiten zich aan bij de aanmelders als het gaat over voldoende informatie aanreiken, zodat de minderjarige op de hoogte is van zijn keuzes en wat deze inhouden.

Hulpverlener(s)

“Ze vragen altijd 300% vrijwilligheid. Maar wij vinden dat te streng. Voor ons mag dit sneller. Er moet niet altijd volledige vrijwilligheid zijn. Want mensen voelen tijdens een crisis ook dat ze geen kant meer uitkunnen. En dan worden ze kwaad, en weigeren elke vorm van hulpverlening. Op die moment is er dan zogenaamd geen sprake van vrijwilligheid, en wordt er niets gedaan. Dat is jammer voor dat gezin.”

Hulpverlener Antwerpen

“De vraag is er van het hof van justitie om interventie te doen op een vrijdagavond. En dan wordt er gezegd dat dit niet vrijwillig is, want het is onder de jeugdrechtbank. Maar voor ons zijn dit wel net gezinnen in zeer hoge nood. Die gezinnen zijn niet bereid want het is door de jeugdrechtbank? Maar dat weet ik niet. Waarom zouden die niet bereid zijn? Die willen wel luisteren als je bijvoorbeeld vraagt waarom ze hun kind hebben geslagen. Dat is altijd uit onmacht. Elke ouder zegt in zo'n gesprek dat ze niets anders meer wisten. En dan zitten die in een patstelling en er is niemand die dat opvolgt. En dit is eigenlijk net de kans om een gezin vast te pakken van “Kom, wat is er gebeurd?” Het zijn dynamische gezinnen. Hier leeft een dynamiek van verandering en beweging. Dit zijn leuke gezinnen, je kan onmiddellijk op de crisis inspelen, de feiten liggen open en bloot op tafel, het is heel visueel en dan jammer... mensen zijn kwaad op die moment en willen helemaal geen hulpverlening, en dan is het van “Ja, ze willen niet.’ Er wordt te weinig aanklappend gewerkt en te veel verwezen naar vrijwilligheid. Maar wat is vrijwilligheid? Ik hoef niet veel te hebben om te zeggen dat het vrijwillig is. Doe toch gewoon interventie.”

Hulpverlener Antwerpen

“Als er getwijfeld wordt aan de vrijwilligheid bij een minderjarige dan kan je vragen wat een betere oplossing zou zijn. Samenzitten en kijken wat er wel kan en er alles aan doen om het te doen slagen. Samen naar een oplossing zoeken. En opties voorstellen waaruit ze kunnen kiezen wat ze willen doen. En kijken naar andere hulpverleningsmogelijkheden en ook confronteren met de realiteit. Een appel doen en confronteren: Wat ga je doen en ben je op de hoogte van je keuzes?”

Hulpverlener West-Vlaanderen

2.2.2. Voldoende aanbod/verzekerd aanbod

Zowel hulpverleners als aanmelders spreken over **onvoldoende beschikbaarheid van voorzieningen**, zowel binnen als buiten de crisishulp.

Zo geven aanmelders aan dat, hoewel een crisissituatie zich meestal ontwikkelt na 17u 's avonds, tijdens de weekends en in de vakanties, net op die momenten de meeste diensten gesloten zijn. Vooral de voldoende bereikbaarheid van de Bijzondere Jeugdzorg wordt door zowel de aanmelders als de hulpverleners in vraag gesteld.

- “Naar de Bijzondere Jeugdzorg moet je na 17u niet meer bellen (Aanmelder West-Vlaanderen)
- *Het duurt soms weken/dagen voor je consulenten kunt bereiken. Tegen dan zit je bijvoorbeeld in de tweede week van een crisisopvang, en als je dan nog moet beginnen denken aan vervolghulp is het te laat. Consulenten krijg je niet te pakken aan de telefoon, tussen 12u en 14u zijn ze gesloten, en daarna zitten ze in vergadering. Ze zijn niet veel open. En er is een groot personeelsverloop (Hulpverlener West-Vlaanderen).”*

Daarenboven, zo stellen de aanmelders, schieten de diensten ook “*niet altijd meteen in actie*”.

2.2.3. Rol van de aanmelder

Aanmelders zien voor zichzelf een duidelijke rol in **het geven van (h)erkenning van de crisissituatie** voor minderjarigen en hun ouder(s). Aanmelders spreken over “*erkenning geven*”, “*iemand wakker schudden*”, “*iets benoemen*”, of “*een spiegel voorhouden*”. **Het belang van het creëren van het bewustzijn bij mensen dat er een probleem is** wordt door de aanmelders benadrukt, zeker met het oog op veiligheid van de minderjarige. Als mensen zich er niet van bewust zijn dat er een probleem is, dan “*is het kind in gevaar*”. Volgens hen is het als aanmelder in deze situatie heel belangrijk toe te werken naar een akkoord, opdat mensen toegeven dat er een probleem is. Dit is ook belangrijk in het licht van vrijwilligheid. Want als mensen akkoord gaan dat er een probleem is, zijn ze ook sneller bereid hier iets aan te doen.

Aanmelder(s)

“We laten de mensen open staan voor de hulp. We geven ze een duwtje. En we tonen aan de mensen dat ze meer kracht hebben dan ze eigenlijk denken.”

Aanmelder West-Vlaanderen

“We benoemen het: hier moet iets gebeuren.”

Aanmelder West-Vlaanderen

“Als mensen niet zelf aangeven dat het te ver gaat, dan is het kind in gevaar. Het gaat dan over de mensen die niet zien dat het problematisch is. Het is niet genoeg dat ik als aanmelder vind dat het te ver gaat. Want dan gaat niet iedereen akkoord dat er een probleem is. Die stap hebben de mensen dan nog niet gezet. En om aan te melden moeten de mensen akkoord gaan. Je moet dus de mensen bewust maken, dat is het eerste werk.”

Aanmelder Antwerpen

Wat betreft de **betrokkenheid van de aanmelder, zowel tijdens het traject van de crisisjeugdhulp als de opvolging van de gezinnen na de inzet van de crisisjeugdhulp**, merken we verschillende opvattingen. Wat betreft de opvolging van de gezinnen na de inzet van de crisisjeugdhulp geven meldpuntmedewerkers aan dat *“aanmelders de gezinnen soms minder intensief blijven opvolgen dan aanvankelijk vooropgesteld werd.”* Aanmelders geven aan dat er teveel wordt vanuit gegaan dat zij de opvolging wel op zich zullen nemen. *“Het wordt niet altijd bevestigd of wij er wel tijd voor hebben. Maar dit is echter niet zo evident. Want soms kan er door ons niet verder opgevolgd worden (Aanmelder West-Vlaanderen).”*

Wat betreft de betrokkenheid van de aanmelder tijdens het traject wordt door de hulpverleners de interventie gedaan door aanmelders (IDA) als positief ervaren. Er is iemand betrokken, de minderjarige heeft een contactpersoon waar hij bij terecht kan, er is een ankerpunt voor de minderjarige. Echter, aanmelders geven aan dat dit ook heel belastend kan worden voor hen. Het vraagt soms veel tijd, die ze niet altijd ter beschikking hebben, om dit bovenop de gewone werking op zich te nemen.

Hulpverlener(s)

“Bij een opvangsjustitie is er niets voor dat kind. Geen ankerpunt of niks, alleen een bed. Die komen binnen op vrijdagavond, er wordt niet gebeld ofzo. Dat geeft een heel andere sfeer dan bij IDA’s.”

Hulpverlener Antwerpen

“Bij die IDA’s blijven wij van thuisbegeleiding de contactpersoon voor de jongere. Die gasten kunnen ons bellen, en wij proberen het weekend te overbruggen met een huisbezoek in de instelling. Dat biedt jongeren een informatiepunt, want dan stellen die heel veel vragen en wij zijn dan de vertrouwde persoon. Dit is heel helpend. Wij proberen dit dan zo goed mogelijk voor te bereiden. Want de ouders zitten dan in zo’n crisis, en alles rond medicatie en dergelijke moeten we dan toch vragen. En als we de jongere afzetten in de instelling, dan proberen we om iemand vast te pakken en de informatie door te geven.”

Hulpverlener Antwerpen

“Voor ons was de IDA veel te intensief bovenop onze gewone werking. Wij moesten zelf de begeleiding doen van ons crisisbed. Dat was te belastend. We hebben dan een werkoverleg aangevraagd omdat dit niet goed verlopen is.”

Hulpverlener Antwerpen

“Wij begeleiden twee gezinnen op één moment, en als je dan een IDA hebt moet je al extra hard werken.”

Hulpverlener Antwerpen

2.3. Hoe denkt/wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt?

2.3.1. Snel en tijdelijk

De **snelheid** waarmee de hulpverlening kan opgestart worden, wordt door alle partijen als een positief element aan de crisisjeugdhulpverlening gezien.

Echter, de “*onvoldoende bereikbaarheid van bepaalde diensten*”, legt volgens hen een **begrenzing op aan het snelle inzetten van de gepaste hulp**. Zoals eerder gesteld geven aanmelders aan dat een crisis vaak ontstaat na 17 u 's avonds, tijdens het weekend of in de vakantie. Echter, net op die momenten blijken de diensten die een crisisinterventie en/of – begeleiding kunnen opstarten niet bereikbaar. Indien dan de veiligheid van de minderjarige niet kan gegarandeerd worden, wordt er geopteerd voor het inzetten van een crisisopvang om het weekend te overbruggen. Pas maandag kan er dan gekeken worden naar welke hulp het meest gepast is om in te zetten. Dit werkt niet opvangvermijdend en roept vragen op bij het efficiënt inzetten van de gepaste hulp. Dit vinden we echter niet terug in de aanmeldingscijfers.

Hulpverleners geven aan dat de **tijdelijkheid** van de periode van hulpverlening door sommige minderjarigen en/of hun ouder(s) als positief wordt ervaren. Het gaat om een duidelijk afgebakende periode van hulpverlening, met een duidelijke focus op het bestrijden van de crisis. Dit stelt de gezinnen gerust. *“Het is belangrijk het probleem af te bakenen, met andere woorden om steeds terug te gaan naar de crisis en aan de minderjarige duidelijk maken dat dit het probleem is. Het is belangrijk duidelijk te maken aan de minderjarige dat het tijdelijk is, en de angst bij de minderjarige die nog niet met de jeugdrechtbank of de Bijzondere Jeugdzorg is terecht gekomen weg te nemen dat ze daar zeker terecht zullen komen (Hulpverlener Antwerpen).”* Voor andere minderjarigen en/of hun ouder(s) kan de periode als te kort ervaren worden. *“Mensen zijn teleurgesteld als we weer wegvallen. Gezinnen moeten zich telkens opnieuw aanpassen, aan een nieuwe begeleider, een nieuwe werking en opnieuw hun verhaal doen. Ze hebben net drie dagen een begeleider gehad die hen door de crisis heeft geholpen en dat stukje heel goed kent. En dan na drie dagen moeten ze weer heel dat verhaal doen, en weer iemand nieuw. Dat hoor je altijd. Aanpassen aan een nieuwe begeleider, nieuwe werking. Na drie dagen al (Hulpverlener Antwerpen).”* Sommige meldpuntmedewerkers sluiten zich hierbij aan. Een crisis hulp is volgens hen per definitie tijdelijk, omdat een crisis een beperkte tijdsduur heeft. Sommige meldpuntmedewerkers stellen echter dat de gezinnen die met crisisjeugdhulp in aanraking komen, meer nodig hebben dan enkel die korte hulp. Dit merk je volgens hen aan de vele heraanmeldingen. *“Daaraan merken we dat één crisisinterventie, -begeleiding of -opvang niet voldoende is om de hele situatie recht te trekken (Meldpunt Antwerpen).”*

Hulpverleners wijzen op een **nood aan ervaring om met een crisis te kunnen werken**, onder meer door de tijdelijkheid van de hulpverlening die een noodzaak tot een **andere manier van werken** oproept.

Hulpverlener(s)

“Je moet je bewust zijn van het feit dat je op een andere manier aan de slag gaat. Je kan geen diepe vertrouwensband opbouwen om alles te bespreken. Hier is geen tijd voor, en dit is ook de vraag niet.”

Hulpverlener West-Vlaanderen

“Bij een interventie bijvoorbeeld moet je anders te werk gaan. Bij de eerste kennismaking stel je je heel empatisch op, ter geruststelling. Maar je moet wel snel over gaan tot de orde van de dag, en zeggen wat er fout gelopen is en waar we naar toe moeten in de korte tijd die we hebben. We geven alles zo snel mogelijk weer uit handen.”

“Het is een andere manier van werken. Je kan niet te veel blijven hangen en analyseren van de problemen. Je moet confronterender werken en snel ‘to the point’ komen. Dit is in het begin niet zo comfortabel. Het lijkt onnatuurlijk om de mensen zo snel te confronteren, terwijl je nog geen vertrouwensband hebt opgebouwd. Dit is in het begin een beetje zoeken.”

Hulpverlener West-Vlaanderen

2.3.2. Via het inzetten van gepaste hulp: crisisinterventie, -begeleiding en –opvang

Crisisinterventie

Een crisisinterventie omhelst volgens alle partijen **een aantal kansen**, met name **op korte termijn de crisis deblokkeren, de rust binnen het gezin herstellen en duidelijke afspraken maken**. Dit kan ofwel **voldoende zijn om de gezinnen op eigen kracht verder te laten gaan**, ofwel **voorwaardescheppend werken om verder te gaan met andere hulpverlening**.

Meldpuntmedewerkers zetten een crisisinterventie ook in om tot een **goede vraagverheldering en dispatching** te komen, zeker in situaties waar geen duidelijkheid over bestaat. Dit is vaak de situatie bij aanmeldingen vanuit de politie of als het parket de opdracht geeft. Daarnaast stellen de meldpuntmedewerkers dat een crisisinterventie ook een groot belang heeft bij het **toewerken naar vrijwilligheid**.

De **kracht** van een crisisinterventie ligt volgens de hulpverleners en meldpuntmedewerkers dus in het op korte tijd **deblokkeren van de crisis, de structuur herstellen en de situatie stabiliseren**. Via een interventie kan je aan het gezin tonen welke draagkracht en sterktes er nog in het gezin leven. Bovendien wordt volgens de meldpuntmedewerkers zo de veiligheid van de minderjarige geïnstalleerd, en kunnen er doorverwijzingen naar het comité vermeden worden.

Meldpuntmedewerkers geven aan dat een crisisinterventie werkt op **korte termijn**. Het zorgt voor een **(tijdelijke) ontlading**. Er wordt op korte tijd heel intensief met de gezinnen gewerkt. Er wordt heel dicht met de gezinnen gewerkt, waardoor gezinnen worden meegetrokken in de **dynamiek** en ze ingaan op voorstellen en afspraken. Dit is goed, omdat de **batterijen terug opgeladen** worden. Bovendien worden er **nieuwe handvaten** aangereikt, waar de gezinnen mee aan de slag kunnen. Zo leren ze om met een situatie die nog steeds moeilijk is, aan de slag te gaan op één of andere manier.

Hoewel er dus veel bereikt kan worden met een crisisinterventie, wijzen meldpuntmedewerkers en hulpverleners ook op een aantal **zwaktes** van een interventie.

Een crisisinterventie heeft volgens de meldpuntmedewerkers niet tot doel alle problemen op te lossen. **De crisis wordt aangepakt, maar de kern van de problemen wordt niet opgelost**. Het is dan volgens hen ook heel belangrijk dat er bij de minderjarigen en/of hun ouder(s) **geen valse verwachtingen** geschapen worden. *“Bij een interventie moeten we altijd duidelijk de duur aangeven, en zelf niet in de valkuil trappen van nog eens bellen en nog eens en... We moeten duidelijk aangeven van “Stop, hier is het gedaan.” We mogen niet in de valkuil trappen om niet altijd te willen blijven opvolgen. Want je wilt toch altijd zeker zijn dat ze ok zijn (Meldpunt West-Vlaanderen).”* Meldpuntmedewerkers wijzen er dus op dat de **kern van de problemen niet worden aangepakt**, waardoor de situatie via een crisisinterventie weer even leefbaar wordt, maar dit kan volgens hen *“binnen de kortste keren weer om zeep zijn”*. Meestal komt er bij de gezinnen een grote ontlading tijdens de inzet van de crisisjeugdhulp, maar dit neemt weer af wanneer de crisisjeugdhulp afgerond is. Zeker in combinatie met de **moeilijke zoektocht naar (aansluitende) vervolghulp**. *“Er is een*

grote nood aan vervolghulp om de kern van de problemen aan te pakken (Meldpunt West-Vlaanderen)."

Hulpverleners zien een zwakte in de **"te directieve houding"** die het meldpunt³¹ aanneemt bij een crisisinterventie. Een hulpverlener geeft een voorbeeld: *"We komen dan in die gezinnen en dan zien we daar allerlei lijstjes met afspraken aan de ijskast hangen. Of op die ijskast hangt dan van 'wij moeten dit en dit doen en het zo aanpakken'. Maar als we dan vragen 'Heb je die samen opgesteld?', dan antwoorden ze 'Nee, die zeggen dat (Hulpverlener Antwerpen)."* Deze directieve houding werkt niet volgens de hulpverleners. *"Ik ben in een gezin geweest, en die hadden met het meldpunt afgesproken dat ze vanaf toen om de twee weken naar haar papa zou gaan. En ik kom daar binnen, en ze was nog nooit naar haar papa geweest. En als ik dan vraag waarom niet, dan antwoordde ze: 'Ja, die van het crisisteam wou dat, dus ik heb maar ja gezegd (Hulpverlener Antwerpen)."* Voor de hulpverleners is het beter om via **dialogoog en inspraak** te komen tot beslissingen die de minderjarigen en/of gezinnen zelf nemen. Nu worden volgens hen de afspraken te veel opgelegd. Dit blijkt goed te zijn op korte termijn, als de crisis zich voordoet, maar blijkt volgens de hulpverleners niet te werken op de lange termijn. *"Het blijft niet hangen (Hulpverlener Antwerpen)."*

Hulpverleners zien hier ook het probleem dat het meldpunt allerlei afspraken maakt met de gezinnen, maar dat de gezinnen niet weten **hoe** ze dit moeten aanpakken. Ze weten niet hoe ze er aan moeten beginnen. *"Als we aan de gezinnen vragen hoe ze die afspraken nu gaan nakomen en het actieplan gaan aanpakken, dan is het totale blokkage. Hoe gaan we hier aan beginnen om al die afspraken na te komen (Hulpverlener Antwerpen)?"*

Hulpverleners stellen dus dat het maken van afspraken en actieplannen goed zijn om op korte termijn zaken aan te pakken binnen gezinnen, bijvoorbeeld om een weekend te overbruggen, maar dat het niet geschikt is om de problemen binnen de gezinnen aan te pakken op lange termijn. Als de nood het hoogst is werkt het om bijvoorbeeld een actieplan op te stellen, maar nadien **verwatert** het weer. Hulpverleners geven als reden *"dat de gezinnen niet de nodige vaardigheden aangeleerd krijgen om heel het actieplan uitgevoerd te krijgen. Het is teveel opgelegd, het komt niet van henzelf (Hulpverlener Antwerpen)."*

Dit alles betekent voor de hulpverleners echter niet dat het meldpunt geen goed werk levert. *"Het crisisteam kan ook niet meer doen, ze doen hun taak (Hulpverlener Antwerpen)."* Het meldpunt kan, op die korte tijd, op een directieve manier de crisis stabiliseren. Voor de gezinnen die sterk genoeg zijn, en over de nodige vaardigheden beschikken om met het actieplan en de afspraken aan de slag te kunnen, is dit voldoende. Voor andere gezinnen die deze vaardigheden niet hebben, zijn vier weken crisisbegeleiding niet voldoende om alles in te oefenen. Voor deze gezinnen moet er vervolghulp geïnstalleerd worden.

Hulpverleners geven als aandachtspunt bij een interventie dat de **meerzijdige partijdigheid** heel belangrijk is. Iedereen moet dezelfde tijd krijgen om zijn verhaal te kunnen doen. *"Anders denkt bijvoorbeeld de zoon van 'Amal, ze zitten hier al zeker twee uur over mij te babbelen (Hulpverleners West-Vlaanderen)."*)?" Het is belangrijk om van iedereen zijn verhaal te horen, en dan aan de tafel te zitten en al de mogelijkheden te bespreken. Zo kan er een discussie worden opgestart, en kan je op korte tijd heel veel bereiken.

³¹ Hier wordt verwezen naar de meldpunten die ook een crisisinterventie op zich (kunnen) nemen.

Crisisbegeleiding

Een crisisbegeleiding kwam tijdens de focusgroeps gesprekken vooral ter sprake als **must in combinatie met een crisisopvang**. Dit werd vooral op tafel gelegd door de hulpverleners die in een residentiële instelling werken. Ze geven aan de nood te ervaren aan begeleiding voor de minderjarigen die bij hen in een crisisopvang worden opgenomen. Ze kunnen echter zelf de begeleiding niet op zich nemen, wegens te belastend bovenop de eigen leefgroep.

Daarnaast geven hulpverleners ook aan graag van bij het begin van de crisis betrokken te worden, bijvoorbeeld voor een crisisbegeleiding. Nu hebben ze soms het gevoel dat er in de crisisjeugdhulp gestart wordt met een begeleiding, en dan is het van *“hier, begeleid maar verder.”* Hulpverleners geven echter aan dat de richting die er met de crisisjeugdhulp werd ingeslagen niet noodzakelijk de richting is die je als hulpverlener wenselijk acht om met het gezin uit te gaan. Sommige hulpverleners geven wel aan dat zelf ook de begeleiding doen soms te intensief wordt voor de eigen werking.

Crisisopvang

Meldpuntmedewerkers geven aan altijd de **meerwaarde** van een crisisopvang af te wegen. Ze stellen zich de vraag: *“Wat is de meerwaarde van een opvang in deze situatie?”* Ze geven aan dit goed af te wegen, omdat na een week de minderjarige weer naar huis moet kunnen. En als de situatie dan niet verbeterd is, heeft de opvang weinig teweeg gebracht. Daarom geven de meldpuntmedewerkers aan in de meeste gevallen te kiezen voor een ambulante ondersteuning bij de crisisopvang.

We merkten in de focusgroepen met aanmelders dat ze een **sterke focus** leggen op crisisopvang als het gaat over de gehele crisisjeugdhulp. Ze maken hierover een aantal bedenkingen. Ten eerste vinden sommige aanmelders uit West-Vlaanderen dat een crisisopvang vaak **te ver van de eigen woonplaats van de minderjarige** gebeurt. Dit komt volgens hen door het gebrek aan voorzieningen in de eigen streek. Dit heeft echter tot gevolg dat de minderjarige de crisisopvang minder positief beleefd. Ze krijgen minder bezoek, voelen zich ver weg van familie en vrienden, en willen liever terug naar huis. *“Een crisisopvang moet zo dicht mogelijk bij de eigen woonplaats georganiseerd worden (Aanmelder West-Vlaanderen).”* Ten tweede zien aanmelders een **gebrek aan begeleiding** bij minderjarigen in een crisisopvang. Ze stellen dat een opvang *“niet alleen een bed voorzien mag zijn, maar dat er ook (individuele) begeleiding moet voorzien worden.”* *“Er wordt niet gesproken over een terugkeer naar huis, of iets uitklaren bij de jongere, dat gebeurt ook niet (Aanmelder West-Vlaanderen).”* Aanmelders stellen dat de minderjarige ook stelt dat *“ze dachten dat er iemand met hen zou komen babbelen, maar dat hen gewoon hun bed werd getoond en verder niemand hebben gezien (Aanmelder West-Vlaanderen).”* Ten derde stellen de aanmelders ook dat het nu te vaak **de minderjarige is die zich moet aanpassen aan de maatregelen**, ook wanneer een groot aandeel van de crisissituatie bij de ouder(s) ligt. Zo is het altijd de minderjarige die naar een crisisopvang moet, zelfs in situaties van misbruik. *“We zouden in sommige situaties liever hebben dat we de ouders kunnen wegbrengen, en dat de minderjarige in huis kan blijven (Aanmelder West-Vlaanderen).”* Hierdoor krijgen volgens de aanmelders de minderjarigen het gevoel **gestraft** te worden voor een situatie waar z/hij geen aandeel in heeft. *“En dan moeten we uitleggen dat het is om tot rust te komen, maar het is niet altijd eerlijk (Aanmelder West-Vlaanderen).”* Dit leidt ook tot veel vragen bij de minderjarige, omdat die niet altijd snapt waarom z/hij in opvang moet. Het is volgens de aanmelders dan ook heel belangrijk duidelijk te maken aan de minderjarige dat *“het niet aan hem ligt, maar dat het om zijn veiligheid is.”*

Ook bij de hulpverleners merken we dat ze niet helemaal onverdeeld positief staan tegenover hoe een crisisopvang nu georganiseerd wordt. Ze stellen zich dan ook de vraag **“Is de crisisopvang zoals we die nu aanbieden wel kwaliteitsvol?”** Ten eerste stellen de hulpverleners deze vraag omdat volgens hen de minderjarige zich **niet gehoord** voelt in een crisisopvang. Minderjarigen komen volgens hen vaak toe op *“moeilijke momenten,*

bijvoorbeeld op vrijdagavond als iedereen al in zijn bed ligt, en er nog maar één iemand op dienst is (Hulpverlener Antwerpen)." Hulpverleners stellen dat ze hierdoor vaak te weinig tijd hebben om de minderjarige op een goede manier op te vangen. Er wordt te weinig informatie verstrekt aan de minderjarige. *"Die gasten krijgen maar een halve uitleg, de kamer en de douche wordt getoond, en vanaf dan moeten die maar gewoon meedraaien in de werking (Hulpverlener Antwerpen)."* Dit heeft volgens de hulpverleners tot gevolg dat de minderjarigen in een crisisopvang vaak *"niet weten wat er allemaal gebeurt en wat er nog allemaal staat te gebeuren."* Bij de minderjarige in een crisisopvang leven dan ook **veel vragen**. *"Waarom ben ik hier?, Wanneer mag ik terug naar huis?, Kan ik nog naar school? Tientallen keren vragen ze 'Waarom?'"* (Hulpverlener Antwerpen). Ten tweede geeft een crisisopvang volgens de hulpverleners een **"stressgevoel"**. Minderjarigen worden uit hun omgeving gehaald, zitten met veel vragen, ook vragen naar de voorziening toe waar de hulpverleners geen antwoorden op hebben. Een crisisopvang gebeurt volgens de hulpverleners te veel boven de hoofden van de minderjarigen. Bovendien zit je volgens de hulpverleners ook met de **tijdsdruk**, omdat een crisisopvang maximum twee weken mag duren. *"Soms is het voor de minderjarige niet duidelijk dat ze maar een week of maximum twee weken in een crisisopvang kunnen blijven. De minderjarige moet nadien weer naar huis, hoewel ze dit soms niet zien zitten. Bovendien is er geen vervolghulp. Dit legt een grote druk op de minderjarige. Dit jaagt op, en heeft ook een invloed op de leefgroep (Hulpverlener Antwerpen)."*

Hulpverleners geven een aantal **aandachtspunten** bij een crisisopvang:

- Ze vinden het belangrijk de minderjarige **"gerust te stellen"**. Dit kan men doen door ten eerste de minderjarige een veilig gevoel te geven. Via het aanbieden van een bed, kledij, eten, een douche. Daarnaast kan men dit ook bekomen door het probleem af te bakenen. Met andere woorden om steeds terug te grijpen naar de crisis, en aan de minderjarige duidelijk te maken dat dit het probleem is.
- Er moet een **goede opname** voorzien worden bij een crisisopvang. Er moet aan de minderjarige duidelijk gemaakt worden hoe alles in zijn werk gaat, wat de regels en wetten van de voorziening zijn. Daarnaast moet er ook tijd gemaakt worden voor een goede informatieoverdracht van aanmelder naar hulpverlener in de instelling over de minderjarige, wat betreft speciale zorgen, medicatiegebruik, enzovoort. Dit is iets wat nu vaak tekort schiet.
- Het is belangrijk dat de minderjarige een **vertrouwenspersoon** heeft gedurende de crisisopvang. Minderjarigen hebben nood aan een aanspreekpunt. Dit is belangrijk in het licht van de vele vragen die de minderjarigen hebben tijdens een crisisopvang.
- Zoals eerder gesteld geven hulpverleners aan dat in veel gevallen belangrijk is dat er een **begeleiding gekoppeld wordt aan de crisisopvang**. Echter, een crisisopvang kan volgens de hulpverleners ook interessant zijn in de vorm van een time-out bij minderjarigen die al intensief begeleid worden. Ook in andere situaties, bijvoorbeeld bij een ziekenhuisopname van (één van) de ouders. Er is een grote verscheidenheid aan situaties, en dus is het volgens de hulpverleners moeilijk om eenduidig te zeggen hoe alles moet verlopen.

In verband met het laatste aandachtspunt, het koppelen van een begeleiding aan de crisisopvang, merken we verschillende houdingen bij de hulpverleners in verband met het zelf aanbieden van een begeleiding. De hulpverleners stellen **niet zelf aan de slag te gaan** met een minderjarige in een crisisopvang. Naast het aanbieden van een bed en het uitleggen van de huisregels wordt er geen verdere begeleiding opgestart. Hulpverleners brengen hiervoor verschillende argumenten aan, gaande van *"onze gewone werking moet ook doorgaan, en we hebben hier geen tijd voor"* tot *"we kunnen het niet maken om eerst de minderjarige heel zijn verhaal te laten doen, en dan na een week of twee weken de minderjarige te laten gaan en nooit meer contact op te nemen."*

Hulpverlener(s)

“We gaan niet teveel over het verleden praten in de opvang. Ze worden al in een vreemde plek gedropt. We zeggen duidelijk wat we verwachten van de minderjarige, de tijdsduur van de opvang, we maken duidelijke afspraken en regels en volgen hen mee op. Maar we doen geen begeleiding, want onze leefgroep moet ook doordraaien.”

Hulpverlener Antwerpen

“We blijven er soms ook af, want we weten dan dat de minderjarige bijvoorbeeld ernstig misbruikt werd, en als die minderjarige dan bij ons wordt binnengebracht durven we niet eens te vragen “Hoe is het?”, want die ‘braken’ dan hun verhaal uit, maar wij kunnen daar niets mee doen. Dat vinden we niet eerlijk naar dat kind toe. Dan is het van “Doe maar je verhaal, maar morgen weten we niet waar jij naar toe gaat.”

Hulpverlener Antwerpen

2.3.3. Communicatie

De hulpverleners, meldpuntmedewerkers en aanmelders halen **verschillende communicatiekanalen** aan, die allemaal van belang zijn voor een geslaagde crisisjeugdhulp.

Ten eerste wordt de **communicatie vanuit de hulpverleners, meldpuntmedewerkers en aanmelders naar de minderjarigen en de ouder(s)** toe aangehaald.

Meldpuntmedewerkers geven aan dat er voor gezorgd moet worden dat de **minderjarige gehoord** wordt. In de focusgroepen merkten we echter wel dat sommige meldpuntmedewerkers het perspectief van jongeren soms minimaliseerden. Naar aanleiding van een casus met betrekking tot vrijwilligheid, stelde een meldpuntmedewerker uit Antwerpen bijvoorbeeld: *“Ne gast van 13 jaar, die weet niet wat goed voor hem is.”* Zowel de meldpuntmedewerkers als de hulpverleners en aanmelders halen **dialogoog en participatie** aan als sleutelementen in een geslaagde communicatie. *“Overleg, overleg en nog eens overleg. Alles in samenspraak met de minderjarige en de ouder(s) (Hulpverlener Antwerpen).”* Hierbij is het geven van **duidelijke en goede informatie** aan de minderjarigen en hun ouder(s) volgens hen een sleutelement:

- Dit is volgens de hulpverleners belangrijk voor een goede start van de crisisjeugdhulp. Het is bij de start belangrijk een duidelijke uitleg te geven over wie is wie, en wat doen ze. Dit is volgens de hulpverleners zeker belangrijk bij mensen die nog niet eerder met hulpverlening in contact kwamen. Het belang van een goede communicatie ligt volgens de hulpverleners in *“het geven van vertrouwen”* en *“op het gemak stellen”*. *“Gewone gezinnen worden plots geconfronteerd met voorzieningen die ze niet kennen. Daardoor is het van belang eerst goed uit te leggen wat onze reguliere werking is, en vooral dat we er zijn voor de crisis (Hulpverlener West-Vlaanderen).”*

- Het geven van duidelijke en goede informatie is volgens hulpverleners en aanmelders ook zoals eerder gesteld belangrijk in het kader van toewerken naar vrijwilligheid. Minderjarigen en hun ouder(s) moeten goed geïnformeerd worden over hun mogelijke keuze, en de gevolgen van deze keuze.
- Ook het belang van het geven van goede informatie voor minderjarigen in een crisisopvang hebben we reeds aangehaald. De minderjarige moet voldoende uitleg krijgen over de werking van de voorziening, maar ook over de situatie zelf (wat gaat er gebeuren, waarom zijn ze opgenomen, duidelijkheid over de tijdsduur).
- Verder hebben we ook al aangehaald dat meldpuntmedewerkers het geven van duidelijke en goede informatie aan minderjarigen en hun ouder(s) belangrijk vinden bij een crisisinterventie, en dan vooral rond tijdsduur en mogelijke resultaten, om zo te voorkomen dat er valse verwachtingen geschapen worden. Ook de hulpverleners wijzen op het belang hiervan: *“In een eerste gesprek en ook tijdens het traject moeten we blijven herhalen dat het maar een beperkte periode is, en dat we niet alles gaan oplossen. We voelen dat dit heel belangrijk is. Vaak doen mensen een appel op ons voor een lange periode. Maar dat is de grootste valkuil die er is met werken met mensen in crisis (Hulpverlener West-Vlaanderen).”*

Ten tweede halen hulpverleners de **communicatie tussen de hulpverleners onderling** aan. Hoewel ze het belang hiervan onderkennen, treden er hier volgens hen in de praktijk toch hiaten op. Een voorbeeld dat ze aanhaalden tijdens het focusgroepsgesprek is het hiaat in de communicatie tussen een hulpverlener die een minderjarige afzet in een crisisopvang, en de hulpverlener die in de voorziening werkzaam is. Wegens tijdgebrek van beide kanten verloopt de communicatie niet altijd even vlot, waardoor belangrijke informatie over de minderjarige niet wordt doorgegeven. *“Hulpverleners uit de instelling zijn vaak druk in de weer, en hebben niet altijd meteen tijd voor een overleg. En de andere hulpverlener heeft niet altijd de tijd om te wachten. Dit kan problematisch zijn, want we kregen eens een kindje binnen met overal brandwonden. Er was echter niets van gezegd, waardoor de wonden niet goed verzorgd waren, met alle gevolgen vandien (Hulpverlener Antwerpen).”*

Ten derde kaarten hulpverleners ook hiaten in de **communicatie van het meldpunt naar de hulpverleners** aan. Een hulpverlener die al aanwezig is in het gezin voor de inzet van de crisisjeugdhulp, en die niet de aanmelder was, wordt volgens hen soms niet betrokken. *“We worden zelfs niet gebeld. Dan kom je plots te weten: “Aaaahh, ze zijn in crisisopvang (Hulpverlener Antwerpen).”*

Ten vierde wijzen meldpuntmedewerkers op het belang van een goede communicatie naar **aanmelders toe die ofwel voor de eerste keer iemand aanmelden of waarbij het lang geleden** is. Dit is volgens de meldpuntmedewerkers belangrijk, aangezien aanmelders soms niet voldoende op de hoogte zijn van het aanbod, en er daardoor dingen over het hoofd worden gezien en er geen andere opties geopperd kunnen worden. *“Bij aanmelders checken we altijd of die al eerder met ons hebben samengewerkt. Je hebt mensen die regelmatig bij ons aanmelden, die we al kennen. Maar anders checken we het altijd, en als mensen dan zeggen dat het de eerste keer is of dat het lang geleden is, dan geven we eerst nog een algemene uitleg over ons aanbod, los van wat het verhaal of de situatie is. Dit is nodig. Want mensen bellen vaak met de idee van “Dat heb ik nodig!”, maar ze zijn vaak helemaal niet op de hoogte van ons aanbod (Meldpunt Antwerpen).”*

2.3.4. Vraagverheldering en dispatching

Voor dit punt verwijzen we naar punt 2.1.2. Voor wie werkt het crisisjeugdhulpprogramma – Aanmeldings –en dispatchingcriteria.

2.4. Maatschappelijke inbedding crisisjeugdhulp

2.4.1. Vraagverheldering en dispatching

Zowel hulpverleners, als meldpuntmedewerkers en aanmelders zien een **verband tussen het ontstaan van een crisissituatie bij gezinnen, en de problemen binnen de (jeugd)hulpverlening**. Volgens hen moet de crisisjeugdhulp opgestart worden, omdat binnen de reguliere (jeugd)hulpverlening de hulp niet tijdig opgestart kan worden of ontoereikend is. De crisisjeugdhulp heeft volgens hen een **“signaalfunctie”**: het toont wat er (nog) nodig is om een crisis te voorkomen, en welke handvaten er aangereikt moeten worden om na de inzet van de crisisjeugdhulp een nieuwe crisissituatie te vermijden. Hulpverleners, aanmelders en meldpuntmedewerkers zien hier **twee knelpunten**, met name (1) de ontoereikendheid van de rechtstreeks toegankelijke (jeugd)hulpverlening, en (2) de moeizame zoektocht naar vervolghulp bij de afronding van de crisisjeugdhulp. Hulpverleners stellen dat *“de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp laagdrempeliger moet georganiseerd worden, en een grotere toegankelijkere beschikbaarheid kennen”*.

Hulpverlener(s)

“Een crisis is een signaal dat het vat overvol is.”

(Hulpverlener Antwerpen)

“In de situatie die we nu meemaken merken we dat de druk die mensen ervaren door het lange wachten zodanig drukverhogend werkt binnen het gezin, en de onzekerheid voedt, dat daar vaste grond onder hun voeten verdwijnt, en dat er dan effectief een crisissituatie optreedt. Die had echter voorkomen kunnen worden als de toegankelijkheid verbeterd zou zijn. Naarmate de hulpverlening laagdrempeliger en toegankelijker beschikbaar zou zijn, zou het kunnen dat er minder vraag naar crisishulp zou komen.”

(Hulpverlener Antwerpen)

“Het meldpunt had niet betrokken moeten worden als er geen wachtlijst was geweest.”

(Hulpverlener Antwerpen)

“Chronische problemen zijn ook problemen van wachtlijsten.”

(Hulpverlener West-Vlaanderen)

Meldpuntmedewerker(s)

“Er zouden heel veel dossiers niet aangemeld worden als er niet zo’n lange wachtlijsten zouden zijn. Soms is de reguliere hulp ontoereikend, waardoor er crisissen ontstaan. En daarna bots je nog op de moeilijke vervolghulp.”

(Meldpunt West-Vlaanderen)

“Heel veel mensen komen bij ons terecht omdat de reguliere hulp zo ontoereikend is. Misschien waren wij niet nodig geweest, als ze sneller hulp gekregen hadden.”

(Meldpunt West-Vlaanderen)

“Het is heel moeilijk om na de crisishulp vervolghulp te vinden. Dit ligt niet aan het feit of de crisisjeugdhulp werkt of niet, maar aan het feit dat je met wachtlijsten en dergelijke zit, waardoor je niet aansluitend kan instappen. Het blijft een puzzel.”

(Meldpunt West-Vlaanderen)

Aanmelder(s)

“Er zijn veel soorten instellingen, zoals OOC's, gesloten instellingen, ... En kinderen die eigenlijk thuishoren in de kinderpsychiatrie worden nu in een gesloten instelling gestoken, omdat er nergens anders plaats is. Maar dat kan toch niet de bedoeling zijn.”

(Aanmelder West-Vlaanderen)

2.5. Effecten crisisjeugdhulp

2.5.1. Wat brengt de crisisjeugdhulp teweeg?

(Neven)effecten van de crisisjeugdhulp

Hulpverleners zien volgende effecten van de crisisjeugdhulp:

- Er wordt aan de minderjarigen en de ouders het gevoel gegeven dat ze er **niet meer alleen voor staan**.
- Er wordt **erkenning** gegeven van de (crisis)situatie waarin de minderjarigen en de ouders zich bevinden, met andere woorden “Er is een crisis.”
- De focus van de gezinnen wordt op **het positieve** gelegd. Bij de crisisjeugdhulp wordt er betrokken vanuit wat wel goed loopt en wat wel lukt. Zo worden de gezinnen uit de negatieve spiraal gehaald en krijgen ze weer uitzicht op een uitweg uit de crisis.
- Minderjarigen krijgen **nieuwe inzichten en nieuwe perspectieven**.
- De **veiligheid** van de minderjarige kan **gegarandeerd** worden.
- Door te focussen op de crisis zelf, deze te isoleren en na te gaan waar het grootste probleem zich situeert, krijgen minderjarigen en hun ouder(s) terug **een overzicht over de gehele situatie**.
- De **crisis deblokkeren**, zodat het weer even lukt tot er een definitieve oplossing komt. De behoefte aan meer intensieve begeleiding is niet weggenomen, maar door dat “*topje*” er af te doen, is het wegloupedrag of suïcidaal gedrag afgenomen.

Meldpuntmedewerkers zien volgende bedoelde effecten van de crisisjeugdhulp:

- De crisisjeugdhulp biedt op heel korte tijd **een (tijdelijke) ontlasting**. De emotionele situatie waarin iedereen betrokken is kan zo verminderen of helemaal verdwijnen.

Aanmelders zien volgende bedoelde effecten van de crisisjeugdhulp:

- Via de crisisjeugdhulp kan men **de crisis “laten zakken”**.
- Er kan **bemiddelend** opgetreden worden.
- De crisisjeugdhulp biedt **verlichting aan bepaalde voorzieningen**, bijvoorbeeld aan het Comité van de Bijzondere Jeugdzorg. Sinds het bestaan van de crisisjeugdhulp moet niet telkens de omweg gemaakt worden via het comité, maar kan bijvoorbeeld een CLB zelf contact opnemen met het crisismeldpunt.

Aanmelders, meldpuntmedewerkers en hulpverleners zien ook een aantal **negatieve effecten** die de crisisjeugdhulp teweeg brengt.

Ten eerste stellen ze dat de crisisjeugdhulp soms leidt tot **meer verwarring en veel vragen bij de minderjarigen**. Zo geven hulpverleners aan dat vanwege onvoldoende communicatie vanuit de hulpverleners naar minderjarigen in een crisisopvang toe, deze minderjarigen met veel vragen blijven zitten.

Ten tweede stellen ze dat de crisisjeugdhulp ook **meer spanningen** kan creëren.

Meldpuntmedewerkers spreken over een wrang gevoel vanwege de korte tijdsduur van de crisisjeugdhulp in combinatie met het grote aantal gezinnen die na de afronding van de crisisjeugdhulp nog steeds een grote nood aan hulp ervaren. Deze gezinnen kunnen volgens de meldpuntmedewerkers even proeven van hoe het zou kunnen zijn, maar dit gevoel valt al snel weer weg. Ze geven als voorbeeld een minderjarige die een crisisopvang krijgt, zonder een bijkomende crisisbegeleiding. Z/hij wordt even uit het gezin genomen, en wordt daarna “gewoon” terug naar huis gestuurd. Dit kan volgens hen leiden tot verhoogde spanningen in het gezin.

Volgens hulpverleners brengt een crisisopvang, zeker als deze niet in combinatie met andere vormen van begeleiding wordt gegeven, een stressgevoel mee. Minderjarigen worden volgens de hulpverleners uit hun vertrouwde omgeving gehaald, krijgen weinig uitleg waardoor ze met veel vragen blijven zitten, en ervaren een tijdsdruk omdat ze maar maximum twee weken in de instelling mogen blijven en dan weer naar huis moeten, ook al zien ze het niet zitten.

2.5.2. Positieve elementen, maar ook valkuilen binnen de crisisjeugdhulp

Positieve elementen binnen de crisisjeugdhulp

Meldpuntmedewerkers, hulpverleners en aanmelders zien volgende stimulansen voor de crisisjeugdhulp:

- Er wordt **intensief** met de mensen gewerkt.
- Er kan **snel** met de hulp gestart worden.
- Er is een **goed netwerk van voorzieningen** die allemaal een engagement binnen dit netwerk opnemen. Die samenwerkingsverbanden zijn volgens hen noodzakelijk voor een geslaagde crisisjeugdhulp.
- De crisis is ook **een kans op verandering**. Er leeft een sterke **dynamiek** bij gezinnen in crisis. De gezinnen willen echt op zoek gaan naar oplossingen, en dat brengt veel mogelijkheden met zich mee.

Meldpuntmedewerkers zien nog een aantal bijkomende stimulansen voor de crisisjeugdhulp:

- Via de crisisjeugdhulp komt er een **neutrale partij** binnen in de gezinnen, in tegenstelling tot de hulpverlener(s) die reeds in de gezinnen aanwezig zijn en er soms te dicht bij staan.
- **Het meldpunt is 24u/24 beschikbaar.**
- Het geven van een **consult** werkt. Meldpuntmedewerkers geven aan dat ze proberen om aanmelders ook telefonisch verder te helpen met de situatie door telefonisch samen te zoeken naar oplossingen, alternatieven aan te reiken of verschillende opties te overlopen. Ze geven ook aan dat veel aanmelders bellen met een informatieve vraag of voor tips. Wel geven meldpuntmedewerkers aan dat ze zelf geen zicht hebben op de effectiviteit van deze consulten. *“Als we ze niet horen dan gaan we er van uit dat het goed gelukt is, maar toch hebben we hier weinig zicht op (Meldpunt West-Vlaanderen).”* Meldpuntmedewerkers geven aan dat het consult er nu niet genoeg uit komt. Dit zou niet tot de ‘niet dispatching-cijfers’ mogen gerekend worden volgens hen.

Hulpverleners zien ook een aantal bijkomende stimulansen voor de crisisjeugdhulp:

- Tijdelijkheid kan ook een positief punt zijn. Via het benadrukken van de tijdelijkheid van een crisis, wordt duidelijk dat een **crisis niet uitzichtloos** is. Het is voor de mensen duidelijk waar het over gaat, namelijk over de crisis. Het tijdelijke kan voor de mensen ook een geruststelling zijn. Zo moeten ze bijvoorbeeld niet persé in aanraking komen met verdere vervolghulp en/of de bijzondere jeugdzorg.
- De crisisjeugdhulp geeft een **signaal aan anderen dat het tijd is om in actie te schieten**. Via bijvoorbeeld het bespoedigen van de wachtlijst. *“Als je zegt dat er echt een crisis is geweest, is er een bereidheid om dingen te versnellen. Als er echt immense nood is, kunnen er soms dingen die anders niet kunnen (Hulpverleners Antwerpen).”*

Valkuilen binnen de crisisjeugdhulp

Meldpuntmedewerkers, hulpverleners en aanmelders zien volgende valkuil voor de crisisjeugdhulp:

- **Het is een moeizame zoektocht naar (aansluitende) vervolghulp.**
 - De **wachtlijsten** in de (jeugd)hulpverlening staan een aansluitende vervolghulp in de weg.

Meldpuntmedewerkers zien bijkomend volgende valkuilen voor de crisisjeugdhulp:

- Meldpuntmedewerkers ervaren een nood aan een **betere opvolging** van de aanmelder (of andere opvolger), en een **betere samenwerking** met andere diensten. Een goede opvolging van de gezinnen is noodzakelijk volgens de meldpuntmedewerkers. Tijdens de crisisjeugdhulpperiode wordt er heel intensief met de gezinnen gewerkt. Hierdoor worden ze meegetrokken in een zekere positieve dynamiek, waardoor ze sneller instemmen met voorstellen en afspraken. Dit kan echter snel terug verwateren, indien de opvolging van de gezinnen na de crisisjeugdhulp minder intensief wordt opgenomen.

- De tijdelijkheid van de crisisjeugdhulp kan ook negatief zijn. Hiervoor baseren ze zich op het grote aantal gezinnen die na de inzet van de crisisjeugdhulp nog een grote nood aan hulp ervaren, in combinatie met een moeizame zoektocht naar (aansluitende) vervolghulp, waarvoor **de crisishulpperiode te kort** bleek.
- De **invulling van het registratiesysteem kent geen gelijkheid** volgens de meldpuntmedewerkers. Iedereen geeft een andere invulling aan de categorieën, er zit een vertaalslag op. Meldpuntmedewerkers geven aan dat er nood is aan meer duiding van de verschillende nuances die gelegd kunnen worden bij de registratie. Dit heeft volgens hen tot gevolg dat er vuilbakcategorieën ontstaan, waar alles wordt onder geplaatst waar geen duidelijkheid rond bestaat of die op verschillende manieren ingevuld kunnen worden.

Hulpverleners zien bijkomend volgende valkuilen voor de crisisjeugdhulp:

- Hulpverleners ervaren een **gemis aan een verwijzer**, die alles mee opvolgt van het begin van de crisisjeugdhulpverlening tot de afronding.
- Er wordt **te sterk gefocust op vrijwilligheid**, waardoor kansen in de hulpverlening gemist worden.
- Er is een **gebrek aan continuïteit**. Hulpverleners geven aan dat gezinnen zich telkens opnieuw moeten aanpassen aan een nieuwe begeleider, een nieuwe werking, en opnieuw hun verhaal doen. Ze stellen dat mensen het vaak ook heel moeilijk vinden om in te stappen in de vervolghulp. Ze hebben bijvoorbeeld net drie dagen een begeleider gehad die hen door de crisis heeft geholpen en dat stukje heel goed kent. En dan na die drie dagen moeten ze weer heel dat verhaal doen aan iemand nieuw. Hulpverleners stellen dat de gezinnen zich te veel moeten aanpassen aan een nieuwe begeleider en/of een nieuwe werking.
- Een crisisinterventie gebeurt volgens de hulpverleners teveel **“boven de hoofden”** van de gezinnen, in plaats van te werken via **“dialoog en inspraak”**. Bij het opstellen van de actieplannen en het maken van afspraken is het overleg met de minderjarigen (en hun ouder(s)) van voornaam belang, zo stellen de hulpverleners.
- Hulpverleners stellen zich de vraag **of de crisisopvang zoals ze nu wordt aangeboden wel kwaliteitsvol is**. Hierbij baseren ze zich op de hiaten in de communicatie tussen de hulpverleners en de minderjarigen en tussen de hulpverleners onderling, waardoor belangrijke informatie niet wordt gegeven en/of uitgewisseld. Dit heeft tot gevolg dat de minderjarige zich niet gehoord voelt, en met veel vragen blijft zitten. Dit wordt volgens de hulpverleners nog versterkt als de crisisopvang wordt geboden zonder bijkomende begeleiding.

Aanmelders zien bijkomend volgende valkuilen voor de crisisjeugdhulp:

- **De eis tot vrijwilligheid wordt uitvergroot.**
- **Er is onvoldoende bereikbaarheid van diensten die crisisinterventie en/of – begeleiding aanbieden na 17u ’s avonds en in het weekend.**

2.5.3. Realisme in de crisisjeugdhulp

Uit bovenstaand stuk kunnen we afleiden dat **de crisisjeugdhulp ingebed ligt in het ruimere hulpverleningslandschap**. De crisisjeugdhulp kent een duidelijke **voor, tijdens en na** de crisissituatie. Echter, bij hulpverleners en meldpuntmedewerkers merken we dat ze pleiten voor een zeker **realisme in de crisisjeugdhulp**. Of zoals een hulpverlener het verwoordt: *“Kleine ministapjes zetten in een groot verhaal, dat is hulpverlening (Hulpverlener Antwerpen).”*

Meldpuntmedewerkers en hulpverleners stellen dat de kernopdracht van de crisisjeugdhulp is **“de crisis te deblokken, de situatie weer leefbaar(der) maken en de veiligheid installeren”**. De crisisjeugdhulp kan niet alles oplossen, zo stellen ze, en de kern van de problemen wordt dan ook niet aangepakt. Maar dit is volgens hen ook de vraag niet. De focus ligt op het aanpakken van de crisis. Meldpuntmedewerkers stellen dat ze moeten werken **binnen de grenzen van de crisisjeugdhulpverlening**, waarbij ze voornamelijk doelen op de korte tijdsduur van de crisisjeugdhulpperiode. Binnen deze periode, zo stellen ze, is het niet mogelijk om alle problemen aan te pakken en lange termijnoplossingen te bieden. Wel is het mogelijk om de crisis te laten zakken, de mensen hun eigen krachten en sterktes te laten tonen, de veiligheid installeren en voorwaardescheppend werken om verder te gaan met andere hulpverlening indien nodig en mogelijk.

Het feit dat veel gezinnen na de afronding van de crisisjeugdhulp nog een sterke nood ervaren aan hulp, in combinatie met de moeizame zoektocht naar vervolghulp, maakt dat sommige meldpuntmedewerkers stellen dat dit **niet voldoende** is. *“We laten vaak gezinnen achter, waarbij we het gevoel hebben van “het zit hier nog altijd.” En het zal nog wel een tijdje sluimeren. Op die moment kan die vervolghulp niet snel genoeg opstarten. Soms kunnen we niet meer doen dan vaststellen wat er nodig is, maar dat kan dan niet opgestart worden door de vele wachtlijsten en dergelijke. En dan is wat we gedaan hebben niet voldoende geweest (Meldpunt Antwerpen).”* Dit geeft volgens de meldpuntmedewerkers soms een wrang gevoel. *“Mensen hebben dan eens kunnen proeven van hoe het zou kunnen zijn, maar dan valt het meteen weer weg. Zeker als er aansluitend geen vervolghulp kan opgestart worden (Meldpunt West-Vlaanderen).”*

2.6. Conclusie

2.6.1. Voor wie werkt de crisisjeugdhulp?

Meldpuntmedewerkers stellen dat het moet gaan om mensen in crisis vooraleer ze aangemeld en gedispatcht kunnen worden in het crisisjeugdhulpprogramma. Echter, hoe wordt een crisis gedefinieerd door de meldpuntmedewerkers en de aanmelders? Bij de aanmelders merken we dat er twee invullingen gegeven worden gaande van *“gezinnen die te maken hebben met reeds lang aanslepende problemen bevinden zich niet in een crisissituatie”* tot *“ook reeds lang aanslepende problemen kunnen een crisis vormen voor gezinnen”*. Sommige aanmelders vinden dat chronische, lang aanslepende problemen niet gezien kunnen worden als een crisissituatie. Volgens hen is het niet acuut, en roept het niet op tot onmiddellijke actie. Andere aanmelders geven aan dat ook chronische problemen kunnen resulteren in een crisissituatie, als *“de boel ontploft”*. Op die moment wordt het probleem volgens hen als acuut ervaren, wat dan ook oproept tot onmiddellijke actie.

Bij de meldpuntmedewerkers merken we dat ze zich vooral aansluiten bij de eerste invulling, met name gezinnen die te maken hebben met reeds lang aanslepende problemen bevinden zich niet in een crisissituatie. Meldpuntmedewerkers leunen bij hun definiëring van het crisisbegrip nauw aan bij de initiële doelstelling van de crisisjeugdhulp, met name dat het programma zich voornamelijk moet richten op deze gezinnen en/of personen die nog niet eerder met hulpverlening in contact kwamen. Gezien het feit dat de gezinnen die aangemeld worden bij het crisisjeugdhulpprogramma zich voornamelijk in een uitputtingscrisis bevinden, is dit een belangrijke bevinding.

Hulpverleners wijzen bij hun definiëring van een crisis op de subjectieve beleving van een crisis. Minderjarigen en ouders, zo stellen ze, beleven de situatie niet altijd op dezelfde manier. De crisis wordt vaak geënt op de minderjarige, maar ook een problematische opvoedingssituatie of een crisis bij de ouder(s) kan aan de basis van een crisissituatie liggen. Hier zien we twee aandachtspunten, met name (1) dat men er op moet letten dat de verantwoordelijkheid niet altijd bij de minderjarige gelegd wordt, en (2) dat opvoedingsondersteuning een heel belangrijk element is in het crisisjeugdhulpprogramma.

Naast het criterium “het moet gaan om mensen in een crisissituatie”, hanteren de meldpuntmedewerkers nog een aantal criteria bij hun keuze tot (niet) dispatching in het crisisjeugdhulpprogramma.

Volgende criteria worden door de meldpuntmedewerkers gehanteerd bij hun keuze tot dispatching binnen het crisisjeugdhulpprogramma:

- Er moet vrijwilligheid en acceptatie van de hulp zijn van de minderjarige(n) en de ouder(s).
- De veiligheid van de minderjarige kan niet gegarandeerd worden.
- Indien er jonge kinderen betrokken zijn.
- Indien de aanmelder behoort tot politie/justitie wordt er sneller de keuze gemaakt tot dispatching binnen het crisisnetwerk.

Volgende criteria worden door de meldpuntmedewerkers gehanteerd bij hun keuze tot niet dispatching binnen het crisisjeugdhulpprogramma:

- Er is geen vrijwilligheid en acceptatie van de hulp bij de minderjarige(n) en de ouder(s), en de veiligheid van de minderjarige is niet in gevaar.
- Er zijn andere hulpverleningsmogelijkheden, of andere alternatieven binnen het eigen netwerk.
- De plaatsen bij de crisisjeugdhulp voor een bepaalde doelgroep zijn volzet.
- De minderjarige verblijft reeds in een residentiële instelling.

Echter, aanmelders vinden dat er nog een aantal onduidelijkheden bestaan omtrent deze criteria. Zo stellen ze onduidelijkheden vast aangaande: de mentale leeftijd van de minderjarige als reden om niet te dispatchen, psychiatrische problematiek bij de minderjarige, en een gerechtelijk verleden en/of strafbaarheid van de feiten. Aanmelders vinden het voornamelijk problematisch dat de aanwezigheid van een psychiatrische problematiek bij een minderjarige wordt gehanteerd als criterium om niet te dispatchen. Zo worden namelijk veel met deze problematiek geconfronteerd, maar weten er zelf geen weg mee.

Aanmelders zelf hanteren strenge criteria voor het (niet) aanmelden van een (crisis)situatie. De aanwezige aanmelders in de focusgroep zijn wel aanmelders met ervaring, die al veel situaties hebben aangemeld. Ze stellen alleen aan te melden “*in uiterste nood*”, als er “*echt geen andere opties meer voorhanden zijn*”.

2.6.2. Onder welke omstandigheden werkt de crisisjeugdhulp?

Vrijwilligheid

Meldpuntmedewerkers, aanmelders en hulpverleners geven een verschillende invulling aan het begrip ‘vrijwilligheid’. Voor meldpuntmedewerkers is dit één van de criteria om wel of niet te dispatchen binnen het crisisjeugdhulpprogramma. Indien er geen sprake is van vrijwilligheid, of acceptatie van de hulp bij het kind of de jongere en/of de ouder(s), wordt het gezin niet gedispacht.

Echter, aanmelders en hulpverleners opteren voor een minder strikte en meer open invulling van deze vrijwilligheid. Bij de aanmelders en de hulpverleners leven er dan ook frustraties met betrekking tot deze strikte invulling van dit begrip.

Aanmelders vullen het begrip vrijwilligheid in als een bereidheid om aan de problemen te werken eerder dan de invulling “goesting” hebben die volgens hen teveel door de meldpuntmedewerkers wordt gehanteerd. Verder zien de aanmelders vrijwilligheid ook als een werkpunt. Hierin ligt het belang van duidelijke en goede informatie doorgeven aan de jongeren en hun ouders, opdat deze zouden weten wat hun keuzes zijn en waar ze (niet) mee instemmen. Zo krijgen de jongeren en hun ouders voldoende inspraak, en wordt de jongere in zijn waarde erkend.

Hulpverleners hebben het gevoel dat er kansen op hulpverlening gemist worden door een te strenge invulling van het begrip vrijwilligheid. Hulpverleners stellen dat er tijdens een crisissituatie een grote dynamiek leeft bij de jongeren en de ouders, waarop ingespeeld moet worden. Echter, indien er geen vrijwilligheid is kunnen ze hier niet op inspelen, iets wat de hulpverleners spijtig vinden. Volgens de hulpverleners wordt er teveel verwezen naar vrijwilligheid en wordt er niet voldoende ruimte gegeven hier naar toe te werken.

Voldoende aanbod/verzekerd aanbod

Hulpverleners en aanmelders wijzen op onvoldoende bereikbaarheid van voorzieningen. Crisisinterventie en –begeleidingsdiensten zijn gesloten na 17u ‘ avonds en tijdens de weekends. Echter, aanmelders geven aan dan net op die momenten een crisis zich ontwikkeld. Op die momenten kan dan ook geen interventie en/of –begeleiding opgestart worden, en wordt er vaak geopteerd voor een crisisopvang, indien de veiligheid van de jongere niet gegarandeerd kan worden.

Rol van de aanmelder

Aanmelders zien voor zichzelf een duidelijke rol in het geven van (h)erkenning van de crisissituatie voor jongeren en hun ouder(s). Het belang van het creëren van het bewustzijn bij mensen dat er een probleem is wordt door de aanmelders benadrukt, zeker met het oog op veiligheid van de minderjarige.

Echter, wat betreft de betrokkenheid van de aanmelder zowel tijdens het traject van de crisisjeugdhulp als bij de opvolging van de gezinnen na de crisisjeugdhulp merken we verschillende opvattingen. Meldpuntmedewerkers geven bijvoorbeeld aan dat de opvolging van de gezinnen door de aanmelders niet altijd even intensief gebeurt dan vooropgesteld. Aanmelders op hun beurt geven aan dat er teveel wordt vanuit gegaan dat zij de opvolging wel op zich zullen nemen.

Wat betreft de betrokkenheid van de aanmelder tijdens het traject wordt door de hulpverleners de interventie gedaan door aanmelders (IDA) als positief ervaren. Er is iemand betrokken, de minderjarige heeft een contactpersoon waar hij bij terecht kan, er is een ankerpunt voor de minderjarige. Echter, aanmelders geven aan dat dit ook heel belastend kan worden voor hen. Het vraagt soms veel tijd, die ze niet altijd ter beschikking hebben, om dit bovenop de gewone werking op zich te nemen.

2.6.3. Hoe denkt/wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt?

Meldpuntmedewerkers, aanmelders en hulpverleners geven een verschillende invulling aan het begrip ‘vrijwilligheid’. Voor meldpuntmedewerkers is dit één van de criteria om wel of niet te dispatchen binnen het crisisjeugdhulpprogramma. Indien er geen sprake is van vrijwilligheid, of acceptatie van de hulp bij het kind of de jongere en/of de ouder(s), wordt het gezin niet gedispatcht

Snel en tijdelijk

De snelheid waarmee de hulpverlening kan opgestart worden, wordt door alle partijen als een positief element aan de crisisjeugdhulpverlening gezien.

Echter, de “*onvoldoende bereikbaarheid van bepaalde diensten*”, legt volgens hen een begrenzing op aan het snelle inzetten van de gepaste hulp. Zoals reeds gesteld leidt de onvoldoende bereikbaarheid van crisisinterventie en –begeleidingsdiensten na 17u ’s avonds en tijdens het weekend, tot de keuze voor een crisisopvang om een bepaalde periode te overbruggen, zeker als de veiligheid van een jongere niet gegarandeerd kan worden. Dit roept vragen op bij het efficiënt inzetten van de gepaste hulp.

De tijdelijkheid van de crisisjeugdhulp kan positief en negatief ervaren worden.

Hulpverleners geven aan dat de tijdelijkheid van de periode van hulpverlening door sommige minderjarigen en/of hun ouder(s) als positief wordt ervaren. Het gaat om een duidelijk afgebakende periode van hulpverlening, met een geïsoleerd probleem, namelijk de crisis bestrijden. Dit stelt de gezinnen gerust. Jongeren en hun ouders kunnen de crisisjeugdhulp echter ook als te kort ervaren. Sommige meldpuntmedewerkers stellen dat die gezinnen die met crisisjeugdhulp in aanraking komen, meer nodig hebben dan enkel die korte hulp.

De tijdelijkheid van de crisisjeugdhulp heeft ook tot gevolg volgens de hulpverleners dat er nood is aan ervaring om met een crisis te kunnen werken, onder meer door de tijdelijkheid van de hulpverlening die een noodzaak tot een andere manier van werken oproept.

Via het inzetten van gepaste hulp: crisisinterventie, -begeleiding en -opvang

Crisisinterventie

Meldpuntmedewerkers, hulpverleners en aanmelders wijzen op een aantal kansen bij een crisisinterventie, met name:

- Op korte termijn een crisis deblokken, structuur herstellen en de situatie stabiliseren
- Rust binnen het gezin herstellen
- Duidelijke afspraken maken
- Positief en krachtgericht werken: tonen aan het gezin welke draagkracht ze nog hebben en focussen op wat er allemaal wel goed gaat

Dit kan volgens hen ofwel voldoende zijn om de gezinnen op eigen kracht verder te laten gaan, ofwel voorwaardescheppend werken om verder te gaan met andere hulpverlening.

Bijkomend zien de meldpuntmedewerkers nog een aantal kansen aan een crisisinterventie:

- Het kan ingezet worden om tot een goede vraagverheldering en dispatching te komen
- Toewerken naar vrijwilligheid
- Veiligheid van de minderjarige stabiliseren
- Doorverwijzingen naar comité bijzondere jeugdzorg vermijden
- Nieuwe handvaten aanreiken
- (Tijdelijke) ontlading

Echter, meldpuntmedewerkers en hulpverleners wijzen ook op een aantal zwaktes van een interventie.

Meldpuntmedewerkers stellen dat:

- De kern van de problemen niet wordt aangepakt
- Moeilijke zoektocht naar (aansluitende) vervolghulp

Hulpverleners zien een zwakte in de *“te directieve houding”* die het meldpunt³² aanneemt bij een crisisinterventie. De afspraken die gemaakt worden en de actieplannen die worden opgesteld, zijn volgens de hulpverleners teveel opgelegd, en ontstaan boven de hoofden van de jongeren en de ouders. Jongeren en ouders krijgen hierin niet genoeg inspraak, waardoor ze deze ook niet eigen maken. De jongeren en de ouders beschikken volgens de hulpverleners niet over genoeg vaardigheden om deze afspraken na te komen en het actieplan te volgen. Hulpverleners stellen dan ook dat het maken van afspraken en actieplannen goed zijn om op korte termijn zaken aan te pakken binnen gezinnen, bijvoorbeeld om een weekend te overbruggen, maar dat het niet geschikt is om de problemen binnen de gezinnen aan te pakken op lange termijn. Als de nood het hoogst is werkt het om bijvoorbeeld een actieplan op te stellen, maar nadien verwatert het weer.

Crisisbegeleiding

Een crisisbegeleiding kwam tijdens de focusgroeps gesprekken vooral ter sprake als must in combinatie met een crisisopvang.

Daarnaast geven hulpverleners ook aan graag van bij het begin van de crisis betrokken te worden, bijvoorbeeld voor een crisisbegeleiding. Nu hebben ze soms het gevoel dat er in de crisisjeugdhulp gestart wordt met een begeleiding, en dan is het van *“hier, begeleid maar verder.”* Hulpverleners geven echter aan dat de richting die er met de crisisjeugdhulp werd ingeslagen niet noodzakelijk de richting is die je als hulpverlener wenselijk acht om met het gezin uit te gaan. Sommige hulpverleners geven wel aan dat zelf ook de begeleiding doen, soms te intensief wordt voor de eigen werking.

Crisisopvang

Is de crisisopvang zoals we die nu aanbieden wel kwaliteitsvol? Dit is een vraag die de hulpverleners zich stellen. Ze geven hiervoor een aantal argumenten, met name:

- De jongere voelt zich volgens de hulpverleners niet gehoord in de instelling. Hulpverleners ervaren dat ze te weinig tijd hebben om de jongere op gepaste wijze te ontvangen in de instelling, en hem de nodige informatie te verstrekken.
- Een crisisopvang geeft een stressgevoel. Jongeren worden uit hun vertrouwde omgeving gehaald, en hebben veel vragen. Hulpverleners hebben hier vaak ook geen antwoord op. Een crisisopvang gebeurt te vaak boven de hoofden van de jongeren, zo stellen ze.
- Tijdsdruk

Ook de aanmelders maken een aantal bedenkingen inzake de kwaliteit van de crisisopvang. Ze stellen dat:

- Een crisisopvang vaak te ver van de eigen woonplaats van de jongere gebeurt
- Er een gebrek aan begeleiding is bij een crisisopvang
- Het te vaak de minderjarige is die zich moet aanpassen aan een maatregel, ook wanneer het grootste aandeel van een crisissituatie niet bij haar/hem ligt. Jongeren voelen zich gestraft voor een situatie waar z/hij geen aandeel in heeft.

³² Hier wordt verwezen naar de meldpunten die ook een crisisinterventie op zich (kunnen) nemen.

Hulpverleners geven een aantal **aandachtspunten** die een crisisopvang kwaliteitsvoller zouden maken:

- Ze vinden het belangrijk de minderjarige “gerust te stellen”. Dit kan men doen door ten eerste de minderjarige een veilig gevoel te geven. Via het aanbieden van een bed, kledij, eten, een douche. Daarnaast kan men dit ook bekomen door het probleem af te bakenen. Met andere woorden om steeds terug te grijpen naar de crisis, en aan de minderjarige duidelijk te maken dat dit het probleem is.
- Er moet een goede opname voorzien worden bij een crisisopvang. Er moet aan de minderjarige duidelijk gemaakt worden hoe alles in zijn werk gaat, wat de regels van de voorziening zijn. Daarnaast moet er ook tijd gemaakt worden voor een goede informatieoverdracht van aanmelder naar hulpverlener in de instelling over de minderjarige, wat betreft speciale zorgen, medicatiegebruik, enzovoort. Dit is iets wat nu vaak tekort schiet.
- Het is belangrijk dat de minderjarige een vertrouwenspersoon heeft gedurende de crisisopvang. Minderjarigen hebben nood aan een aanspreekpunt. Dit is belangrijk in het licht van de vele vragen die de minderjarigen hebben tijdens een crisisopvang.
- Zoals eerder gesteld geven hulpverleners aan dat het in veel gevallen belangrijk is dat er een begeleiding gekoppeld wordt aan de crisisopvang. Echter, een crisisopvang kan volgens de hulpverleners ook interessant zijn in de vorm van een time-out bij minderjarigen die al intensief begeleid worden. Ook in andere situaties, bijvoorbeeld bij een ziekenhuisopname van (één van) de ouders. Er is een grote verscheidenheid aan situaties, en dus is het volgens de hulpverleners moeilijk om eenduidig te zeggen hoe alles moet verlopen.

In verband met het laatste aandachtspunt, het koppelen van een begeleiding aan de crisisopvang, merken we verschillende houdingen bij de hulpverleners in verband met het zelf aanbieden van een begeleiding. De hulpverleners stellen niet zelf aan de slag te gaan met een minderjarige in een crisisopvang. Naast het aanbieden van een bed en het uitleggen van de huisregels wordt er geen verdere begeleiding opgestart. Hulpverleners brengen hiervoor verschillende argumenten aan, gaande van *“onze gewone werking moet ook doorgaan, en we hebben hier geen tijd voor”* tot *“we kunnen het niet maken om eerst de minderjarige heel zijn verhaal te laten doen, en dan na een week of twee weken de minderjarige te laten gaan en nooit meer contact op te nemen.”*

Communicatie

De hulpverleners, meldpuntmedewerkers en aanmelders halen verschillende communicatiekanalen aan, die allemaal van belang zijn voor een geslaagde crisisjeugdhulp:

- communicatie vanuit de hulpverleners, meldpuntmedewerkers en aanmelders naar de minderjarigen en de ouder(s) toe: dialoog en participatie zijn volgens hen sleutelementen in een geslaagde communicatie. Meldpuntmedewerkers geven aan dat er voor gezorgd moet worden dat de minderjarige echt gehoord wordt. Hierbij is het geven van duidelijke en goede informatie aan de minderjarigen (en hun ouder(s)) volgens hen belangrijk.

- communicatie tussen de hulpverleners onderling: hier treden een aantal hiaten op. Een voorbeeld dat hulpverleners aanhaalden tijdens het focusgroepsgesprek is het hiaat in de communicatie tussen een hulpverlener die een minderjarige afzet in een crisisopvang, en de hulpverlener die in de voorziening werkzaam is. Wegens tijdgebrek van beide kanten verloopt de communicatie niet altijd even vlot, waardoor belangrijke informatie over de minderjarige niet wordt doorgegeven.
- communicatie van het meldpunt naar de hulpverleners: een hulpverlener die al aanwezig is in het gezin voor de inzet van de crisisjeugdhulp, en die niet de aanmelder was, wordt volgens hulpverleners soms niet betrokken.
- goede communicatie naar aanmelders toe die ofwel voor de eerste keer iemand aanmelden of waarbij het lang geleden: dit is volgens de meldpuntmedewerkers belangrijk, aangezien aanmelders soms niet voldoende op de hoogte zijn van het aanbod, en er daardoor dingen over het hoofd worden gezien en er geen andere opties geopperd kunnen worden.

2.6.4. Maatschappelijke inbedding crisisjeugdhulp

Vraagverheldering en dispatching

Zowel hulpverleners, als meldpuntmedewerkers en aanmelders zien een verband tussen het ontstaan van een crisissituatie bij gezinnen, en de problemen binnen de rechtstreeks toegankelijke (jeugd)hulpverlening. Volgens hen moet de crisisjeugdhulp opgestart worden, omdat binnen de reguliere (jeugd)hulpverlening de hulp niet tijdig opgestart kan worden of ontoereikend is.

De crisisjeugdhulp heeft volgens hen een “*signaalfunctie*”: het toont wat er (nog) nodig is om een crisis te voorkomen, en welke handvaten er aangereikt moeten worden om na de inzet van de crisisjeugdhulp een nieuwe crisissituatie te vermijden. Hulpverleners, aanmelders en meldpuntmedewerkers zien hier twee knelpunten, met name

- de ontoereikendheid van de (jeugd)hulpverlening
- de moeizame zoektocht naar vervolghulp bij de afronding van de crisisjeugdhulp.

2.6.5. Realisme in de crisisjeugdhulp

Hulpverleners en meldpuntmedewerkers pleiten voor realisme in de crisisjeugdhulp. Binnen de crisisjeugdhulp wordt de kern van de problemen niet aangepakt, zo stellen ze, maar wordt er wel naar gestreefd de crisis te deblokkeren, en de situatie weer leefbaar(der) te maken voor de jongeren en hun ouders. Echter, we kunnen ons afvragen of dit ook voldoende is voor de gezinnen. Jongeren en hun ouders ervaren na de crisisjeugdhulp vaak nog een grote nood aan hulp. Dit in combinatie met een moeizame zoektocht naar vervolghulp, maakt dat sommige meldpuntmedewerkers stellen dat wat ze kunnen doen binnen de grenzen van de crisisjeugdhulpverlening (onder andere de korte tijdsduur van de hulpverleningsperiode), voor sommige gezinnen niet voldoende is.

3. Synthese

Jongeren en hun ouders, aanmelders, meldpuntmedewerkers en hulpverleners kregen allemaal een stem in dit hoofdstuk.

In een eerste luik brachten we de *beleving* van jongeren en hun ouders of verzorgers over de crisisjeugdhulp in kaart. Dit kwalitatieve onderzoeksluik liet toe om na te gaan wat de crisisjeugdhulp teweeg heeft gebracht volgens de geïnterviewde jongeren en ouders. Gezien de focus op beleving werd zo dicht mogelijk bij het eigen verhaal van de geïnterviewde respondenten gebleven, al was het thema wel ‘de crisisjeugdhulp en de periode daarrond’.

We vroegen aan de jongeren en hun ouders onder andere wat de aanleiding tot de crisisjeugdhulp was, hoe ze zich voelden bij de inzet van de crisisjeugdhulp, hoe ze het verdere verloop van de crisisjeugdhulp beleefden en of de crisisjeugdhulp hen geholpen had. We vroegen aan hen ook wat ze (niet) goed vonden aan de crisisjeugdhulp, en wat ze eventueel zouden veranderen.

De crisissituaties waarover de geïnterviewden vertelden kunnen we typeren als een uitputtingscrisis. Ouders vertelden over lang aanslepende problemen die gaandeweg de draaglast verzaarden voor zowel de jongeren als hun ouders, en de draagkracht verminderden, waardoor een crisissituatie ontstaat. Opvallend was wel dat jongeren in hun verhaal veel meer de focus legden op het crisismoment, terwijl de ouders een uitgebreide voorgeschiedenis schetsten.

Jongeren en hun ouders beleefden de crisisjeugdhulp elk op hun manier wat maakt dat een grote variatie te zien is in belevingen. Het is dan ook niet mogelijk eenduidig te verwoorden hoe jongeren en hun ouders de crisisjeugdhulp beleven. Voor sommige jongeren duurt de crisisjeugdhulp bijvoorbeeld te lang, voor anderen net te kort. Sommige ouders voelen zich opgelucht als de crisisjeugdhulp opgestart wordt, waar andere ouders de hulp niet (meteen) accepteren. Sommige jongeren en hun ouders voelen zich geholpen na de inzet van de crisisjeugdhulp, waar anderen geen veranderingen zien na de crisisjeugdhulp. De meesten die in interventie of begeleiding waren aan gaven aan dat ze de aanpak konden waarderen, en vooral het positieve en het niet beoordelende karakter van de manier waarop hulpverleners met hen omgingen. De verhalen over crisisopvang lopen zeer sterk uiteen, en dat lijkt samen te hangen met de mate waarin er ook een begeleiding gekoppeld was aan de opvang.

Doordat er in de meeste situaties sprake was van een voorgeschiedenis in de hulpverlening, waren de meeste gezinnen ook al op zoek gegaan naar hulp. Sommigen waren ergens in begeleiding, anderen vertelden over een frustrerende zoektocht naar hulp en over wachtlijsten. De ouders in een uitputtingscrisis spreken dan ook over de nood aan reguliere hulp die ze ervaren, in combinatie met het lange wachten op een aanbod hieromtrent. Dit leidde onder meer tot de vaststelling dat een crisis niet alleen geënt kan worden op de kenmerken van de gezinnen, maar ook uitdrukking geeft aan wat faalt of misloopt in het systeem van de reguliere hulpverlening.

Jongeren en hun ouders gaven verschillende uitkomsten aan van de crisisjeugdhulp, hoewel het meermaals voorkwam dat de perceptie ervan verschilde bij jongeren en hun ouders. Opvallend is echter wel dat de meeste jongeren en hun ouders aangeven nog een grote nood aan hulp te ervaren na de crisisjeugdhulp. Ook al zien ze verbeteringen op een heel aantal vlakken (zoals het beter om kunnen gaan met conflicten, beter kunnen praten, ...), toch zijn de problemen die aan de basis lagen van de crisisjeugdhulp verre van opgelost. Sommige jongeren en hun ouders hebben het gevoel dat de situatie weer leefbaarder is, en dat de crisis weg is, maar tegelijkertijd voelen ze zich niet altijd sterk genoeg om de problemen die er nog zijn zelf aan te kunnen. De moeizame zoektocht naar (aansluitende) vervolghulp vormt dan ook een probleem voor de gezinnen. We kunnen de crisisjeugdhulp dan ook niet los zien van

het ruimere hulpverleningslandschap. In de beleving van jongeren en hun ouders speelt de crisisjeugdhulp slechts een rol in een veel groter verhaal. Expliciet positief aan die crisisjeugdhulp is dat ze snel op gang komt, maar dat staat soms in schril contrast met wat de gezinnen verder meemaken.

Een laatste belangrijke bevinding is dat we vaak verwarrende en chaotische verhalen te horen kregen, vooral van de jongeren, maar ook van hun ouders. Zo bleek het moeilijk het tijdsverloop van de crisisjeugdhulp in kaart te brengen, en het was niet altijd duidelijk welke hulp door wie wordt ingezet. Dit roept de vraag op hoe de crisisjeugdhulp begrepen wordt, zeker in relatie tot andere onderdelen van de jeugdhulp. Dit alles ondanks het feit dat volgens de geïnterviewden vaak een (goede) uitleg gegeven wordt door hulpverleners wanneer ze in de gezinnen terecht komen. De verwarring en chaos drukt ook iets uit over de mate waarin jongeren greep hebben op een situatie. Het begrip *actorschap* van jongeren zegt immers niet alleen iets over de eigen manier waarop jongeren omgaan met de wereld rondom hen, het verwijst ook naar de mate waarin jongeren controle hebben en/of krijgen op een situatie.

In een tweede luik lieten we ‘grote’ aanmelders, meldpuntmedewerkers en hulpverleners aan het woord over de crisisjeugdhulp in focusgroeps gesprekken.

Voor wie werkt de crisisjeugdhulp?

Ook al was men het erover eens dat de crisisjeugdhulp voor minderjarigen in crisis moest werken, bleek uit de gesprekken dat er geen eenduidige invulling gegeven wordt aan het begrip *crisis*. Zo was er nogal wat discussie over de vraag of er over een crisis gesproken kan worden als een gezin reeds langere tijd met problemen kampt. Dit element speelt een rol bij mogelijke dispatching van de aanmelding: soms worden chronische, lang aanslepende problemen binnen een gezin eerder beschouwd als een crisislevensstijl dan als een acute crisissituatie, en is dit een reden om niet tot onmiddellijke actie over te gaan.

Naast het criterium dat het moet gaan om mensen in een crisissituatie benoemen meldpuntmedewerkers nog een aantal andere criteria bij hun overweging om al dan niet tot dispatching in het crisisjeugdhulpprogramma over te gaan. Onder andere vrijwilligheid en de veiligheid van de jongere komen er in de gesprekken uit als belangrijke criteria. Aanmelders geven op hun beurt aan dat ze de criteria onduidelijk vinden. Ze ondervinden onduidelijkheden bij onder andere de mentale leeftijd van de minderjarige, een eventuele psychiatrische problematiek bij de minderjarige en een gerechtelijk verleden en/of strafbaarheid van de feiten. De aanmelders op hun beurt hanteren strenge criteria bij hun keuze tot (niet) aanmelden bij het crisisjeugdhulpprogramma. Over het algemeen stellen ze enkel aan te melden in uiterste nood, als er echt geen andere oplossingen meer mogelijk zijn.

Onder welke omstandigheden werkt het crisisjeugdhulpprogramma?

Zoals gesteld wordt vrijwilligheid door de meldpuntmedewerkers benoemd als belangrijke voorwaarde voor het crisisjeugdhulpprogramma. Toch wordt ook daar heel anders tegen aan gekeken door de verschillende betrokkenen. Bij zowel de aanmelders als de hulpverleners leven frustraties aangaande deze vrijwilligheid. Ze opteren voor een minder strikte en meer open invulling van dit begrip.

Een voldoende aanbod wordt eveneens beschouwd als een voorwaarde voor een goed werkende crisisjeugdhulp. Hulpverleners en aanmelders wijzen op een onvoldoende bereikbaarheid van diensten. Crisisinterventie en –begeleidingsdiensten werken niet na 17u ’s avonds en in het weekend.

Wat betreft de rol van de aanmelder zien de aanmelders voor zichzelf een duidelijke rol in het geven van (h)erkenning van de crisissituatie. We merken echter verschillende opvattingen als het gaat over de betrokkenheid van de aanmelder zowel tijdens als na de

crisisjeugdhulp. Zo geven meldpuntmedewerkers aan dat de opvolging van de gezinnen door de aanmelder niet altijd even intensief gebeurt als vooropgesteld is, terwijl aanmelders op hun beurt aangeven dat er te vaak van wordt uitgegaan dat ze deze opvolging wel op zich zullen nemen.

Hoe denkt/wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt?

De snelheid waarmee de crisisjeugdhulp opgestart kan worden, wordt door alle partijen positief gewaardeerd. Maar de onvoldoende bereikbaarheid van bepaalde diensten legt een begrenzing op aan de snelle inzet van de gepaste hulp. De onvoldoende bereikbaarheid van crisisinterventie en –begeleidingsdiensten leidt te vaak tot de keuze voor een crisisopvang, zeker als de veiligheid van de jongere niet gegarandeerd kan worden. Dit roept vragen op bij het efficiënt inzetten van gepaste hulp.

Bovendien stellen hulpverleners zich ook de vraag of de crisisopvang zoals die nu aangeboden wordt wel kwaliteitsvol is. Zo vragen ze zich onder andere af of de jongere zich (voldoende) gehoord voelt, omdat hulpverleners te weinig tijd hebben om de jongere op gepaste wijze te ontvangen in de instelling. Een crisisopvang wordt ook te vaak gegeven zonder bijkomende begeleiding, terwijl men dit wel als een must beschouwt. Ook met betrekking tot dit thema merken we verschillende houdingen tegenover het koppelen van een crisisbegeleiding aan een crisisopvang. Sommige hulpverleners, werkzaam in de crisisopvang, gaan niet zelf aan de slag met de jongere. Een argument kan zijn omdat er te weinig tijd is en de leefgroep ook moet doordraaien. Een ander argument kan zijn dat ze het ethisch niet verantwoord vinden om jongere hun verhaal te laten doen en dan te zeggen dat ze zich niet verder kunnen engageren.

Wat betreft een crisisinterventie en –begeleiding merken we bij alle partijen een ‘realistische’ houding. Een interventie en/of begeleiding is goed om korte termijn de crisis aan te pakken, de situatie te deblokken en de veiligheid van de jongere te (her)installeren. Maar de kern van de problemen wordt hierdoor niet aangepakt, dus op lange termijn zien meldpuntmedewerkers minder effect. Zeker in combinatie met een moeilijke zoektocht naar (aansluitende) vervolghulp, stellen meldpuntmedewerkers zich soms de vraag of “wat ze doen wel voldoende is”.

Sommige hulpverleners vinden dat een crisisinterventie minder effectief is door een te directieve houding in de crisisinterventie. De actieplannen en afspraken worden te vaak boven de hoofden van de gezinnen gemaakt, waardoor de meeste gezinnen niet weten hoe ze ook effectief met deze actieplannen aan de slag moeten en de afspraken kunnen nakomen. Volgens hulpverleners beschikken de meeste gezinnen niet over voldoende vaardigheden om dit te kunnen.

Zowel hulpverleners als meldpuntmedewerkers en aanmelders zien een verband tussen het ontstaan van een crisissituatie bij gezinnen, en de problemen binnen de (jeugd)hulpverlening. De crisisjeugdhulp heeft volgens hen een signaalfunctie: het toont wat er (nog) nodig is om een crisis te voorkomen, en welke handvaten aangereikt moeten worden om na de inzet van de crisisjeugdhulp een nieuwe crisissituatie te vermijden.

Hoofdstuk 6

Over
crisisjeugdhulp en
jeugdhulp in crisis

De crisisjeugdhulp werkt en de cliënten die crisisjeugdhulp kregen waarderen haar positief, maar ze is geen eenduidig succesverhaal. Positief is de snelheid waarmee de crisisjeugdhulp op gang komt, de manier waarop hulpverleners in de gezinnen aan de slag gaan, het feit dat ouders vinden dat de probleemsituatie erkend en herkend wordt. De crisisjeugdhulp kan echter op verschillende aspecten verbeteren: jongeren lopen nog te vaak ‘verloren’ in crisisopvang, gezinnen weten niet altijd wat er precies gebeurt, de regie van de hulpverlening loopt niet altijd goed. Daarnaast worden er vanuit de crisisjeugdhulp ook signalen gegeven over de ruimere hulpverlening en de nood aan ondersteuning die gezinnen meer algemeen ervaren.

In dit laatste hoofdstuk brengen we de elementen die in de verschillende onderzoeksfasen verzameld werden samen en bekijken ze in het licht van de onderzoeksvraag: “*voor wie werkt de crisisjeugdhulp, op welke manier en onder welke omstandigheden*”. We zetten de onderzoeksresultaten met andere woorden af tegen de programmatheorie waarin tot uiting komt hoe dit hulpprogramma opgebouwd is. Vanuit deze synthese ontwikkelen we ook beleidsaanbevelingen en geven suggesties voor indicatoren om deze aanbevelingen te monitoren. De toets van de onderzoeksresultaten aan de programmatheorie wordt voorafgegaan door een toelichting over de aanpak van deze oefening en door een beknopt overzicht van de onderzoeksresultaten per fase.

1. Methodologie: het perspectief van betrokkenen inbrengen in beleid en monitoring van beleid

In deze evaluatiestudie wilden we de perspectieven van verschillende betrokkenen op de crisisjeugdhulpverlening in rekening brengen. De onderzoeksresultaten dienen in dit laatste hoofdstuk uit te monden in beleidsaanbevelingen en voorstellen tot indicatoren om die aanbevelingen op te volgen.

We wezen er reeds in het onderzoeksopzet (hoofdstuk 1) op dat beleidsaanbevelingen niet zonder meer voortvloeien uit onderzoeksresultaten. Doordat in dit onderzoek vooral kwalitatieve onderzoeksmethoden gebruikt zijn bij verschillende (soorten) betrokkenen op de crisisjeugdhulp, worden veeleer complexe nuances aangebracht en discussies in kaart gebracht. Dat is ook de waarde van kwalitatief evaluatieonderzoek (Abma, 2008; Kazi, 2003; Op de Beeck, Vandenhoele, & Desmet, 2012:25), waarin een fenomeen in de diepte bestudeerd wordt. In §1.1 lichten we toe hoe het perspectief van de verschillende betrokkenen ingebracht wordt in de beleidsaanbevelingen, in §1.2 verduidelijken we beknopt de manier waarop we omgegaan zijn met aanbevelingen en indicatoren.

1.1. Inbreng van het perspectief van verschillende betrokkenen in de formulering van beleidsaanbevelingen

In dit onderzoek kwamen verschillende betrokkenen aan bod. Vanuit het crisisjeugdhulpprogramma betrokken we beleidsmakers, aanmelders, meldpuntmedewerkers, hulpverleners en vertegenwoordigers uit regiostuurgroepen. Bovenal schonken we in sterke mate aandacht aan het perspectief van minderjarigen en hun ouders in het belevingsonderzoek. Het perspectief van de minderjarigen die aangemeld werden maar geen dispatching kregen in het hulpprogramma werd indirect in beeld gebracht via de analyse van de aanmeldingsregistratie. In de rapporten over elke onderzoeksfase wordt duidelijk dat er voor sommige aandachtspunten overeenstemming bestaat tussen de verschillende betrokkenen. Maar er is vooral te zien dat er veel ruimte is voor nuance, detail en tegenspraak tussen de betrokkenen.

1.1.1. De moeilijkheid om het perspectief van betrokkenen echt ‘te horen’

Voor dit onderzoek is door de opdrachtgever en onderzoekers uitdrukkelijk gekozen om het perspectief van betrokkenen in te brengen in een evaluatie van de crisisjeugdhulp. Daarbij schenken we in het bijzonder aandacht aan het perspectief van jongeren en hun ouders. Dit perspectief verdient extra aandacht, niet alleen omdat de hulpverlening aan hen ten goede moet komen, maar ook omdat zij een wezenlijk andere rol en machtspositie hebben dan professionals die betrokken zijn in het programma (Gunn, 2008; Mcleod, 2007; Thomas & Percy-smith, 2011).

Het is echter niet evident om dit perspectief van de betrokkenen ook echt te horen en het dan een plaats te geven in de hulpverleningspraktijk. Dit stelden we ook vast in de loop van dit onderzoek. Vaststellingen en resultaten werden voorgelegd aan professionals die betrokken waren in het hulpprogramma, zowel tijdens de focusgroepen als in het beleidsseminarie. Daarbij viel op dat vooral de negatieve aspecten die jongeren aanhalen wel eens generationaliseerd worden door professionals. Maar ook jongeren voelen dit aan, zoals blijkt uit een citaat van een jongere in de hulpverlening in een ander onderzoek: *“Meestal kijken ze niet. Ze horen wel, maar ze luisteren niet. Volgens mij hebben ze geen beeld van jongeren zoals ik. Die weten juist wat mijn probleem is, voor de rest weten die niets van mij. Ze kunnen geen beeld van me maken.”* Daarnaast is zoals in elke relatie tussen een volwassene en een minderjarige, en nog meer zo in een relatie van hulpverlener-hulpvragende, het machtsverschil steevast aanwezig (Gunn, 2008; Mcleod, 2007; Roose & Bouverne-De Bie, 2008).

Hierin toont zich de complexiteit van het evalueren met verschillende betrokkenen (Gunn, 2008), zeker wanneer dat op basis van kwalitatief onderzoeksmateriaal gebeurt. Ten eerste worden er zelden eenduidige adviezen gegeven, ten tweede is het belangrijk stil te staan bij het gewicht dat toegekend wordt aan een bepaalde beleving en het gevolg dat daaraan gegeven wordt. Het gaat er niet om dat jongeren meer ‘gelijk’ zouden hebben dan de hulpverleners of de ouders, of dat hun rechten belangrijker zouden zijn dan andere rechten (Roose & Bouverne-De Bie, 2008). Het gaat er wel om de mogelijke beleving van de crisisjeugdhulp in haar complexiteit te begrijpen en te zien dat het mogelijk – met de beste bedoelingen – fout kan lopen. Want ook dat zijn effecten van het programma.

Uit het beleidsgericht seminarie bleek dat er grote interesse bestond om het perspectief van jongeren en hun ouders meer systematisch te gebruiken in de opvolging van het crisisjeugdhulpprogramma (bv. in de regiostuurgroepen). Hoewel dit alleen maar te ondersteunen valt, is het ook wel belangrijk om het format waarin dat perspectief een plaats krijgt zodanig te organiseren dat ook afwijkende beleving echt zichtbaar gemaakt wordt en gehoord kan worden. Uiteindelijk heeft het bevragen van perspectieven van betrokkenen (wat van alle betrokkenen veel vraagt) maar zin als dit ook een impact heeft op de praktijk van het hulpprogramma (Gunn, 2008; Roose, 2005).

1.2.1. Beleidsaanbevelingen als resultaat van dialoog en debat

De onderzoeksresultaten werden voorgelegd en besproken tijdens een beleidsgericht seminarie, waarop – naast één beleidsverantwoordelijke per betrokken sector in de crisisjeugdhulp – uit elk van de 6 regio’s 6 deelnemers uitgenodigd waren. Er werd een goede verdeling van betrokkenen uit de verschillende sectoren nagestreefd. Daarnaast nodigden we ook cliëntvertegenwoordigers (voor jongeren en ouders afzonderlijk) uit. In totaal namen 23 betrokkenen uit de verschillende regio’s Integrale Jeugdhulp, beleidsmedewerkers en cliëntvertegenwoordigers deel.³³ Op deze manier werden meerdere regio’s betrokken bij het

³³ De deelnemers waren als volgt verdeeld: Algemeen Welzijnswerk (2); Agentschap Jongerenwelzijn (1); Kind & Gezin administratie (1); Kind & Gezin – Meldpunt (1); Algemeen Welzijnswerk - Meldpunt (2); VAPH voorzieningen (3); Roppov (1); Bijzondere Jeugdbijstand (3);

onderzoek en streefden we een dialoog na om tot beleidsaanbevelingen te komen. Beleid wordt immers geïnformeerd door onderzoeksresultaten, maar tussen onderzoeksresultaten en beleidsaanbevelingen vindt een belangrijke vertaalslag plaats (Fraser, 1989; Mouffe & de Vries, 2008; Piessens, 2008). Zeker bij onderzoek waar naar de perspectieven van betrokkenen wordt gepeild, is het zinvol om ook in de fase van beleidsaanbevelingen aandacht te schenken aan dialoog en debat. Uit perspectieven van betrokkenen volgt niet zonder meer de ‘juiste aanpak’ voor de toekomst, laat staan dat het een beleidskeuze is om die perspectieven zomaar te volgen.

Daarenboven is het bij Kind en Samenleving ook onze bekommernis om de perspectieven van de betrokkenen minstens in te brengen in een beleidsgeoriënteerd debat. De participatie aan het onderzoek stopt immers al te vaak bij de deelname aan een onderzoeksmoment. Waar mogelijk brengen we de resultaten uit dit seminarie in bij de ontwikkeling van beleidsaanbevelingen.

1.2. Beleidsaanbevelingen en indicatoren: keuzes en begripsomschrijving

De onderzoeksresultaten laten verschillende beleidsaanbevelingen toe, maar die aanbevelingen zullen en moeten op verschillende niveaus geformuleerd worden. Rutjes & Sarti (2012: 16) maken een onderscheid tussen 3 niveaus in uitspraken over de kwaliteit van de zorg vanuit het perspectief van jeugdigen:

- De kwaliteit van het primair proces verwijst naar het proces zoals minderjarigen en hun ouders dat ervaren.
- De kwaliteit van de organisatie verwijst naar meer structurele kwaliteitselementen die ingebouwd zijn in de hulpverlening, zoals een goede informatievoorziening of het gebruik van tevredenheidspeilingen.
- De kwaliteit van de medewerkers verwijst naar wat professionals ondernemen.

Ook al zijn indicatoren anders dan uitspraken over de kwaliteit van een beleid, toch is het zinvol om ook het onderscheid dat in indicatoren gemaakt wordt mee te nemen. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen structuur-, proces- en resultaats- of uitkomstindicatoren (Op de Beeck et al., 2012; Poelman, Hermans, & Van Audenhove, 2011). In onderstaand kader wordt de omschrijving van Poelman e.a. (2011: 16) opgenomen.

Structuurindicatoren geven informatie over de (organisatorische) randvoorwaarden waarbinnen de zorg wordt geleverd. Bijvoorbeeld het aantal fulltime medewerkers ten opzichte van het aantal patiënten, de competenties van het personeel, de kwaliteit van het leiderschap, de missie, de beschikbaarheid van financiële middelen.

Procesindicatoren geven informatie over de handelingen en processen die binnen het primaire zorgproces worden uitgevoerd om kwaliteit te leveren. Kenmerkend voor procesindicatoren is dat ze direct beïnvloedbaar zijn: ze meten hoe (vaak) iets is gedaan. Bijvoorbeeld het aantal gesprekken per patiënt, de specifieke acties die ondernomen zijn, de aangeboden hulpverleningsvorm.

Uitkomst- of resultaatsindicatoren geven informatie over de uitkomsten van de zorgprocessen. In de eerste plaats wordt hiermee verwezen naar de gebruikers en de ruimere samenleving, maar ook de resultaten voor de medewerkers kunnen opgevolgd worden. Uitkomsten zijn van vele factoren afhankelijk en daardoor vaak moeilijk louter toe te schrijven aan de geleverde zorg. Uitkomsten verwijzen dus naar de effecten, bijvoorbeeld op de levenskwaliteit van gebruikers.

CLB (3); Crisishulp aan Huis (1). Er waren 2 begeleiders van Kind & Samenleving en 2 vertegenwoordigers vanuit de opdrachtgever, die als verslaggever deelnamen.

Bij de beleidsaanbevelingen zal telkens ook het niveau aangegeven worden waarop die aanbeveling betrekking heeft. Op basis van de voorgaande kaders zullen we volgende niveaus hanteren:

| Niveau | Focus in de aanbeveling |
|------------------------------|---|
| Structuur | Focus op de organisatorische randvoorwaarden |
| Proces | Focus op <ul style="list-style-type: none"> • de praktische organisatie en het verloop van de hulp • de medewerkers • het primair proces |
| Uitkomst³⁴ | <ul style="list-style-type: none"> • de ‘effecten’ van het primair proces voor gezinnen |

TABEL 20: OVERZICHT VAN DE NIVEAU'S VAN DE AANBEVELING

Hoewel dit onderscheid duidelijkheid verschaft, kan het ook bedrieglijk eenvoudig zijn. Aanbevelingen op een structuurniveau hebben vaker wel dan niet een impact op de professionals in een hulpprogramma. Wanneer we aanbevelingen doen voor het registratiesysteem, hangt de slaagkans daarvan samen met de mate waarin de registratie goed ingevuld wordt. Aanbevelingen op procesniveau hebben vaker wel dan niet een impact op structuurniveau.

Op basis van dit onderzoek kunnen we bv. aanbevelen om meer begeleidingscapaciteit te voorzien (onderzoek met jongeren en ouders, onderzoek met professionals). Daarbij blijkt uit de internationale literatuurstudie dat crisisjeugdhulp beter werkt wanneer begeleiders een lage caseload hebben: een lage caseload betekent immers dat begeleiders gedurende korte tijd intensief met gezinnen kunnen werken. De aanbeveling heeft gevolgen op structuurniveau (er dienen middelen en capaciteit voorzien te worden), op procesniveau (er dient bv. vaker gedispatcht te worden naar begeleiding) en op uitkomstniveau (hulpverleners brengen gedurende ongeveer een maand intensief tijd door met een gezin).

Naast de formulering van beleidsaanbevelingen geven we in sommige gevallen ook voorstellen van indicatoren voor de monitoring van dit beleid. Gebaseerd op Op de Beeck et al. (2012: 5) gebruiken we volgende omschrijving van een indicator: *een indicator vormt een concrete aanduiding, op basis van bepaalde data, van de mate waarin een beleidsdoelstelling gerealiseerd wordt*. Op de Beeck et al. maken een onderscheid tussen de indicator en de empirische gegevens die gebruikt kunnen worden om na te gaan in welke mate aan die indicator voldaan wordt. Dit betekent “onder meer dat indicatoren niet enkel aan de hand van kwantitatieve, maar ook op basis van kwalitatieve data ingevuld kunnen worden” (Op de Beeck et al., 2012: 5). Daarmee gaan we verder dan Poelman et al. (2011) die indicatoren vooral beschouwen als wat tel- en meetbaar is en proberen we om te gaan met de kritiek van Abma op het gebruik van prestatie-indicatoren in beleid. Abma stelt immers “Ervaringen leren dat prestatie-indicatoren geschikt zijn als het gaat om industriële processen, zoals openbaar vervoer en telefoondiensten, maar minder adequaat als het gaat om professionele en strategische processen waar de mate van ambiguïteit hoog is” (Abma, 2008: 1).

³⁴ Op de Beeck et al. (2012) maken een onderscheid tussen uitkomstindicatoren op micro- en op macroniveau. Belevingsonderzoek geeft eerder informatie op het microniveau.

2. Samenvatting van de verschillende onderzoeksfasen

De geïntegreerde toetsing van de onderzoeksresultaten aan de programmatheorie, wordt voorafgegaan door een beknopte samenvatting van de onderzoeksresultaten tot dusver.

2.1. De crisisjeugdhulp: een programma voor alle minderjarigen in crisis

In de eerste onderzoeksfase construeerden we de programmatheorie, een concreet antwoord op de vraag “*Voor wie werkt de crisisjeugdhulp, onder welke omstandigheden en op welke manier?*”, op basis van een documentanalyse en interviews met beleidsmakers betrokken bij de crisisjeugdhulp.

Hoewel er zich duidelijk een programmatheorie aftekende, bleken er over een aantal elementen daaruit verschillende opvattingen te zijn. Ook die discussiepunten werden meegenomen, omdat ze iets aangeven over mogelijk cruciale elementen uit de programmatheorie.

2.1.1 Voor wie werkt het crisisjeugdhulpprogramma?

Het crisisjeugdhulpprogramma moet inzetbaar zijn voor alle minderjarigen in een crisis, waarbij een crisis decretaal gedefinieerd wordt als: “*een acuut beleefde noodsituatie, die niet vooraf ingeschat kan worden en waarin onmiddellijk hulp moet geboden worden*”. In het nieuwe ontwerpdecreet Integrale Jeugdhulp, dat in werking treedt op 1 januari 2014, luidt de definitie van een crisis als volgt: “*Een acuut beleefde noodsituatie, waarin onmiddellijk hulp geboden moet worden.*” Het *crisiskarakter* wordt een belangrijk onderscheidend criterium om al dan niet hulp te krijgen binnen dit hulpprogramma.

2.1.2. Onder welke omstandigheden werkt de crisisjeugdhulp?

De crisisjeugdhulp wordt in gang gezet wanneer een *professionele aanmelder* een crisissituatie aanmeldt bij een crisismeldpunt. Deze aanmelding wordt gevolgd door een proces van vraagverheldering en een inschatting van de aanmelding door het meldpunt. Gaat het hier om een crisis of niet en welke hulpverlening is geboden? Opdat die aanmelding goed zou kunnen gebeuren, wordt een permanente bekendmaking van de programma's bij de aanmelders als essentieel beschouwd (Integrale Jeugdhulp, 2012). Alleen in geval van crisis, en wanneer de aanmelder zelf geen oplossing vindt, kan aangemeld worden. Van de aanmelders wordt ook na de aanmelding nog een rol verwacht; er wordt immers van uitgegaan dat de betrokkenheid van de aanmelder gedurende het hele traject binnen het crisisjeugdhulpprogramma is aangewezen. Afhankelijk van wie de aanmelder is worden er wel andere verwachtingen gesteld aan de aanmelder. Zo wordt er van politie minder betrokkenheid verwacht dan van een hulpverlener.

Een essentiële voorwaarde voor het welslagen van de crisisjeugdhulp is dat er *voldoende aanbod* moet zijn, omdat anders de hulp niet gegarandeerd kan worden. Via Artikel 17-plaatsen kunnen voorzieningen die een engagement opnemen binnen het programma gesubsidieerde plaatsen vrijhouden voor de crisisjeugdhulp (Integrale Jeugdhulp, 2012). Echter, in tijden waar het reguliere (jeugd)hulpverleningsaanbod al overvol zit, komen deze Artikel 17-plaatsen sterk onder druk te staan (Van Tomme *et.al*, 2011). Veel beleidsmakers problematiseren dan ook het vrijhouden van Artikel 17-plaatsen, mede omdat ze een slecht zicht hebben op de bezettingscijfers van deze plaatsen.

Tot slot wordt nog een belangrijk criterium bij de gezinnen zelf gelegd. Naast het crisiselement is het van belang dat de minderjarigen en hun ouders in een crisissituatie *vrijwillig* deelnemen aan het crisisjeugdhulpprogramma. De hulpverlening kan niet worden opgelegd door derden. Er bleken echter verschillende invullingen aan dit begrip

vrijwilligheid gegeven te worden, gaande van ‘vrijwilligheid als noodzakelijke voorwaarde’ tot ‘vrijwilligheid als werkpunt’.

2.1.3. Hoe denkt/wil men dat de crisisjeugdhulp werkt?

De crisisjeugdhulp moet *snel* de *gepaste hulp* inzetten. *Gepaste hulp* kan ingezet worden via de hulpprogramma's met hun vier opdrachten: het meldpunt, crisisinterventie, -begeleiding en -opvang. Beleidsmakers zien hier echter een ongelijke verdeling van het aanbod. In verhouding wordt er vaker ingezet op een crisisopvang in plaats van op een interventie en/of begeleiding, waardoor die laatste wat onderbenut blijven. Hier worden meerdere oorzaken voor aangegeven. Ten eerste blijkt het aanbod van de voorzieningen die een crisisinterventie aanbieden vaak beperkt. Er is geen 24-uurspermanentie die wel geldt voor de meldpunten, en ook tijdens het weekend zijn de diensten vaak gesloten. Ten tweede merkt Van Tomme *et al.* (2011) op dat meldpuntmedewerkers een druk ervaren vanuit de aanmelders om in te zetten op een crisisopvang. Ten derde wordt een financiële oorzaak genoemd, met name dat avond- en weekendwerk te belastend is voor voorzieningen die crisisinterventie en/of – begeleiding aanbieden. Ten vierde zijn er volgens de beleidsmakers ook gewoon meer opvangplaatsen dan interventie- en begeleidingsplaatsen aanwezig.

De crisisjeugdhulp werkt ook via een *intersectoraal samenwerkingsmodel*, waaraan een aantal verwachtingen ten grondslag liggen. Zo wil men via de gedeelde verantwoordelijkheid de doorverwijscultuur tegengaan, wil men de expertise van verschillende sectoren verenigen, zorgen voor voldoende plaatsen in het hulpaanbod en uiteindelijk een meer vraaggestuurde hulpverlening mogelijk maken (Integrale Jeugdhulp, 2012). Ook de beleidsmakers zien deze voordelen. Ze geven tegelijkertijd ook aan het moeilijk te vinden een invulling te geven aan dit intersectorale samenwerkingsmodel. Dit leidt onder meer tot vragen over een generalistische dan wel een doelgroepspecifieke aanpak van de crisisjeugdhulp, en tot vragen over een voldoende evenwichtige verdeling van de inspanningen over de verschillende sectoren.

Meldpuntmedewerkers worden beschouwd als de gatekeepers van het crisisjeugdhulpprogramma. Van hen wordt verwacht dat ze snel een goede inschatting kunnen maken van de ontvankelijkheid van de aanmelding, en kunnen beslissen welke hulpverlening is aangewezen. Het crisisjeugdhulpprogramma werkt dan ook via een *goede vraagverheldering*. Hoewel er belang gehecht wordt aan een goede inschatting van de (crisis)situatie, bestaat er ook discussie over. Bekeken vanuit een perspectief van een goede en juiste inzet van maatschappelijke middelen is het belangrijk dat de crisisjeugdhulp alleen ingezet wordt in crisissituaties. Bekeken vanuit een hulpvraag die door de aanmelder benoemd wordt als een crisis, is het belangrijk dat elke hulpvraag op zich serieus genomen wordt en minder te screenen op het element crisis.

2.1.4. Doelstellingen van de crisisjeugdhulp

Ten aanzien van het crisisjeugdhulpprogramma worden doelstellingen op maatschappelijk niveau en op individueel niveau geformuleerd. Op *maatschappelijk niveau* wil men snelle, gepaste hulpverlening aanbieden aan minderjarigen in een crisissituatie en zo de garantie bieden dat er altijd hulp kan geboden worden. Door de inzet van de crisisjeugdhulp zou meer ingrijpende hulpverlening vermeden moeten kunnen worden.

Op *individueel of gezinsniveau* wil men de crisissituatie deblokkeren, zodat gezinnen weer verder kunnen. Daarnaast wil men gezinnen versterken. Vanuit de idee dat een crisis ook kansen en krachten inhoudt, wil men onder andere via een empowerende en participatieve houding bij de hulpverlener, er toe komen dat gezinnen die kansen en krachten ten volle kunnen benutten en beter kunnen omgaan met de crisissituatie en eventueel volgende crisissituaties.

2.2. De literatuurstudie: morrelen aan enkele aannames over crisis en crisishulp

In dit hoofdstuk gingen we over welke elementen uit de programmatheorie we onderzoek terugvonden in de (internationale) literatuur.

2.2.1. Crisis

Het in het decreet gebruikte crisisbegrip sluit aan bij elementen uit de crisistheorie. In de internationale literatuur wordt volgende definitie gehanteerd:

“A disturbance of balance between demands and resources of a family system due to a rising tension, where former coping mechanisms as well as the support system are insufficient or failing (Caplan, 1964; Al, 2011; Berger, 2007).”

Bovendien wordt onderscheid gemaakt in soorten crisis. Relevant voor het crisisjeugdhulpprogramma is het door Golan (1987, in Al et al. 2011) gemaakte onderscheid tussen een *shockcrisis* en een *uitputtingscrisis*. Een shockcrisis start na een plotse gebeurtenis zoals een onverwacht overlijden, daar waar een uitputtingscrisis veroorzaakt wordt door een te lange periode van te hoge eisen. Beiden leiden ze tot een acuut ontstaan van een crisis.

Een crisis wordt beschouwd als een overgangperiode, die ofwel leidt tot persoonlijke groei, ofwel tot een slechtere uitkomst tijdens en na de crisis. Tot slot wordt verondersteld dat een crisis een natuurlijk tijdsverloop kent van vier tot zes weken (Golan, 1987; Rapoport, 1970). Na vier tot zes weken ontwikkelt zich automatisch een nieuw evenwicht. Dit heeft tot gevolg dat tot nu een korte tijdelijke crisisinterventie als meest efficiënte wordt aanschouwd, iets wat weerspiegeld wordt in het concrete hulpverleningsaanbod in het Vlaamse crisisjeugdhulpprogramma.

Deze periode wordt door het recente onderzoek van Al et al. (2011) echter in vraag gesteld. In haar onderzoek bij cliënten, bleek dat cliënten naar een opeenhoping van reeds langer bestaande problemen verwijzen in hun definitie van een crisis en in hun antwoorden op de vraag wanneer de crisis zich voordeed. Uitputtingscrisissen zijn hier een typisch voorbeeld van (Al et al., 2011). Het natuurlijk tijdsverloop van crisissen in vraag stellen, heeft een gevolg voor het in vraag stellen van hulpverleningsmodellen die in tijd beperkt zijn.

2.2.2. Crisishulp

Op het terrein van mogelijke crisishulp merken we een grote paradigmaverschuiving op in de jaren '70. Waar voordien crisishulp vooral bestond uit residentiële hulp, wint ambulante crisishulp aan populariteit na de jaren '70. Dit onder andere onder impuls van Bowlby's hechtingstheorie (1969). In de VS ontstonden in die tijd veel programma's binnen het ruime kader van *“Family Preservation Services”*, programma's die - onder veel verschillende namen - allemaal gericht zijn op het voorkomen van uithuisplaatsing van (één van) de kinderen binnen een gezin.

We stelden onze focus scherp op de Intensive Family Preservation Services (IFPS), die gericht zijn op gezinnen in een crisis. Ook bij IFPS is het voornaamste doel het voorkomen van een onnodige uithuisplaatsing van (één van) de kinderen (Forsythe, 1992). IFPS hebben een aantal kenmerken zoals: de hulpverlening is aan huis, komt snel op gang, de hulp is intensief, er is een lage caseload van de hulpverlener, en een grote beschikbaarheid (24u/24 en 7d/7) en er wordt zowel klinische als praktische hulp geboden (Forsythe, 1992).

Heden ten dage bestaan er veel IFPS, wijdverspreid over de VS, Canada en verscheidene Europese landen. In Vlaanderen is Crisishulp aan Huis een voorbeeld van een IFPS. Crisishulp aan Huis is een gezinsgericht programma, dat zich specifiek richt op die gezinnen

waar minstens één van de minderjarigen dreigt uit huis geplaatst te worden in een professionele setting van de jeugdhulp, omwille van de vastgelopen opvoedingssituatie thuis (Van Puyenbroeck, 2007, 2009).

2.2.3. Effect- en evaluatieonderzoek naar crisishulpprogramma's

Men heeft niet echt een globaal zicht op de effectiviteit van al deze programma's, zeker omdat wel vaker 'het voorkomen van uithuisplaatsing' als enige of als belangrijkste indicator beschouwd werd en omdat er onderzoek gebeurd is bij verschillende doelgroepen (Al, 2012). Onderzoeken in de literatuur tonen gemengde resultaten (Van Puyenbroeck et.al., 2009; Lietz, 2009; Al, 2012). In de jaren '70 en '80 van vorige eeuw werd er veel niet-experimenteel onderzoek verricht naar deze programma's, met veelbelovende resultaten in termen van lage uithuisplaatsingscijfers (Van Puyenbroeck et.al., 2009). Echter, vermits deze studies niet werkten met een controlegroep is het niet geweten hoeveel kinderen geplaatst zouden zijn zonder de crisisinterventie. Bovendien beschouwden deze studies het voorkomen van uithuisplaatsing als de enige indicator voor het welslagen van het programma. Er werd slechts weinig tot geen informatie gegeven over andere indicatoren, zoals een verbetering in het gezinsfunctioneren, verzekering van de veiligheid van het kind, of zelfs informatie over cliëntkenmerken of over de hulpverlening (Dagenais, 2004). In de vroege jaren '90 van vorige eeuw werd meer quasi-experimenteel en experimenteel onderzoek verricht, waar meer gemengde resultaten aangaande de effectiviteit van crisishulpprogramma's vastgesteld werden (Bagdasaryan, 2005; Van Puyenbroeck et.al., 2009).

In haar metastudie van 20 effectstudies ging Al (2012) het effect van crisishulpprogramma's na op vier domeinen: (1) het voorkomen van uithuisplaatsing, (2) de verbetering van familiefunctiëren, (3) sociale steun, en (4) verminderde gedragsproblemen bij kinderen. Ze stelt vast dat crisishulpprogramma's globaal gezien geen effect hebben op het voorkomen van uithuisplaatsing, maar wel op een verbetering van het familiefunctiëren.

De intensiteit van de crisishulpverlening blijkt een grote rol te spelen in de effectiviteit ervan (Al, 2012, de Baat & Foolen, 2012). De caseload van een hulpverlener moet voldoende klein zijn opdat een hulpverlener voldoende tijd bij een gezin kan doorbrengen.

Een andere belangrijke bevinding in heel wat evaluatiestudies (Reisch, 1999; Van Puyenbroeck et.al., 2007, 2009; Al, 2011, 2012) is dat heel wat gezinnen vaak nog een grote nood aan hulp ervaren na de crisisinterventie, ook al geven ze op een heel aantal vlakken wel verbeteringen aan. Dit heeft tot gevolg dat een aantal onderzoekers (Al, 2011; Staudt & Drake, 2002; Besharov, 1994) de assumptie van een natuurlijk tijdsverloop en een in tijd gelimiteerde crisis in vraag stellen. Al (2011) stelt dat 'gewoon' veronderstellen dat er zich na de crisisinterventie een hersteld evenwicht ontwikkelt, problematisch is. Het gezin kan zo de noodzakelijke hulp ontberen.

In de literatuur is er discussie over het voorkomen van uithuisplaatsing als primaire doelstelling van crisishulpprogramma's. Al (2012) stelt zich de vraag of "een uithuisplaatsing beschouwd moet worden als een falen of mislukken van de crisisinterventie?" Er zijn situaties waar uithuisplaatsing het enige aanvaardbare is, vanuit een perspectief van het beschermen van het kind. Volgens Al kan ook een uithuisplaatsing gezien worden als een tijdelijke oplossing, in de vorm van een time-out. Een time-out kan een behulpzame interventie zijn voor sommige gezinnen in crisis. Al stelt een heroriëntering van het (Nederlandse) programmamodel voor. Dit houdt een verschuiving in van de focus op de preventie van uithuisplaatsingen naar de focus op het bekomen van een verandering in de crisissituatie, een verandering in de veiligheidssituatie en het verbeteren van het gezinsfunctioneren.

2.3. Onderzoek van de cijfergegevens: registratie als informatiebron over de werking van het programma

Registratie in het sociaal werk is vaak omstreden, het wordt nogal eens beschouwd als een bedreiging voor het relationele aspect van het werk (Bradt et al., 2011). Op een beleidsniveau daarentegen wordt van registratie een vorm van *sociale objectivering* verwacht, een bron aan cijfermateriaal die helpt om beleidskeuzes (bij) te sturen (Notredame, 1995: 165; Piessens, 2008).

Omdat hulpverlening niet alleen tussen hulpverlener en hulpvrager plaatsvindt, maar ook een tussenkomst is in sociale omstandigheden (Bradt et al., 2011), achtten we het zinvol om een iets breder zicht te krijgen op de wijze waarop dat programma tussenkomt in die sociale werkelijkheid. Tegelijkertijd vroegen we ons af in welke mate het huidig registratiesysteem toelaat om zicht te krijgen op de werking van de crisisjeugdhulp. De bedoeling van de dossierstudie lag in de vraag wat de verzamelde data ons leren over (1) het registratiesysteem op zich, en (2) over de werking van de crisisjeugdhulp.

Dit deden we door een steekproef van dossiers te analyseren met het programma SPSS19. De steekproef van 423 dossiers vertegenwoordigt 17% van de aanmeldingen voor 2011. De in dit rapport gepresenteerde cijfergegevens moeten altijd gelezen worden tegen de achtergrond van die steekproef. Voor een gedetailleerde bespreking van cijfergegevens en een vergelijking met de praktijkrapporten wordt de lezer verwezen naar hoofdstuk 4.

2.3.1. Voor wie werkt de crisisjeugdhulp?

Momenteel worden een aantal cliëntkenmerken systematisch geregistreerd, zoals leeftijd, geslacht, woonplaats. De kenmerken 'nationaliteit' en 'origine' worden minder systematisch geregistreerd, met tot 30% aan missende gegevens. Wanneer er meerdere minderjarigen betrokken zijn bij een aanmelding, verliest de registratie ook aan kwaliteit vanaf de tweede minderjarige die in het dossier ingevoerd wordt.

We konden geen verschil in dispatching vaststellen naargelang de leeftijd of het geslacht van de minderjarigen in kwestie. De meeste aanmeldingen gebeuren wel voor de groep 13- tot 17-jarigen.

2.3.2. De crisissituatie

De toegankelijkheid van het programma wordt wellicht meer bemiddeld door de manier waarop de *crisissituatie* ingeschat wordt. Daarvoor biedt de huidige registratie weliswaar aanzetten, maar voorlopig is het niet evident om daar zicht op te krijgen. Er zijn echter wel mogelijkheden om dit te versterken.

De aanleiding tot de aanmelding cijfermatig in beeld

De *aanleiding tot de aanmelding* wordt momenteel opgenomen in een invulveld, het gaat met andere woorden om kwalitatieve informatie. Uit latere gesprekken met de meldpuntmedewerkers blijkt dat die informatie zeer summier ingevuld wordt en uit het onderzoek van Audenaert blijkt dat er in ongeveer 30% van de aanmeldingen geen of onvoldoende informatie gegeven wordt (Audenaert, 2011: 21). Vanuit een beleidsvoeringsperspectief stellen we vast dat de informatie niet meer bruikbaar is bij het verwerken van de registratiegegevens. In dit onderzoeksluik werd die kwalitatieve aanmeldingsinformatie per aanmelding omgezet in categorieën, zoals die ontwikkeld werd door Audenaert (Audenaert, 2011). Later werd nagegaan of er een significante samenhang bestond tussen sommige problemen en al dan niet dispatching van de aanmelding in het hulpprogramma.

Zo konden we vaststellen dat er een zwakke, maar significante samenhang is tussen het soort probleem bij de minderjarige en al dan niet dispatching in het hulpprogramma.

Opvallend in onze steekproef was dat er in het geval van weglooptgedrag eerder wel dan niet gedispatcht wordt, terwijl dat bij de andere problemen niet het geval was. In het geval van middelengebruik werd helemaal niet gedispatcht. Verder viel op dat in situaties van ‘intrafamiliaal geweld’ en ‘conflicten’ ook meer neiging bestaat om te dispatchen, terwijl dat bij de andere ‘problemen in gezin en opvoeding’ niet zo is. Dit verband was echter niet significant.

Motivaties om niet te dispatchen

In dit onderzoek werd tevens stilgestaan bij de motivaties om niet te dispatchen, omdat dat ook iets zegt over de manier waarop de aanmelding ingeschat wordt. Bovendien worden daardoor ook de aanmeldingen die niet in het crisishulpprogramma opgenomen worden verder in beeld gehouden. In onze steekproef bleek dat de *subsidiariteit* (andere hulpverleningsmogelijkheden) en *geen crisissituatie* belangrijke motivaties waren om niet te dispatchen.

Bovendien stelden we vast dat er in onze steekproef grote verschillen bestaan tussen de meldpunten in de motivaties die ze geven om niet te dispatchen. Het is best mogelijk, zoals in het regio-onderzoek aangegeven wordt, dat dit eerder om een verschil in registratiepraktijk gaat dan om een verschil in praktijk van omgaan met de aanmeldingen. Toch doet de bespreking van niet gedispatchte casussen in het regio-onderzoek vermoeden dat eenzelfde aanmelding door verschillende meldpunten anders behandeld zou worden. Dit ligt in de lijn van de vaststelling van de zorginspectie, dat er overheen de meldpunten geen eenduidige omgang met de hulpvragen vastgesteld kan worden.

2.3.3. Aanmelding door een professionele aanmelder

Er zijn een aantal ‘grotere’ aanmelders, zoals politie/justitie, Bijzondere Jeugdbijstand, het onderwijs (met name de CLB's) en het algemeen welzijnswerk. Deze vaststelling in de steekproef verschilt niet van de vaststellingen in de praktijkrapportage. We konden ook zien dat er bij aanmeldingen vanuit politie/justitie meer sprake is van dispatching dan van geen dispatching, terwijl deze verhouding voor alle andere aanmelders omgekeerd is. Er zijn verschillende verklaringen mogelijk voor dit verband: zijn er goede samenwerkingsafspraken met politie/justitie? Zijn die goed bekend met het programma en melden zij selectiever aan? Worden zij met een specifieke problematiek geconfronteerd, die meer tot dispatching zou leiden?³⁵

Een andere vaststelling is dat 70% van de aanmeldingen vanuit BJB een vraag tot opvang betreft, en meer dan de helft van de aanmeldingen vanuit politie/justitie. Aangezien deze twee aanmelders de grootste aanmelders zijn, verklaart dit wellicht deels het grote aandeel dat opvang inneemt in de werking van het hulpprogramma. Dit gegeven moet echter in samenhang gezien worden met de informatie uit het regio-onderzoek, waar blijkt dat crisisjeugdhulpverlening in vaak al lang aanslepende zoektochten naar hulp optreedt.

2.3.4. Het inzetten van gepaste hulp: consult, interventie, begeleiding, opvang

Een eerste vaststelling is dat de functie ‘consult’ wat onderbelicht blijft in de verwerking van de registratie. *Enkel consult* wordt geregistreerd in situaties waar niet gedispatcht wordt in het hulpprogramma, en daardoor wordt consult ook minder zichtbaar bij de bespreking van de hulp-inzet. Toch is het aantal aanmeldingen waarin een consult gegeven wordt vrij groot. Vervolgens blijkt dat er in ruim 40% van de gedispatchte aanmeldingen in deze steekproef alleen opvang aangeboden wordt én dat dit vrij nauw aansluit bij de gevraagde hulpverlening (ongeveer de helft van de hulpvragen is een vraag om opvang). Na opvang wordt er interventie aangeboden (25%), begeleiding wordt veel minder ingezet.

³⁵ Zo gingen we bv. na of politie meer situaties van weglooptgedrag aanmeldde, maar het aantal cases werd te klein om daar nog iets zinvols over te kunnen zeggen.

Ook voor deze gegevens is het uit de cijfers moeilijk af te leiden wat hiervan de oorzaak is. Heeft dit te maken met de hulpvragen die aanmelders stellen? Heeft het te maken met de beschikbaarheid van aanbod in een regio?

2.4. Onderzoek bij betrokkenen: ‘ge hebt hoogtes en laagtes en zij hebben evenwicht gebracht’

In dit hoofdstuk lieten we verschillende betrokkenen aan het woord over de crisisjeugdhulp. Jongeren en hun ouders, aanmelders, meldpuntmedewerkers en hulpverleners kregen allemaal een stem in dit hoofdstuk.

2.4.1. Jongeren en hun ouders over crisis en crisisjeugdhulp

In een eerste luik brachten we de *beleving* van jongeren en hun ouders of verzorgers over de crisisjeugdhulp in kaart. Dit kwalitatieve onderzoeksluik liet toe om na te gaan wat de crisisjeugdhulp teweeg heeft gebracht volgens de geïnterviewde jongeren en ouders. Gezien de focus op beleving werd zo dicht mogelijk bij het eigen verhaal van de geïnterviewde respondenten gebleven, al was het thema wel ‘de crisisjeugdhulp en de periode daarrond’.

We vroegen aan de jongeren en hun ouders onder andere wat de aanleiding tot de crisisjeugdhulp was, hoe ze zich voelden bij de inzet van de crisisjeugdhulp, hoe ze het verdere verloop van de crisisjeugdhulp beleefden en of de crisisjeugdhulp hen geholpen had. We vroegen aan hen ook wat ze (niet) goed vonden aan de crisisjeugdhulp, en wat ze eventueel zouden veranderen.

De crisissituaties waarover de geïnterviewden vertelden kunnen we typeren als een uitputtingscrisis. Ouders vertelden over lang aanslepende problemen die gaandeweg de draaglast verzwaaarden voor zowel de jongeren als hun ouders, en de draagkracht verminderden, waardoor een crisissituatie ontstaat. Opvallend was wel dat jongeren in hun verhaal veel meer de focus legden op het crisismoment, terwijl de ouders een uitgebreide voorgeschiedenis schetsten.

Jongeren en hun ouders beleefden de crisisjeugdhulp elk op hun manier wat maakt dat er een grote variatie te zien is in belevingen. Het is dan ook niet mogelijk eenduidig te verwoorden hoe jongeren en hun ouders de crisisjeugdhulp beleven. Voor sommige jongeren duurt de crisisjeugdhulp bijvoorbeeld te lang, voor anderen net te kort. Sommige ouders voelen zich opgelucht als de crisisjeugdhulp opgestart wordt, waar andere ouders de hulp niet (meteen) accepteren. Sommige jongeren en hun ouders voelen zich geholpen na de inzet van de crisisjeugdhulp, waar anderen geen veranderingen zien na de crisisjeugdhulp. De meesten die in interventie of begeleiding waren gaven aan dat ze de aanpak konden waarderen, en vooral het positieve en het niet beoordelende karakter van de manier waarop hulpverleners met hen omgingen. De verhalen over crisisopvang lopen zeer sterk uiteen, en dat lijkt samen te hangen met de mate waarin er ook een begeleiding gekoppeld was aan de opvang.

Doordat er in de meeste situaties sprake was van een voorgeschiedenis in de hulpverlening, waren de meeste gezinnen ook al op zoek gegaan naar hulp. Sommigen waren ergens in begeleiding, anderen vertelden over een frustrerende zoektocht naar hulp en over wachtlijsten. De ouders in een uitputtingscrisis spreken dan ook over de nood aan reguliere hulp die ze ervaren, in combinatie met het lange wachten op een aanbod hieromtrent. Dit leidde onder meer tot de vaststelling dat een crisis niet alleen geënt kan worden op de kenmerken van de gezinnen, maar ook uitdrukking geeft aan wat faalt of misloopt in het systeem van de reguliere hulpverlening.

Jongeren en hun ouders gaven verschillende uitkomsten aan van de crisisjeugdhulp, hoewel het meermaals voorkwam dat de perceptie ervan verschilde bij jongeren en hun ouders.

Opvallend is echter wel dat de meeste jongeren en hun ouders aangeven nog een grote nood aan hulp te ervaren na de crisisjeugdhulp. Ook al zien ze verbeteringen op een heel aantal vlakken (zoals het beter om kunnen gaan met conflicten, beter kunnen praten, ...), toch zijn de problemen die aan de basis lagen van de crisisjeugdhulp verre van opgelost. Sommige jongeren en hun ouders hebben het gevoel dat de situatie weer leefbaarder is, en dat de crisis weg is, maar tegelijkertijd voelen ze zich niet altijd sterk genoeg om de problemen die er nog zijn zelf aan te kunnen. De moeizame zoektocht naar (aansluitende) vervolghulp vormt dan ook een probleem voor de gezinnen. We kunnen de crisisjeugdhulp dan ook niet los zien van het ruimere hulpverleningslandschap. In de beleving van jongeren en hun ouders speelt de crisisjeugdhulp slechts een rol in een veel groter verhaal. Expliciet positief aan die crisisjeugdhulp is dat ze snel op gang komt, maar dat staat soms in schril contrast met wat de gezinnen verder meemaken.

Een laatste belangrijke bevinding is dat we vaak verwarrende en chaotische verhalen te horen kregen, vooral van de jongeren, maar ook van hun ouders. Zo bleek het moeilijk het tijdsverloop van de crisisjeugdhulp in kaart te brengen, en het was niet altijd duidelijk welke hulp door wie wordt ingezet. Dit roept de vraag op hoe de crisisjeugdhulp begrepen wordt, zeker in relatie tot andere hulpprogramma's. Dit alles ondanks het feit dat volgens de geïnterviewden vaak een (goede) uitleg gegeven wordt door hulpverleners wanneer ze in de gezinnen terecht komen. De verwarring en chaos drukt ook iets uit over de mate waarin jongeren greep hebben op een situatie. Het begrip *actorschap* van jongeren zegt immers niet alleen iets over de eigen manier waarop jongeren omgaan met de wereld rondom hen, het verwijst ook naar de mate waarin jongeren controle hebben en/of krijgen op een situatie.

2.4.2. Professionals aan het woord over crisis en crisisjeugdhulp

In een tweede luik lieten we 'grote' aanmelders, meldpuntmedewerkers en hulpverleners aan het woord over de crisisjeugdhulp in focusgroeps gesprekken.

Voor wie werkt de crisisjeugdhulp?

Ook al was men het erover eens dat de crisisjeugdhulp voor minderjarigen in crisis moest werken, toch bleek uit de gesprekken dat er geen eenduidige invulling gegeven wordt aan het begrip *crisis*. Zo was er nogal wat discussie over de vraag of er over een crisis gesproken kan worden als een gezin reeds langere tijd met problemen kampt. Dit element speelt een rol bij mogelijke dispatching van de aanmelding: soms worden chronische, lang aanslepende problemen binnen een gezin eerder beschouwd als een crisislevensstijl dan als een acute crisissituatie, en is dit een reden om niet tot onmiddellijke actie over te gaan.

Naast het criterium dat het moet gaan om mensen in een crisissituatie benoemen meldpuntmedewerkers nog een aantal andere criteria bij hun overweging om al dan niet tot dispatching in het crisisjeugdhulpprogramma over te gaan. Onder andere vrijwilligheid en de veiligheid van de jongere komen er in de gesprekken uit als belangrijke criteria. Aanmelders geven op hun beurt aan dat ze de criteria onduidelijk vinden. Ze ondervinden onduidelijkheden bij onder andere de mentale leeftijd van de minderjarige, een eventuele psychiatrische problematiek bij de minderjarige en een gerechtelijk verleden en/of strafbaarheid van de feiten. De aanmelders op hun beurt hanteren strenge criteria bij hun keuze tot (niet) aanmelden bij het crisisjeugdhulpprogramma. Over het algemeen stellen ze enkel aan te melden in uiterste nood, als er echt geen andere oplossingen meer mogelijk zijn.

Onder welke omstandigheden werkt het crisisjeugdhulpprogramma?

Zoals gesteld wordt vrijwilligheid door de meldpuntmedewerkers benoemd als belangrijke voorwaarde voor het crisisjeugdhulpprogramma. Toch wordt ook daar heel anders naar gekeken door de verschillende betrokkenen. Bij zowel de aanmelders als de hulpverleners leven frustraties aangaande de invulling van het begrip vrijwilligheid. Ze opteren voor een minder strikte en meer open invulling van dit begrip.

Een voldoende aanbod wordt eveneens beschouwd als een voorwaarde voor een goed werkende crisisjeugdhulp. Hulpverleners en aanmelders wijzen op een onvoldoende bereikbaarheid van diensten. Crisisinterventie en –begeleidingsdiensten werken niet na 17u 's avonds en in het weekend.

Wat betreft de rol van de aanmelder zien de aanmelders voor zichzelf een duidelijke rol in het geven van (h)erkenning van de crisissituatie. We merken echter verschillende opvattingen als het gaat over de betrokkenheid van de aanmelder zowel tijdens als na de crisisjeugdhulp. Zo geven meldpuntmedewerkers aan dat de opvolging van de gezinnen door de aanmelder niet altijd even intensief gebeurt als vooropgesteld is, terwijl aanmelders op hun beurt aangeven dat er te vaak van wordt uitgegaan dat ze deze opvolging wel op zich zullen nemen.

Hoe denkt/wil men dat het crisisjeugdhulpprogramma werkt?

De snelheid waarmee de crisisjeugdhulp opgestart kan worden, wordt door alle partijen positief gewaardeerd. Maar de onvoldoende bereikbaarheid van bepaalde diensten legt een begrenzing op aan de snelle inzet van de gepaste hulp. De onvoldoende bereikbaarheid van crisisinterventie en –begeleidingsdiensten leidt te vaak tot de keuze voor een crisisopvang, zeker als de veiligheid van de jongere niet gegarandeerd kan worden. Dit roept vragen op bij het efficiënt inzetten van gepaste hulp.

Bovendien stellen hulpverleners zich ook de vraag of de crisisopvang zoals die nu aangeboden wordt wel kwaliteitsvol is. Zo vragen ze zich onder andere af of de jongere zich (voldoende) gehoord voelt, omdat hulpverleners te weinig tijd hebben om de jongere op gepaste wijze te ontvangen in de instelling. Een crisisopvang wordt ook te vaak gegeven zonder bijkomende begeleiding, terwijl men dit wel als een must beschouwt. Ook met betrekking tot dit thema merken we verschillende houdingen tegenover het koppelen van een crisisbegeleiding aan een crisisopvang. Sommige hulpverleners gaan niet zelf aan de slag met de jongere. Een argument kan zijn omdat er te weinig tijd is en de leefgroep ook moet doordraaien. Een ander argument kan zijn dat ze het ethisch niet verantwoord vinden om jongere hun verhaal te laten doen en dan te zeggen dat ze hen niet verder kunnen helpen.

Wat betreft een crisisinterventie en –begeleiding merken we bij alle partijen een ‘realistische’ houding. Een interventie en/of begeleiding is goed om korte termijn de crisis aan te pakken, de situatie te deblokken en de veiligheid van de jongere te (her)installeren. Maar de kern van de problemen wordt hierdoor niet aangepakt, dus op lange termijn zien ze minder effect. Zeker in combinatie met een moeilijke zoektocht naar (aansluitende) vervolghulp, stellen meldpuntmedewerkers zich soms de vraag of “wat ze doen wel voldoende is”.

Sommige hulpverleners vinden dat een crisisinterventie minder effectief is door een te directieve houding in de crisisinterventie. De actieplannen en afspraken worden te vaak boven de hoofden van de gezinnen gemaakt, waardoor de meeste gezinnen niet weten hoe ze ook effectief met deze actieplannen aan de slag moeten en de afspraken kunnen nakomen. Volgens hulpverleners beschikken de meeste gezinnen niet over voldoende vaardigheden om dit te kunnen.

Zowel hulpverleners als meldpuntmedewerkers en aanmelders zien een verband tussen het ontstaan van een crisissituatie bij gezinnen, en de problemen binnen de (jeugd)hulpverlening. De crisisjeugdhulp heeft volgens hen een signaalfunctie: het toont wat er (nog) nodig is om een crisis te voorkomen, en welke handvaten aangereikt moeten worden om na de inzet van de crisisjeugdhulp een nieuwe crisissituatie te vermijden.

3. Toetsing van de onderzoeksresultaten aan de programmatheorie crisisjeugdhulp

3.1. Voor wie werkt de crisisjeugdhulp?

In dit luik gaan we in op de elementen uit het crisisjeugdhulpprogramma die te maken hebben met de vraag *voor wie werkt de crisisjeugdhulp*. Volgende punten worden besproken.

- De crisisjeugdhulp is er in principe *voor alle minderjarigen* in crisis. Het doel van het hulpprogramma is om geen restgroep te creëren. We stellen vast dat dat niet volledig waargemaakt wordt en doen suggesties om dit probleem van gelijke toegankelijkheid tot aandachtspunt te maken.
- Op basis van de onderzoeksresultaten brengen we enkele nuances aan in het *crisisbegrip*. Tegelijkertijd raden we aan om ook aandacht te blijven hebben voor wat in de gezinnen vooraf gaat aan de crisis. Een crisis in een gezin blijkt soms concreet uiting te geven aan een gebrekkige toegang tot hulp in het algemeen.
- Het crisisjeugdhulpprogramma werkt met een *aanmelding door een professionele aanmelder*. Aanmelders spelen een belangrijke rol: ten opzichte van het gezin benoemen ze een situatie als een crisis en brengen daardoor een proces op gang, bovendien zetten ze de raderen van de crisisjeugdhulp in werking. Toch is ook hier enige waakzaamheid op zijn plaats in het organisatiemodel van de crisisjeugdhulp. Wanneer aanmelders geen goed contact hebben met het gezin, kan de betrokkenheid van de aanmelder in de crisisjeugdhulp ertoe leiden dat de ingezette crisisjeugdhulp geen antwoord biedt voor de gezinnen.

3.1.1. Voor alle minderjarigen: Is het crisisjeugdhulpprogramma breed toegankelijk voor iedereen die in crisis aangemeld wordt?

Het crisisjeugdhulpprogramma richt zich op ‘alle minderjarigen’ en wil geen restgroep creëren, maar bakent af op het begrip *crisis*. Bij de aanmelding wordt een inschatting gemaakt of er sprake is van een crisis, dit fungeert als een in- of uitsluitingscriterium voor toegang tot het hulpprogramma. Dit leidt tot volgende vragen: Kunnen alle minderjarigen die in crisis zijn en die aangemeld worden ook in het crisisjeugdhulpprogramma terecht? Hebben we te maken met onterechte in- of uitsluiting in het hulpprogramma? Deze vragen peilen naar de mate waarin het hulpprogramma breed toegankelijk is.

Ongeveer 40% van de aanmeldingen uit de steekproef in dit onderzoek krijgt hulp in het crisisjeugdhulpprogramma, een percentage dat gelijkloopt met de praktijkrapportages. Daarenboven krijgt ongeveer 30% van de aanmelders een telefonisch consult. Dat verdwijnt bij de huidige verwerking van registratiegegevens wat uit het vizier, maar wordt door de meldpuntmedewerkers wel benoemd als een belangrijke functie.

Aangezien deze verdeling geen grote verschillen kent over de verschillende meldpunten heen, zouden we kunnen veronderstellen dat dit een goede weerspiegeling is van de werkelijkheid. Toch is daar enig voorbehoud nodig. Uit 2 verschillende fasen in dit onderzoek blijkt immers dat er verschillen zijn in de praktijk van de meldpunten, die een effect kunnen hebben op de toegankelijkheid van het programma. Het kan een verschil maken waar een minderjarige in crisis aangemeld wordt.

Uit de analyse van de aanmeldingsdossiers in dit onderzoek blijkt immers dat er een significant verband is tussen het meldpunt en de motivaties die gegeven worden om niet te dispatchen. Het ene meldpunt motiveert vaker ‘geen crisis’ als motivatie om niet te dispatchen, het andere ‘andere hulpverleningsmogelijkheden’. Dit kan nog toegeschreven worden aan een verschil in registratiepraktijk (waarbij er een aantal restcategorieën gebruikt worden), maar zowel uit het rapport van de zorginspectie als uit het onderzoek in de focusgroepen kwam naar voor dat de verschillende meldpunten anders omgaan met een

aanmelding, wat uiteindelijk kan uitmonden in een andere beslissing over al dan niet dispatching van de melding. Dit creëert een mogelijke rechtsongelijkheid voor de burger in termen van toegang tot het programma. Sommige melders geven dan weer aan dat ze weinig zicht hebben op de criteria die gehanteerd worden om al dan niet te dispatchen.

Daarnaast stelden we ook vast dat meldingen door politie significant vaker gedispatcht worden in het programma dan meldingen door andere melders. Vanuit deze vaststellingen doen we volgende aanbeveling, op het niveau van het proces van de crisisjeugdhulp.

1. Aanbeveling over de toegankelijkheid van het programma crisisjeugdhulp (niveau proces)

Het crisisjeugdhulpprogramma zou in gelijkaardige omstandigheden een gelijke toegang moeten kunnen garanderen aan hulpvragers. Bovendien zou het programma ook breed toegankelijk moeten zijn, omdat het hulpprogramma gericht is op alle minderjarigen in crisis. We raden daarom aan om meer systematisch aandacht te besteden aan de (on) toegankelijkheid van het hulpprogramma. Dit kan op volgende manieren gebeuren:

- Aangezien het hulpprogramma voor alle minderjarigen en hun gezinnen in crisis bedoeld is, zou het aantal in- en uitsluitingscriteria tot een absoluut minimum beperkt moeten blijven.
- In de jaarlijkse praktijkrapportage zou meer aandacht moeten besteed worden aan die meldingen die niet gedispatcht worden in het programma.

Indicator

Er zijn geen significante verschillen tussen meldpunten in de wijze waarop ze meldingen dispatchen.

Deze indicator wordt best op een kwalitatieve en een kwantitatieve manier verder opgevolgd. Toegankelijkheidsproblemen worden immers niet alleen via procedures opgevangen, toegankelijkheid moet ook gerealiseerd worden in de dagelijkse hulpverleningspraktijk (Piessens, Lauwers, & Roose, 2008). Dit probleem is ook in de internationale literatuur gethematiseerd (Algera, Francke, Kerkstra, & van der Zee, 2003; Chevannes, 2002; Ellis, Davis, & Rummary, 1999; Jorg, Boeije, Huijsman, de Weert, & Schrijvers, 2002; Piessens, 2008). De vraag is dan of hulpvragers, ongeacht waar ze de hulp vragen, een gelijkaardig antwoord krijgen. De verwachting is dat door een objectieve beoordelingsprocedure ook meer sociale rechtvaardigheid (en dus een gelijkaardige toegang) verkregen wordt. Toch is de beschikbaarheid over een eenvormige procedure nog geen garantie dat die door iedereen ook op dezelfde manier toegepast zal worden.

Kwalitatieve opvolging

Dit punt zou geagendeerd kunnen worden tijdens een intervisie met meldpuntmedewerkers uit verschillende meldpunten. Uit de meldingsregistratie kunnen dossiers ter bespreking voorgelegd worden die niet gedispatcht werden³⁶. Omdat in verschillende bronnen gesteld wordt dat de meldingsregistratie te beperkt ingevuld wordt, is het mogelijk dat daarvoor meer informatie over het dossier opgevraagd moet worden bij het meldpunt dat de melding registreerde, of dat deze informatie grondiger aangevuld moet worden in de meldingsregistratie.

Het doel hiervan is alertheid aan te wakkeren over mogelijke verschillen tussen meldpunten, en de impact daarvan op hulpvragers.

³⁶ Deze methodologie werd gebruikt tijdens de focusgroepen met meldpuntmedewerkers.

Kwantitatieve opvolging

Uit een statistische verwerking van de gegevens uit de aanmeldingsregistratie voor een kalenderjaar blijken geen significante verschillen tussen meldpunten en dispatching van aanmeldingen.

Het is mogelijk om enkele statistische analyses uit te voeren op de aanmeldingsregistratie, zoals blijkt uit hoofdstuk 4, al is het belangrijk om op een grotere steekproef te werken dan in dit onderzoek. Aandachtspunten in de analyse zijn bv.:

- Is er een significant verband tussen meldpunt en motivaties om niet te dispatchen?
- Is er een significant verband tussen aanmelder en al dan niet dispatching?
- Is er een significant verband tussen aanmeldingsproblematiek en al dan niet dispatching?

Wanneer een dergelijk significant verband blijkt, is het de moeite om na te gaan hoe dat verband geduid kan worden.

3.1.2. De crisis in haar verschillende gedaanten

Een crisis wordt in het decreet Integrale Jeugdhulp van 7 mei 2004 omschreven als “*een acuut beleefde noodsituatie, die niet vooraf ingeschat kan worden en waarin onmiddellijk hulp moet worden geboden*”. In het voorontwerp van decreet Integrale Jeugdhulp (een eerste keer goedgekeurd op 29 juni 2012) valt het element *die niet vooraf ingeschat kan worden* weg. Als crisis wordt nog beschouwd: *een acuut beleefde noodsituatie waarin onmiddellijk hulp moet worden geboden*.

Hoewel we hier inzoomen op de betekenis van het crisisbegrip, doen we dat met een belangrijke nuance, die later meer uitvoerig besproken wordt in § 2.4.2 over de vervolghulp. De gezinnen die betrokken waren bij dit onderzoek voldeden allemaal aan een omschrijving van *crisis*. Het is echter belangrijk om oog te blijven hebben voor de context waarin dit alles zich afspeelt: meerdere ouders getuigden over de zoektocht naar hulp die ze al ondernomen hadden, de wachtlijsten waarmee ze te kampen hadden, de vragen naar ondersteuning die ze al gesteld hadden. De crisis die zich voordeed had veel met de gezinnen zelf te maken, maar zeker zoveel met die ruimere zoektocht naar ondersteuning. Ook in ander onderzoek geven ouders als kenmerk van crisis aan *dat er hulp nodig is* of *dat hulp ontbreekt* (Al, Stams, Van der Laan, & Asscher, 2011). Dit duidt vooral op het feit dat het er niet alleen of niet zozeer om gaat de absoluut juiste definitie van ‘crisis’ te hanteren, maar dat een crisis vooral een moment aanduidt waarop er (snel) hulp nodig is.

Uit de internationale literatuurstudie blijkt dat crisishulpmodellen allemaal een bepaalde definitie van *crisis* hanteren. Dit crisisbegrip concentreert zich meestal op wat er in gezinnen gebeurt³⁷.

Verschillende soorten crisis

Verschillende auteurs maken een onderscheid tussen verschillende soorten crisissen, bv. een *shock-crisis*, een *uitputtingscrisis*, een *crisislevensstijl*³⁸. Dit onderscheid kan belangrijk zijn om verschillende uitingsvormen van een crisis te (h)erkennen en er de gepaste hulp voor te bieden.

Uit het belevingsonderzoek bij jongeren en hun ouders bleek dat de meeste situaties omschreven kunnen worden als een *uitputtingscrisis*, “waarbij een persoon of familie

³⁷ Met uitzondering van Staudt & Drake (2002), die erop wijzen dat een hulpverleningsinterventie op zich ook een crisis teweeg kan brengen.

³⁸ Er zijn ook auteurs die een onderscheid maken tussen een crisis en een noodsituatie, maar dat onderscheid wordt vaak inwisselbaar gebruikt en lijkt dus niet zoveel verheldering toe te voegen aan de discussie. In het decreet worden beide termen bovendien in dezelfde definitie gebruikt.

geconfronteerd wordt met een reeks stressoren die zo overweldigend zijn dat ze leiden tot een acute crisissituatie” (Golan, 1987 in Staudt & Drake, 2002). Dit blijkt met name uit de verhalen van de moeders, die getuigen over een lang aanslepende problematiek, waarvoor ze op verschillende manieren naar een oplossing zochten. Dit gegeven op zich werpt ook een ander licht op de vraag of er ‘vervolghulp nodig is’ (zie § 2.4.2).

Toch is het ook belangrijk om hier de verhalen van jongeren naast de verhalen van ouders te lezen. Jongeren spreken veel meer over een plotse gebeurtenis, zonder de hele voorgeschiedenis mee te vertellen. Ze vertellen over een ‘bom die barst’, over ‘een plots gevecht’, over ‘even weg te willen, het niet meer te zien zitten’. In alle eenvoud blijken dit belangrijke signalen te zijn die kunnen wijzen op een nood aan ondersteuning. Bovendien is het belangrijk om ruimte te laten voor een mogelijk verschillende crisisbeleving bij verschillende gezinsleden. Ouders geven vaak aan problemen te ondervinden in de opvoeding van de kinderen, terwijl voor jongeren eerder een bepaald gedrag geproblematiseerd wordt: weglopen, niet naar school willen gaan, niet op tijd willen gaan slapen, te veel willen uitgaan, ... Soms geven jongeren ook aan dat ze moeite hebben met de situatie in het gezin.

Een duur van 4 tot 6 weken

Er wordt door de meeste auteurs uitgegaan van een ‘normale’ duurtijd van 4 tot 6 weken, waarna het gezinssysteem zich ontwikkelt tot een beter evenwicht, of nog meer ontwricht wordt. Deze normale duurtijd wordt door het recente onderzoek van Channa Al sterk in vraag gesteld (Al et al., 2011). Dit zou implicaties hebben voor de gemiddelde duurtijd van de hulpverlening. (zie Hoofdstuk 3)

Uit het onderzoek bij jongeren en hun ouders bleek dat de crisisjeugdhulp weliswaar hielp, maar dat de problemen die aan de crisis ten grondslag liggen zelden opgelost waren. De crisisjeugdhulp leek voor verschillende geïnterviewden een steun in het zoeken naar een betere manier om met een situatie om te gaan die vaak zeer moeilijk is. Slechts één gezin gaf aan alleen verder te kunnen na de geboden crisisjeugdhulp. We gaan nog verder in op de betekenis van de crisisjeugdhulp in § 2.2 en 2.4. Voor sommige jongeren en ouders had de crisisjeugdhulp beslist lang genoeg geduurd, voor anderen was het te snel voorbij.

Discussie over het belang van screenen van een crisis

Het lijkt evident dat in de uitvoering van het crisisjeugdhulpprogramma en in de toewijzing van hulp veel aandacht gaat naar de crisis als criterium voor toewijzing van hulp. Toch bestaat hier in de uitvoering van het programma veel discussie over, zoals blijkt uit de interviews met de beleidsmakers en de focusgroepen met professionals. Gezien de onderzoeksresultaten pleiten we ervoor om een ruimer crisisbegrip te hanteren en oog te hebben voor de rol die (het ontbreken van) hulp speelt in het ontstaan van crisissen.

De verschillende onderzoeksresultaten m.b.t. het begrip crisis en de vaststellingen over de toegankelijkheid van het programma (§2.1.1.), leiden tot volgende aanbeveling op procesniveau.

2. Aanbevelingen over de rol van het crisisbegrip in de toegang tot het programma

Het verdient aanbeveling om een niet al te strikte omschrijving van het crisisbegrip te hanteren bij de beoordeling van de aanmelding, aangezien er een variatie aan crisissen bestaat. Ook een crisis die men ziet aankomen, of die een uitdrukking is van een crisislevensstijl, is nog steeds een crisis en vraagt om hulp. De definitie in het nieuwe decreet laat daarvoor meer ruimte toe. Bovendien is het belangrijk om ook oog te hebben voor het feit dat een crisis kan ontstaan door het ontbreken van hulp. (Organisatie- en procesniveau)

Crisisjeugdhulp is bedoeld voor minderjarigen in crisis en hun gezin. Toch blijkt dat er in de huidige werking van het programma meer uitsluitingscriteria zijn dan het criselement. Enerzijds pleiten we ervoor om het aantal in- en uitsluitingscriteria te beperken tot *crisis*, hoewel dit breed

genoeg moet toegepast worden. Anderzijds is het belangrijk om eventuele extra ingevoerde uitsluitingscriteria blijvend voorwerp van reflectie en bevraging te maken. (Organisatieniveau)

Daarnaast dienen in- en vooral uitsluitingscriteria gecommuniceerd te worden met aanmelders (procesniveau)

Indicator

Er zijn geen significante verschillen tussen meldpunten in de motivaties om niet te dispatchen in het hulpprogramma.

Uit de aanmeldingsregistratie blijkt dat er geen enkele andere motivatie dan 'geen crisis' significant vaker opgegeven wordt als reden om niet te dispatchen in het hulpprogramma.

Op programmaniveau dient overwogen te worden of de problematieken op een meer cijfermatige manier in beeld gebracht kunnen worden. Dan kan nagegaan worden of bepaalde problematieken systematisch meer of minder leiden tot al dan niet dispatching. Dit kan zicht geven op de elementen van crisis die opgepikt worden in het programma.

3.1.3. De wezenlijke maar niet te isoleren rol van aanmelders

Het programma kent een belangrijke rol toe aan de aanmelders in de crisisjeugdhulp. Minderjarigen worden door professionals aangemeld bij het crisismeldpunt en in nogal wat gevallen wordt van de aanmelder ook betrokkenheid tijdens en na de crisisjeugdhulp verwacht. De aanmelder kan continuïteit voorzien. De betrokkenheid eens de crisisjeugdhulp opgestart is, komt aan bod in § 2.3.2.

De situatie benoemen als crisis

De aanmelding door een professionele aanmelder is voor de gezinnen die hulp krijgen in het crisisjeugdhulpprogramma om twee redenen betekenisvol. Ten eerste gebeurt het meermaals dat iemand buiten het gezin een bepaalde situatie als een crisis benoemt. Dat wordt als ondersteunend maar soms ook als confronterend ervaren, omdat sommige moeders het er moeilijk mee hebben dat ze deze hulp nodig hebben. Het benoemen van een situatie als crisis geeft de meeste ouders die deelnamen aan dit onderzoek het gevoel serieus genomen te worden. De problemen worden (eindelijk) erkend en herkend als ernstig en er komt hulp. Een belangrijke nuance is dat het benoemen van die situatie als een crisis soms op nogal drastische wijze gebeurt, zoals bleek uit het gezin dat de 'keuze' kreeg tussen 'vrijwillige crisisjeugdhulp' en 'gedwongen jeugdhulp'. Hoewel in dit voorbeeld vragen gesteld kunnen worden bij het gebruik van *vrijwilligheid*, bleken zowel moeder als dochter echter wel geholpen te zijn door de ingezette crisisjeugdhulp.

Het benoemen van een situatie als een crisis is wellicht een cruciale stap in gezinnen: het is een aanleiding om externe (crisis)hulp te zoeken, maar brengt ook in het gezin de boodschap dat er iets ernstigs aan de hand is.

De weg naar de crisisjeugdhulp

Ten tweede heeft de betrokkenheid van de aanmelder als voordeel dat die de weg naar de crisisjeugdhulp kent en de raderen in werking zet. In het perspectief van de gezinnen '*komt er snel hulp*', zonder dat ze zelf allerlei diensten moeten contacteren. Het nadeel is dan weer dat de manier waarop die hulp komt weinig transparant is.

Deze praktijk heeft naast vele voordelen dus ook nogal wat neveneffecten die zich uiten in de wijze waarop minderjarigen en hun ouders de hulpverlening begrijpen, maar ook in de mate waarin ze nog greep hebben op de situatie. Het greep hebben op een bepaalde situatie is een belangrijk aspect van 'acterschap kunnen uitoefenen'. Rutjes & Sarti (2012: 29) wijzen er op dat jeugdigen heel goed weten dat ze niet alles kunnen bepalen in de hulpverlening, maar ze

willen vaak wel dat zij en/of hun familie betrokken zijn bij beslissingen en begrijpen wat er aan de hand is.

Hulpvragen van jongeren en hulpvragen van de ouders

Crisishulp kan vanuit verschillende aanleidingen starten. Zoals uit het onderzoek naar de registratiepraktijk bleek, is er vaak sprake van een combinatie van aanleidingen in de aanmeldingsproblematiek: een bepaald gedrag van de jongere, een gebeurtenis in het gezin, een problematiek bij de ouders of in de omgeving van de jongere, en meestal een combinatie van enkele van die aanleidingen. In dit alles willen we erop wijzen dat het belangrijk is vanaf de aanmelding oog te hebben voor het perspectief van jongeren, ook in de manier waarop zij uiting geven aan een crisis (zie ook §3.1.2). Net omdat zij soms op een andere manier uiting geven aan 'een crisis', maar ook omdat zij de probleemsituatie soms anders definiëren dan hun ouders, is het belangrijk dat aanmelders ook gevoelig zijn voor het perspectief van jongeren.

Wat met jongeren of ouders die zelf willen aanmelden?

Het crisisjeugdhulpprogramma werkt met professionele aanmelders, hoewel ondertussen wel een 'preventieve aanmelding' en een 'aanmelding door cliënt/systeem' mogelijk is. Cliënten kunnen in uitzonderlijke omstandigheden zelf aanmelden. Uit de interviews met de gezinnen bleek vooral waardering voor het feit dat er hulp op gang kwam. Bovendien gaven sommige geïnterviewden aan dat ze – indien het in de toekomst nodig zou zijn – zelf opnieuw contact zouden willen opnemen met het hulpprogramma.

Dit alles leidt tot de formulering van een aanbeveling op procesniveau en op uitkomstniveau.

3. Aanbevelingen over de rol van aanmelders in de opstart van de crisisjeugdhulp

De aanmelding door een professional is vaak ondersteunend voor gezinnen. Aanmelders dienen echter ook gesensibiliseerd te worden over de betekenis van hun tussenkomst in de gezinnen. (Procesniveau)

Aanmelders staan open voor de perspectieven van de verschillende betrokkenen in het gezin en tonen aandacht voor het perspectief van jongeren.

Bij aanvang van de hulp in de gezinnen moet nagegaan worden of de hulpverlening door minderjarigen en hun ouders wordt begrepen en of minderjarigen en hun ouders zich betrokken voelen bij de genomen beslissingen. (Uitkomstniveau)

Opvolging

Meldpuntmedewerkers checken bij de aanmelders of gezinnen de hulp begrepen hebben.

In de informatie over het hulpprogramma wordt een genuanceerd beeld van crisissen en de rol van aanmelders in de crisisjeugdhulpverlening gegeven.

3.2. Op welke manier werkt de crisisjeugdhulp?

In dit luik lichten we enkele aandachtspunten toe die te maken hebben met *de manier waarop de crisisjeugdhulp werkt*.

- Ten eerste kregen we meer inzicht in de rol van het consult, dat eigenlijk te onzichtbaar is in de rapportage. Het wordt als een belangrijke rol van het hulpprogramma beschouwd, maar – buiten een percentage 'gegeven consulten' is niets geweten over het consult zelf, terwijl het op zich een manier kan zijn om subsidiariteit te realiseren en aanmelders te ondersteunen.
- Vervolgens stellen we het gewicht van *opvang* in vraag, gezien enkele vaststellingen op basis van het registratiesysteem, maar ook op basis van de beleving door jongeren en hun ouders.

- Daarna wordt uitgebreid ingegaan op de beleving door jongeren en hun ouders van de verschillende soorten crisisjeugdhulp. Zoals in het begin van dit hoofdstuk beweerd: de crisisjeugdhulp werkt en de cliënten die hulp kregen waarderen haar positief, maar het is niet alleen maar een succesverhaal.
- Tot slot staan we stil bij de ‘snelle inzet’ van de hulpverlening, iets wat bij uitstek gewaardeerd wordt door cliënten en wat vaak in scherp contrast staat met andere ervaringen van jongeren en hun ouders.

3.2.1. Met de inzet van de gepaste hulp: over het (te onzichtbare) consult en het verband tussen hulpvraag en hulpverlening

Naar aanleiding van de aanmelding wordt een beslissing genomen over de hulpverlening die ingezet moet worden. Uit ons onderzoek bleek dat van de 60% aanmeldingen die niet gedispatcht wordt in het hulpprogramma, de helft een consult krijgt. Die consultfunctie mag niet onderschat worden, stellen meldpuntmedewerkers, omdat het beschouwd wordt als een manier om de subsidiariteit te realiseren. Subsidiariteit krijgt in het programma verschillende betekenissen, hier gaat het om de verwachting dat eerst de mogelijkheden in het (hulpverlenings)netwerk van het gezin geprobeerd worden. Ook de professionals die aanmelden bellen soms met enkel een vraag om consult, zo stelden in onze steekproef de aanmelders uit het algemeen welzijnswerk en onderwijs het vaakst een vraag naar een consult (Hoofdstuk 4, § 2.2.3). In dit onderzoek is het consult zelf niet onderzocht, maar het blijkt wel een substantiële plaats in te nemen in de werking van het programma. Het is dan ook jammer dat het reeds in de cijfergegevens snel verdwijnt en behandeld wordt onder ‘geen dispatching in het hulpprogramma’.

De vraaggestuurdheid en subsidiariteit bij de behandeling van de aanmelding

Ongeveer 40% van de aanmeldingen wordt gedispatcht in het programma. Er blijkt een significante samenhang te zijn tussen de gevraagde crisishulp en het al dan niet dispatchen van de aanvraag (H4, §2.3.7). Wanneer er enkel een vraag naar consult gesteld wordt, wordt niet gedispatcht in het hulpprogramma. Verder zagen we in onze steekproef ook dat er meer gedispatcht wordt bij vragen naar interventie en begeleiding, terwijl er even vaak wel als niet gedispatcht wordt bij een vraag naar opvang.

De programmatheorie crisisjeugdhulp stelt het beginsel van de *subsidiariteit* voorop, wat enerzijds vertaald wordt in het aanspreken van het eigen netwerk en andere hulpverleningsmogelijkheden en anderzijds in de verwachting dat ‘de minst ingrijpende hulpverlening’ ingezet wordt. Een interventie en begeleiding worden vanuit een aanbodperspectief beschouwd als minder ingrijpend dan een opvang. In de beleving van jongeren en hun ouders wordt deze invulling van subsidiariteit niet bevestigd. Ook een interventie kan immers zeer ingrijpend zijn en een opvang kan rust bieden net doordat jongeren aan 'niets moeten denken' en met rust gelaten worden.

Ongeveer de helft van de aanmeldingen in dit onderzoek omvat een vraag naar opvang, zoals getoond werd in hoofdstuk 4. Hoewel er door de zorginspectie (Zorginspectie, 2011) en in de focusgroepen (hoofdstuk 5) gerapporteerd wordt dat meldpunten eerst inzetten op andere vormen van hulpverlening, toonde een kruistabel met de gevraagde crisishulp enerzijds en de geboden crisishulp anderzijds dat de geboden crisishulp veelal bestond uit wat er gevraagd werd bij de aanmelding. Opvang bleek het meest geboden te worden bij aanmeldingen vanuit politie en vanuit de bijzondere jeugdbijstand.

De gestelde hulpvraag bij de aanmelding speelt een belangrijke rol in de hulpverlening die voorlopig toegewezen wordt. De grote vraag naar opvang kan echter op verschillende manieren begrepen worden.

- Stellen de aanmelders te snel een vraag naar opvang en moeten ze meer gesensibiliseerd worden om ook andere hulp dan louter opvang te vragen?

- Indien de nood aan opvang zo groot is als de cijfers aangeven, dient dan de idee verlaten te worden dat er eerder ingezet moet worden op andere hulpverleningsmogelijkheden (zoals interventie en begeleiding)? Deze vraag wordt best behandeld in het licht van de zoektocht naar hulp waarover cliënten en hulpverleners vertellen. De crisis is immers niet alleen een crisis in het gezin, maar evenzeer een uiting van de mate waarin hulpvragers nergens anders terecht blijken te kunnen.

Dit leidt tot de formulering van volgende aanbevelingen.

4. Aanbevelingen over de plaats van consult en opvang in de programmatheorie (organisatieniveau)

Schenk in de opbouw van het registratiesysteem en in de opvolging van het programma meer aandacht aan de *consultfunctie*.

- In de verwerking van registratiegegevens is het zinvol om dit ook te benoemen en te rapporteren als een functie van het hulpprogramma. Daarvoor dient het onderscheid wel/geen dispatching verlaten te worden.
- Verder kan meer kwalitatief nagegaan worden of de aanmelder zich geholpen weet door het consult en of z/hij dit kan vertalen naar het gezin dat aangemeld werd. (organisatieniveau)

Schenk aandacht aan de plaats die *opvang* heeft in het programma, met ruimte om de programmatheorie zélf in vraag te stellen.

- Het feit dat er nog veel om opvang gevraagd wordt, heeft verschillende oorzaken, zoals verwachtingen van gezinnen en aanmelders en voorgeschiedenis van de gezinnen die hulp zoeken. Dit 'probleem' is dus niet met een interventie aan te pakken. Desalniettemin is het belangrijk om te blijven wijzen op de mogelijkheid dat er ook andere hulpverleningsmogelijkheden zijn dan opvang.
- In de huidige programmatheorie wordt verwacht dat opvang – vanuit een opvatting over subsidiariteit – niet in eerste instantie ingezet wordt. Het lijkt ons zinvoller om de subsidiariteitsopvatting in de afweging van de verschillende hulpverleningsvormen te verlaten in de programmatheorie en vooral de vraag te stellen wanneer een crisisopvang aangewezen is. Daarnaast zouden de verschillende modules (interventie, begeleiding en opvang) als evenwaardig moeten beschouwd worden in het programma (organisatieniveau)

NB: deze aanbeveling moet samen met de aanbeveling 5 gelezen te worden, omdat die verwijst naar hoe opvang anders ingevuld zou kunnen worden.

3.2.2. De betekenis en kwaliteit van de ingezette hulpverlening

De minderjarigen en hun ouders die meewerkten aan dit onderzoek bieden ons inzichten over de verschillende vormen van hulpverlening in het crisisjeugdhulpprogramma. Ook de professionals reflecteerden in de focusgroepen op de betekenis van de crisisjeugdhulp in gezinnen.

Zes minderjarigen werden doorverwezen naar crisisopvang, één minderjarige kreeg crisisopvang in combinatie met crisisinterventie en één minderjarige kreeg crisisopvang in combinatie met crisisbegeleiding. Twee minderjarigen kregen crisisinterventie. Eén minderjarige tot slot kreeg crisisbegeleiding. In onderstaande tabel hernemen we het overzicht van het aantal minderjarigen per module.

| <i>Modules³⁹</i> | <i>I</i> | <i>B</i> | <i>O</i> | <i>I/B</i> | <i>I/O</i> | <i>B/O</i> |
|-----------------------------|----------|----------|----------|------------|------------|------------|
| Aantal jongeren | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 |

TABEL 21: OVERZICHT VAN HET AANTAL MINDERJARIGEN PER MODULE IN HET BELEVINGSONDERZOEK

Globaal gezien benoemden de minderjarigen en hun ouders veel positieve aspecten, maar ook enkele betekenisvolle negatieve aspecten aan de crisishulp die ze kregen. Hierover wordt uitgebreid gerapporteerd in hoofdstuk 5, maar in dit hoofdstuk hernemen we ze in functie van mogelijke beleidsaanbevelingen.

Crisisinterventie en crisisbegeleiding

Crisisinterventie en –begeleiding worden hier samen besproken, omdat ze een aantal aspecten gemeenschappelijk hebben. Het gaat om een vorm van ambulante of mobiele hulpverlening en begeleiders zijn gedurende een korte tijd relatief intensief op het gezin betrokken. Het grote verschil zit in de tijdsduur: bij een begeleiding zijn begeleiders voor een langere periode aanwezig in het gezin.

In onderstaande tabel worden de positieve waarderingen die minderjarigen en ouders toekennen aan crisisinterventie en crisisbegeleiding geordend volgens de drie niveaus van aanbevelingen.

| <i>Thema</i> | <i>Positief aan het programma (organisatie)</i> | <i>Positief aan het proces</i> | <i>Positieve uitkomsten</i> |
|---|---|--|--|
| <i>Het verloop van de hulpverlening</i> | De hulp komt snel op gang. | De houding van de hulpverleners <ul style="list-style-type: none"> - Niet oordelend, niet kwetsend (ouders) - Los, speels en vriendelijk (minderjarigen) - De aandacht van de jongeren kunnen trekken - Bemiddelend optreden | De hulpverlening kan ‘binnen’ komen en meerdere gezinsleden voelen zich gehoord. |
| <i>De inhoud van de hulpverlening</i> | | Het oplossingsgerichte (goede tips, goede afspraken, concrete voorstellen) | Ouders hebben het gevoel inspraak te hebben, voorstellen komen in dialoog tot stand. |
| <i>De crisissituatie</i> | De crisissituatie of de problemen worden (h)erkend en er wordt ‘eindelijk’ hulp aangereikt. | | Ouders voelen zich erkend in de problematiek en voelen zich serieus genomen. |
| <i>De ruimere betekenis van de ingezette hulp</i> | | Mee zoeken naar praktische hulp en vervolghulp. | Ouders hebben het gevoel er niet alleen voor te staan. |
| <i>Relatie tussen hulpverleners en</i> | | Meerzijdige partijdigheid en | Alle partijen die willen betrokken |

³⁹ I staat voor crisisinterventie, B voor crisisbegeleiding en O voor crisisopvang.

| | | |
|-----------------|---------------|--|
| <i>cliënten</i> | vertrouwelijk | worden voelen zich gehoord. Iedereen kan zijn verhaal doen. |
|-----------------|---------------|--|

TABEL 22: POSITIEVE WAARDERING VAN DE CRISISINTERVENTIE EN - BEGELEIDING, GEORDEND VOLGENS NIVEAU VAN AANBEVELINGEN

Enkele minderjarigen haalden volgende negatieve aspecten aan, die we ook in een tabel ordenen.

| <i>Thema</i> | Negatief aan het programma (organisatie) | Negatief aan het proces | Negatieve uitkomsten |
|---|--|---|---|
| <i>Proces van de hulpverlening</i> | | Te tijdrovend en intensief | Geen vrije tijd of tijd voor zichzelf meer. |
| <i>De crisissituatie</i> | | Door de crisisinterventie worden problemen benadrukt. | Problemen worden nog erger. Tijdens de hulp zijn er meer ruzies tussen ouders (jongere). |
| <i>De ruimere betekenis van de ingezette hulp</i> | De periode van hulp is te kort | | Angst voor wat de toekomst gaat brengen (ouder). |
| <i>Relatie tussen hulpverleners en cliënten</i> | Geen continuïteit in de hulpverlening | | Ouders zien er soms tegenop om met verdere hulp te starten. Het verhaal telkens opnieuw moeten doen en telkens opnieuw een band moeten aangaan met een hulpverlener. |

TABEL 23: NEGATIEVE WAARDERING VAN DE CRISISINTERVENTIE EN –BEGELEIDING, GEORDEND VOLGENS NIVEAU VAN AANBEVELINGEN

Hulpverleners vermeldden tijdens de focusgroepen soms twijfels te hebben bij de module crisisinterventie: zij zagen dat de aanpak in sommige gezinnen té directief was en dat gezinnen de vaardigheden zouden missen om met de punten uit het actieplan aan de slag te gaan. Hulpverleners geven ook aan dat er soms een gebrek is aan goede communicatie bij de overgang tussen verschillende modules.

Crisisopvang

Ook crisisopvang wordt positief gewaardeerd door jongeren en hun ouders, hoewel hier veel vaker ook naar negatieve aspecten verwezen wordt. De manier waarop de crisisopvang ingezet wordt en waarop de jongere ermee te maken krijgt heeft een effect op de waardering ervan.

De mate waarin de jongeren zich betrokken voelen in de opvang lijkt een groot verschil te maken. Jongeren waarderen het wanneer ze erbij horen, mee kunnen doen, wanneer ze kunnen praten met een begeleider (al hoeft dat niet altijd serieus te zijn).

| <i>Thema</i> | Positief aan het programma (organisatie) | Positief aan het proces | Positieve uitkomsten |
|---|---|---|---|
| <i>Het verloop van de hulpverlening</i> | Minderjarigen kunnen ergens anders terecht. | | Rust voor minderjarigen <ul style="list-style-type: none"> - Aan niets anders moeten denken - Tijd voor zichzelf Rust voor ouders <ul style="list-style-type: none"> - Op adem komen - Geen schrik hebben - Rust in huis voor het hele gezin - Er even niet alleen voor staan |
| <i>Inhoud van de hulpverlening</i> | | Toegankelijke begeleiders in de instelling Deelname aan activiteiten in de voorziening | Minderjarigen kunnen hun verhaal eens doen. Erbij horen, betrokken zijn |

TABEL 24: POSITIEVE WAARDERING VAN DE CRISISOPVANG, GEORDEND VOLGENS NIVEAU VAN AANBEVELINGEN

Soms lijken jongeren zich verloren te voelen in de opvang, weten ze niet wat ze daar kunnen doen en hebben ze het gevoel benadeeld te worden in vergelijking met de andere jongeren die in de voorziening verblijven. Het is niet voldoende om te zeggen tegen jongeren dat een opvang dient 'om tot rust te komen'.

| <i>Thema</i> | Negatief aan het programma (organisatie) | Negatief aan het proces | Negatieve uitkomsten |
|-------------------------------------|---|---|---|
| <i>Verloop van de hulpverlening</i> | Minderjarigen 'moeten' ergens naartoe | De opvang wordt niet goed geduid aan de jongeren. | Jongeren voelen zich gestraft, alsof zij 'het altijd geweest zijn'. De opvang wordt vroeger stopgezet dan gepland, wat ertoe leidt dat de 'rust' niet gerealiseerd wordt. |
| <i>Neveneffect</i> | | | Jongeren vinden het moeilijk (ver) weg te zijn van huis. |
| <i>Inhoud van de hulpverlening</i> | | Jongeren mogen niet meedoen aan de normale activiteiten. Er wordt enkel in bed, bad, brood voorzien. | Verveling Het gevoel anders behandeld te worden dan de andere jongeren Het gevoel benadeeld te worden Jongeren vragen om vroeger de opvang te mogen verlaten. Jongeren hebben het gevoel 'zomaar ergens |

gestoken te zijn'.
Jongeren weten niet
altijd wat er met hen
gaat gebeuren.

TABEL 25: NEGATIEVE WAARDERING VAN DE CRISISOPVANG, GEORDEND VOLGENS NIVEAU VAN AANBEVELINGEN

De betekenis van de hulpverlening: samenvattend

Wat de jongeren goed vinden aan de interventie en de begeleiding zijn de snelheid, het oplossingsgerichte, de duidelijkheid, het feit dat het rust brengt en de stijl van de begeleiding. Dit in tegenstelling tot het feit dat jongeren de hulp soms ook verwarrend vinden en dat ze in bepaalde situaties leidde tot meer spanningen en het verslechteren van de situatie.

Bij wat de jongeren minder goed vinden vallen vooral de *leemtes in de communicatie* op, zowel door de aanmelder als de hulpverlener, doorheen alle modules van het hulpprogramma. Goede, begrijpelijke informatie is hoedanook een kwaliteitscriterium voor goede hulpverlening (Parmentier, 1994; Roose & Bouverne-De Bie, 2006; Rutjes & Sarti, 2012).

Bij de opvang vallen de verschillende belevingen op. Voor de ene betekent het eindelijk rust en een 'veilige haven', voor de andere is het een straf en leidt het tot heel wat vragen. De beleving van de verschillende modules hulpverlening leiden tot volgende aanbevelingen op procesniveau.

5. Aanbevelingen over de crisisinterventie, crisisbegeleiding en crisisopvang

- Er moet meer aandacht besteed worden aan goede, duidelijke informatie voor cliënten, die ook begrepen wordt. (procesniveau en uitkomstniveau)
- Hoewel sommige jongeren tot rust komen in opvang die zich beperkt tot bed, bad, brood, zou er in het programma een engagement en aanspreekbaarheid moeten zijn om dit te overstijgen. Dit kan door de opvang te verbinden met een andere hulpverleningsmodule, ofwel door in de voorziening zelf aanspreekbaar te zijn voor de jongere. (organisatieniveau en procesniveau)
- Er moet meer aandacht besteed worden aan goede, duidelijke informatie tussen hulpverleners bij de overgang tussen verschillende modules. Dit is een aspect van de regie van de hulpverlening. (procesniveau)

Indicatoren en opvolging

- De informatie die hulpverleners aan cliënten geven is regelmatig voorwerp van intervisie. (Procesniveau)
- Meldpunten hebben zicht op de aard van de opvang in de verschillende voorzieningen (bed, bad, brood, of ook meer begeleiding). (uitkomstniveau)
- Bij elke ingezette opvang is aangegeven in het registratiesysteem wie de begeleiding op zich neemt. (uitkomstniveau)
- Op regioniveau zijn er minimumafspraken over de wijze waarop opvang moet verlopen.
- Bij een regelmatige toets vanuit de regiostuurgroep geven hulpverleners geen problemen met gebrek aan informatie meer aan. (uitkomstniveau)

3.2.3. Via het snel inzetten van hulp

Snelheid is één van de voornaamste kwaliteitscriteria voor de crisisjeugdhulp. Het wordt vooropgesteld in de programmatheorie en uit het onderzoek bij jongeren en ouders blijkt dat dit ook gerealiseerd én gewaardeerd wordt. Zij maken daarbij geen onderscheid tussen interventie, begeleiding en opvang. De benodigde ‘snelheid’ hangt af van situatie tot situatie: in het ene gezin is een opstart van een begeleiding na 2 dagen snel genoeg, in het andere moeten de kinderen onmiddellijk opgevangen kunnen worden.

Die snelheid heeft mogelijk als nadeel dat de hulpverlening overdonderend en verwarrend over kan over komen bij jongeren en hun ouders. Dit is vooral het geval als er geen goede informatie gegeven wordt aan de jongeren en hun ouders.

Vanuit het *perspectief van de organisatie* van het programma worden wel bedenkingen gemaakt bij de te geringe inzetbaarheid van hulpverleningsmodules. Opvang is 24/24 en 7/7 beschikbaar, terwijl interventie en begeleiding meer beperkt inzetbaar zijn. De vraag is of de geringere inzetbaarheid van sommige soorten hulp ook leidt tot het te veel of te snel inzetten van (louter) opvang als hulpverlening. Vanuit de beleving van jongeren en hun ouders kunnen we het pleidooi voor een voldoende capaciteit interventie en begeleiding alleen maar ondersteunen. Tegelijkertijd pleiten we hier voor de nodige nuance: misschien is het niet nodig dat alle hulpverlening onmiddellijk 24/24 en 7/7 inzetbaar is, maar is het wel belangrijk dat het aanbod groot genoeg is, kan werken zoals het verondersteld wordt te werken (bv. voldoende begeleidingstijd en geen te hoge caseload) en dat er samen met aanmelders en hulpvragers gezocht wordt naar een snelle start van de hulpverlening.

6. Aanbevelingen over de snelle inzetbaarheid van de hulpverlening

- De beschikbaarheid van interventie en begeleiding zou moeten vergroten. (organisatieniveau)
- De snelle inzet van hulpverlening mag de goede communicatie niet in het gedrang brengen. (Procesniveau)

Indicator en opvolging

Er is een grotere beschikbaarheid van aanbod interventie en begeleiding en dit vertaalt zich in een toenemende dispatching naar deze modules. (Organisatieniveau en uitkomstniveau)

De communicatie is een punt van interventie in het hulpprogramma. (procesniveau)

3.3. Onder welke omstandigheden en voorwaarden?

Een volgende sleutel in de programmatheorie is de vraag *onder welke omstandigheden werkt de crisisjeugdhulp?* We gaan hier niet meer in op het aspect dat het om mensen in een crisissituatie gaat, omdat dit reeds in §2.1 aan bod kwam. Het aspect ‘voldoende aanbod’ is ook reeds eerder besproken.

In dit luik gaan we in op de *vrijwilligheid en acceptatie van de hulp*. Dit wordt beschouwd als een cruciale voorwaarde, maar er blijkt veel variatie te bestaan in de manier waarop ermee omgegaan wordt en dit wordt ook geproblematiseerd, vooral door aanmelders.

Vervolgens bespreken we *de betrokkenheid van de aanmelder* in het hulpprogramma. Die betrokkenheid dient nagestreefd te worden, maar wordt voorlopig niet altijd gerealiseerd.

3.3.1. Vrijwilligheid en acceptatie van de hulp

In de programmatheorie wordt benadrukt dat vrijwilligheid en aanvaarding van de hulp bij voorkeur nagestreefd moeten worden. *Geen vrijwilligheid van minderjarige of van de ouders* is ook in de registratie zichtbaar als een motivatie om niet te dispatchen. Ze komen niet zo vaak voor als enige motivatie om niet te dispatchen, maar *geen vrijwilligheid* is een

belangrijke motivatie om niet te dispatchen in combinatie met andere motivaties (H4, §2.3.7.1).

Uit dit onderzoek blijkt dat er in de praktijk aan dit criterium *vrijwilligheid* verschillende betekenissen worden gegeven, wat tot uitdrukking komt in de verschillende praktijken die rond vrijwilligheid bestaan.

Reeds in de interviews met de beleidsmakers stelden we vast dat er verschillende opvattingen over vrijwilligheid bestaan. Het verschil hebben we benoemd als *vrijwilligheid als een werkpunt* (eventueel tijdens de interventie) en *vrijwilligheid als een voorwaarde* om hulpverlening op te starten. Dit discussiepunt wordt ook gearticuleerd in de praktijk. Sommige aanmelders vonden dat zij een minder strakke invulling van vrijwilligheid hanteren dan meldpuntmedewerkers en dat de invulling vanuit de meldpunten frustrerend en belemmerend werkt. Een bereidheid van de jongere om met iemand te praten zou voldoende moeten zijn om hulpverlening op te starten.

Waar hierboven een te maximalistische invulling van vrijwilligheid geproblematiseerd wordt, worden anderzijds soms de grenzen van de vrijwilligheid opgezocht. In het belevingsonderzoek waren minstens 2 jongeren die voor een 'keuze' gesteld werden die eigenlijk geen keuze was. Een meisje kreeg op de jeugdrechtbank de 'keuze' tussen vrijwillige crisisjeugdhulp en gedwongen jeugdhulp. Een jongen kreeg de 'keuze' tussen een aanmelding bij het comité bijzondere jeugdzorg en crisisjeugdhulp. Beide jongeren gingen overstag. In het ene gezin waren er heel positieve ervaringen met de crisisjeugdhulp, in het andere gezin was de jongere negatief over de crisisjeugdhulp en waren de ouders positief. In dergelijke situaties komt het machtsonevenwicht tussen hulpverleningssysteem en gezinnen tot uitdrukking. Jongeren en ouders gaan weliswaar mee in de definitie van 'vrijwilligheid' die hen voorgelegd wordt, maar vertellen tegelijkertijd over de hulpverlening als iets dat hen overkomt.

Soms ontstaat er na de opstart van de hulpverlening nog een probleem met vrijwilligheid en aanvaarding van de hulpverlening. In één gezin was de jongere in opvang, wou men nog een begeleiding opstarten en had de jongere al een keer gesproken met een begeleider. Toen haar mama niet op het voorstel tot begeleiding wou ingaan, werd de begeleiding stopgezet. De jongere voelde zich uiteindelijk in de steek gelaten en niet geholpen.

Het feit dat er verschillende praktijken bestaan rond vrijwilligheid is op zich niet zo problematisch, maar het is wel belangrijk om die verschillen te zien, te benoemen en zo nodig te problematiseren (Piessens, 2008). Als een meldpunt een te strikte definitie van *vrijwilligheid* hanteert, kan er een probleem van toegankelijkheid ontstaan. Wanneer hulpverleners en aanmelders een te dwingende 'keuze' voorleggen, kan er een probleem ontstaan in de rechtspositie van de jongere (zelfs al kan dat uiteindelijk nog goed uitdraaien).

In het rapport van de Zorginspectie (2011) wijst men op de belangrijke rol van interventie in het proces van vraagverheldering en aanvaard krijgen van de hulp. Wanneer de hulpverlening uiteindelijk door een van de betrokkenen niet aanvaard wordt, is het – opnieuw – belangrijk om de mogelijke effecten daarvan in rekening te brengen.

7. Aanbevelingen over de vrijwilligheid

- Maak ruimte voor reflectie over de verschillende invullingen die aan 'vrijwilligheid' gegeven worden, zeker wanneer je het als aanmelder of meldpunt belangrijk vindt dat er ingegrepen wordt. Aangezien het thema 'vrijwilligheid' ook belangrijk is in andere hulpverleningsprogramma's is het zinvol om ook daar de discussie te volgen. (Organisatie- en procesniveau)
- Zet het probleem 'hoe kan je een jongere en ouders aanspreken op instappen in de crisisjeugdhulp' op de agenda bij aanmelders? (procesniveau)

- Zet het probleem van selectieve hulpvragen op de agenda. Kunnen ouders die een crisis in de opvoeding ervaren beroep doen op het hulpprogramma, zelfs al willen de jongeren niet meewerken? Kunnen jongeren wiens ouders verdere hulpverlening weigeren nog beroep doen op het hulpprogramma?

Indicator en opvolging

- Er worden informatiemomenten gegeven voor aanmelders, waar het thema 'vrijwilligheid' geagendeerd wordt, mogelijk aan de hand van het voorleggen van dilemma's. (Procesniveau)
- In het hulpprogramma bestaan minimumafspraken over hoe er aan 'vrijwilligheid' gewerkt kan worden.
- Er wordt een studiedag over 'vrijwilligheid' gegeven, met ruimte voor mogelijke ongewenste neveneffecten. (Procesniveau)

3.3.2. De betrokkenheid of afwezigheid van de aanmelder

Aanmelders spelen een rol in het initiële benoemen van een crisis en in het realiseren van toegang tot het hulpprogramma (zie §2.1.3). Daarnaast wordt in de programmatheorie ook verwacht dat aanmelders tijdens en na de crisis hulp een rol opnemen. In sommige regio's wordt geëxperimenteerd met manieren om die rol te vergroten (zoals het project Interventie door Aanmelder). Bij dit laatste geven hulpverleners die soms ook optreden als aanmelder aan dat het niet evident is om zelf een interventie te doen.

Tijdens de crisisjeugdhulpverlening lijkt de aanmelder meer uit beeld te verdwijnen, wat blijkt uit de focusgroeps gesprekken met hulpverleners maar ook uit de interviews met jongeren en hun ouders. Ondanks dat dit niet in alle situaties zo is, gebeurt het wel vaak. Soms wordt de aanmelder betrokken bij de afronding van de crisisjeugdhulp, vooral wanneer er een interventie of een begeleiding is, soms blijft de aanmelder betrokken tijdens de crisisjeugdhulp, maar soms blijven er ook kansen liggen.

In dat opzicht is de vaststelling dat hulpvragers een gebrek aan continuïteit in de hulpverlening ervaren een niet te negeren signaal. Het zegt iets over de overgang van crisisjeugdhulp naar eventuele vervolghulp, maar zegt evenzeer iets over de overgang tussen lopende begeleiding en crisisjeugdhulp.

Tot slot bleek uit de interviews met jongeren en hun ouders dat de betrokkenheid van de aanmelder niet altijd positief is. Minstens in één gezin was er geen goed contact tussen de aanmelder en de moeder. De aanmelder bleef het aanspreekpunt tussen hulpprogramma (opvang) en het gezin, maar dat bleek in dit gezin eerder een negatief gegeven.

8. Aanbevelingen over de betrokkenheid van de aanmelder in de crisisjeugdhulp (aansluitend bij 3)

- De praktijk waarin meldpuntmedewerkers aanmelders ondersteunen in hun betrokkenheid dient versterkt te worden. (Procesniveau)
- Meldpuntmedewerkers moeten alert zijn voor de mogelijkheid dat er mogelijk een probleem bestaat tussen gezin en aanmelder. De aanmelder een sleutelrol laten spelen in de crisisjeugdhulp is een goed idee vanuit het oogpunt van regie van de hulp, maar betekent niet altijd dat gezinnen zich ook geholpen weten. (Procesniveau)
- De regie van de hulpverlening en de overgang tussen verschillende hulpverleners mag nog versterkt en meer bewaakt worden door het meldpunt. (Procesniveau)

3.4. Welke doelstellingen worden gerealiseerd?

Het hulpprogramma crisisjeugdhulp heeft doelstellingen op het niveau van het gezin en op maatschappelijk niveau.

- Op het niveau van het gezin moeten we de vraag stellen of gezinnen verder kunnen, en of de crisissituatie gedeblokkeerd is. We leren daar over bij uit de interviews met gezinnen en uit de internationale literatuurstudie. (§2.4.1)
- Op maatschappelijk niveau speelt enerzijds de vraag mee of er snel hulpverlening geboden wordt in een crisissituatie. Deze doelstelling werd reeds eerder besproken. In dit stuk gaan we in op de doelstelling ‘zodat meer ingrijpende hulpverlening vermeden wordt’. Die doelstelling is niet zo eenvoudig te operationaliseren: komt ‘vervolg hulp’ altijd neer op ‘meer ingrijpende hulpverlening’ of komt ‘meer ingrijpende hulpverlening’ neer op het vermijden van plaatsing? Gezien de zoektocht naar hulp waarover de meeste ouders in dit gezin getuigen, is het belangrijk om de plaats van de crisisjeugdhulp meer te kaderen in het volledige hulpverleningslandschap. Daarnaast moeten we vaststellen dat crisisjeugdhulpprogramma’s eigenlijk eerder een effect blijken te hebben op het familiefunctioneren en de ondersteuning van gezinnen dan dat ze uithuisplaatsing voorkomen. (§2.4.2)

3.4.1. De crisisjeugdhulp werkt, maar kunnen mensen nu ook verder?

Er zijn al heel wat elementen aangehaald waarop verbetering mogelijk is, en toch stellen we dat de crisisjeugdhulp ‘werkt’. We vroegen aan jongeren en hun ouders op verschillende manieren naar mogelijke effecten van de crisisjeugdhulp.⁴⁰

Het merendeel van de jongeren en ouders die meewerkten aan dit onderzoek vond dat de crisisjeugdhulp hen ‘geholpen’ heeft, zelfs al kunnen ze moeilijk verwoorden waarom dit zo was. Ze benoemen dit als: *“de gemoederen zijn bedaard”*, *“de puzzels vielen op hun plaats”*, *“ze hebben weer evenwicht gebracht”*.

Jongeren zeggen dat ze opener kunnen zijn met elkaar, beter kunnen communiceren. En dat het rustiger werd thuis. Ze zien dus vooral verbeteringen op *relationeel vlak*. Jongeren vertellen ook dat ze leren op een andere manier met situaties om te gaan. Ze krijgen nieuwe inzichten, die hen helpen een bepaalde situatie anders aan te pakken.

Ouders zien ook vooral verbeteringen op *relationeel vlak*. Ouders spreken ook over beter met elkaar kunnen praten en opener zijn. Daarnaast voelen ouders zich gesteund in de opvoeding. Ouders zien bovendien ook veranderingen in het gedrag van de minderjarige, wat weer rust brengt in huis en alles wat kalmeert.

Deze onderzoeksresultaten liggen in de lijn van het onderzoek van Al (2012), die in haar meta-analyse van 20 effectstudies vooral verbetering in familiefunctioneren en sociale steun rapporteert.

De keuze om minderjarigen en ouders te interviewen niet lang na de afronding van de crisisjeugdhulp heeft tot gevolg dat we geen uitspraken kunnen doen over de duurzaamheid van deze effecten. Hoe lang deze effecten blijven doorspelen, en hoe lang minderjarigen en ouders dit gevoel blijven vasthouden, zijn vragen waar we geen uitspraken over kunnen doen binnen dit onderzoek.

Maar, hoewel verbeteringen zijn op te merken op zowel relationeel als individueel vlak, geeft geen enkel gezin aan dat ook de problemen die aan de basis lagen van de crisissituatie opgelost zijn. De problemen zijn vaak zo meervoudig en complex dat de crisisjeugdhulp niet

⁴⁰ We stelden onder meer volgende vragen: Wat was goed aan de crisisjeugdhulp? Wat was niet goed? Hoe kan het verbeteren? Was de crisis ‘over’? Moet de crisisjeugdhulp blijven, waarom (niet)?

volstaat om een oplossing hiervoor te bieden. Bij tien gezinnen was het acute van de situatie wel over en was de situatie gedeblokkeerd. Bij twee gezinnen leefde de crisis zelf nog.

Voelen gezinnen zich nu ook geholpen en kunnen ze verder na een crisis? Daaraan wordt ook in de onderzoeksliteratuur aandacht besteed (Al et al., 2011; De Baat & Foolen, 2012; Lietz, 2009; Staudt & Drake, 2002). Zo blijkt dat de crisis niet in alle gezinnen weg is na de crisisinterventie, hoewel er wel een sterke vermindering is van de crisiservaring (Al et al., 2011: 995). Dat neemt niet weg dat veel gezinnen zich wel geholpen weten door crisishulp, vooral door de krachtgerichte benadering en de focus op gezinnen (Staudt & Drake, 2002: 792). Dat laatste wordt dan weer bevestigd door de onderzoeksresultaten die we bespraken in §2.2.2.

3.4.2. De nood aan vervolghulp of de crisishulp als opvangnet voor het gemis aan andere hulp?

In de registratiegegevens is te zien dat in het merendeel (87,4%) van de gedispatchte aanmeldingen ook nog vervolghulp nodig is. (H4, §2.5) Dit zou kunnen wijzen op het feit dat de maatschappelijke doelstelling ‘meer ingrijpende hulpverlening voorkomen’ niet gerealiseerd wordt. Het onderzoek bij jongeren en ouders enerzijds en de literatuurstudie anderzijds werpen meer licht op die doelstelling. We leren meer over de plaats die de crisisjeugdhulp inneemt in een bredere zoektocht naar hulp, maar ook over de doelstelling ‘meer ingrijpende hulp voorkomen’ op zich.

Een druppel op de hete plaat?

Jongeren en hun ouders zijn positief over de crisisjeugdhulp, maar vooral ouders vinden dat de hulpverlening te kort is en dat er te weinig continuïteit is in de hulp. (Zie ook §2.2.2) Eén mama verwoordde als een *druppel op een hete plaat*.

De verhalen van ouders en jongeren vertolken de ervaringen die ze hebben met het hele hulpverlenings- en ondersteuningslandschap. De meeste ouders die meewerkten aan dit onderzoek vertelden over een langer aanslepende problematiek én een langer aanslepende zoektocht naar hulp en ondersteuning. De crisisjeugdhulp komt voor hen op een moment dat het echt niet langer kan.

We gingen dus ook na of gezinnen vonden dat ze verder konden na de crisisjeugdhulp. Slechts één gezin gaf aan alleen verder te kunnen na de geboden crisisjeugdhulp. De overige gezinnen geven echter aan nog een (sterke) nood aan verdere hulp te ervaren. Ze voelen zich (nog) niet sterk genoeg om de situatie alleen het hoofd te bieden. Vijf gezinnen kwamen via het crisisjeugdhulpprogramma in contact met (langdurige) vervolghulp. De overige gezinnen echter vonden aansluitend op de crisisjeugdhulp niet meteen vervolghulp. Allemaal verwijzen ze hierbij naar de lange wachttijden in de reguliere jeugdhulp die een aansluitende vervolghulp in de weg staat. Dit is voor deze gezinnen problematisch. Ze ervaren nog een sterke nood aan hulp, hebben het gevoel nog niet sterk genoeg te staan om alleen verder te kunnen, maar vinden nergens de nodige hulp. Voornamelijk de ouders getuigen over dit probleem. Ook hiervoor vinden we bevestiging in het onderzoek van Al et al. (2011).

Het is weliswaar belangrijk om na te gaan wat de crisisjeugdhulp betekent, maar dit kan eigenlijk niet geïsoleerd worden van de andere hulpverleningservaringen die mensen hebben. Vanuit een beleidsperspectief kan hier op verschillende manieren mee omgegaan worden:

- Het is mogelijk om te proberen de gezinnen die crisisjeugdhulp krijgen (nog beter) uit te leggen wat de grenzen zijn van de crisisjeugdhulp. Dit gebeurt nu al en vooral ouders horen dit wel. Dit is echter geen fundamentele oplossing voor het gebrek aan hulp dat mensen ervaren. Het is een manier om de begrenzingen van een programma te communiceren, maar getuigt ook van een redenering vanuit aanbodperspectief.
- Op een beleidsniveau dient dit signaal serieus genomen te worden. Als men de schaal van het probleem wil nagaan, moet waarschijnlijk ook beter geregistreerd worden

wat de voorgeschiedenis is van gezinnen die aangemeld worden in de crisisjeugdhulp. Een koppeling van het registratiesysteem crisisjeugdhulp aan andere systemen kan een deel van het antwoord bieden, maar mist nog altijd de mensen die wel een hulpvraag stelden maar nog nergens terecht konden.

- Op het niveau van de programmatheorie wordt best het begrip ‘vervolghulp’ wat genuanceerd, aangezien uit dit onderzoek blijkt dat het niet zozeer om vervolghulp gaat, maar om een ruimere nood aan hulp die deels door de crisisjeugdhulp ingevuld werd.

Verbreiding van de onderzoeksresultaten naar internationale effectstudies

De vraag of de crisisjeugdhulp *werkt* is breder bekeken in de internationale literatuurstudie. Daarin rapporteerden we over meerdere evaluatie- en effectstudies, waaruit blijkt dat het moeilijk is om definitieve conclusies te trekken uit die studies. Dat is moeilijk omdat het effect onderzocht wordt bij gezinnen met verschillende problematieken (bv. verwaarlozing, verslaving, ...) en omdat er verschillende uitkomstmaten gebruikt worden. Sommige studies gaan vooral het voorkomen van uithuisplaatsing na, terwijl andere ook nagaan of gezinnen zich nu ondersteund weten (Al, 2012).

Al ging zelf in haar meta-analyse van 20 effectstudies (Al, 2012) na welke effecten⁴¹ crisishulpprogramma's hadden op vier verschillende domeinen:

- voorkomen van uithuisplaatsing
- verbetering van familiefunctie
- sociale steun
- verminderde gedragsproblemen bij kinderen

Al (2012) concludeert dat crisishulpprogramma's een gemiddeld positief effect hebben op het *familiefunctie*. Dat wil zeggen dat overheen alle gezinnen die deze hulp krijgen er meer gezinnen zijn waar het familiefunctie verbetert dan in een controlegroep waarin gezinnen deze hulp niet krijgen. Het is niet duidelijk of dat ook geldt voor elke familie die de hulp krijgt.⁴²

Crisishulpprogramma's hebben globaal gezien *geen effect op uithuisplaatsing* (hoewel het hier wellicht wel kan zijn dat het in een individueel gezin wel een effect had). Bovendien stelde ze vast dat crisishulpprogramma's minder effectief waren bij oudere kinderen. Over het afwezige effect op uithuisplaatsing is in de literatuur veel discussie. Zo zijn er auteurs die beargumenteren dat ook *respite care* (vaak een tijdelijke opvang) een zinvolle hulpverlening kan bieden voor gezinnen in crisis. Daarvoor lijken we ook in dit onderzoek ondersteuning te vinden, gezien een opvang mogelijk ook rust en een adempauze teweeg kan brengen in gezinnen.

9. Aanbevelingen m.b.t. de doelstellingen van het hulpprogramma

Het crisisjeugdhulpprogramma wordt best niet geïsoleerd bekeken van de andere hulpverlening en ondersteuning. Dit leidt tot volgende deelaanbevelingen:

- Op programmaniveau dient de plaats van de crisisjeugdhulp in de samenleving meer in haar samenhang met andere hulpverleningsprogramma's benoemd te worden. (Organisatieniveau)
- Indien men de verbanden tussen andere hulpverlening en crisisjeugdhulpverlening ook cijfermatig meer wil opvolgen, valt een koppeling van registratiesystemen te overwegen. Dit

⁴¹ Het gaat hier om een statistische analyse, die op het niveau van een steekproef gebeurt, en zelden iets zegt over elke individuele situatie.

⁴² Zo stelde Cynthia Lietz vast dat 40% van de gezinnen die een crisisinterventie kregen geen positieve verandering toeschreven aan die interventie. (Lietz, 2009)

zal niet volledig de zoektocht naar hulp in kaart brengen en heeft mogelijk ook nadelen voor de privacy van gezinnen. (Organisatieniveau)

- De maatschappelijke doelstelling 'meer ingrijpende hulp vermijden' is in het huidige hulpverleningslandschap niet haalbaar. Crisissen hebben te maken met wat er in gezinnen gebeurt, maar ook met het ontbreken van hulpverlening. (Organisatieniveau)
- Er zijn doelstellingen die opgewaardeerd kunnen worden, namelijk ondersteuning van de pedagogische relatie tussen kinderen en ouders en steun in het familiefunctioneren. (Organisatieniveau)
- Gezien de waardering van ouders en jongeren hiervoor, is het belangrijk dat hulpverleners mee naar oplossingen blijven zoeken. (Procesniveau)
- Ouders en jongeren moeten zich erkend weten in hun zoektocht naar hulp. (Uitkomstniveau)

Indicator en opvolging

- De mogelijke koppeling tussen de registratiesystemen crisisjeugdhulp en registratiesystemen uit andere beleidsdomeinen is onderzocht en heeft tot een beslissing geleid. (Organisatieniveau)
- Er is een discussie op beleidsniveau over de maatschappelijke doelstellingen van het programma. (organisatie- en procesniveau)
- Hulpverleners in het programma kunnen de begrenzingen van het programma verwoorden ten opzichte van gezinnen, in de wetenschap dat dit de ervaring van gezinnen dat ze hulp moeten blijven zoeken niet vermindert. (Procesniveau)
- Uit bevragingen bij cliënten blijkt dat zij nog steeds het oplossingsgerichte van de hulpverlening waarderen en dat ze zich erkend weten in hun zoektocht naar hulp. (Uitkomstniveau)

4. Wat nu? Gevolgen van de aanbevelingen voor de crisisjeugdhulp

In het voorgaande luik bundelden we per onderdeel van de programmatheorie de meest relevante onderzoeksresultaten en formuleerden we op verschillende niveaus beleidsaanbevelingen. In dit luik gaan we na wat de gevolgen zijn van deze aanbevelingen voor een aantal instrumenten waarover de crisisjeugdhulp reeds beschikt.

4.1. Monitoring als een zoektocht naar permanente en zinvolle feedback: kwantitatief en kwalitatief

Wie een hulpprogramma realiseert, weet ook graag wat dat hulpprogramma teweeg brengt. Dit blijkt onder meer uit het evaluatierapport over de Integrale Jeugdhulp (Van Tomme, Verhoest, & Voets, 2011), waar volgende verwachtingen over cijfermateriaal opgetekend wordt:

“De betrokkenen in de regionale en netwerkstuurgroepen gaven aan dat er nog steeds onvoldoende betekenisvol cijfermateriaal over de hulpprogramma’s kan voorgelegd worden. Een eerste element aangegeven is dat zij nog steeds onvoldoende zicht te hebben op het effect van het crisis hulpprogramma op de cliënten en hun hulptraject. Ze verwezen hierbij naar een gebrek aan nulmeting om de effectiviteit van het hulpprogramma te kunnen aantonen.” (Van Tomme et al., 2011)

Tegelijkertijd rapporteerden we bij de analyse van cijfergegevens dat de registratie vaak niet goed ingevuld wordt, een euvel dat ook in andere bronnen gerapporteerd wordt. Dit is een concrete illustratie van een ruimer probleem. Hoewel feedback over de werking van een hulpprogramma belangrijk gevonden wordt, is de manier waarop die feedback verzameld wordt nogal eens problematisch. Bradt et al. (2011) wezen er op dat registratie vaak als vreemd aan het relationele karakter van sociaal werk beschouwd wordt. We mogen echter niet uit het oog verliezen dat sociaal werk of hulpverlening ook tussenkomt in de sociale

werkelijkheid. Het is dan ook zinvol om feedback te genereren over de werking van zo'n programma.

Toch leert de vaststelling dat registratie niet altijd goed bijgehouden wordt ook iets over de werking van monitoring. Zoals hulpverlening begrijpbaar moet zijn voor cliënten, moeten indicatoren en vormen van monitoring ook begrijpbaar zijn voor hulpverleners. Bovendien zou de monitoring moeten kunnen voortvloeien uit het eigen werk. Poelman et al. (2011) wijzen op de noodzakelijke afweging tussen haalbaarheid om een aantal indicatoren op te volgen en de informatiekraft van de indicatoren.

In dit onderzoek hebben we daaraan proberen te beantwoorden door zowel kwantitatieve als kwalitatieve indicatoren te formuleren. Toch is het ook belangrijk om een keuze te maken in de indicatoren die concreet opgevolgd zullen worden.

In volgende paragrafen bespreken we mogelijke verbeteringen aan het registratiesysteem als bron van monitoring van het hulpprogramma. Vervolgens gaan we in op een eventuele mogelijkheid om het perspectief van cliënten meer systematisch in te brengen in de werking van het hulpprogramma.

4.1.1. De verwachtingen ten opzichte van het registratiesysteem.

In dit onderzoek hebben we de mogelijkheid verkend om registratiegegevens te gebruiken in de beleidsvoering van de crisisjeugdhulp, zowel op algemeen als op regioniveau. We gaan er van uit dat registratie belangrijk is, omdat hulpverlening niet alleen tussen hulpverlener en hulpvrager plaatsvindt, maar ook een tussenkomst is in sociale omstandigheden (Bradt et al., 2011).

Tegelijkertijd willen we er op wijzen dat uit het soort cijfermateriaal dat in een registratiesysteem verzameld kan worden maar zeer beperkt aangetoond kan worden of het hulpprogramma effectief is. Maar het registratiesysteem kan wel feedback leveren op de manier waarop het programma werkt. We sommen hier niet exhaustief enkele van de elementen op die volgens ons meer zouden opgevolgd kunnen worden:

Over de relatie tussen problematieken en dispatching van de hulp

- Worden in de toewijzing van de hulp bepaalde problematieken systematisch gedispacht in het programma?
- Worden in de toewijzing van de hulp bepaalde problematieken systematisch niet gedispacht in het programma?
- Hangen bepaalde problematieken samen met aanmelders? Wat betekent die samenhang?
- Welke in- en uitsluitingscriteria blijken uit de registratiegegevens?

Dit veronderstelt wel dat de aanleiding tot de aanmelding niet alleen kwalitatief ingevuld wordt, maar ook gekwantificeerd wordt. Hoewel Audenaert een aantal terechte waarschuwingen⁴³ opsomt om niet zonder meer over te gaan tot het invoeren van een classificatiesysteem in het registratiesysteem, sluiten wij hier aan bij haar suggestie dat het in secundaire fase wél interessant zou kunnen zijn om die informatie te classificeren. Een mogelijkheid is dat op centraal niveau jaarlijks een steekproef genomen wordt, of dat de kwalitatieve aanmeldingen systematisch op centraal niveau achteraf geclassificeerd worden. Op die manier is het mogelijk om meer informatie te krijgen over welk soort crisissen het nu gaat en hoe die crisissen ingeschat worden en kan de praktijkrapportage nog rijker gemaakt worden.

⁴³ O.a. dat de classificatie niet ten koste mag gaan van de beschrijving van de problematiek, dat het eenduidig werken met een dergelijk classificatiesysteem een grote inspanning vraagt (Audenaert, 2011: 22).

Over de relatie tussen eerdere hulpvragen en crisisjeugdhulp

- Heeft het gezin al op andere momenten en plaatsen hulp gezocht?
- Heeft het gezin al op andere momenten en plaatsen hulp gekregen?

Over de rechtspositie van minderjarigen en hun ouders

- Zijn er verschillen tussen meldpunten en regio's en dispatchingspatronen?

Het huidig registratiesysteem laat dergelijke analyses niet toe, het vertoont mankementen op technisch vlak, kan opgewaardeerd worden voor enkele elementen, maar dient ook consequent ingevuld te worden. Op technisch vlak laat de datastructuur nu slechts een beperkte set analyses toe. De opwaardering vertaalt zich in het opnemen van meer gegevens. Daarbij valt het te overwegen om de aanleiding voor de aanmelding ook in categorieën te vertalen, al worden daar in hoofdstuk 4 wel kanttekeningen bij gemaakt (zie ook Audenaert, 2011). Tot slot, en dat is eigenlijk het belangrijkste, is elk registratiesysteem maar zo sterk of zo zwak als de gebruikers ervan het maken.

4.1.2. Het perspectief van kinderen, jongeren en ouders op een meer systematische manier aanwezig laten zijn

Participatie wordt hoog in het vaandel gedragen in het decreet Integrale Jeugdhulp. Dat vertaalt zich in een brede waaier aan praktijken, en tijdens het beleidsseminarie kregen we de vraag of het niet mogelijk zou zijn om het perspectief van kinderen, jongeren en ouders op meer systematische manier 'binnen te krijgen'.

Eerder dan daar een concrete methodiek voor te stellen, kunnen we wel enkele aanbevelingen doen om dit perspectief op systematische wijze naar waarde te schatten.

- Het is aangewezen om dit perspectief niet te veel vooraf te definiëren en ruimte te laten voor de categorieën die kinderen, jongeren en hun ouders hanteren. Dit wil bv. zeggen dat de opbouw van het programma niet leidend moet zijn in de manier waarop dit perspectief bevraagd wordt.
- Naast alertheid voor non-verbale communicatie en stiltes (Gousse, 2009; Kind & Samenleving, 2010; Lauwers & Van Hove, 2010) stellen we hier vast dat ook aandacht moet besteed worden aan de manier waarop kinderen, jongeren en ouders hun verhaal vertellen. Chaos en warrigheid zegt misschien iets over de cliënten, maar kan evenzeer iets zeggen over de begrijpbaarheid van het hele hulpverleningsproces.
- Het is belangrijk om elke beleving, ook de minder positieve, rustig te horen en er niet onmiddellijk een verklaring voor te zoeken. We gingen reeds bij de methodologie van dit hoofdstuk in op de moeilijkheid om het perspectief van jongeren werkelijk te horen.

4.2. Voldoende beschikbaar aanbod als voorwaarde tot succes

Hoewel het verzekerd aanbod geen voorwerp was van dit onderzoek, blijkt het door verschillende actoren als noodzakelijke voorwaarde voor het welslagen van dit programma beschouwd te worden. En toch is het ook gecontesteerd. Het belangrijkste argument tegen een verzekerd aanbod is de maatschappelijke legitimering ervan: is het wel te verdedigen dat er bedden vrijgehouden worden in een context van lange wachtlijsten in de jeugdhulp? Dit wordt zelfs gevoeld tot op het niveau van cliënten.

Op basis van dit onderzoek kunnen we vaststellen dat er geen discussie bestaat over de noodzaak aan voldoende beschikbaar aanbod, maar wel over de modaliteit waarin dat aanbod beschikbaar moet zijn. Er worden argumenten gegeven voor een verzekerd aanbod, maar er zijn eveneens argumenten te vinden voor een aanbod waarbij voorzieningen ‘in overtal’ kunnen gaan.

De discussie over het verzekerd aanbod lijkt tot nu toe vooral over de opvang te gaan, terwijl de vraag over ‘voldoende beschikbaar aanbod’ eigenlijk ook verbreed moet worden naar begeleidings- en interventiecapaciteit. Hulpaanbod en hulpvragen kunnen zelden los van elkaar gezien worden, al vormt de beschikbaarheid van het hulpaanbod ook maar een van vele factoren. Voldoende begeleidingscapaciteit zal zich hopelijk op termijn vertalen in meer dispatchingen naar begeleiding in het hulpprogramma.

4.3. Vragen bij de programmatheorie?

Een programmatheorie stuurt een hulpprogramma, al dient dat sturende karakter ook gerelativeerd te worden. Uit hoofdstuk 2 kunnen we afleiden dat er over veel punten in de programmatheorie discussie bestaat tussen betrokkenen uit verschillende beleidsdomeinen. Dat is op zich logisch: het gaat nog om een relatief nieuw programma, het gaat om tussenkomsten in de sociale werkelijkheid en de betrokkenen moeten dit in een netwerkformule, vanuit verschillende beleidsdomeinen, realiseren. In dat opzicht kan een levendige discussie over cruciale aspecten van het programma (zoals het verzekerd aanbod) de crisisjeugdhulp alleen maar ten goede komen, eerder dan dat een eenstemmigheid moet nagestreefd worden (Piessens, 2008). Een verhoogde aandacht voor de discussiepunten tussen betrokkenen op beleidsniveau zal vermoedelijk een aantal cruciale pijnpunten blootleggen.

Van een programmatheorie wordt verwacht dat ze stuurt, maar dit stuur moet zelf ook vatbaar zijn voor wijziging en aanpassing. Zo deden we in dit hoofdstuk ook aanbevelingen die een impact kunnen hebben op de programmatheorie. De belangrijkste hier is de doelstelling dat de crisisjeugdhulp meer ingrijpende hulp dient te voorkomen. Dit is misschien niet haalbaar, maar de vraag is ook of dit de belangrijkste doelstelling is en of de crisisjeugdhulp daardoor niet te veel geïnstrumentaliseerd wordt. De voornaamste betekenis van de crisisjeugdhulp lijkt te liggen in het feit dat gezinnen zich snel en intensief erkend en ondersteund weten. Zelfs al is daar nog veel verbetering mogelijk, toch is dit een niet te onderschatten verwezenlijking van de crisisjeugdhulp.

Bibliografie

- Abma, T.A. (2000a). Stakeholder conflict : a case study. *Evaluation and Program Planning*, 23, 199–210.
- Abma, T.A. (2000b). Responding to ambiguity, responding to change the value of a responsive approach to evaluation. *Evaluation*, 23, 461-470.
- Abma, T.A. & Widdershoven, G. A. M. (2005). Sharing Stories: Narrative and Dialogue in Responsive Nursing Evaluation. *Evaluation & the Health Professions*, 28, 90–. doi:10.1177/0163278704273080
- Abma, T.A. (2005a). Responsive evaluation in health promotion: its value. *Health Promotion International*, 1-7. doi:10.1093/heapro/dai013
- Abma, Tineke A. (2005b). Responsive evaluation : Its meaning and special contribution to health promotion. *Evaluation and Program Planning*, 28, 279–289. doi:10.1016/j.evalprogplan.2005.04.003
- Abma, Tineke A. (2006). The Practice and Politics of Responsive Evaluation. *American Journal of Evaluation*, 27(1), 31–43. doi:10.1177/1098214005283189
- Abma, T. A. (2007). Situated Learning in Communities of Practice: Evaluation of Coercion in Psychiatry as a Case. *Evaluation*. doi:10.1177/1356389007073680
- Abma, Tineke A. (2008). Onderhandelend evalueren. *Bestuurskunde*, 9(8), 393–403.
- Abma, Tineke A. & Noordegraaf, M. (2003). Public Managers Amidst Ambiguity: Towards a Typology of Evaluative Practices in Public Management. *Evaluation*, 9(3), 285. doi:10.1177/13563890030093004
- Abma, Tineke A. & Widdershoven, G. A. M. (2008). <http://evi.sagepub.com> Evaluation and/as Social Relation. *Evaluation*. doi:10.1177/1356389007087540
- Al, C. (2011). The role of crisis in family crisis intervention: Do crisis experience and crisis change matter? *Children and Youth Services Review* 33, 991-998.
- Al, C. (2012). *Family Crisis Intervention. Faculty of Social and Behavioural Sciences*. <http://dare.uva.nl/record/417693>
- Algera, M., Francke, A. L., Kerkstra, A., & van der Zee, J. (2003). An evaluation of the new home care needs assessment policy in the Netherlands, 11(3), 232–241.
- Audenaert, V. (2011). *De aanmeldingsregistratie in de crisisjeugdhulp onder de loep? Analyse van de ingewonnen informatie inzake cliëntkenmerken en een proeve tot verbetering van het registratiesysteem (p. 31)*.
- Bagdasaryan, S. (2005). Evaluating Family Preservation Services: reframing the question of effectiveness. *Children and Youth Services Review*, 27, 615-635. doi: 10/1016/j.chilyouth.20074.11.014
- Baker S.E. & Edwards R. (2012) *How many qualitative interviews is enough. Discussion Paper*. www.rcn.org.uk
- Bell, M. (2002) Promoting children's rights through the use of relationship. *Child and Family Social Work*, 7, 1–11.
- Berger, M. en S. Hordijk. (2007). *Crisisinterventie en Spoedeisende Hulp. Een overzicht van theorie en praktijk*. Nederlands Jeugd Instituut. <http://www.nji.nl/publicaties/Crisisinterventieenspoedeisendehulp.pdf>
- Besluit van de Vlaamse Regering van 9 december 2005 betreffende demodulering en de netwerken rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening en crisisjeugdhulpverlening in het kader van de integrale jeugdhulp*. (B.S. 23.II.2006)
- Berry, M. (1992). An evaluation of Family Preservation Services: Fitting agency services to family needs. *Social Work*, 37 (4), 314-321.
- Besharov, D.J. (1994) Looking beyond 30, 60, and 90 days. *Children and Youth Services Review*, 16, 445-452.
- Blythe, B.J. en S. Jayaratne. (1999). *Michigan Families First Effectiveness Study: A Summary of Findings*. Department of Human Services, Michigan.
- Bowlby, J. (1969). *Attachment and loss. Vol. 1: Attachment*. London: Hogarth Press.
- Bradt, L., Roose, R., Bouverne-De Bie, M., & De Schryver, M. (2011). Data Recording and

- Social Work: From the Relational to the Social. *British Journal of Social Work*, 41(7), 1372-1382. doi:10.1093/bjsw/bcr131
- Bradt, Lieve. (2009). *Victim-offender mediation as social work practice: a comparison between mediation for young and adult offenders* in Flanders Ghent University, Department of Social welfare studies, Ghent, Belgium. Ghent University.
- Callahan, J. (1994). *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basis Books.
- Callahan, J. (1998). Crisis Theory and Crisis Intervention in Emergencies. In Kleespies, P.M. (ed.) *Emergencies in Mental Health Practice*. New York: The Guilford Press.
- Caplan, G. (1964). *Principles of Preventive Psychiatry*. New York/London: Basic Books, Inc.
- Chevannes, M. (2002). Social construction of the managerialism of needs assessment by health and social care professionals, 10(3), 168–178. doi:10.1046/j.1365-2524.2002.00355.x
- Cole, S., Wehrmann, K., Dewar, G. en L. Swinford. (2005). Crisis nurseries; important services in a system of care for families and children. *Children and Youth Services Review*, 27, 995-1010. doi: 10.1016/j.childyouth.2004.12.023
- Cole, S. en P. Hernandez. (2008). Crisis nursery outcomes for caregivers served at multiple sites in Illinois. *Children and Youth Services review*, 30, 452-465. doi: 10.1016/j.childyouth.2007.11.001
- Cole, S. en P. Hernandez. (2011). Crisis nursery effects on child placement after foster care. *Children and Youth Services Review*, 33, 1445-1453. doi: 10.1016/j.childyouth.2011.04.012
- Corsaro, W. (2004). *The Sociology of Childhood* (2e ed.). Thousand Oaks: Pine Forge Press.
- Dagenais, C., Bégin, J., Bouchard, C. en D. Fortin. (2004). Impact of Intense Family Support Programs: a synthesis of evaluation studies. *Children and Youth Services Review* 26, 249-263. Doi: 10.10116/j.childyouth.2004.01.015
- Davis, P. (2005). The Limits of Realist Evaluation: Surfacing and Exploring Assumptions in Assessing the Best Value Performance Regime. *Evaluation*, 11(3), 275–295. doi:10.1177/1356389005058476
- de Baat, M. en N. Foolen. (2012). *Crisisinterventie in gezinnen: wat werkt?* Nederlands Jeugd Instituut. http://www.nji.nl/nji/dossierDownloads/Watwerkt_Crisisinterventie.pdf
- Decreet van 7 mei 2004 betreffende de integrale jeugdhulp* (B.S. 11.10.2004)
- Donaldson, S. I. (2007). *Program Theory-Driven Evaluation Science. Strategies and Applications* (p. 263). New York - London: Psychology Press, Taylor & Francis Group.
- Ellis, K., Davis, A., & Rummery, K. (1999). Needs Assessment, Street-level Bureaucracy and the *New Community Care*, 33(3), 262–280. doi:doi:10.1111/1467-9515.00150
- Evans, M. E., Boothroyd, R. A., Armstrong, M. I., Greenbaum, P. E., Brown, E. C., en Kuppinger, A. D. (2003). An experimental study of the effectiveness of intensive in-home crisis services for children and their families: Program outcomes. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 11, 92-102.
- Faas, M. (1996). *Crisisinterventie. Basisboek voor de Jeugdzorg*. Utrecht: SWP.
- Finch, J. (1987). The Vignette Technique in Survey Research. *Sociology*, 21(1), 105–114. doi:10.1177/0038038587021001008
- Forsythe, P. (1992). Homebuilders and Family Preservation. *Children and Youth Services Review*, 14, 37-47.
- Fraser, N. (1989). Talking about Needs: Interpretive Contests as Political Conflicts in Welfare-State Societies. *Ethics*, 99(2), 291-313.
- Fraser, N. (1989). *What's Critical about Critical Theory? The Case of Habermas and Gender*. In N. Fraser (Ed.), (pp. 113–143). Cambridge: Polity Press.
- Fraser, M., Pecora, P. en D. Haapala. (1991). *Families in Crisis. The Impact of Intensive Family Preservation Services*. New York: Walter de Gruyter, inc.
- Gersons, B.P.R. (1981). Over crisistheorie, rouw en rolverandering: Het transitionele proces in de ondersteuningsgroep. *Tijdschrift voor Psychiatrie* 23 (7-8), 430-452.
- Gockel, A., Russell, M. en B. Harris. (2008). Recreating family: parents identify worker-client relationships as paramount in Family Preservation Programs. *Child Welfare*, 8 (6), 91-113.
- Golan, N. (1987). In A. Minahn (Ed.), Crisis Intervention (18th ed). *Encyclopedia of Social Work*, 1, (p. 360-372). Washington DC: National Association of Social Workers.
- Goussey, B. (2009). *Van over naar met. Een participatief proces met jongeren over hulpverlening in Leuven*. Leuven.
- Greene, J., Benjamin, L., & Goodyear, L. (2001). The Merits of Mixing Methods in Evaluation.

- Evaluation*, 7(1), 25. doi:10.1177/13563890122209504
- Grønhoj, A., & Bech-larsen, T. (2010). Using Vignettes to Study Family Consumption Processes. *Psychology & Marketing*, 27(5), 445–464. doi:10.1002/mar
- Gunn, R. (2008). The power to shape decisions? An exploration of young people's power in participation. *Health & social care in the community*, 16(3), 253–61. doi:10.1111/j.1365-2524.2008.00779.x
- Henry, G. T. en J.C. Greene. (2001). *Responsive Evaluation. New Directions for Evaluation*, (92).
- Integrale Jeugdhulp. (2011). *Hoofdstuk 5 Werkmap: "Crisisjeugdhulp"*. http://wvg.vlaanderen.be/jeugdhulp/05_publicaties/werkmapIJH/20110919_H5_CJ_werkmap.pdf
- Integrale Jeugdhulp. (2012). *PRAKTIJKRAPPORT CRISISJEUGDHULP 1 januari 2010 - 31 december 2011* (p. 56).
- Integrale Jeugdhulp. (2010). *Praktijkrapport Hulpprogramma's Crisisjeugdhulp IJH in Vlaanderen over de periode 01-01-2009 tot 31-12-2009*.
- Ishta, D. en N.W. De Smit. (1977). *Crisisinterventie: Therapie of strategie*. Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Jorg, F., Boeije, H. R., Huijsman, R., de Weert, G. H., & Schrijvers, A. J. P. (2002). Objectivity in needs assessment practice: admission to a residential home, 10(6), 445–456. doi:10.1046/j.1365-2524.2002.00386.x
- Kauffman, F.G. (2007). Intensive Family Preservation Services: the perceptions of client families. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 24, 553-563.
- Kazi, M. (2000). Contemporary perspectives in the evaluation of practice. *British Journal of Social Work*, 30(6), 755–768. doi:10.1093/bjsw/30.6.755
- Kazi, M. A. F. (2003). *Realist evaluation in practice. Health and social work*. (p. 180). London/Thousand Oaks/New Delhi: Sage Publications, Inc.
- Kind & Samenleving. (2010). *Tussen kind en samenleving. Over het sociale actorschap van kinderen*. (p. 176). Meise: Kind & Samenleving.
- Lauwers, H. (2004). *Fenomenologisch onderzoek in de pedagogische wetenschappen of leren omgaan met ambiguïteit . Een literatuurstudie. Pedagogische Studies* (pp. 1–26). Meise.
- Lauwers, H., Meire, J., Vanderstede, W., & Van Gils, J. (2005). Methods in the making. Some methodological implications of considering children as actors. *CHILDHOODS 2005 - OSLO Session: Changing perspectives in child and childhood research: time and place/space* (p. 24).
- Lauwers, H. (2007). *Sharing shame secrets, and silence. Talking with Young people about a traumatic event in their life*. Paper gepresenteerd op de Third Tampere conference on Narrative knowing, living, telling, Tampere (Finland), juni 2007.
- Lauwers, H. (2010), 'En mijn mama zei...': het relationele en dynamische actorschap van kinderen in onderzoek, in Kind & Samenleving (red.) *Tussen kind en samenleving. Over het sociale actorschap van kinderen*. Meise, 2010, pp. 137-148.
- Lauwers, H., & Van Hove, G. (2010). Supporting the Participation Rights of Children in a Sensitive Research Project : The Case of Young Road Traffic Victims. *International Journal of Children's Rights*, 18, 335–354. doi:10.1163/157181810X501615
- Lietz, C. (2009). Examining families' perception of intensive in-home services: A mixed methods study. *Children and Youth Services review* 31, 1337-1345. doi:10.1016/j.childyouth.2009.06.007
- Lindemann, E. (1944). Symptomatology and management of acute grief. *American Journal of Psychiatry* 101, 141-148.
- Littell, J.H. en J.R. Schuerman (2002). *What works best for whom? A closer look at Intensive Family Preservation Services. Children and Youth Services Review*, 24 (9/10), 673-699.
- Marchal, B., Dedzo, M., & Kegels, G. (2010a). A realist evaluation of the management of a well-performing regional hospital in Ghana. *BMC health services research*, 10, 24. doi:10.1186/1472-6963-10-24
- Marchal, B., Dedzo, M., & Kegels, G. (2010b). Turning around an ailing district hospital: a realist evaluation of strategic changes at Ho Municipal Hospital (Ghana). *BMC public health*, 10(1), 787. doi:10.1186/1471-2458-10-787
- McLeod, A. (2001) *Listening but not hearing: barriers to effective communication between children in public care and their social workers*. PhD Thesis, University of Lancaster.

- McLeod, A. (2006). Respect or empowerment? Alternative understandings of 'listening' in childcare social work. *Adoption and Fostering* 30 (4): 43-52.
- McLeod, A. (2007). Whose agenda? Issues of power and relationship when listening to looked-after young people'. *Child & Family Social Work*, 12, 278–286.
- Meire, J. (2010). Inleiding. *Tussen Kind en Samenleving. Over het sociale actorschap van kinderen*. (Vol. 5, pp. 9–21). Meise: Kind & Samenleving. doi:10.1007/BF02273517
- Meire, J. (2012). Kinderen in hun leefwereld: agency als relationeel concept. *Tijdschrift voor Jeugd en Kinderrechten*, 13(3), 194–201.
- Mouffe, C., & De Vries, L. O. (2008). *Over het politieke* (Geautorise., p. 148). Kampen: Klement/Pelckmans.
- Mullins, J., Cheung, J. en C. Lietz. (2012). Family Preservation Services: incorporating the voice of families into service implementation. *Child and Family Social Work*, 17, 265-274. doi: 10.1111/j.1365-2206.2011.00777.x
- Notredame, L. (1995). *Behoeft en zorg: naar een optimale afstemming*. Brussel: Federale Diensten voor Wetenschappelijke, Technische en Culturele aangelegenheden.
- Nugent, W.R., Carpenter, D. en J. Parks. (1993). A statewide evaluation of Family Preservation and Family Reunification Services. *Research on Social Work Practice*, 3 (1), 40-65.
- OSBJ. 2005. *Wegwijs in Integrale Jeugdhulp: een Routeplan*.
- Op de Beeck, H., Vandenhole, W., & Desmet, E. (2012). "Metten" en "weten" voor een gefundeerd kinderrechtenbeleid. Een kritische reflectie over de zin en onzin van kinderrechtenindicatoren (p. 57).
- Parmentier, S. (1994). Mensenrechten in de jaren negentig. In S. Parmentier (Ed.), (pp. 3–11). Gent: Mys & Breesch.
- Pawson, R. & Tilley, N. (1997). *Realistic Evaluation*. London: Sage Publications Ltd.
- Pedersen, L. H., & Rieper, O. (2008). Is Realist Evaluation a Realistic Approach for Complex Reforms? *Evaluation*, 14(3), 271. doi:10.1177/1356389008090856
- Piessens, A. (2008). *De grammatica van het welzijnswerk* (p. xi + 262). Gent: Academia Press.
- Piessens, A., Lauwers, L., & Roose, R. (2008). Toegankelijkheid in de integrale jeugdhulp: never-ending stories. *Handboek Integrale Jeugdhulp* (pp. 1–26). Brussel: Politeia.
- Poelman, M., Hermans, K., & Van Audenhove, C. (2011). Ontwikkeling van indicatoren in het kader van doelstelling 12 "Zorg" van het Pact 2020 (p. 214). Leuven.
- Pope, S. et.al. (2005). *Family Preservation and Support Services. A Literature Review and Report on Outcome Measures*. University Of Alaska Anchorage School Of Social Work, Child Welfare Evaluation Program.
http://www.uaa.alaska.edu/swep/upload/family_preservation_support_services.pdf
- Qvortrup, J., Corsaro, W. & Honig, M.-S. (2009). *The Palgrave handbook of childhood studies*. Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Rapoport, L. (1962). The state of crisis: Some theoretical considerations. *Social Service Review*, 6, 211-217.
- Rapoport, L. (1970). Crisis intervention as a mode of brief treatment. In R. Nee & R. Roberts, (Eds.) *Theories of social casework* (p. 265-371). Chicago, ILL: University of Chicago Press.
- Reisch, T., Schlatter, P. en W. Tschacher. (1999). Efficacy of crisis intervention. *Crisis*, 20/2, 78-85.
- Rich, J. (1968) *Interviewing Children and Adolescents*. Macmillan: London.
- Roberts, A. (ed.). (2000). *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment, and Research (2d ed.)*. New York: Oxford University Press.
- Roose, R. (2005). Participatieve hulpverlening: bron of fata morgana? In K. Van Buyten (Ed.), *Participatierechten van kinderen: verzamelde commentaren*. (pp. 219–240). Gent: Centrum voor de Rechten van het Kind.
- Roose, R., & Bouverne-De Bie, M. (2006). *De bijzondere jeugdzorg als opvoeder. Een sociaal pedagogische analyse van de bijzondere jeugdzorg in Vlaanderen*. Gent: Universiteit Gent.
- Roose, R., & Bouverne-De Bie, M. (2008). Children's rights: a challenge for social work. *International Social Work*, 51(1), 37–46. doi:10.1177/0020872807083914
- Rutjes, L., & Sarti, A. (2012). *Clënten actief met de kwaliteit van zorg. De Q4C standaarden in perspectief en in de praktijk* (p. 160). Tiel: Uitgeverij Lannoo nv.

- Ryan, K. E., & Destefano, L. (2001). Dialogue as a Democratizing Evaluation Method. *Evaluation*, 7(2), 188. doi:10.1177/13563890122209621
- Sayer, A. (2000). *Realism and Social Science*. London: Sage.
- Schwandt, T. A. (2007). Expanding the conversation on evaluation ethics. *Evaluation and Program Planning*, 30, 400–403. doi:10.1016/j.evalprogplan.2007.06.002
- Scriven, M. (1994). The fine line between evaluation and explanation. *Evaluation Practice*, 15 (1), 7-75.
- Schweigert, F. J. (2007). The priority of justice: A framework approach to ethics in program evaluation. *Evaluation and Program Planning*, 30, 394-399. doi:10.1016/j.evalprogplan.2007.06.007
- Singh, I., Kendall, T., Taylor, C., Mears, A., Hollis, C., Batty, M., & Keenan, S. (2010). Young People's Experience of ADHD and Stimulant Medication: A Qualitative Study for the NICE Guideline. *Child and Adolescent Mental Health*, 15(4), 186–192. doi:10.1111/j.1475-3588.2010.00565.x
- Staudt, M. en B. Drake. (2002). Intensive Family Preservation Services: Where's the Crisis? *Children and Youth Services*, 24 (9-10), 777-795.
- Thomas, N. & O'Kane, C. (2003), 'Ethische aspecten van participatief onderzoek met kinderen', p.169-184 in Micha de Winter en Marieke Kroneman (red.), *Participatief Jeugdonderzoek. Sociaalwetenschappelijk onderzoek samen met kinderen en jongeren voor naar beleid voor de jeugd*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Thomas, N., & Percy-smith, B. (2011). "It's about changing services and building relationships": evaluating the development of Children in Care Councils. *Child & Family Social Work*, 1–10. doi:10.1111/j.1365-2206.2011.00806.x
- Tilley, N. (2000). *Realistic Evaluation : An Overview*, (September).
- Tuerlinckx, J. (2010). De crisisjeugdhulp: op de overgang tussen constructie en consolidatie. Handboek Integrale Jeugdhulp. *Politea 7*.
- Van Gils, J., & Willekens, T. (2010). *Belevingsonderzoek bij kinderen en jongeren die in armoede leven*. (p. 43). Meise. Retrieved from www.k-s.be
- Vanneste, C. (2001). *Beslissingen genomen door de parketmagistraten en de jeugdrechters ten aanzien van delinquente minderjarigen*. Eindrapport. Brussel: Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie.
- Van Puyenbroeck, H., Loots, G., Grietens, H. en W. Jacquet. (2007). Crisishulp aan Huis Vlaanderen: een uitkomstonderzoek. *Tijdschrift voor orthopedagogiek* 46, 78-89.
- Van Puyenbroeck, H., Loots, G., Grietens, H., Jacquet, W., Vanderfaellie, J. en V. Escudero. (2009). Intensive Family Preservation Services in Flanders: an outcome study. *Child and Family Social Work*, 14, 222-232. Doi:10.1111/j.1365-2206.2009.00626x
- Van Tomme, N., Verhoest K. en J. Voets. (2011). *Evaluatie Van Het Decreet van 7 mei 2004 betreffende de Integrale Jeugdhulp*. K.U.Leuven - Instituut voor de Overheid.
- Veerman, J.W., Janssens, J. en JW. Delicat. (2005). Effectiviteit van Intensieve Pedagogische Thuishulp: een meta-analyse. *Pedagogiek*, 25 (3), 176-196.
- Vlaams Parlement. 1999. *Maatschappelijke Beleidsnota Bijzondere Jeugdzorg, stuk 1354* (1998-1999), Nr. 1.
- Vlaamse Regering. 2011. *Voorontwerp van Decreet betreffende de Integrale Jeugdhulp*. http://wvg.vlaanderen.be/jeugdhulp/01_nieuws/databank-nieuws/ontwerpdecreet/20120629_voorontwerp%20decreet%20IJH_websiteversie.pdf
- Vlaamse Regering. 2011. *Decreet Integrale Jeugdhulp. Memorie van Toelichting*. http://wvg.vlaanderen.be/jeugdhulp/04_onze_opdrachten/05_toegangspoort/20120703_memorievantoelichting%20VLAREG.pdf
- Wand, T., White, K., & Patching, J. (2010). Applying a realist(ic) framework to the evaluation of a new model of emergency department based mental health nursing practice. *Nursing inquiry*, 17(3), 231–9. doi:10.1111/j.1440-1800.2010.00488.x
- Whittaker, J.K. en E.M. Tracy. (1990). Family Preservation Services and education for social work practice: Stimulus and response. In J.K. Whittaker, J. Kinney, E.M. Tracy & C. Booth (Eds.), *Reaching high –risk families: Intensive Family Preservation in human services* (p. 1-11). New York: Aldine de Gruyter.
- Whihstutz, A. (2011). Working vulnerability: Agency of caring children and children's rights. *Childhood* 18 (4): 447-459. Doi: 10.1177/0907568210394878

Yuan, Y.T., McDonald W., Wheeler, C., Struckman-Johnson, D. en M. Rivest. (1990). *Evaluation of AB 1562 in home care demonstrations projects: Final report*. Sacramento, CA: Office of Child Abuse Prevention.

Zorginspectie. (2011). *Rapport crisismeldpunten jeugdhulpverlening Inspecties oktober – december 2011* (p. 21).

Bijlagen

1. Bijlagen bij Hoofdstuk 2

Een evaluatieonderzoek vanuit het perspectief van verschillende betrokkenen: methodologie en opzet

1.1. Interviewleidraad programmatheorie – interviews met beleidsmakers

1. Duiding interview

Onderzoekscentrum Kind & Samenleving vzw voert dit onderzoek uit in opdracht van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Team Integrale Jeugdhulp. Het is een evaluatieonderzoek waarbij het perspectief van verschillende actoren, in het bijzonder ook dat van kinderen, jongeren en hun ouders, aan bod komt.

We hanteren volgende kijk op evaluatie: we willen nagaan *op welke manier* de crisisjeugdhulp werkt, *onder welke omstandigheden* en *voor wie*. Daarmee willen we een genuanceerd inzicht krijgen in de werking van de crisisjeugdhulp.

Het doel van deze onderzoeksfase is om een zo genuanceerd mogelijk beeld te construeren van de 'programmatheorie' van de crisisjeugdhulp. Met andere woorden: de theorie neerzetten van hoe men denkt dat die praktijk werkt. Die programmatheorie zal sturend zijn voor de verdere evaluatie.

Om die programmatheorie te construeren duiken we enerzijds in beleidsdocumenten, maar die documentanalyse wordt aangevuld met interviews met mensen die daar op een of andere manier bij betrokken geweest zijn. Ik heb uw naam doorgekregen van het team Integrale Jeugdhulp.

2. Situering geïnterviewde

Zou u, voor we ingaan op de crisisjeugdhulp zelf, eens willen toelichten hoe en wanneer u betrokken geweest bent bij de ontwikkeling van de crisisjeugdhulp?

3. Programmatheorie

Kan u in een notendop samenvatten hoe de crisisjeugdhulp werkt, onder welke omstandigheden en voor wie?

Eventueel overlopen omstandigheden, voor wie en doelstellingen

Omstandigheden bv.:

- snel een gepaste vorm van hulpverlening aanbieden;
- *subsidiariteit (eerst mogelijkheden uitputten; minst ingrijpende vorm van hulpverlening inzetten);*
- *organisatie via netwerk;*
- *voldoende aanbod;*
- *verzekerd aanbod;*
- *goede vraagverheldering - deskundige screening, diagnose, indicatiestelling en toeleiding (deskundige meldpunten?)*
- *mogelijkheid om verschillende hulpverleningsvormen te combineren*
- *betrokkenheid aanmelder*
- *betrokkenheid familiale context of gezinscontext*
- *goede communicatie hulpverlener – meldpunt*

Voor wie, bv.:

- *in geval van crisis*
- *vrijwilligheid, aanvaarding van de hulpverlening*

4. Doelstellingen crisisjeugdhulp

Wanneer heeft de crisisjeugdhulp haar doelstellingen bereikt?

Bv. de CJ heeft haar doelstellingen bereikt wanneer

- *Snel*
- *Vrijwillig (doel of voorwaarde?)*
- *Inzet hulpverlening in de nabijheid van de omgeving*
- *Subsidiariteit*

5. *Hoe denkt u dat we kunnen weten of de crisisjeugdhulp haar doelstellingen haalt?*

2. Bijlagen bij Hoofdstuk 4 Dossierstudie en analyse van het registratiesysteem Crisisjeugdhulp

2.1. Codeboek SPSS – databestand aanmelding

1. VARIABELEN AANMELDING

aanmeldingsnummer

tijdstip_aanmelding

- 1 = ochtend (9u-12u)
- 2 = middag (12u-14u)
- 3 = namiddag (14u-17u)
- 4 = avond (17u-22u)
- 5 = nacht (22u-9u)

dag_aanmelding

- 1 = maandag
- 2 = dinsdag
- 3 = woensdag
- 4 = donderdag
- 5 = vrijdag
- 6 = zaterdag
- 7 = zondag

heraanmelding

- 1 = ja
- 2 = neen
- 3 = onbekend

aanmelder

- 1 = politie/justitie
- 2 = bijzondere jeugdbijstand
- 3 = onderwijs
- 4 = algemeen welzijnswerk
- 5 = kind en gezin
- 6 = cliëntsysteem zelf
- 7 = algemene geneeskunde
- 8 = geestelijke gezondheidszorg
- 9 = VAPH
- 10 = ander CJ-netwerk
- 11 = andere

aanmelder_politie_justitie

- 1 = politie
- 2 = jeugdrechter
- 3 = parket
- 9 = niet van toepassing

aanmelder_bjb

- 1 = comité bijzondere jeugdzorg
- 2 = sociale dienst jeugdrechtbank
- 3 = private ambulante/mobiele hulp
- 4 = gemeenschapsinstellingen
- 5 = private residentiële hulp
- 9 = niet van toepassing

aanmelder_onderwijs

- 1 = centrum voor leerlingenbegeleiding

- 2 = gewoon onderwijs
- 3 = buitengewoon onderwijs
- 9 = niet van toepassing

aanmelder_AWW

- 1 = autonoom CAW
- 2 = jongerenadviescentrum
- 3 = OCMW
- 4 = centrum voor integrale gezinszorg
- 9 = niet van toepassing

aanmelder_kindengezin

- 1 = Centrum voor kinderopvang en gezinsbegeleiding
- 2 = vertrouwenscentrum kindermishandeling
- 3 = regiohuis
- 4 = pleegzorg
- 5 = kinderdagverblijf
- 9 = niet van toepassing

aanmelder_clientsysteem

- 1 = cliëntsysteem
- 9 = niet van toepassing

aanmelder_alg_geneeskunde

- 1 = algemeen ziekenhuis
- 2 = huisarts
- 3 = kinderarts
- 9 = niet van toepassing

aanmelder_ggz

- 1 = CGG
- 2 = kinder- en jeugdpsychiatrie
- 9 = niet van toepassing

aanmelder_VAPH

- 1 = COS
- 2 = mobiele en/of ambulante hulp
- 3 = residentiële hulp
- 9 = niet van toepassing

aanmelder_ander_cjnetwerk

- 1 = ander cj-netwerk
- 9 = niet van toepassing

aanmelder_andere

- 1 = andere aanmelder
- 9 = niet van toepassing

gevraagde_crisishulp

- 1 = enkel consult
- 2 = interventie
- 3 = begeleiding
- 4 = opvang
- 5 = interventie + begeleiding
- 6 = interventie + opvang
- 7 = begeleiding + opvang
- 8 = interventie + begeleiding + opvang
- 9 = niet van toepassing

2. VARIABELEN NETWERK

cj_netwerk

- 2 = Oost-Vlaanderen
- 3 = Antwerpen
- 4 = Mechelen
- 5 = Kempen
- 7 = Limburg
- 8 = West-Vlaanderen
- 9 = Leuven
- 11 = Brussel
- 12 = Halle-Vilvoorde

cj_hulpprogramma

- 1 = HP Antwerpen
- 2 = HP Brussel
- 3 = HP Deinze-Eeklo-Gent plus 12 jaar
- 4 = HP Halle-Vilvoorde
- 5 = HP Kempen
- 6 = HP Leuven
- 7 = HP Limburg
- 8 = HP Mechelen
- 9 = HP Oost-Vlaanderen min 12 jaar
- 10 = HP Waas en Dender plus 12 jaar
- 11 = HP West-Vlaanderen
- 12 = HP Zuid-Oost-Vlaanderen plus 12 jaar

meldpunt

- 1 = Crisisteam – 18 (HP Antwerpen en HP Mechelen)
- 2 = Meldpunt voor doelgroep 0 – 18 jaar (HP Brussel)
- 3 = MP KOC De Schelp (HP Deinze – Gent – Eeklo plus 12 jaar)
- 4 = CrisisMP Vlaams Brabant + 12 jaar (HP Halle-Vilvoorde)
- 5 = CrisisMP Kempen (HP Kempen)
- 6 = CrisisMP Vlaams Brabant – 12 jaar (HP Leuven)
- 7 = Crisispunt – 18 (HP Limburg)
- 8 = Meldpunt 0-12 jaar: CKG Netwerk (HP Oost-Vlaanderen -12 jaar)
- 9 = Meldpunt Crisisjeugdhulp + 12 jaar regio Waas & Dender (HP Waas en Dender plus 12)
- 10 = Telefonisch meldpunt (HP West-Vlaanderen)
- 11 = Meldpunt KOC Niemandsland Aalst plus 12 jarigen (HP Zuid-Oost-Vlaanderen +12 jaar)

3. VARIABELEN MINDERJARIGE

Probleem bij minderjarige

- 1 = Emotionele problemen (incl. suïcidepogingen en/of zelfdodingsgedachten)
- 2 = Gedragsproblemen
- 3 = Psychiatrisch ziektebeeld
- 4 = Middelengebruik/verslaving
- 5 = Handicap of ontwikkelingsstoornissen
- 6 = Wegloopgedrag
- 7 = Andere
- 9 = niet van toepassing

Probleem in gezin en opvoeding

- 1 = Draagkracht ouder overschreden
- 2 = Intrafamiliaal geweld
- 3 = Aanhoudende en/of escalerende conflicten
- 4 = Wegvallen, ontbreken van of gebrekkig sociaal netwerk
- 5 = Problematische opvoedingssituatie (overige) – overkoepelende categorie mbt ouderfactoren en ouder-kindfactoren
- 6 = Huisvestingsproblematiek
- 7 = Andere

- 9 = niet van toepassing

Probleem in hulpverlening

- 1 = Geen gepast hulpaanbod
- 2 = wachtlijtsproblematiek
- 3 = Andere
- 9 = niet van toepassing

Probleem in omgeving kind / jongere (p.13 nota Audenaert)

- 1 = andere
- 9 = niet van toepassing

Probleem _ overige

- 1 = onvoldoende informatie
- 2 = vraag om informatie
- 9 = niet van toepassing

aantal_kinderen

- 1 = 1 kind
- 2 = 2 kinderen
- 3 = 3 kinderen
- 4 = 4 kinderen
- 5 = 5 kinderen
- 6 = 6 kinderen
- 7 = 7 kinderen

leeftijd_minderjarige

- 1 = 0 tot 12 jaar
- 2 = 13 tot 17 jaar
- 3 = 18+
- 4 = combinatie van leeftijden
- 5 = onbekend

geslacht_minderjarige

- 1 = jongen
- 2 = meisje
- 3 = combinatie (indien meerdere kinderen betrokken zijn)
- 4 = onbekend

nationaliteit_minderjarige

- 1 = Belgische
- 2 = EU
- 3 = niet-EU
- 4 = onbekend

origine_minderjarige

- 1 = Belgische
- 2 = EU
- 3 = niet-EU
- 4 = onbekend

niet_begeleide_minderjarige

- 1 = neen
- 2 = ja
- 3 = onbekend

4. VARIABELEN DISPATCHING

dispatching

- 1 = geen dispatching binnen cj-netwerk
- 2 = dispatching binnen cj-netwerk

dispatching_binnen_cjnetwerk

- 1 = interventie
- 2 = begeleiding
- 3 = opvang
- 4 = interventie + begeleiding
- 5 = interventie + opvang
- 6 = begeleiding + opvang
- 7 = interventie + begeleiding + opvang
- 9 = niet van toepassing

motivatie_geen_dispatching

- 1 = aanmelding van buiten de regio
- 2 = andere hulpverleningsmogelijkheden
- 3 = andere mogelijkheden (in sociaal netwerk cliënt)
- 4 = geen crisissituatie
- 5 = geen hulpvraag van de minderjarige
- 6 = geen hulpvraag van de ouders/opvoedingsverantwoordelijken
- 7 = geen vrijwilligheid van de minderjarige
- 8 = geen vrijwilligheid van de ouders/opvoedingsverantwoordelijken
- 9 = vraag naar Franstalige hulpverlening
- 10 = minderjarige onbereikbaar
- 11 = ouders/opvoedingsverantwoordelijken onbereikbaar
- 12 = preventie aanmelding
- 13 = relevant aanbod volzet
- 14 = interne dispatching gestart maar afgebroken
- 15 = combinaties van motivaties
- 16 = anders omschreven (in bijkomend veld)
- 99 = niet van toepassing

geen_dispatching_acties

- 1 = enkel consult
- 2 = externe dispatching
- 3 = ander CJ-netwerk
- 9 = niet van toepassing

5. VARIABELEN CRISISHULP

geboden_crisishulp

- 1 = interventie
- 2 = begeleiding
- 3 = opvang
- 4 = interventie + begeleiding
- 5 = interventie + opvang
- 6 = begeleiding + opvang
- 7 = interventie + begeleiding + opvang
- 9 = niet van toepassing

locatie_interventie

- 1 = mobiel
- 2 = ambulantly
- 3 = combinatie mobiel en ambulantly
- 9 = niet van toepassing

duur_interventie (uitgedrukt in aantal dagen)

aantal_telefonische_contacten_interventie

aantal_face2face_contacten_interventie
ondersteunend_aanbod_interventie

- 1 = neen
- 2 = ja
- 9 = niet van toepassing

locatie_begeleiding

- 1 = mobiel
- 2 = ambulantly
- 3 = combinatie mobiel en ambulantly
- 9 = niet van toepassing

duur_begeleiding (uitgedrukt in aantal dagen)

aantal_telefonische_contacten_begeleiding

aantal_face2face_contacten_begeleiding

ondersteunend_aanbod_begeleiding

- 1 = neen
- 2 = ja
- 9 = niet van toepassing

locatie_opvang

- 1 = ambulantly
- 2 = residentieel
- 3 = combinatie ambulantly en residentieel
- 9 = niet van toepassing

duur_opvang (uitgedrukt in aantal dagen)

ondersteunend_aanbod_opvang

- 1 = neen
- 2 = ja
- 9 = niet van toepassing

6. VARIABELEN VERVOLGHULP

vervolghulp

- 1 = cliënt kan verder zonder hulp
- 2 = cliënt heeft verdere hulp nodig
- 9 = niet van toepassing

2.2. Tabel: Motivatie bij geen dispatching*CJ-netwerk

motivatie bij geen dispatching * CJ-netwerk

| Count | CJ-netwerk | | | | | | | | | Total |
|--|-----------------|-----------|----------|--------|---------|-----------------|--------|---------|-----------------|-------|
| | Oost-Vlaanderen | Antwerpen | Mechelen | Kempen | Limburg | West-Vlaanderen | Leuven | Brussel | Halle-Vilvoorde | |
| aanmelding van buiten de regio | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| andere hulpverleningsmogelijkheden | 7 | 29 | 5 | 3 | 8 | 5 | 5 | 2 | 1 | 65 |
| andere mogelijkheden (in sociaal netwerk cliënt) | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 1 | 12 |
| geen crisissituatie | 6 | 2 | 1 | 2 | 0 | 12 | 0 | 2 | 1 | 26 |
| geen hulpvraag van minderjarige | 1 | 3 | 0 | 4 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 13 |
| geen hulpvraag van ouders/opvoedingsverantwoorde lijk | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| geen vrijwilligheid van minderjarige | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 8 |
| geen vrijwilligheid van ouders/opvoedingsverantwoorde lijk | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| minderjarige onbereikbaar | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| ouders/opvoedingsverantwoorde lijk onbereikbaar | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| preventie aanmelding | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | 0 | 2 | 1 | 19 |
| relevant aanbod volzet | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| interne dispatching gestart maar afgebroken | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| combinaties van motivaties | 4 | 17 | 2 | 9 | 9 | 8 | 3 | 1 | 6 | 59 |
| anders omschreven (in bijkomend veld) | 4 | 1 | 0 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 0 | 15 |
| niet van toepassing | 27 | 29 | 4 | 8 | 20 | 58 | 9 | 7 | 5 | 167 |
| Total | 63 | 90 | 15 | 34 | 50 | 116 | 21 | 17 | 17 | 423 |

2.3. Tabel: Motivatie bij geen dispatching*meldpunt

motivatie bij geen dispatching * meldpunt

| Count | meldpunt | | | | | | | | | | | Total |
|--|----------------|--------------------------------------|---------------------|--------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|----------------|------------------------------------|--|-------------------------|---|-------|
| | crisisteam -18 | Meldpunt voor doelgroep 0-18 jaar | MP KOC De Schelp | CrisisMP Vlaams Brabant + 12 jaar | CrisisMP Kempen | CrisisMP Vlaams- Brabant -12 jaar | Crisispunt -18 | Meldpunt 0-12 jaar: CKG Netwerk | Meldpunt Crisisjeugdhulp +12 jaar regio Waas & Dender | telefonisch meldpunt | Meldpunt KOC Niemandslaan Aalst + 12 jaar | |
| aanmelding van buiten de regio | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 6 |
| andere hulpverleningsmogelijkheden | 34 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 8 | 0 | 2 | 5 | 3 | 65 |
| andere mogelijkheden (in sociaal netwerk cliënt) | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 5 | 1 | 12 |
| Geen crisissituatie | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 12 | 0 | 26 |
| Geen hulpvraag van minderjarige geen hulpvraag van ouders/opvoedingsverantwoordelij ken | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 13 |
| geen vrijwilligheid van minderjarige ouders/opvoedingsverantwoordelij ken | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| geen vrijwilligheid van minderjarige ouders/opvoedingsverantwoordelij ken | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 8 |
| minderjarige onbereikbaar ouders/opvoedingsverantwoordelij ken onbereikbaar | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| preventie aanmelding relevant aanbod volzet | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| interne dispatching gestart maar afgebroken | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 8 | 0 | 19 |
| combinaties van motivaties anders omschreven (in bijkomend veld) | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| niet van toepassing | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 8 | 0 | 14 |
| | 19 | 1 | 3 | 6 | 9 | 3 | 9 | 0 | 1 | 8 | 0 | 59 |
| | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 15 |
| | 33 | 7 | 9 | 9 | 8 | 5 | 20 | 8 | 3 | 58 | 7 | 167 |
| Total | 105 | 17 | 24 | 26 | 34 | 12 | 50 | 14 | 13 | 116 | 12 | 423 |

3. Bijlagen bij Hoofdstuk 5 Perspectieven van verschillende betrokkenen op de crisisjeugdhulp

3.1. Interviewleidraad kinderen en jongeren

1. Voorstelling van jezelf

Wil je je kort voorstellen voor het onderzoek?

- Hoe zou jij jezelf omschrijven?
- Wat zijn je interesses, je hobby's?
- Je gezin
- Je school
- Zijn er nog andere belangrijke dingen?

2. Jij en de crisis hulp

Nu wil ik graag ingaan op de crisisjeugdhulp, want daarover gaat het onderzoek.

a. Beleving 'crisisjeugdhulp'

- Wat gebeurde er toen jij of jullie crisisjeugdhulp kregen? *Ben je ergens een tijdje gaan logeren? Was er een hulpverlener die gesprekken deed met jullie?* (Ck IBO)
- Hoe lang is dat nu geleden?
- Hoe kwam dat zo?
 - Kan je kort vertellen wat er bij jou gebeurd was? (Alleen een samenvatting)
 - Wie heeft toen naar de crisisjeugdhulp gebeld? Weet je waarom dat was?
 - Wat gebeurde er verder? (Wie deed wat?)
 - Hoe was dat voor jou?
 - Heeft dit jou geholpen? Hoe dan?
- Wanneer is die crisisjeugdhulp gestopt?
 - Hoe ging dat? (heeft iemand iets gezegd, ...)
 - Was dat op een goed moment voor jou? Waarom wel/niet?
 - Wat gebeurde er daarna? Hebben jullie toen andere hulp gezocht? Was het over?
- Evaluatie
 - Kan je vertellen wat je goed vond aan de crisisjeugdhulp? Wat vond je daar goed aan?
 - Kan je vertellen wat je niet goed vond aan de crisisjeugdhulp? Wat vond je daar niet goed aan?
 - Zijn er dingen die anders zouden mogen verlopen?
 - Wil je nog iets vertellen?

b. Deelname aan het onderzoek

- Wie heeft jou verteld over het onderzoek?
- Wie heeft jou gevraagd of je mee wou werken?
- Waarom wil je meedoen met het onderzoek?

3.2. Interviewleidraad ouders

1. Voorstelling van jezelf

Wil je je kort voorstellen voor het onderzoek?

- Korte omschrijving van uzelf
- Je gezin
- Zijn er nog andere belangrijke dingen?

2. Jij en de crisishulp

Nu wil ik graag ingaan op de crisisjeugdhulp, want daarover gaat het onderzoek.

a. Deelname aan het onderzoek

- Wie heeft u verteld over het onderzoek?
- Wie heeft u gevraagd of u mee wou werken?
- Waarom wil je meedoen met het onderzoek?

b. Omschrijving crisisjeugdhulp

- Als je aan iemand die het niet kent zou moeten uitleggen wat dat is, ‘crisisjeugdhulp’, wat zou je dan vertellen?

c. Beleving ‘crisisjeugdhulp’

- Wat gebeurde er toen jullie crisisjeugdhulp kregen? *Is uw kind ergens een tijdje gaan logeren? Was er een hulpverlener die gesprekken deed met jullie?* (Ck IBO)
- Hoe lang is dat nu geleden?
- Hoe kwam dat zo?
 - Kan u kort vertellen wat er gebeurd was? Wat de aanleiding was tot de hulp? (Alleen een samenvatting)
 - Wie heeft toen naar de crisisjeugdhulp gebeld? Weet u waarom dat was?
 - Wat gebeurde er verder? (Wie deed wat?)
 - Hoe was dat voor u? Hoe was dat voor uw kind?
 - Heeft dit jullie geholpen? Hoe dan?
- Wanneer is die crisisjeugdhulp gestopt?
 - Hoe ging dat? (heeft iemand iets gezegd, ...)
 - Was dat op een goed moment voor u? Waarom wel/niet?
 - Wat gebeurde er daarna? Hebben jullie toen andere hulp gezocht? Was het over?
- Evaluatie
 - Kan u vertellen wat u goed vond aan de crisisjeugdhulp? Wat vond u daar goed aan?
 - Kan u vertellen wat u niet goed vond aan de crisisjeugdhulp? Wat vond u daar niet goed aan?
 - Zou er iets anders mogen?
 - Nog iets te vertellen?

3.3. Behandelde thema's in de focusgroepen

| | aanmelders | meldpunt | hulpverleners |
|--|------------|----------|---------------|
| De aanmelding <ul style="list-style-type: none"> • Waarom aanmelden? • Welke elementen verwijzen naar crisis? (crisistheorie) • Dispatchen of niet? (programmatheorie) | X | X | |
| Rol van aanmelders in het hulpprogramma <ul style="list-style-type: none"> • Benoemen probleem • Aanvaard krijgen hulpverlening • Als er geen dispatching is • Na de crisishulp | X | | |
| Interventie <ul style="list-style-type: none"> • Hoe opstarten? • Aandachtspunten? • Valkuilen | | X | X |
| Heeft crisishulp geholpen? <ul style="list-style-type: none"> • Effecten? Welke criteria? • Is hulpverlening geslaagd? Hoe weet je dat? • Wanneer stopt crisishulp? Welke criteria? • Taken hulpverleners | | | X |
| Werkt de crisishulp? | X | X | X |

3.4. Informatiebrochure kinderen en jongeren

In deze folder vind je meer uitleg over het onderzoek over de crisisjeugdhulp. Daarvoor zoeken we kinderen, jongeren en hun ouders die mee willen werken.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Onderzoekscentrum Kind & Samenleving vzw, in opdracht van Integrale Jeugdhulp, Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Heb je nog vragen of wil je ons contacteren?

An Piessens
Onderzoekscentrum Kind & Samenleving vzw
Bolwerkswaard 1a/8
1050 Brussel
www.kindensamenleving.be



02 894 74 64



0491 08 09 28



apiessens@k-s.be



Wil je meewerken
aan een
onderzoek over de
crisisjeugdhulp?



Integrale Jeugdhulp

Wat denken kinderen, jongeren en hun ouders over de crisisjeugdhulp?

WAAR GAAT HET OVER?

In 2011 kwamen ongeveer 3000 kinderen, jongeren en hun ouders in contact met de crisisjeugdhulp. Als je deze folder krijgt, ben jij één van die 3000 kinderen en jongeren. Het kan zijn dat een hulpverlener bij jullie thuis kwam praten, of misschien ben je ergens een weekje blijven logeren.



Wij willen graag te weten komen hoe jullie denken over deze hulpverlening. We weten veel over de organisatie van de crisisjeugdhulp, maar weinig over wat kinderen, jongeren en hun ouders daarvan denken.

Hoe was het om die hulp te krijgen? Wat kunnen we beter aanpakken? Wat zou er anders mogen? Wat vond je goed?

Wij denken dat kinderen en jongeren zelf het best kunnen antwoorden op deze vragen.

WAT GEBEURT ER MET HET ONDERZOEK?

Dit is een onderzoek over de hulpverlening die jij en je gezin gekregen hebben. Met de resultaten willen we vertellen hoe het voor jullie was om deze hulpverlening te krijgen. Daarnaast zullen de resultaten gebruikt worden om de crisisjeugdhulp te verbeteren.

WIE KAN MEEDOEN?

- Kinderen en jongeren tussen 10 en 18 jaar
- Die crisisjeugdhulp gekregen hebben
- En die iets willen vertellen over die crisisjeugdhulp

HOE DOEN WE HET ONDERZOEK?

Jullie verhaal staat centraal, dus willen we graag een gesprek met je voeren. We zullen vragen stellen, maar je beslist zelf wat je vertelt.

Je bent nooit verplicht om te antwoorden. Er bestaan geen goede of foute antwoorden. Wij willen graag jullie verhaal kennen.

WAT GAAT ER GEBUREM?

- We interviewen jou 1 keer. Dat interview duurt ongeveer 1 uur.
- Je ouders, of één van je ouders, worden ook één keer geïnterviewd. Dit duurt ook ongeveer 1 uur.
- De gesprekken met jou en je ouders houden we liefst apart.
- De gesprekken gebeuren bij jou thuis. Als je dat liever niet hebt, zoeken we een andere plek.
- De interviews worden opgenomen en later uitgeschreven.
- De interviews worden gedaan door An Piessens. Zo ziet ze eruit.



WAT MAG JE VAN ONS VERWACHTEN?

Vertrouwelijkheid betekent dat wij aan niemand vertellen dat jij meedeelt aan ons onderzoek en wat je ons vertelde. Alleen de onderzoekers zullen de opnames beluisteren.

Maar ... Wat als je ons iets vertelt waar we ons ernstige zorgen over moeten maken? Dan zullen we eerst samen met jou bekijken wat we kunnen doen.

Anonimiteit betekent dat we nergens je naam of je woonplaats zullen vermelden.

Recht om te stoppen. Jij hebt het recht om op elk moment tijdens het onderzoek te stoppen. Wanneer je stopt, moet je daarover geen uitleg geven aan de onderzoeker of aan iemand anders.

Een bijdrage voor je deelname. Je krijgt 25€ voor je deelname aan dit onderzoek.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN JOU?

Als je meedoet aan het onderzoek, is het belangrijk dat je eerlijk bent. Je moet niet op alle vragen antwoord geven. Je mag gerust iets geheim houden.

WIL JIJ AAN ONS ONDERZOEK MEEDOEN?

- Lees dan het blaadje nog eens na. Praat erover met je ouders.
- Als je nog vragen hebt, mag je je bellen of mailen naar An. Zij zal je vragen beantwoorden.
- We maken een afspraak voor een interview.

3.5 Informatiebrochure ouders

In deze folder vindt u meer uitleg over het onderzoek over de crisisjeugdhulp. Daarvoor zoeken we kinderen, jongeren en hun ouders die mee willen werken.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Onderzoekscentrum Kind & Samenleving vzw, in opdracht van Integrale Jeugdhulp, Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Hebben jullie nog vragen of willen jullie ons contacteren?

An Piessens
Onderzoekscentrum Kind & Samenleving vzw
Bolwerksquare 1a/8
1050 Brussel
Www.kindensamenleving.be

Telefoon 02 894 74 64
GSM 0491 08 09 28
E-mail apiessens@k-s.be



Willen jullie meewerken aan een onderzoek over de crisisjeugdhulp?



Integrale Jeugdhulp



Wat denken kinderen, jongeren en hun ouders over de crisisjeugdhulp?

WAAR GAAT HET OVER?

In 2011 kwamen ongeveer 3000 kinderen, jongeren en hun ouders in contact met de crisisjeugdhulp. Als je deze folder krijgt, ben jij één van hen.



Wij willen graag te weten komen hoe jullie denken over deze hulpverlening. We weten veel over de organisatie van de crisisjeugdhulp, maar weinig over wat kinderen, jongeren en hun ouders daarvan denken.

Hoe was het om die hulp te krijgen? Wat kunnen we beter aanpakken? Wat zou er anders mogen? Wat vond je goed?

Wij denken dat in de eerste plaats kinderen en jongeren en ook hun ouders het best kunnen antwoorden op deze vragen.

WAT GEBEURT ER MET HET ONDERZOEK?

Dit is een onderzoek over de hulpverlening die uw gezin gekregen heeft. Met de resultaten willen we vertellen hoe het voor jullie was om deze hulpverlening te krijgen. Daarnaast zullen de resultaten gebruikt worden om de crisisjeugdhulp te verbeteren.

WIE KAN MEEDOEN?

- Kinderen en jongeren tussen 10 en 18 jaar en (een van) hun ouders,
- Die crisisjeugdhulp gekregen hebben,
- En die iets willen vertellen over die crisisjeugdhulp.

HOE DOEN WE HET ONDERZOEK?

Jullie verhaal staat centraal, dus willen we graag een gesprek met jullie voeren. We zullen vragen stellen, maar je beslist zelf wat je vertelt.

Je bent nooit verplicht om te antwoorden. Er bestaan geen goede of foute antwoorden. Wij willen graag jullie verhaal kennen.

WAT GAAT ER GEBEUREN?

- We interviewen uw kind 1 keer. Dat interview duurt ongeveer 1 uur.
- De ouders, of één van de ouders, worden ook één keer geïnterviewd. Dit duurt ook ongeveer 1 uur.
- De gesprekken met uw kind en met u (of een andere ouder) houden we liefst apart.
- De gesprekken gebeuren bij jullie thuis. Als je dat liever niet hebt, zoeken we een andere plek.
- De interviews worden opgenomen en later uitgeschreven.
- De interviews worden gedaan door An Piessens.



WIJ BELOVEN UW KIND EN U HET VOLGENDE

Vertrouwelijkheid betekent dat wij aan niemand vertellen wie meedeeld aan ons onderzoek en wat die vertelde. Alleen de onderzoekers zullen de opnames beluisteren.

Maar ... Wat als u of uw kind ons iets vertelt waar we ons ernstige zorgen over moeten maken? Dan zullen we eerst *samen met jullie* bekijken wat we kunnen doen.

Anonimiteit betekent dat we nergens jullie naam of woonplaats zullen vermelden.

Recht om te stoppen. Jullie hebben het recht om op elk moment tijdens het onderzoek te stoppen. Wanneer je stopt, moet je daarover geen uitleg geven aan de onderzoeker of aan iemand anders.

Een bijdrage voor deelname. Uw kind krijgt 25€ voor deelname aan dit onderzoek. Ook de ouders krijgen samen 25€ voor deelname aan dit onderzoek.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN JOU?

Als jullie meedoen aan het onderzoek, is het belangrijk dat jullie de vragen *eerlijk* beantwoorden. Je moet niet op alle vragen antwoord geven.

WILLEN JULLIE AAN ONS ONDERZOEK MEEDOEN?

- Hebt u samen met uw kind besproken of jullie willen meedoen aan het onderzoek?
- Als u nog vragen hebt, mag u bellen of mailen naar An Piessens. Zij geeft graag antwoord op uw vragen.
- U en uw kind vullen het formulier *schriftelijke toestemming voor medewerking aan onderzoek* in en ondertekenen het.

3.6. Informatiebrochure hulpverleners

In deze folder vindt u meer uitleg over het onderzoek over de crisisjeugdhulp. Daarvoor zoeken we meldpuntmedewerkers, hulpverleners en aanmelders.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Onderzoekscentrum Kind & Samenleving vzw, in opdracht van Integrale Jeugdhulp, Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Heeft u nog vragen of wil u ons contacteren?

An Piessens
Onderzoekscentrum Kind & Samenleving vzw
Bolwerksquare 1a/8
1050 Brussel
www.kindensamenleving.be

Telefoon 02 894 74 64
GSM 0491 08 09 28
E-mail apiessens@k-s.be



Wil u meewerken aan een evaluatie - onderzoek over de crisisjeugdhulp ?



Integrale Jeugdhulp



Een evaluatie van de crisisjeugdhulp vanuit het perspectief van betrokkenen

WAAR GAAT HET OVER?

In 2011 kwamen ongeveer 3000 kinderen, jongeren en hun ouders in contact met de crisisjeugdhulp. Als u deze folder krijgt, bent u op één of andere manier betrokken bij die crisisjeugdhulp, als aanmelder, hulpverlener of als meldpuntmedewerker.



In dit onderzoek willen we de crisisjeugdhulp evalueren vanuit het perspectief van verschillende betrokkenen. Kinderen en ouders worden betrokken, maar ook het perspectief van aanmelders en hulpverleners is belangrijk.

Wanneer en onder welke voorwaarden werkt de crisisjeugdhulp volgens u? Wanneer komt een aanmelding in aanmerking voor de crisisjeugdhulp en wat zijn daar de voor- en nadelen aan? Wat beter aangepakt worden? Wat zou er anders mogen? Wat loopt er goed?

WAT GEBEURT ER MET HET ONDERZOEK?

Het evaluatieonderzoek crisisjeugdhulp loopt van januari tot november 2012. Naast dit onderzoeksluik zijn er ook kinderen, jongeren en hun ouders geïnterviewd, zijn cijfergegevens geanalyseerd, zijn er interviews met beleidsmakers geweest. Alle onderzoeksresultaten worden in een kleinschalig seminarie met de verschillende betrokkenen in de jeugdhulp besproken en samen formuleren we beleidsaanbevelingen. Al deze elementen samen worden in een rapport gevat.

WIE KAN MEEDOEN?

- Aanmelders crisisjeugdhulp
- Hulpverleners die in interventie, begeleiding of opvangmodules crisisjeugdhulp aanbieden
- Meldpuntmedewerkers

HET VERLOOP

U wordt uitgenodigd om deel te nemen aan 1 focusgroep-gesprek dat ongeveer 2u duurt. Het gesprek wordt gevoerd aan de hand van fictieve casussen (vignettes), cijfermateriaal, illustraties uit het onderzoek met de kinderen en jongeren.

WAT GAAT ER GEBEUREN?

- U neemt 1 keer deel aan een focusgroepgesprek dat ongeveer 2 uur duurt.
- Er zijn 8 tot 10 deelnemers aan dat gesprek.
- Het gesprek wordt opgenomen en later uitgeschreven.
- De focusgroep wordt begeleid door An Piessens
- U vult vooraf een formulier *schriftelijke toestemming voor medewerking aan onderzoek* in en ondertekent het.



ONZE PRINCIPES

Vertrouwelijkheid betekent dat wij aan niemand vertellen wie meedeed aan ons onderzoek en wat die vertelde. Alleen de onderzoekers zullen de opnames beluisteren.

In een focusgroep worden afspraken gemaakt over de vertrouwelijkheid van het gesprek.

Anonimiteit betekent dat deelnemers niet op een herkenbare manier voorgesteld worden in het rapport.

Recht om te stoppen. Iedereen heeft het recht om op elk moment tijdens het onderzoek te stoppen, zonder daarvoor uitleg te moeten geven aan de onderzoeker of aan iemand anders.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

Als u meedoet aan het onderzoek, is het belangrijk dat u de vragen *eerlijk* beantwoordt. U moet niet op alle vragen antwoord geven.

Als u nog vragen hebt, mag u bellen of mailen naar An Piessens. Zij geeft graag antwoord op uw vragen.

4. Bijlagen bij Hoofdstuk 6

Over crisisjeugdhulp en jeugdhulp in crisis

4.1. Programma beleidsgericht seminarie

| Uur | Activiteit |
|---------------|--|
| 9.30 – 10.00 | Onthaal |
| 10.00 – 10.45 | Voorstelling van het onderzoek in enkele krachtlijnen + ruimte tot vragen over onderzoeksresultaten. |
| 10.45 – 12.30 | Werk sessie 1 in groepen + plenaire discussie <i>Wat brengt de crisisjeugdhulp teweeg?</i> |
| 12.30 – 14.00 | Lunch |
| 14.00 – 15.30 | Werk sessie 2 in groepen + plenaire discussie <i>De crisisjeugdhulp als antwoord op crisissen</i> |
| 15.30 – 16.00 | Afsluiting <ul style="list-style-type: none">- Bemerkingen over onderzoek- Algemene bedenkingen mbt mogelijke beleidsaanbevelingen- Verder verloop |

4.2. Overzicht van de oorspronkelijke onderzoeksvragen

Onderstaand geven we een overzicht van de onderzoeksvragen die de opdrachtgever stelde en de plaats waarin deze vraag aan bod komt in het onderzoek.

1. *Wat brengt de crisisjeugdhulp teweeg bij de cliënt en zijn/haar omgeving?*
 - a. Welke is de voorgeschiedenis (in de jeugdhulpverlening van de cliënten die worden aangemeld bij een meldpunt crisisjeugdhulp?
Onderzoek bij jongeren en hun ouders
 - b. Met welke problematiek worden deze cliënten aangemeld?
Analyse registratie
Onderzoek bij jongeren en hun ouders
 - c. Op basis van welke argumenten motiveert het meldpunt om voor deze aanmelding een hulpverleningsvorm crisisjeugdhulp in te zetten?
Analyse registratie
 - d. Hoe beleven de cliënten en hun omgeving een crisisinterventie, crisisbegeleiding en/of crisisopvang?
Onderzoek bij jongeren en hun ouders

Literatuurstudie

- e. Heeft de aangeboden hulpverlening bijgedragen aan het wegnemen of verminderen van de crisissituatie? Welke aspecten van de hulpverlening hebben hier al dan niet aan bijgedragen?

Onderzoek bij jongeren en hun ouders

Literatuurstudie

- f. Draagt de crisishulp bij aan het voorkomen van meer ingrijpende jeugdhulpverlening op korte termijn (1 week tot 2 maanden na opstart van de hulpverlening)?

Onderzoek bij jongeren en hun ouders

Literatuurstudie

Analyse registratie

2. Hoe en in welke mate worden de doelstellingen van de crisisjeugdhulp gerealiseerd?

- a. Welke elementen in de werking en organisatie van de crisisjeugdhulp dragen bij tot de doelrealisatie, welke elementen werken eerder belemmerend? We denken daarbij aan die elementen die kenmerkend zijn voor de uitbouw van de crisisjeugdhulp in Vlaanderen zoals:

- i. De snelheid waarmee men de hulpverleningsvorm inzet;

Onderzoek bij jongeren en hun ouders

- ii. De vrijwillige medewerking van de cliënt en zijn/haar omgeving (en de wijze waarop de hulpverlener hiermee omgaat);

Onderzoek bij jongeren en hun ouders

Focusgroepen met professionals in de crisisjeugdhulpverlening

Interviews met beleidsmakers

- iii. De inzet van de hulpverlener in de nabijheid van de omgeving van de cliënt of de aanmelder;

Onderzoek bij jongeren en hun ouders

- iv. De toepassing van het subsidiariteitsbeginsel;

Analyse registratie

Onderzoek bij jongeren en hun ouders

- v. De mogelijkheid om verschillende hulpverleningsvormen te combineren.

Analyse registratie

Onderzoek bij jongeren en hun ouders

- b. Zijn er andere elementen eigen aan de crisisjeugdhulp die bijdragen aan het wegnemen van de crisissituatie of zijn er elementen eigen aan de crisisjeugdhulp die het wegnemen van de crisissituatie belemmeren? Bv.

Onderzoek bij jongeren en hun ouders

Interviews met beleidsmakers

Focusgroepen met professionals in de crisisjeugdhulpverlening

- i. De mate van betrokkenheid van de aanmelder;

- ii. Het proces van de vraagverheldering;

- iii. De betrokkenheid van de familiale of gezinscontext van de cliënt en de wijze waarop de hulpverlener hiermee omgaat;

- iv. De communicatie tussen de hulpverlener en het meldpunt.

- v.

3. Welke indicatoren kunnen worden ontwikkeld om in de toekomst een beter zicht te hebben op de kwaliteit en effectiviteit van de aangeboden crisisjeugdhulp?
Beleidsaanbevelingen
4. Welke beleidsaanbevelingen zijn op basis van de onderzoeksgegevens/-resultaten te formuleren?
Beleidsaanbevelingen