



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

Tevredenheidsbevraging consultfunctie Crisispunt Limburg-18

Vicky Wypychowski

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het diploma bachelor sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

Hasselt

Academiejaar 2014- 2015



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

Tevredenheidsbevraging consultfunctie Crisispunt Limburg-18

Vicky Wypychowski

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het diploma bachelor sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

Hasselt

Academiejaar 2014- 2015

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
2	DEEL 1: SITUERING STAGEPLAATS.....	5
2.1	CAW	5
2.2	CRISISPUNT LIMBURG -18 (CPL-18)	5
2.2.1	<i>Visie.....</i>	6
2.2.2	<i>Hulpverleningsaanbod</i>	6
2.2.3	<i>Doelstellingen</i>	7
2.2.4	<i>Opdrachten</i>	7
2.3	CRISISNETWERK.....	8
3	DEEL 2: THEORETISCH KADER / LITERAATUURSTUDIE	9
3.1	NIEUW DECREET INTEGRALE JEUGDHULP.....	9
3.2	HET NIEUWE JEUGDHULPLANDSCHAP IN SCHEMATISCHE VOORSTELLING	10
3.3	TRAJECT CRISISHULPVERLENING TOEGEPAST IN HET NIEUWE LANDSCHAP	11
3.4	DE VERANDERINGEN VOOR CPL-18 BINNEN HET NIEUW DECREET	15
3.5	BEDENKINGEN	15
3.6	CRISISHULPVERLENING ONDER DRUK/ACTUALITEIT	15
3.7	ALGEMENE WERKING CPL-18	16
3.8	CONSULTFUNCTIE	18
3.8.1	<i>Het consult in cijfers.....</i>	18
3.8.2	<i>Schematische voorstelling.....</i>	19
3.8.3	<i>De aanmelding.....</i>	19
3.8.4	<i>Het consult.....</i>	22
3.8.5	<i>Consultfunctie andere instanties.....</i>	23
3.8.6	<i>Op welke manier krijgt een consult vorm?.....</i>	25
4	DEEL 3: PRAKTIJK.....	27
4.1	FORMULEREN VAN DE CENTRALE VRAAG	27
4.1.1	<i>Onderzoeksdoel.....</i>	27
4.1.2	<i>Onderzoeksvraag</i>	27
4.1.3	<i>Deelvragen.....</i>	27
4.2	KEUZE ONDERZOEKSMETHODIEK	27
4.3	VERANTWOORDING ONDERZOEKSMETHODIEK	29
4.4	TOETSING THEORETISCH KADER MET DE ENQUÊTES	29
4.5	CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	33
4.5.1	<i>Antwoord onderzoeksvraag.....</i>	35
4.5.2	<i>Aanbevelingen</i>	35
5	DEEL 4: KRITISCHE KIJK	36
5.1	HET ONDERZOEK	36
5.2	EIGEN FUNCTIONEREN	37
6	ALGEMEEN BESLUIT.....	40
7	BIBLIOGRAFIE	41
7.1	WEBSITES	41
7.2	BROCHURE	41
7.3	ONLINE DOCUMENT.....	42
7.4	AFBEELDINGEN	42
7.5	ONLINE ARTIKELS.....	42
7.6	POWERPOINTPRESENTATIE.....	42
7.7	WERKDOCUMENTEN	43
8	SAMENVATTING.....	44

1 INLEIDING

Als laatstejaarsstudente Maatschappelijk Werk kregen we de opdracht om, in kader van onze stageplaats, een eindwerk uit te werken. Ik loop sinds 9 februari 2015 stage binnen het CAW Limburg bij de werking Crisispunt Limburg -18 (afgekort CPL-18). Deze situeert zich onder de cluster Algemeen Ambulant.

Omdat ik vanuit mijn eigen achtergrond weinig kennis had omtrent Integrale Jeugdhulp - CPL-18 situeert zich binnen deze algemene werking - heb ik het team laten overleggen wat zij graag wilden weten. Zij gaven een kleine lijst met onderwerpen waarna ik, in overleg, gekozen heb om de consultfunctie van CPL-18 onder de loep te nemen. Deze optie leek mij het meest boeiend en uitdagend.

Sinds maart 2014 is er een nieuw decreet binnen de Integrale Jeugdhulp. Hierdoor zijn er een aantal veranderingen doorgevoerd. Het team vond het dan ook interessant om hun eigen functioneren hierin te evalueren.

Het team van CPL-18 geeft verschillende consulten per dag, maar ze weten verder vaak niet hoe de situatie afloopt. Ze vragen regelmatig aan de aanmelder om terug te bellen, dit gebeurt meestal niet. Ze weten dus niet of hun consulten ook daadwerkelijk baat hebben bij verschillende situaties en of er iets mee gedaan wordt.

Ik formuleerde samen met het team crisismedewerkers en de teamverantwoordelijke volgende onderzoeksvraag: *Hoe wordt de consultfunctie van CPL-18 ervaren door de aanmelders-hulpverleners?*

Alvorens aan de slag te gaan met de uitwerking van het onderzoek, heb ik werk gestoken in een uitgebreide literatuurstudie. Als eerste bespreek ik de veranderingen die het nieuw decreet Integrale Jeugdhulp met zich meebrengt. Dit in het algemeen, maar vooral specifiek binnen de werking van CPL-18. Ik doe dit aan de hand van een schematische voorstelling van het nieuwe jeugdhulplandschap. Buiten de gevonden literatuur kreeg ik hierbij de hulp van mijn stagementor, Anja Lambrighs.

Crisishulpverlening is de laatste maanden verschillende keren onder vuur komen te liggen in de pers. Ook hier wou ik binnen het theoretisch deel verder op ingaan. Welk effect dit heeft op de crisismeldpunten van de verschillende provincies.

Ik ga verder met de algemene werking van het CPL-18. Zo heeft het CPL-18 verschillende opdrachten binnen zijn werking, waaronder de de consultfunctie en een regierol bij interne dispatching. De crisismedewerkers werken volgens zes werkingsprincipe die allemaal kort besproken worden.

Binnen het theoretisch deel verdiep ik me uiteraard in de consultfunctie en start hierbij met de cijfers verkregen van mijn stageplaats zelf. Ik beschrijf hierbij kort mijn bevindingen en maak de vergelijking tussen vorig jaar en nu over dezelfde periode. Hierbij merken we op dat er een forse stijging is van het aantal aanmeldingen en dus ook de werkdruk.

De consultfunctie wordt afgebeeld in een schema waarna er ook een voorbeeld volgt van een aanmelding en nadien een consult dat de oplossingen schetst. Op deze manier krijgt de lezer een duidelijk beeld van de abstracte term 'consult'.

Op vraag van het team vergelijk ik de consultfunctie van het CPL-18 met die van andere instanties, nl. de gemandateerde voorzieningen. Om te begrijpen wat zij doen in een consult, is het belangrijk om te weten wat een gemandateerde voorziening is. Ik ga hier niet te uitgebreid op in, maar schets puur de gelijkenissen en verschillen met deze van CPL-18.

Tenslotte staan er in het intern draaiboek, een veel gebruikte bron in dit eindwerk, welke drie 'brillen' een crisismedewerker kan opzetten tijdens een aanmelding zodat de aanmelder zich volledig ondersteund voelt.

Binnen het praktisch deel maak ik gebruik van een online enquête. Na elke aanmelding waarbij er een consult gegeven wordt, mailde ik de link naar de betrokken hulpverlener. In totaal hebben er 16 aanmelders de enquête ingevuld. In de bijlages vindt de lezer de vragenlijst en de twee mails waar ik de aanmelders mee op de hoogte bracht.

Ik bespreek vraag per vraag welke antwoorden er geformuleerd zijn door de 16 aanmelders en trek hierna een aantal conclusies. Ik beschrijf kort een aantal aanbevelingen aan de hand van deze antwoorden in de hoop CPL-18 iets bij te brengen met dit eindwerk.

Tenslotte is er de kritische reflectie over de theorie, het onderzoek en mijn eigen functioneren. Ik bekijk vooral mijn eigen aandeel en hoe ik het de volgende keer anders zou aanpakken. Ook de haalbaarheid van de verschillende aanbevelingen worden kritisch geëvalueerd.

2 DEEL 1: SITUERING STAGEPLAATS

Sinds 9 februari 2015 is het Crisispunt-18 dagelijks mijn vaste stek. Met een klein dynamisch team proberen ze hulpverleners in crisis advies en/of crisishulp te bieden. Het crisispunt Limburg -18, afgekort CPL-18, situeert zich binnen het CAW Limburg. Elke Vlaamse provincie kent zijn eigen meldpunt, deze van Limburg is gelegen in Hasselt.

2.1 CAW

Het CAW Limburg vzw (Centrum Algemeen Welzijnswerk) biedt in de provincie Limburg laagdrempelige, cliëntgerichte en kwaliteitsvolle hulp aan mensen die het moeilijk hebben. Dit kan als gevolg van persoonlijke, relationele of maatschappelijke problemen.

Ze bieden verschillende vormen van hulp zoals het verstrekken van informatie en advies, psychosociale begeleiding, onderdak bij crisis... Naast het bieden van hulp bij vragen en problemen, zet het CAW zich in om problemen te voorkomen (CAW Groep vzw, 2012-2013).

CAW Limburg biedt concreet vier clusters:

- Cluster Algemeen Ambulant: vb. onthaal, crisispunt-18, schuldhulpverlening
- Cluster Relaties: vb. bemiddeling, gezins-en relationeel welzijn
- Cluster Forensisch Welzijn: vb. slachtofferhulp, justitieel welzijnswerk
- Cluster Opvang en Crisis: vb. crisisteam+18, thuislozencentrum, Vluchthuis Hasselt

Crisishulpverlening voor minderjarigen is één van de verschillende vormen van hulp die het CAW aanbiedt binnen de cluster 'Algemeen ambulant'. Elke provincie heeft zijn eigen crisisnetwerk. Hiermee bedoelt men dat jeugdvoorzieningen uit verschillende sectoren een vangnet vormen voor minderjarigen in een crisissituatie. In Limburg is OOOO Elkeen¹ is hier één voorbeeld van binnen de sector Jongerenwelzijn.

Hulp-of dienstverleners die in contact komen met kinderen en jongeren in een crisissituatie, kunnen terecht bij het CPL-18. Dit kan voor advies, informatie en ondersteuning (CAW Groep vzw, 2012-2013).

Aan elk CAW wordt door de Vlaamse gemeenschap een enveloppensubsidie toegekend. Ze krijgen dus ieder jaar een budget dat ze zelf mogen verdelen met bepaalde voorwaarden. Elk CAW kent dezelfde kerntaken nl.: onthaal, preventie en begeleiding. Deze zijn verplicht, de invulling hiervan bepalen ze zelf. Zo is bijvoorbeeld het bieden van de telefoonpermanentie 7/7, 24/24 een kerntaak van CPL-18. De invulling van hun werking, kiezen ze zelf.

2.2 Crisispunt Limburg -18 (CPL-18)

¹ Een OOOO biedt een kortdurende oriëntatie gericht op het bepalen van een gepast hulpverleningstraject,

Binnen het Limburgs netwerk van crisishulpverlening (intern draaiboek, 20 oktober 2014) is CPL – 18 de eerste schakel. Elke hulp- en dienstverlener uit Limburg kan hier een beroep op doen indien hij of zij in contact komt met een crisis waarbij een minderjarige betrokken is. De dienst is 7/7, 24/24 telefonisch bereikbaar.

In het kader van Integrale Jeugdhulp werken alle Limburgse organisaties (zie later) die een aanbod van crisishulpverlening hebben met elkaar samen in één provinciaal netwerk. Integrale Jeugdhulp heeft als doel ervoor te zorgen dat kinderen, minderjarigen en ouders de hulp die ze echt nodig hebben op een snelle manier kunnen verkrijgen. Die hulp kan variëren: vb. opvoedingsondersteuning, opvang in een leefgroep, gezinstherapie...

Er zijn 6 sectoren die vormen van jeugdhulp aanbieden:

- Algemeen welzijnswerk (AWW)
- Kind en gezin
- Agentschap Jongerenwelzijn
- Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
- Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGGZ)
- Centrum leerlingenbegeleiding (CLB)

Naast de politie, het parket en de actoren uit de gezondheidszorg (vb: huisarts) kunnen de aanmelders uit deze 6 sectoren beroep doen op crisisjeugdhulpverlening. Een aantal voorzieningen uit deze sectoren hebben zich geëngageerd om zelf een hulpverleningsaanbod te voorzien binnen het hulpprogramma. Zo zijn er een aantal voorzieningen uit de VAPH sector die een mogelijk crisisbed hebben voor crisisopvang (intern draaiboek, 20 oktober 2014).

2.2.1 Visie

CPL-18 gelooft in het feit dat jongeren en hun gezin beschikken over de mogelijkheid om te veranderen en dat zij, met de nodige ondersteuning, in hun kracht kunnen worden hersteld. Het engagement en de betrokkenheid van de aanmelder zijn van cruciaal belang. Volgens de werkingsprincipes van CPL-18 (werkingsprincipes, 2015) is 'crisis' een woord met vele betekenissen. Het loopt samen met een subjectieve beleving van de crisis zelf. Het gaat over een kritiek moment van instabiliteit in een systeem. Dit systeem wordt in het hier en nu onderbroken. Men kan hierbij van een kantelmoment spreken. Zo'n crisissituatie houdt kansen in. Mensen kunnen gemakkelijker dingen overwegen, de beleving van de crisis kan de noodzaak aan veranderen duidelijk maken. Crisishulp wil hierop inspelen.

2.2.2 Hulpverleningsaanbod

In het draaiboek van CPL-18 (intern draaiboek, 20 oktober 2014) beschrijft men het hulpverleningsaanbod binnen deze dienst. Deze bestaat uit:

- De telefonische aanmelding
- Consult
- Interne dispatching (crisisinterventie, crisisopvang, crisisbegeleiding)

2.2.3 Doelstellingen

CPL-18 (intern draaiboek, 20 oktober 2014) formuleert volgende doelstellingen:

- de pedagogische crisis, na aanmelding, binnen de 24uur beantwoorden en een gepaste oplossing zoeken door bijvoorbeeld een crisisinterventie op te starten, de aanmelder verder op weg te zetten met een consult...;
- voorkomen dat minderjarigen te snel of tegen hun wil van huis weg moeten;
- veiligheid garanderen en indien nodig de minderjarige op te vangen of andere instanties te inschakelen;
- de competenties (empowerment!) verhogen van dienst- en hulpverleners in het omgaan met crisissen d.m.v. het geven van consulten. Als het ware de aanmelder coachen om terug aan de slag te gaan met de crisis;
- de crisis te benutten en hierbij een veranderingsproces op gang te brengen, bijvoorbeeld de ouders zijn door het crisisgevoel eindelijk gemotiveerd om hulp toe te laten

2.2.4 Opdrachten

A. Organisatie centraal permanent crisismeldpunt

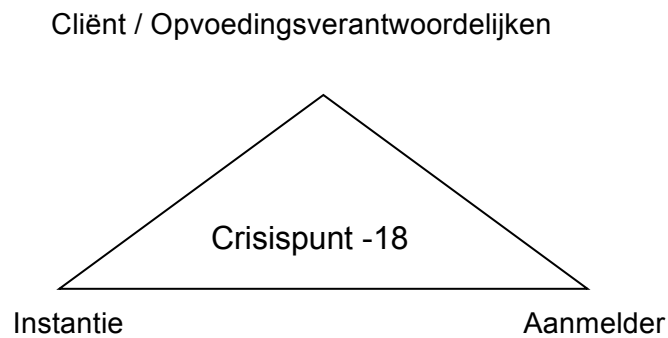
CPL-18 organiseert een telefonisch meldpunt dat 24u/24, 7 dagen/7 bereikbaar is voor verwijzers/hulpverleners in crisis waar minderjarigen bij betrokken zijn. Via CPL-18 kan elke verwijzer een crisis telefonisch aanmelden. Hij of zij wordt dan ondersteund door een consult in het zoeken naar uitwegen 'om de crisis te beantwoorden'. Ook minderjarigen of mensen uit hun netwerk kunnen contact opnemen met CPL-18 indien de betrokken hulpverlening niet beschikbaar is (intern draaiboek, 20 oktober 2014).

B. Interne dispatching binnen CJ-netwerk

Wanneer het reguliere aanbod niet voldoende is en de aanmelder niet in staat is om zelf nog verder te werken, kan er na teamoverleg verder bekeken worden of interne dispatching (crisisinterventie, crisisopvang of crisisbegeleiding) een meerwaarde kan bieden.

CPL-18 neemt hierbij de rol van 'case-manager' op zich. Dit wordt ook wel de regiefunctie genoemd. Het crisispunt -18 behoudt te allen tijde het zicht op de lopende hulpverlening binnen het hulpprogramma. Met andere woorden verloopt alle communicatie via CPL-18

zodat zij van alles op de hoogte zijn. Ze stellen zich centraal op in de driehoeksverhouding tussen de betrokken cliënt en zijn opvoedingsverantwoordelijken, de betrokken aanmelder en verdere betrokken instanties (intern draaiboek, 20 oktober 2014).



2.3 Crisisnetwerk

Het decreet Integrale Jeugdhulp geeft een duidelijke opdracht om samen te werken en zo een hulpprogramma 'crisis' te organiseren binnen elke regio. In eerste instantie zijn dit voorzieningen die gevat zijn door het decreet, maar ook andere voorzieningen die crisishulp aanbieden kunnen lid worden van het netwerk.

Samenwerking binnen het crisisnetwerk wordt vastgelegd in een protocol. Partners benoemen hierin concreet hun engagement in de samenwerking en zullen dit bekrachtigen met een handtekening. Bv: OOC Elkeen Hasselt en Lommel hebben elk één verzekerd crisisbed. Op die verzekerde bedden kan CPL-18 altijd beroep doen. Voorzieningen kunnen hun aanbod ook als mogelijk aanbod definiëren. Zij zijn bereid om mee te werken aan het crisisnetwerk, maar houden geen plaatsen exclusief open voor het meldpunt (werkingsprincipes, 2015).

3 DEEL 2: THEORETISCH KADER / LITERATUURSTUDIE

3.1 Nieuw decreet integrale jeugdhulp

Sinds 1 maart 2014 spreekt men binnen de hulpverlening van een nieuw jeugdhulplandschap. Dit naar aanleiding van het nieuw decreet integrale jeugdhulp. Het jeugdhulplandschap zoals ze voordien bestond, was volgens minister Jo Vandeurzen te versnipperd. Hierdoor glipten heel wat minderjarigen door de mazen van het net. Het was belangrijk om een meer efficiënte manier van werken te vinden. Alle actoren stemmen in het nieuw decreet hun manier van werken op elkaar af zodat het landschap naar buitenkomt als één jeugdhulp. Omdat het jeugdhulplandschap door dit nieuw decreet niet meer versnipperd is, weet de jongere duidelijk waar hij terecht kan (Jo Vandeurzen, 2014).

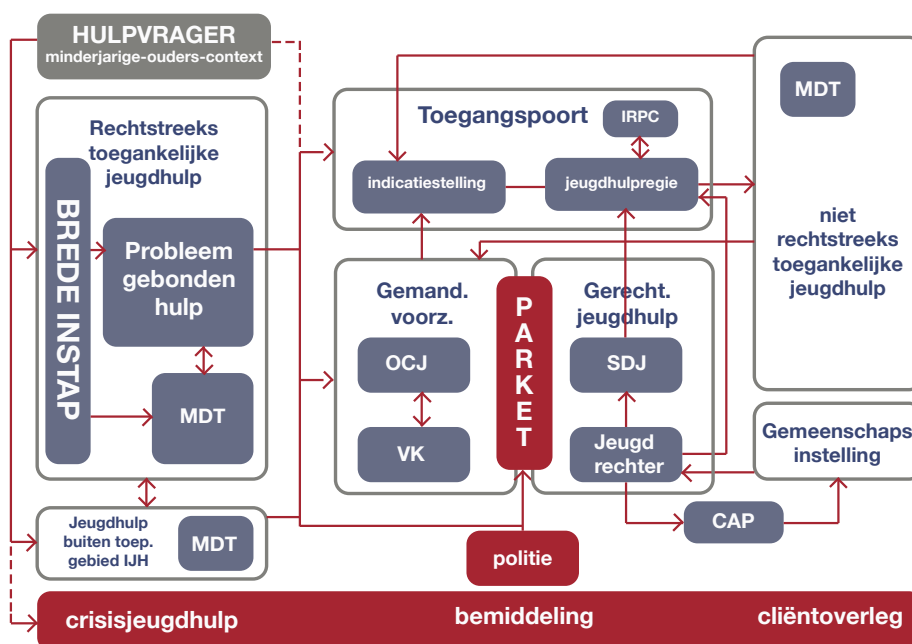
Centraal in het nieuw decreet staat de oprichting van de intersectorale toegangspoort (ITP). Deze poort beslist over het toekennen van niet-rechtstreeks toegankelijke hulp (Departement welzijn, volksgezondheid en gezin, 2014). Daarnaast is het vroegere Comité Bijzondere Jeugdzorg nu een OCJ (ondersteuningscentrum jeugdzorg) waarbij verontrustende situaties opgevolgd worden (Jo Vandeurzen, 2014).

Het decreet kiest resoluut voor zes cliënt- en resultaatgerichte doelstellingen. Volgens de infobrochure 'De krachten van het nieuw decreet' (Departement welzijn, volksgezondheid en gezin, 2012) zijn dit:

1. Vermaatschappelijking van de zorg: er wordt ingezet op de vermaatschappelijking van de jeugdhulp en het versterken van de eigen krachten van zowel de cliënt als zijn omgeving
2. Zorgen dat cliënten op een vlotte manier toegang krijgen tot de nodige jeugdhulp, dit kan zowel rechtstreekse als niet-rechtstreekse hulp zijn
3. Het verzekeren van continuïteit in de jeugdhulp
4. Op een gepaste en alerte manier reageren op situaties van verontrusting
5. Het verstevigen/verduurzamen van het aanbod crisisjeugdhulp waarop hulpverleners permanent beroep kunnen doen
6. Maximale participatie van de minderjarige en zijn gezin

Door deze doelstellingen krijgen de jongeren meer de kans om hun eigen mogelijkheden en die van hun context te benutten. Ook wordt de hulp meer gericht in functie van de cliënt: rechtstreeks toegankelijk als het kan, niet-rechtstreeks toegankelijk als het nodig is. Het decreet tracht dat een aanzienlijk deel van de niet-rechtstreekse hulpverlening gemakkelijker toegankelijk wordt. Op deze manier kunnen cliënten sneller geholpen worden in een aangepast hulpaanbod (Jo Vandeurzen, 2012).

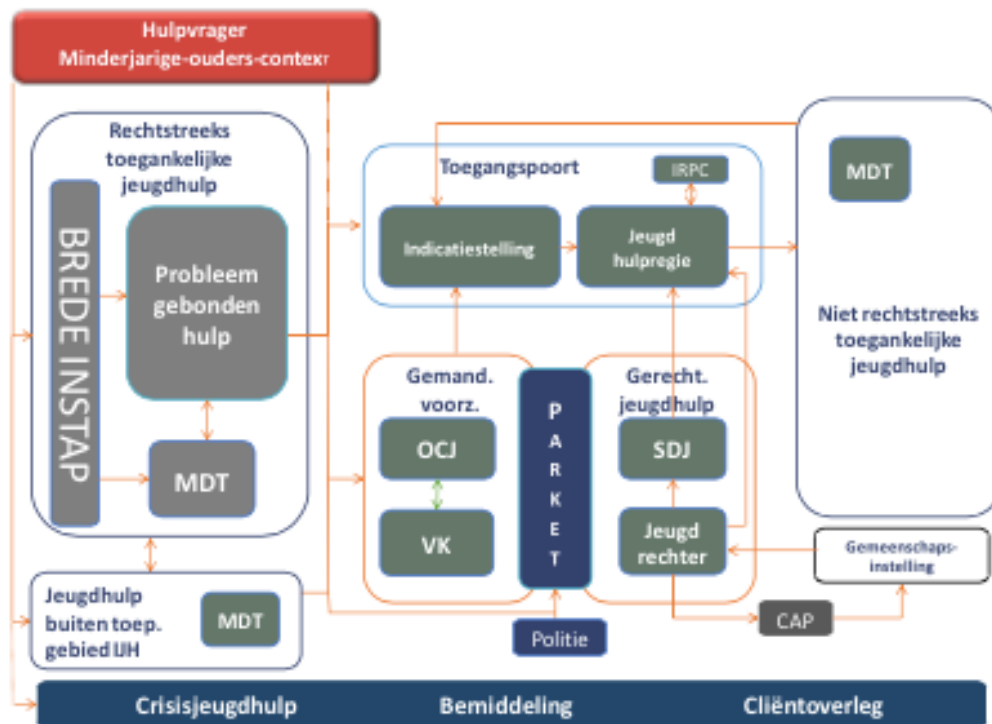
3.2 Het nieuwe jeugdhulplandschap in schematische voorstelling



Een aantal nieuwe actoren vallen hierbij op (Persoonlijke informatie van Anja Lambrighs, CPL-18. Gecontacteerd op 15 mei 2015):

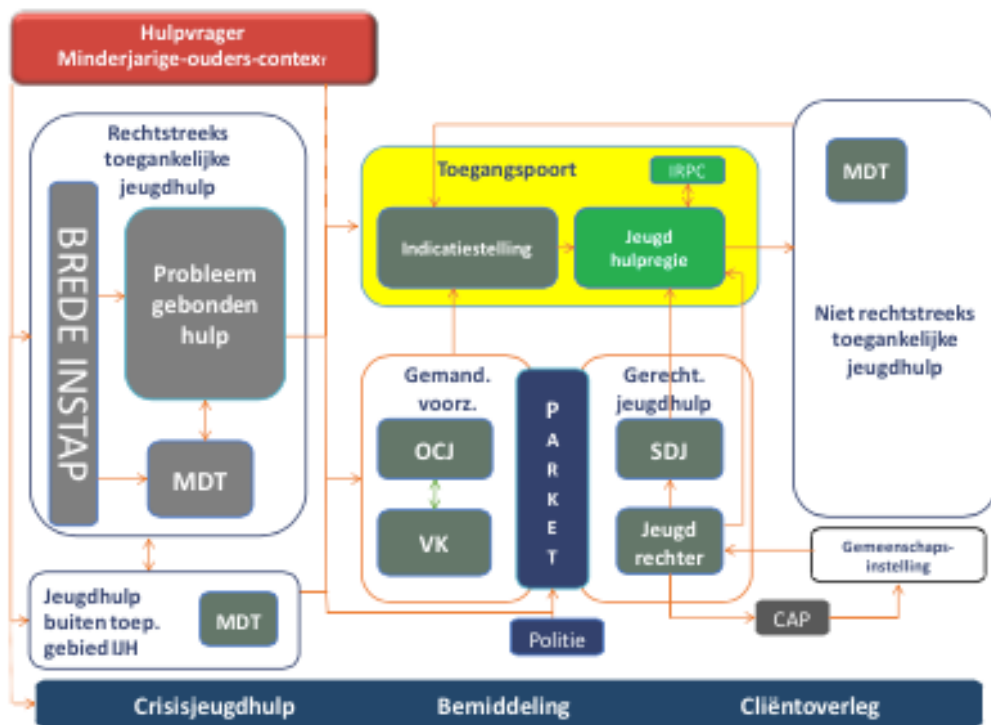
- Rechtstreekse toegankelijke jeugdhulp is hulp die voor iedereen toegankelijk is. Je kan er al cliënt zelf naartoe stappen met vragen, zorgen,... we maken hierbij een onderscheid tussen twee soorten diensten: de brede instap en de probleemgebonden diensten. Onder de brede instap bedoelt men diensten waar iedereen met gelijk welke vraag terecht kan wanneer er nog geen andere hulpverlening betrokken is (bijvoorbeeld: CLB). Probleemgebonden diensten zijn ook toegankelijk voor iedereen, maar zijn gespecialiseerd in bepaalde probleemgebieden (bijvoorbeeld: CGG) (Department Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2014).
- De intersectorale toegangspoort (ITP) beslist over de toegang tot alle niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening. De toegangspoort bestaat uit twee onafhankelijk werkende teams (Departement Welzijn, volksgezondheid en gezin, 2014):
 - o Een team indicatiestelling: deze behandelt de aanvragen tot niet- rechtstreeks toegankelijke hulp, bijvoorbeeld A-doc.
 - o Een team jeugdhulpregie: deze bekijkt de mogelijkheden aan hulp en plaatst de persoon op een wachtlijst.
- OCJ: Ondersteuningscentrum Jeugdzorg. Het OCJ onderzoekt of het in verontrustende situaties nodig is om van overheidswege hulp op te starten of verder te zetten. Er wordt dan gesproken over maatschappelijke noodzaak (Department welzijn, volksgezondheid en gezin, 2014).

3.3 Traject crishulpverlening toegepast in het nieuwe landschap



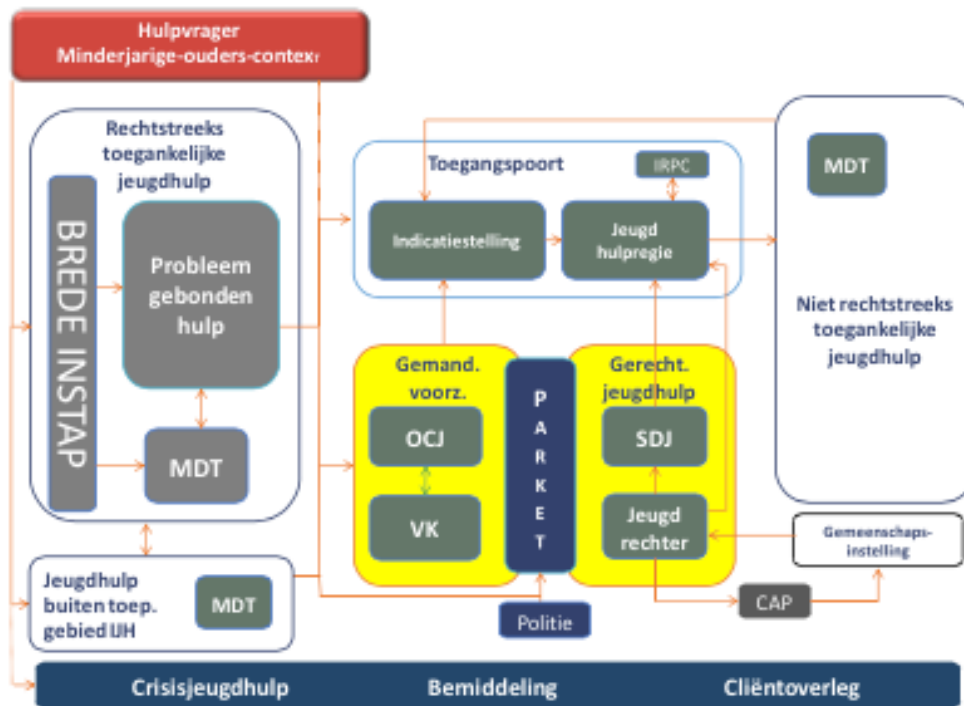
Crisisjeugdhulp kan gecontacteerd worden door alle actoren uit het hele schema voor raad, informatie, vragen... Voornamelijk de brede instap (vb. CLB), gemandateerde voorzieningen, gezondheids-sector en gerechtelijke jeugdhulp doen er beroep op.

Jeugdhulp buiten het toepassingsgebied van IJH is bijvoorbeeld de kinderpsychiatrie. Ook zij kunnen een beroep doen op crisisjeugdhulpverlening (Persoonlijke informatie van Anja Lambrighs, CPL-18. Gecontacteerd op 15 mei 2015).

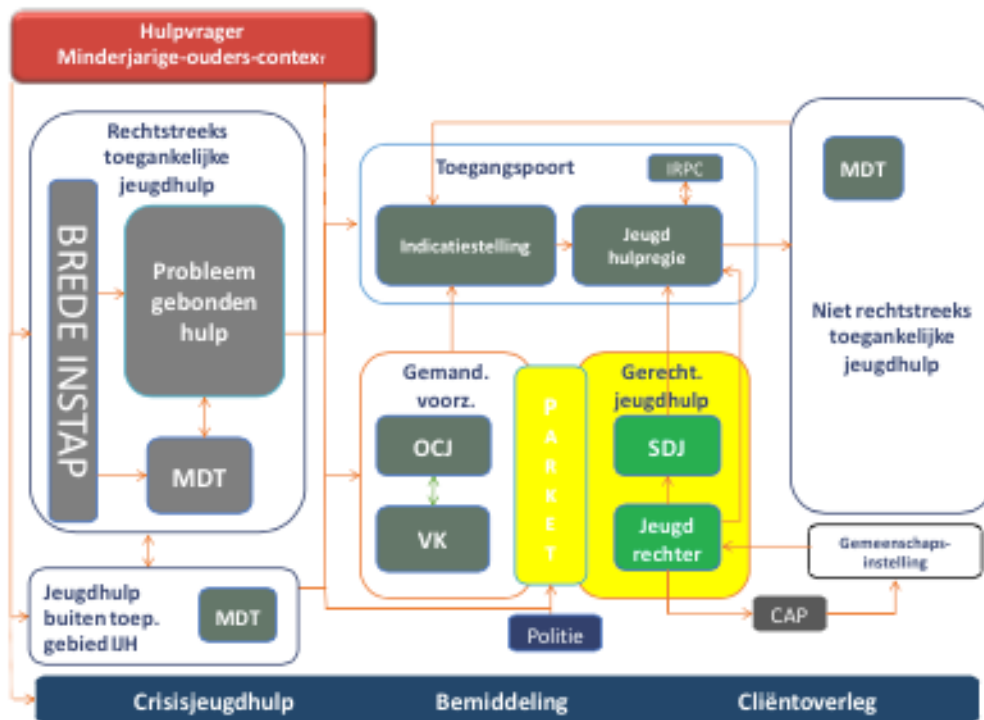


Om tot niet-rechtstreeks toegankelijke hulp te komen (vb, residentiële hulp), is een aanvraag bij ITP nodig via een A-document. Crisisjeugdhulp kan dit adviseren in een consult. Een A-doc is een aanmeldingsdocument bij de toegangspoort. Deze dient ingevuld te worden door de betrokken hulpverlening wanneer men toegang wilt tot de niet-rechtstreekse hulpverlening. Bijvoorbeeld verblijf in een leefgroep van een OOOO.

Crisisjeugdhulp kan ook een aanvraag tot versnelde indicatiestelling indienen. Dit is een VIST-CRISIS wanneer een minderjarige reeds in crisis werd opgevangen en er geen weg terug naar huis of netwerk is. Met andere woorden heeft de jongere een residentiële opvang dringend nodig. Uitzondering: wanneer de aanmelding vanuit de gerechtelijke jeugdhulp komt, zie volgend schema (Persoonlijke informatie van Anja Lambrighs, CPL-18. Gecontacteerd op 15 mei 2015).



Bij een aanmelding vanuit een gemandateerde voorziening of vanuit de gerechtelijke jeugdhulp kan er rechtstreeks beroep gedaan worden op de module crisisbegeleiding. Vragen naar crisisbegeleiding vanuit andere actoren worden steeds vooraf gegaan door de module crisisinterventie om een juiste inschatting te kunnen maken van de nood aan crisisbegeleiding (Persoonlijke informatie van Anja Lambrighs, CPL-18. Gecontacteerd op 15 mei 2015).



Soms komen casussen binnen bij CPL-18 via de gerechtelijke hulp. Hier is er een onderscheid tussen meldingen in een buitengerechtelijk kader en in een gerechtelijk of gedwongen kader. Bij meldingen vanuit SDJ (Sociale Dienst Jeugdrechtsbank), is het mogelijk dat zij melden voor een cliënt in een gerechtelijk traject maar waarbij die cliënt wel bereid is om crisis hulp te aanvaarden zonder gerechtelijke beslissing. Hier gelden de procedures voor meldingen in een buitengerechtelijk kader. Bij meldingen vanuit SDJ of Jeugdrechter is het eveneens mogelijk dat zij melden voor een cliënt in een gerechtelijk traject maar waarbij die cliënt niet bereid is om crisis hulp te aanvaarden in vrijwilligheid. In die gevallen neemt de jeugdrechter een maatregel (opgelegde hulp). Het kan ook gaan om een hoogdringende maatregel (werkingsprincipes, 2015).

Bij gerechtelijke crisisvragen deelt CPL-18 de regierol (zie later) met SDJ.

Aanmeldingen vanuit het parket bevinden zich op de buffer tussen het buitengerechtelijk en gerechtelijk veld. De parketmagistraat zal zelf moeten inschatten of de cliënt bereid is om mee te gaan in de crisis hulp of niet. Afhankelijk hiervan zal er hulp opgestart worden via de procedures in een buitengerechtelijk kader of hulp aangeboden vanuit een gerechtelijke maatregel (werkingsprincipes, 2015).

3.4 De veranderingen voor CPL-18 binnen het nieuw decreet

Het nieuw decreet Integrale Jeugdhulp heeft ook zijn effect op de werking van CPL-18. Het CPL-18 is meer dan ooit een belangrijke schakel in het bieden van eerste hulp bij een crisis. Ook voor hen bracht het nieuw decreet een aantal veranderingen met zich mee (Persoonlijke informatie van Anja Lambrighs, CPL-18. Gecontacteerd op 15 mei 2015):

- Het aantal meldingen nam toe (zie cijfers), dus ook de werklust.
- Stijging van het aantal gerechtelijke meldingen: voor het nieuwe decreet waren enkel de meldingen ontvankelijk waarbij een perspectief (naar huis) aanwezig was, deze voorwaarde is komen te vervallen. Gerechtelijke vragen hebben minder vaak een duidelijk perspectief naar huis.
- Ook de vragen via hoogdringende maatregel worden nu bij CPL-18 aangemeld. Voorheen werden deze opgenomen bij de Centrale Wachtlijst.
- CPL-18 coördineert de vragen naar Crisishulp aan Huis (specifieke methodiek crisisbegeleiding). Voorheen gingen deze vragen ook via de Centrale Wachtlijst.
- Voorzieningen organiseren steeds minder een eigen "crisisnetwerk". Het is de bedoeling dat alle crisissen via CPL-18 aangemeld worden.
- In uitzonderlijke omstandigheden kan ook de cliënt rechtstreeks aanmelden bij het CPL-18, wanneer bijvoorbeeld de betrokken hulpverlening niet bereikbaar is.

3.5 Bedenkingen

De vijfde krachtlijn 'verstevigen/verduurzamen van het aanbod crisisjeugdhulp waarop hulpverleners permanent beroep kunnen doen' is belangrijk voor CPL-18. De werklust is immers erg toegenomen. Om het aanbod aan crisisjeugdhulp te verduurzamen zijn extra middelen aangewezen.

Maximale participatie is een grote schakel binnen de werking van het crisispunt. Er kan geen enkele vorm van buitengerechtelijke hulpverlening starten als er geen vrijwilligheid is van minderjarige en ouders. Op deze manier neemt de cliënt al deel aan het proces van bij de opstart.

3.6 Crisishulpverlening onder druk/actualiteit

Sinds de veranderingen in maart 2014 stond jeugdhulp vaak in de belangstelling. Zo ook het crisisnetwerk en dit vooral de voorbije maanden.

Op 9 februari (stagedag nr. 1) kwam het meldpunt van Antwerpen in de pers. Ze legden hun werking een week stil door een te hoge werkdruk. Het team was onderbemand en kregen de meldingen niet gebolwerkt (Standaard, 2015). Het actieplan 2020 focust zich dit jaar op het versterken van het crisisaanbod. Niet alleen kreeg Antwerpen werkkrachten bij, Vandeurzen wil met dit plan zorgen dat elke jongere in crisis ook de nodige crisishulp krijgt

(De Redactie, 2015). Ook de andere provincies kregen middelen bij voor extra werkrachten. Specifiek in Limburg komen er middelen voor 1 FTE medewerker bij.

In maart 2015 kwam crisishulpverlening in nauwe schoentjes toen bleek dat een zeventienjarig meisje een nacht in de cel sliep omdat er geen opvang mogelijk was binnen een (psychiatrische) voorziening. Het meisje kampte met een psychische problematiek (De redactie, 2015). Hierbij werd duidelijk dat dit geen alleenstaand geval is. Wekelijks worden er bv. in Antwerpen dertig aanvragen gedaan voor crisisopvang terwijl er maar acht bedden zijn. Vandeurzen zelf had op dat moment ook weinig zicht op het aantal jongeren dat wacht op een bed in de psychiatrie of crisisopvang. Dit zorgde voor veel kritiek (De Redactie, 2015).

Omdat er vaak een tekort in het aanbod van crisishulp is, moet er meer ingezet worden bij het geven van een consult. De hulpverlener moet verder kunnen! Stel dat er vraag is naar een crisisinterventie en dit ook ontvankelijk is, maar er op dat moment geen aanbod is, moeten er andere pistes bekeken worden aan de hand van een consult. Verder kan ook vaak het consult gegeven worden naar andere hulpverlening waarbij er dan te lange wachtlijsten zijn. Ook daar zal in de toekomst dus iets mee gedaan moeten worden, al is minister Vandeurzen er volgens de pers druk mee bezig.

Ook het CPL-18 lijdt onder deze problematiek. Er zijn meer en meer aanmeldingen waarbij de minderjarige reeds op een wachtlijst staat, maar er geen perspectief is voor de nabije toekomst. Hulpverleners zijn dan op zoek naar oplossingen om de periode te overbruggen. Pedagogisch kan een crisisinterventie hulp bieden, maar deze is slechts kortdurig. Het kan dan ook zijn dat er na een crisisinterventie gekeken wordt naar vervolghulp, maar deze niet meteen geïnstalleerd kan worden. Voor deze casussen is het dan bang afwachten of ze terug aangemeld worden bij een nieuwe crisis.

3.7 Algemene werking CPL-18

Zoals eerder aangehaald heeft CPL-18 een aantal taken binnen zijn werking nl.: het opnemen en registreren van aanmeldingen, het geven van een consult en eventueel overgaan tot interne dispatching. Bij interne dispatching heeft CPL-18 een regiefunctie. Dit betekent dat CPL -18 de hulp coördineert en het volledige traject van de casus actief opvolgt. Ze nemen hierbij alle telefonische contacten tussen de betrokken instanties een actieve rol in. Ze waken ook over de nood aan een cliëntoverleg. Samen met de cliënt en de aanmelder is CPL-18 betrokken bij de afronding van het hulpprogramma (intern draaiboek, 20 oktober 2014).

In het draaiboek van CPL-18 (intern draaiboek, 20 oktober 2014) worden de zes werkingsprincipes vanuit IJH beschreven:

- Toegankelijkheid

In elke regio Vlaanderen wordt er een centraal permanent crisismeldpunt gerealiseerd en bekend gemaakt bij alle partners van de jeugdhulp en ook bij andere belangrijke instanties zoals de politie, ziekenhuizen... In functie van een goede samenwerking en bekendheid van het aanbod, wordt de bekendmaking op regelmatige basis herhaald.

- Vraaggerichtheid

Crisishulp is preventief van karakter, een onmiddellijke reactie op een crisissituatie kan namelijk een verdere escalatie van problemen voorkomen. De crisismedewerkers gaan samen met de jongere en zijn leefomgeving op zoek naar de meest gepaste oplossing. Dit gebeurt in overleg met alle betrokkenen, hierbij wordt rekening gehouden met de veiligheid van alle partijen uit het systeem.

- Subsidiariteit

Subsidiariteit wil zeggen dat men samen met de jongere, zijn leefomgeving en de verwijzer op zoek gaat naar de meest efficiënte en tegelijk minst ingrijpende vorm van jeugdhulp.

- Participatie

Men gaat steeds in dialoog met de jongere, zijn leefomgeving en de aanmelder/verwijzer. De crisismedewerkers respecteren alle betrokken partijen en behandelen hen als een volwaardige partner. Ze doen dit door zich actief in te zetten om de stem van de minderjarige (en zijn leefomgeving) te verwoorden.

- Acceptatie

Crisishulp wordt enkel opgestart met toestemming van de jongere en zijn leefomgeving. Met dit mandaat werken de crisismedewerkers.

- Emancipatie

Men probeert door middel van crisishulp het zelfstandig handelen te stimuleren. Crisisjeugdhulp tracht de competenties te verhogen van de jongeren en zijn leefomgeving.

Dit betekent concreet dat er gewerkt wordt aan bepaalde vaardigheden zodat het gezin, na de crisis, weer op eigen kracht verder kan of beter het hoofd kan bieden aan een volgende crisis.

3.8 Consultfunctie

Het geven van consult is een belangrijke opdracht van CPL-18. Bij elke telefonische aanmelding zal, na vraagverheldering, een consult gegeven worden. Het consult kan erop gericht zijn om de aanmelder in zijn eigen handelen te ondersteunen en te adviseren. Indien dit onvoldoende blijkt te zijn, kan er overgegaan worden naar een interne dispatching (Persoonlijke informatie van Anja Lambrighs, CPL-18. Gecontacteerd op 15 mei 2015).

3.8.1 Het consult in cijfers

A. Totaal aantal consulten

Volgende resultaten zijn getrokken uit de periode van 1/1/15 tem 15/4/15.

In 2015 zijn er in die periode totaal 336 aanmeldingen geweest bij CPL-18. Dit zijn er 126 meer dan het jaar voordien. Er komen nu bijvoorbeeld meer aanmeldingen binnen van de sociale dienst jeugdrechtbank. Een andere oorzaak is dat er zowel bij de toegankelijke als niet-toegankelijke hulp tegenwoordig erg lange wachtlijsten zijn. Vaak staan minderjarigen (of hun gezin) al op de wachtlijst wanneer een hulpverlener contact opneemt met CPL-18 (voor bijvoorbeeld contextbegeleiding). Ze moeten dan vaak nog maanden wachten voor ze in aanmerking komen en zoeken naar oplossingen om deze periode te overbruggen.

	2015		2014	
Aanbod	Aanbod crisisnetwerk	Aanbod crisisnetwerk	Aanbod crisisnetwerk	Aanbod crisisnetwerk
Geen dispatch/consult	223	66,37%	146	69,52%
Dispatching binnen Crisisnetwerk	113	33,63%	64	30,48%

(verslag Kerngroep crisis hulpverlening, 2015)

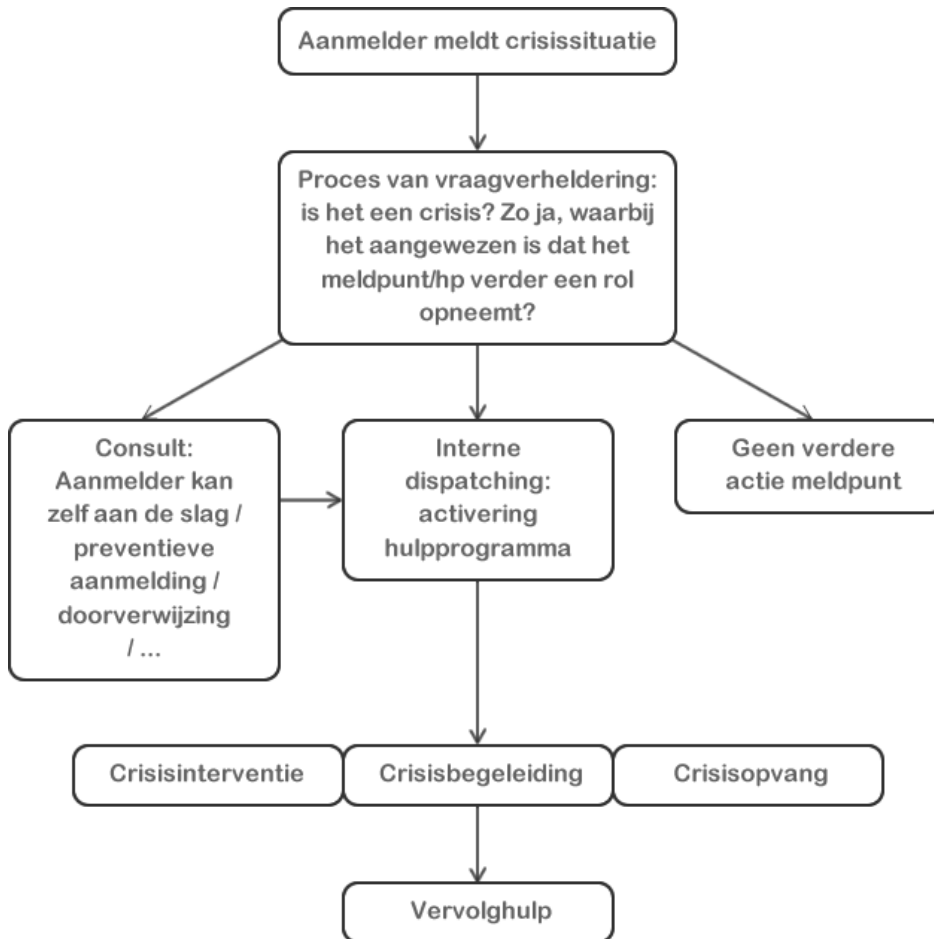
Ondanks het feit dat er meer aanmeldingen zijn dan voordien, is de verhouding gelijk. Er zijn evenveel consulten gegeven in verhouding tot het aantal aanmeldingen. Er wordt in het algemeen wel meer beroep gedaan op CPL-18.

CPL-18 heeft 5x de vraag naar crisisinterventie moeten weigeren in die periode omdat het aanbod volzet was. CPL-18 kan geen wachtlijst maken dus bij deze gevallen wordt er meer de focus gelegd op het geven van een consult. De hulpverlener moet verder met de crisis zonder een gepast aanbod.

Uit de cijfers van de databank Integrale Jeugdhulp kan ik noteren dat de hoofdreden waarom er geen dispatching wordt opgestart (en men dus verder gaat met het geven van een consult) subsidiariteit is. M.a.w. er zijn nog andere mogelijkheden binnen het hulpverleningslandschap. Het is dan de taak van de crisismedewerker om deze mogelijkheden te verduidelijken en de hulpverlener wegwijs te maken, d.m.v. het geven van een consult. Reden nummer twee is dat er geen sprake is van een crisis. Ook dan wordt de hulpverlener d.m.v. een consult verder op gang gezet.

3.8.2 Schematische voorstelling

Hieronder het schema van de werking van CPL-18 waar de consultfunctie als eerste opdracht geschetst wordt na het proces van vraagverheldering:



3.8.3 De aanmelding

Voorbeeldcasus: Aanmelder (CLB) belt omtrent een meisje, 17 jaar, uit een gescheiden gezin. Er is sprake van fysieke agressie door vader en moeder het hoederecht heeft. Aanleiding van de crisis is een conflict tussen minderjarige en moeder omwille van de geaardheid van het meisje, ze is niet meer welkom bij mama en verblijft daarom momenteel bij papa. Ze voelt zich erg onveilig bij papa.

Papa heeft een voorgeschiedenis in de hulpverlening, hij is alcoholverslaafd waardoor hij verbaal agressief is. Minderjarige heeft angst voor fysieke agressie. Er zijn nog geen stappen ondernomen door hulpverlening. Aanmelder heeft weinig duidelijkheid omtrent de veiligheid van minderjarige bij papa. Minderjarige geeft aan ergens anders te willen wonen, ouders zijn nog niet bevraagd.

CPL-18 organiseert een telefonisch meldpunt dat 24u/24, 7 dagen/7 bereikbaar is voor verwijzers/hulpverleners met een crisissituatie waar minderjarigen bij betrokken zijn. Het is het startpunt van het hulpprogramma binnen integrale crisishulpverlening.

Elke hulp- of dienstverlener kan een crisissituatie aanmelden bij een meldpunt. Deze personen staan vaak het dichtst bij de cliënt en kunnen dan ook het best inschatten of een aanmelding de juiste keuze is. Enkel wanneer de cliënt niet in staat is om zich tot een hulp- of dienstverlener te wenden tijdens een crisis, kan hij zelf rechtstreeks contact opnemen met het regionaal meldpunt. In dat geval spreekt men van een rechtstreekse aanmelding of een cliëntaanmelding. In beide gevallen zal het meldpunt samen met de aanmelder de vraag (van de cliënt) verder verkennen. Indien er sprake is van onveiligheid, kan het meldpunt voorstellen om contact op te nemen met de politie (Agentschap Jongerenwelzijn, 2014).

CPL-18 bewaakt dat er geen oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van het hulpverleningsaanbod (Lifa Ouald Chaib, 2013). Dit staat in verband met het subsidiariteitsbeginsel. Ergens dient de consultfunctie ook als filter want niet elke casus heeft interne dispatching nodig. Bijvoorbeeld: vaak komen er aanmeldingen binnen met als vraag crisisopvang, maar zijn er nog verschillende andere pistes te bekijken die minder ingrijpend zijn voor de jongere.

Bij elke aanmelding gelden volgens de website van Jongerenwelzijn Vlaanderen (Agentschap Jongerenwelzijn, 2014) een aantal belangrijke regels:

- omdat de aanmelder een belangrijke partner is voor het crisisnetwerk, wordt er gevraagd dat hij mee aanwezig blijft en mee naar oplossingen zoekt;
- de aanmelder informeert zelf de kinderen/jongeren, ouders en/of opvoedingsverantwoordelijke over de aard van de crisishulp;
- crisisnetwerk kan enkel en alleen ingeschakeld worden indien het cliëntstelsel bereid is om in gesprek te gaan, m.u.v. gerechtelijke aanmeldingen;
- kunnen geen beroep doen op het crisisnetwerk: jongeren die al in een residentiële voorziening verblijven. Bij deze gevallen dient de voorziening zelf een oplossing te zoeken.

A. Het verloop van de aanmelding

Het meldpunt formuleert 4 doelstellingen bij een aanmelding (Lifa Ouald Chaib, 2013):

- garanderen dat elke crisis een kwaliteitsvol antwoord krijgt (voor zowel aanmelder als cliënt);
- consult en/of informatie geven aan de aanmelder;
- voorkomen van verdere escalatie en tegemoetkomen aan het subsidiariteitsbeginsel;
- de crisissituatie benutten om een proces van verandering op gang te zetten.

In eerste instantie probeert de crisismedewerker inzicht te verwerven in de hulpvraag door middel van vraagverheldering. Blijkt de cliënt meerderjarig te zijn, dan gaat de crisismedewerker onmiddellijk door naar een consult en wordt de aanmelder doorverwezen naar andere mogelijkheden (werkingsprincipes, 2015).

CPL-18 probeert zoveel mogelijk informatie te verzamelen en de aanmelding te toetsen aan de definitie van een crisis. Is de situatie acuut? Welke hulpvraag heeft de aanmelder, de minderjarige en de ouders? Belangrijk is ook de vrijwilligheid van alle partijen. CPL-18 kan niets ondernemen (crisisinterventie, crisisbegeleiding, crisisopvang) indien de cliënt en zijn wettelijke voogd niet akkoord zijn (met uitzondering bij gerechtelijke aanmeldingen). Er wordt ook afgecheckt welke weg de situatie al heeft afgelegd, welke hulpverlening er al betrokken is en of alles al geprobeerd is. (Lifa Ouald Chaib, 2013)

Men tracht vervolgens af te toetsen of er sprake is van een crisis en binnen welk kader men te werk gaat: gerechtelijk of buitengerechtelijk. Indien de situatie het statuut van buitengerechtelijk heeft, wordt ook altijd de bereidheid afgetoetst. Vrijwilligheid moet in dit kader gezien worden als een minimale gespreksbereidheid (werkingsprincipes, 2015).

Na het proces van vraagverheldering wordt bekeken of een consult voldoende is of dat men moet overgaan naar een interne dispatching. In dit geval vindt de crisismedewerker een crisisinterventie, crisisbegeleiding en/of crisisopvang het meest aangewezen voor de betrokken cliënt (werkingsprincipes, 2015).

Tijdens de aanmelding is het dus belangrijk om alles te bevragen zodat er geen gaten zijn in het gesprek. Wat benoemt het meisje als fysieke agressie? Is dit recent? Met welke vraag belt aanmelder naar CPL-18. Wanneer is het meisje de laatste keer gehoord en hoe functioneert ze buiten de thuiscontext. CPL-18 moet zoveel mogelijk te weten komen zonder dat de aanmelder het gevoel heeft verhoord te worden, ze moet gehoord worden. Ze moet het gevoel krijgen dat ze alles heeft kunnen zeggen en oprecht geholpen wordt.

3.8.4 *Het consult*

Voorbeeldconsult

- *Samen met de aanmelder alle opties overlopen: aan welke hulpverlening heeft de aanmelder zelf al gedacht*
- *Advies en ondersteuning geven aan de aanmelder*
- *Mogelijkheid tot interne dispatching bespreken indien aanmelder niet zelf verder kan*
- *In dit specifieke geval:*
 - o *Contact met ouders nodig:*
 - *Hun visie op de crisis*
 - *Vrijwilligheid om interventie toe te laten?*
 - o *Ondersteunen hulpverlener:*
 - *Opmaken van een veiligheidsplan samen met de mj*
 - *Veiligheid in het gedrang: politie/parket contacteren*
 - o *Interne dispatching:*
 - *Mogelijkheid tot opvang/interventie door ons*

De consultfunctie is een belangrijk onderdeel van de werking van een CPL-18. Aanmelders zullen altijd eerst ondersteund en erkend worden in zijn eigen handelen in de crisis. Indien nodig zal nadien overgegaan worden tot interne dispatching (werkingsprincipes, 2015).

Bij een consult wordt er samen met de aanmelder bekeken welke mogelijke oplossingen er zijn voor de situatie. Men tracht ruimte te creëren zodat de aanmelder zelf terug aan de slag kan gaan. Deze functie is erg belangrijk in de uitbouw van de meldpunten naar een bereikbare en kwaliteitsvolle hulpverlening voor aanmelders. Het subsidiariteitsbeginsel spreekt hierbij voor zich: bij elke aanmelding moet elke mogelijkheid en wenselijkheid van een consult worden afgetoetst (werkingsprincipes, 2015).

Een kwalitatief consult kent een aantal voorwaarden volgens de werkingsprincipes van CPL-18 (werkingsprincipes, 2015):

- Het meldpunt profileert zich als geveer van een consult en is dus ook aanspreekbaar vanuit dat perspectief.
- Ook als er geen sprake is van vrijwilligheid of het gaat over een anonieme aanmelding zal het meldpunt met de crisissituatie trachten om te gaan.
- Er is een goede kennis van de sociale kaart.
- Er moet sprake zijn van een (subjectieve) crisis.
- Het geven van een consult wordt voorafgegaan door een vraagverheldering. Er wordt ook bekeken welke mogelijkheden er zijn bij aanmelder, cliënt en zijn context.
- Het gegeven consult is vrijblijvend voor de aanmelder.

- De aanmelder is expert over de situatie, hij beschikt over meer kennis en heeft hierdoor een betere basis om keuzes te maken en zelf verder aan de slag te gaan.
- Er is voldoende aandacht voor de afronding van het consult tijdens het telefonisch contact.
- Tijdens de crisissituatie blijft het meldpunt ter beschikking van de aanmelder. De aanmelder kan met andere woorden steeds opnieuw contact opnemen met het meldpunt.

3.8.5 Consultfunctie andere instanties

CPL-18 heeft zijn specifieke werking waarop hulpverleners beroep kunnen doen. In sommige gevallen kan er doorverwezen worden naar een gemandateerde voorziening voor een consult, in andere gevallen wordt er door die gemandateerde voorzieningen tijdens zo'n consult doorverwezen naar crisishulp. Om het verschil te kennen tussen beiden werkingen, bekeek ik wat het OCJ en het VK met hun consult kunnen bieden aan hulpverleners.

Wanneer er sprake is van verontrusting en maatschappelijke noodzaak, kan je als hulpverlener, team of organisatie ondersteuning krijgen van een gemandateerde voorziening. Dit is verschillend met de werking van CPL-18 waarbij er gebeld wordt voor onmiddellijke hulp in het hier en nu. Er is een verschil in expertise.

Een gemandateerde voorziening is een dienst die beslist of de overheid in de hulpverlening moet tussenkomen, m.a.w. of het dossier wordt overgedragen naar de jeugdrechtbank (VK Limburg, 2009). In het integrale jeugdlandschap zijn er twee diensten die dit specifieke mandaat hebben. Ze verschillen van expertise maar hanteren dezelfde processen:

- Vertrouwenscentra Kindermishandeling (VK)
- Ondersteuningscentra Jeugdzorg (OCJ)

Een eerste vorm van ondersteuning die je als hulpverlener van een gemandateerde voorziening (GV) kan krijgen, is een consult. Ze bieden een advies zodat de hulpverlener zelf terug aan de slag kan gaan met de verontrustende situatie (Departement Welzijn, volksgezondheid en gezin, 2013). Mogelijke vragen van aanmelders bij een consult kunnen zijn: Is er sprake van maatschappelijke noodzaak? Melden we dit aan bij het OCJ of VK? Kan ik ondersteuning krijgen?... (Agentschap jongerenwelzijn, 2014).

Een mogelijk consult van het OCJ of VK kan zijn om contact op te nemen met CPL-18 wanneer zij het geen noodzaak vinden om de zaak te onderzoeken en er bv. nog vrijwilligheid is van beide partijen.

Volgens Baeten (2013) is het doel van de functie 'advies en consult geven' de advies- of consultvrager in staat te stellen om op adequate wijze om te gaan met de (vermoedelijke) verontrustende situatie die aanleiding vormde voor het contact.

A. Verontrustende situatie

Men spreekt van een verontrustende situatie wanneer er hulp nodig is om de ontplooiingskansen en de integriteit van de jongere en zijn context te waarborgen (Jongerenwelzijn, 2014).

B. Het resultaat van een consult

Een consult bij een GV kan twee resultaten hebben (WVG Vlaanderen, 2013):

1. De hulp die al lopende is, wordt voorgezet of uitgebreid
2. De consultvrager krijgt als advies om:
 - de cliënt door te verwijzen naar andere hulpverlening
 - een melding te doen bij de reguliere werking van het VK
 - de situatie aan te melden bij een GV
 - een aangifte te doen bij de procureur (hoogdringendheid)

De verschillen met CPL-18 zijn niet groot. Ook zij kunnen de hulpverlener coachen zodat lopende hulpverlening wordt verdergezet. Vaak wordt de aanmelder verder verwezen naar andere hulpverlening. Enkel rond de expertise van beide consultfuncties zijn er een aantal verschillen. CPL-18 kan het advies geven een M-doc in te dienen maar heeft minder kennis rond verontrustende situaties en hoe hier mee om wordt gegaan. Wat wordt er bijvoorbeeld specifiek met dat M-doc gedaan eens ze is ingediend. Hiervoor verwijst CPL-18 door naar de consultfunctie van het OCJ.

Wanneer de hulpverlener zelf in crisis zit of niet weet wat te doen met een bepaald gezin of minderjarige, is de hulp van CPL-18 het meest aangewezen. Hun expertise en aanbod biedt de meeste mogelijkheden om tot een oplossing of advies te komen. Wanneer men hierbij denk dat de veiligheid van de minderjarige in het gedrang komt, kan er geadviseerd worden om het OCJ of (indien sprake van mishandeling) het VK te contacteren. In eerste instantie kan er altijd een consult gevraagd worden. Als de GV hierbij vindt dat dit niet aansluit bij hun werking, verwijzen ze door. In sommige gevallen kan deze doorverwijzing opnieuw CPL-18 zijn.

CPL-18 kan de hulpverlener ook adviseren om een M-doc in te dienen en de situatie dus rechtstreeks aan te melden bij het OCJ.

Verder biedt CPL-18 ook informatie rond de werking van de gemandateerde voorzieningen indien de hulpverlener dit wenst.

3.8.6 Op welke manier krijgt een consult vorm?

Allereerst is het belangrijk te weten wie er in crisis is en wat het begrip crisis inhoudt:

Wie is er in crisis?

- de aanmelder: de consultgever gaat aan de slag met de crisis van de aanmelder!
- het systeem (de minderjarige en zijn gezin): de aanmelder gaat aan de slag met de crisis van het systeem!

Wat is de crisis?

Een crisis is steeds een subjectieve ervaring van een probleem dat zeer ernstig, onoplosbaar en uitzichtloos is.

Doel van de vraagverheldering?

- informatief doel
- relationeel doel

Tijdens een consult wordt er gefocust op de aanmelder, zijn beleving en zijn zorgen. De meldpuntmedewerker moet de situatie niet oplossen (Opleiding Integrale Jeugdhulp, 2012).

Volgens het draaiboek (Opleiding Integrale Jeugdhulp, 2012) van het crisispunt zet de crisismedewerker drie bijkomende brillen op om naar een aanmelding te kijken:

1. De benadering van de aanmelder oppakken

De benadering van de aanmelder oppakken is een basisattitude van de crisismedewerker. De crisismedewerker geeft erkenning voor de inzet die de aanmelder levert voor de minderjarige en zijn context. De crisismedewerker weet dat alle gedrag van de medewerker steeds inzet is.

Er is bewustzijn van de invloedtheorie bij de crisismedewerker: je kunt niet niet beïnvloeden. Hiermee bedoelt men dat alle gedrag van de crisismedewerker invloed heeft op het verloop van het consult. Lastig gedrag van de aanmelder kan dus ook steeds in dit perspectief geplaatst worden.

2. Inhouds- en betrekkningsniveau van de communicatie

De crisismedewerker luistert niet alleen naar het verhaal van de aanmelder maar bevestigt hierbij ook dat hij goed bezig is. De medewerker is zich bewust van de perspectievenuitwisseling. Dit wilt zeggen dat uit alles wat gezegd wordt, de aanmelder zich ook een beeld vormt over zichzelf, wat over hem gedacht wordt... De aanmelder voelt zich met andere woorden steeds aangesproken op zijn identiteit.

De taak van de crisismedewerker (Opleiding Integrale Jeugdhulp, 2012) is om steeds het gemeenschappelijk belang (die van de minderjarige) voorop te stellen.

3. De interpunctie

De crisismedewerker ziet de visie van de aanmelder als waardevol. Met visie wordt er zijn ingang op de werkelijkheid bedoeld. De medewerker geeft hierop bestaansrecht aan die visie.

Nadien zal de crisismedewerker toestemming vragen aan de aanmelder om de eigen visie/andere visie ernaast te mogen leggen. Op deze manier nodigt de medewerker de aanmelder uit tot samen creatief nadenken.

4 DEEL 3: PRAKTIJK

4.1 Formuleren van de centrale vraag

4.1.1 Onderzoeksdoel

Het team van het CAW Crisispunt Limburg -18 wilt tegen juni 2015 informatie verzamelen betreffende hun eigen aanpak bij het geven van consulten in een crisissituatie en de doeltreffendheid, realiseerbaarheid en het verdere verloop nadat ze deze consulten gegeven hebben aan de hulpverleners in crisis.

4.1.2 Onderzoeksvraag

Hoe wordt de consultfunctie van CPL-18 ervaren door de aanmelders-hulpverleners?

4.1.3 Deelvragen

1. Is het van belang hoe de consulten gecommuniceerd worden?
2. Met welke hulpverleners komt CPL-18 in contact?
3. Voelen hulpverlener/aanmelder zich begrepen en voldoende bevraagd?
4. Wat is het effect van de consulten op de hulpverlener en de kinderen in crisis?
5. Hoe onderscheidt CPL-18 zich met andere consultlijnen?
6. Wanneer zullen de andere consultlijnen de aanmelders doorverwijzen naar het crisispunt -18?

4.2 Keuze onderzoeksmethodiek

Deelvraag 1 - Literatuurstudie - Online enquête	In de literatuurstudie bespreek ik de 3 brillen die een crisisedewerker opzet tijdens de aanmelding. Verder bevraag ik in een online vragenlijst gericht naar hulpverlener/aanmelders wat zij vonden van het gegeven consult en of er voldoende vraagverheldering was.
Deelvraag 2 - Literatuurstudie - Online enquête	Dit wordt uitvoerig besproken in de literatuurstudie. Ook bij de online vragenlijst wordt gevraagd aan elke deelnemer om zijn/haar sector te selecteren.

Deelvraag 3 - Online enquête	Ik kies ervoor deze deelvraag te bevragen bij de hulpverlener/aanmelder aan de hand van een online enquête.
Deelvraag 4 - Online enquête	Gebruiken ze het consult? Doen ze er niets mee? Zijn hun problemen opgelost of net niet? Dit zijn allemaal belangrijke vragen in functie van CPL-18. Heeft hun consult effect? Wordt hun hulp wel gebruikt?
Deelvraag 5 - Literatuurstudie	Ik bespreek in de literatuurstudie kort de consultlijn van de gemandateerde voorzieningen en vergelijk hun werking met die van CPL-18.
Deelvraag 6 - Literatuurstudie	Dit bespreek ik kort in de literatuurstudie.

Ik heb ervoor gekozen één vragenlijst op te stellen die voor iedereen hetzelfde is, één tevredenheidsbevraging met verschillende onderdelen (zie bijlage 1):

- Algemene gegevens: sector waar aanmelder in tewerkgesteld is, reden van aanmelding
- Verloop van het gesprek: schaalvragen omtrent het gevoel van ondersteuning, luisteren, ruimte om te exploreren
- Inhoud van het consult: concrete vragen omtrent het consult, bruikbaar, schaalvraag over de verwachtingen
- Resultaat: heeft aanmelder het consult opgevolgd, toekomstgericht, tevredenheid, tips

Na elk gegeven consult wordt aan de aanmelder het emailadres gevraagd. Ik verstuur de dag nadien een mail met vraag de online enquête in te vullen. (bijlage 2)

Een week nadien verstuur ik een herinneringsmail voor degene die de enquête vergeten zijn of over het hoofd hebben gezien. (bijlage 3)

4.3 Verantwoording onderzoeksmethodiek

Bij het praktische gedeelte maak ik gebruik van een kwalitatief onderzoek. Dit soort onderzoek is interpretatief en subjectief. Het gaat niet zozeer om cijfers en feiten maar om de 'waarom' en 'hoe' vraag (Manders, 2013).

Ik zal gebruik maken van een online enquête en een literatuurstudie. Ik wil meningen, uitspraken, tips... met de online enquête tracht ik de tevredenheid van de hulpverlener/aanmelder te bevragen en af te toetsen aan de literatuurstudie. De enquête is anoniem op vraag van het team zodat hun eigen functioneren niet beoordeeld wordt, maar enkel het consult.

4.4 Toetsing theoretisch kader met de enquêtes

Mijn onderzoek startte 3 april, net voor de paasvakantie. In totaal werden er 29 mails verstuurd naar verschillende aanmelders die in die periode beroep deden op CPL-18. Zestien personen hebben deze daadwerkelijk ingevuld en doorgestuurd.

Vanuit welke sector nam u contact op met het crisispunt-18?

De verschillende sectoren waaruit de aanmelders belden, zijn ongeveer gelijk verdeeld. Drie aanmeldingen kwamen van het CLB, waardoor zij bovenaan de lijst staan. Verder komen de aanmeldingen van het CGG, VK, K&G, medische sector, kinder- en jeugdpsychiatrie, VAPH, AWW en een thuisbegeleidingsdienst.

Wat deed u bellen naar het crisispunt?

Zes van de 16 aanmelders belden naar CPL-18 na een teamoverleg. Vijf belden op eigen initiatief, en de overige vijf belden na een doorverwijzing van een andere sector zoals de medische sector, AWW en vzw Daidalos.

We kunnen concluderen dat de vijf die uit eigen initiatief belden, de werking van het meldpunt kennen.

Met welke vraag belde u naar het meldpunt?

Zeven aanmelders belden specifiek om een consult te krijgen, deze kregen ze dus het aanbod voldeed aan hun verwachtingen. Twee belden met een informatieve vraag, dit kunnen we ook onder consult zetten.

Vier hadden als vraag een crisisinterventie, maar dit werd omgebogen in een consult. Nog drie andere aanmelders stelden een vraag naar crisisopvang en/of crisisbegeleiding.

Verwachtingen van bepaalde aanmelders waren:

- om tips te krijgen naar aanpak toe
- het aftasten van de mogelijkheden
- het helpen wegwijs maken in een context van onveiligheid.

In welke mate had u het gevoel dat er naar uw verhaal geluisterd werd?

Dit werd bevestigd aan de hand van een schaalvraag. Nul is dat er niet geluisterd werd naar de crisis, tien is dat de aanmelder zich gehoord voelde en tevreden was.

Het laagste cijfer is een zes, al de rest zit hier boven. Vijf van de ondervraagde aanmelders scoren het meldpunt een 10/10.

Werd er volgens u voldoende de tijd genomen om al uw vragen te beantwoorden?

Ook deze vraag was een schaalvraag met als nul dat men ontevreden is, en een tien is heel tevreden. Drie geven een 10 terwijl de meerderheid met acht personen een negen geeft. Het laagste cijfer is een zeven.

Was er voldoende ruimte om de crisis te exploreren?

Elk van de 15 aanmelders duidt hierbij een 'ja' aan.

Voelde u zich ondersteund door de crisismedewerk(st)er?

Weer een schaalvraag met als nul het gevoel geen ondersteuning te hebben gekregen en bij tien gecoacht te zijn en zich voldoende ondersteund voelde. De meeste scoren CPL-18 een acht of tien. Verder is er ook iemand die hier een vijf voor geeft. Al de rest zit hier tussen verdeeld.

Was het consult bruikbaar en realistisch?

Elk van de 16 aanmelders duidt hierbij een 'ja' aan. Bij deze vraag was er een optie om zijn/haar antwoord te verklaren, vijf personen deden dit:

- Ik heb een aantal dagen achter elkaar gebeld rond dezelfde situatie en er werd heel veel rekening gehouden met elke kleine veranderingen in de situatie. Hierbij werd ook de indicatie mee gewijzigd indien nodig. Het werd realistisch afgestemd.
- Verheldering mogelijkheden en onmogelijkheden.
- We bleven bij een concreet verhaal en zochten naar concrete mogelijkheden om hier met om te gaan.
- Bevestiging van mijn eigen gedachtengang
- De volgende dag kon de crisisinterventie reeds van start gaan en er werd zelfs mee met mij nagedacht over hoe we de avond en nacht op een veilige manier konden overbruggen (bv. door familieleden in te schakelen)

Was het advies voldoende aansluitend op het probleem?

Eén persoon vond het advies niet voldoende aansluitend, maar gaf hierbij geen verklaring waarom. Al de rest vond dit wel en gaven hierbij volgende verklaring:

- Inschatting en overleg bracht een overzicht aan mogelijkheden.
- Er werd rekening gehouden met elke verandering. Er werd ook eerlijk aangegeven wanneer men het gevoel had dat een interventie ontoereikend zou zijn gezien de complexe casus.
- Ik had uitdrukkelijk gevraagd om een crisisinterventie aan huis gezien dit reeds de tweede maal was dat het gezin zich in ons kinder- en jeugdpsychiatrisch centrum aanbood en ik tweemaal tot dezelfde conclusie kwam namelijk dat het om een crisissituatie binnen de thuiscontext ging. Het gezin leek me voldoende werkbaar doch was op het moment van consulteren gewoon op. Vandaar dat de extra acute ondersteuning vanuit het crisismeldpunt me een duidelijke meerwaarde leek.
- In bovenstaande betekenis. De onmiddellijke opvang die best ware geweest, was wel niet te krijgen.

In welke mate voldeed het consult aan uw verwachtingen?

Opnieuw een schaalvraag met bij nul 'niet tevreden' en bij tien 'heel tevreden'. Eén persoon geeft hierbij een vijf, als de rest zit erboven. Vier personen geven CPL-18 een tien, het consult voldeed volledig aan hun verwachtingen. De aanmelder die een vijf scoorde, vroeg oorspronkelijk een crisisinterventie, maar kreeg een consult. Er is één aanmelder die een zes geeft, zijn oorspronkelijke vraag was wél een consult.

Hoe heeft u, als aanmelder, het consult ervaren?

Bij deze vraag kon de aanmelder verschillende antwoorden aanduiden. Men kreeg een aantal keuzemogelijkheden, maar kon ook zelf een antwoord schrijven die niet in de lijst stond. Zeven maal werd er aangeduid dat men na het consult terug de mogelijkheid had om verder aan de slag te gaan met de crisis. Vijf personen voelden zich geholpen. Drie personen kregen geen nieuwe informatie uit het consult, maar scoorden CPL-18 voor de rest wel hoog.

Niemand van de 15 aanmelders was teleurgesteld met het verkregen consult. Anderen hun visie was verruimd en konden van op een afstand naar de crisis kijken. Twee personen kregen een consult, maar stelde een vraag naar interne dispatching.

Heeft u het consult opgevolgd?

Deze vraag en de verklaring hierbij waren beide verplicht in te vullen. Twaalf personen hebben het consult opgevolgd en gaven volgende verklaringen waarom ze dit deden:

- Bevestiging van eigen denkplaatje
- Zeer zinvol
- Ik was akkoord met het advies, we zijn er doorheen de gesprekken samen toe gekomen had ik het gevoel.
- Crisis werd erkend en start aanbod vanuit crisismeldpunt
- Tips waren zinvol en sloten aan bij wat we zelf in gedachten hadden om te doen.
- De gegevens van de mogelijkheden kregen een plek binnen deze crisis. We konden zo een verdere inschatting maken naar mogelijkheden naar verdere opvolging en opvang.
- Was haalbaar en realistisch
- Passende doorverwijzing voor de ouders
- Advies was helpend
- De gemaakte afspraken waren haalbaar voor de ouders
- Ik stelde een praktische vraag, ik verwachtte dat de kans klein was dat de jongere meteen een "crisisbed" kon krijgen. Daarna eigen oplossing geknutseld.

Vier hebben het consult niet opgevolgd en gaven hierbij volgende redenen:

- Omdat er geen ander hulpverlener bereikbaar was
- Er werd weinig nieuwe informatie gegeven. De meeste dingen waren reeds aan bod gekomen in eigen intervisie.
- Het is momenteel nog aan de gang. Indien gewenst kan het crisismeldpunt me na afloop er steeds over inlichten, doch gezien de patiënt verder wordt opgevolgd bij een ambulante kinder- en jeugdpsychiater (en de huisarts) en ik niet de behandelend arts ben, lijkt het me belangrijker dat beide behandelend artsen worden ingelicht. Zij zullen de patiënt uiteindelijk verder opvolgen in de toekomst.
- Opnieuw OCJ gecontacteerd

Indien ja, wat was het resultaat?

Bij deze vraag kregen de aanmelders verschillende keuzemogelijkheden en mochten ze meerdere antwoorden aanduiden. Het merendeel geeft aan na het consult terug verder aan de slag te kunnen. Twee gaven aan dat het crisisgehalte hoogbleef, andere twee hebben nadien terug aangemeld bij het CPL-18 met een vraag naar interne dispatching.

Twee personen geven uitdrukkelijk aan dat het crisisgehalte nadien is afgenomen.

Zal u in de toekomst nog eens beroep doen op het crisispunt?

Alle 16 ondervraagde aanmelders zullen in de toekomst opnieuw beroep doen op CPL-18.

Zou u collega's aanraden contact op te nemen met het crisispunt?

Elke aanmelder geeft aan zijn collega's aan te raden om beroep te doen op CPL-18.

Heeft u nog bedenkingen/tips/feedback bij de aanpak van het crisispunt?

Drie personen waren zo vriendelijk om tips achter te laten:

- Regelgevingen veroorzaken al eens beperkingen.
- Goed dat ook daar alles in team wordt besproken. Meer kennis van OCJ werking en mogelijkheden daar zou wel raadzaam zijn.
- Neen, ik hoop dat ze er in de toekomst in zullen slagen om hun goede werking verder te zetten!

Over het algemeen zijn alle enquêtes zeer positief. Slechts één aanmelder, deze van het CGG, scoort CPL-18 net boven de helft. Hij of zij stelde de vraag naar een crisisinterventie, maar kreeg een consult.

4.5 Conclusie en aanbevelingen

De algemene conclusie na 16 online enquêtes is dat de consultfunctie van CPL-18 een sterke werkbaarheid heeft. Ze nemen voldoende de tijd om het gesprek aan te gaan en aan vraagverheldering te doen. Ze geven de aanmelder het gevoel dat er voldoende naar hun geluisterd wordt en de crisis wordt geëxploreerd.

De gegeven consulten waren steeds bruikbaar en realistisch, met andere woorden konden de aanmelders hiermee verder aan de slag. CPL-18 houdt hierbij steeds rekening met alle kleine veranderingen in de crisis en stemmen hun consult hier op af.

Er wordt niet afgeweken van de crisis, men tracht zich concreet op het verhaal te focussen. Ook wanneer de aanmelder zelf in crisis is, is het belangrijk steeds de focus te houden op wat belangrijk is. Meegaan in de crisis van de aanmelder is dan een valkuil.

De gegeven consulten waren ook voldoende aansluitend op het probleem en behulpzaam voor de aanmelder om verder aan de slag te kunnen met de minderjarige en zijn gezin. Er is ook ruimte in het gesprek om aan te geven waarom een interne dispatching niet mogelijk is, al kwam dit niet voor iedereen hetzelfde over.

Ondanks dat sommigen belden met andere verwachtingen dan een consult, zijn ze allemaal in grote lijnen tevreden. CPL-18 probeert steeds een goed geformuleerd consult te bieden en de aanmelder te coachen om zelf verder te kunnen met de crisis zonder dat CPL-18 moet tussenkomen met een interne dispatching.

Dertien aanmelders hebben het consult ook daadwerkelijk opgevolgd. Het advies en de tips die ze kregen waren helpend om met de crisis om te gaan en haalbaar. CPL-18 biedt in hun consult ook een passende doorverwijzing naar andere diensten of beter passende hulpverlening.

Vier aanmelders volgden het consult niet op. Voornamelijk omdat ze geen nieuwe informatie kregen van CPL-18. Dit kan en is ook geen uitzondering.

Positief is dat alle 16 bevraagde aanmelder in de toekomst opnieuw aan CPL-18 zullen denken en deze ook aanraden bij collega's.

Er valt weinig te concluderen buiten het feit dat bijna alle bevraagde aanmelders, die de enquête daadwerkelijke verstuurd hebben, tevreden zijn met de huidige werking van CPL-18. Het nieuw decreet Integrale Jeugdhulp bracht verschillende veranderingen met zich mee voor bepaalde sectoren, hierdoor hebben ook zij hun manier van werking moeten aanpassen. Dit kan botsen. Vooral SDJ heeft hun manier van werken moeten aanpassen, het is daarom ook spijtig dat er geen enquête van hun bijzit. Er zijn nochtans een aantal consulenten die beroep hebben gedaan op CPL-18 en hierna een mailtje ontvangen hebben.

Er zijn een aantal aanmelders die CPL-18 een lagere score geven, nl. een hulpverlener van het CGG. Hij of zij scoort CPL-18 twee maal een vijf, hij of zij voelde zich niet voldoende ondersteund. De verwachtingen waarmee de aanmelder belde naar het meldpunt, werden niet voldoende vervuld.

Bij een aantal consulten hadden de crisismedewerkers het gevoel dat de enquête niet goed ging zijn, ze hadden het gevoel dat de aanmelder niet tevreden was met het consult. We kunnen niet met zekerheid afleiden of deze aanmelders de enquête hebben ingevuld.

Er was ruimte om tips, bedenkingen,... door te geven aan CPL-18. Hieruit kwam voort dat regelgevingen vaak beperkingen veroorzaken. Deze persoon belde met een vraag naar crisisopvang, maar kreeg een consult omdat de crisisopvang die volgens de aanmelder het beste leek, niet beschikbaar was. Deze persoon verduidelijkt niet welke regelgevingen ze bedoelt.

Verder is het een mooi compliment dat alles in team besproken wordt, en dit ook gewaardeerd wordt door de aanmelder. Ze appreciëren dat hier de nodige tijd voor wordt genomen zodat ook zij naderhand het gevoel hebben het juiste advies te hebben gekregen. Enig hekelpunt bij één aanmelder is dat de werking van het OCJ niet duidelijk of volledig werd uitgelegd. Meer kennis over de mogelijkheden en werkzaamheden zijn volgens hem/haar raadzaam.

4.5.1 Antwoord onderzoeksvraag

Hoe wordt de consultfunctie van CPL-18 ervaren door de aanmelders-hulpverleners?

De consultfunctie van CPL-18 wordt in het algemeen heel positief ervaren door aanmelders/hulpverleners. Het gemiddelde cijfer is een 8. Buiten één uitschieter, kan besloten worden dat CPL-18 het schitterend doet met zijn consultfunctie en deze goede werking zo verder kan zetten.

4.5.2 Aanbevelingen

Aanbevelingen rond de consultfunctie en de inhoud hiervan, kan ik niet formuleren. Alle aanmelders die de moeite namen om de enquête in te vullen, zijn positief. Ik ken enkel iets formuleren omtrent de tips, opmerkingen, bedenkingen en verklaringen van sommige aanmelders.

Het is belangrijk dat aanmelders op de hoogte zijn van de werking van CPL-18. Het kan een extra bezigheid zijn van de crisismedewerkers om deze duidelijk uit te leggen aan de telefoon. Hierbij helpend kan zijn dat er uitdrukkelijk gevraagd wordt wat de verwachtingen zijn, en waarom men belt naar CPL-18. Stel dat dit is voor crisisopvang, waarom denk je aan crisisopvang? Het viel op in de enquêtes dat er een paar aanmelders waren die belden met een andere verwachting, en zelfs één aanmelder die niet tevreden was met een consult.

Tenslotte werd er de opmerking gemaakt dat meer kennis omtrent de werking en de mogelijkheden van het OCJ raadzaam zijn. We weten natuurlijk niet concreet waar de aanmelder het over heeft en wat ze dan graag had willen horen. Een aanbeveling kan zijn dat alle crisismedewerkers een vorming volgen rond het OCJ of een duidelijke tekst kunnen lezen omtrent de werking.

Om het eigen functioneren steeds te blijven evalueren, kan er vaker gebruik gemaakt worden van een soortgelijke enquête. Op deze manier kan CPL-18 steeds hun eigen functioneren in vraag blijven stellen en hier eventueel uit leren. Als alternatief kan op het einde van het gesprek kort bevraagd worden of de aanmelder tevreden is en zijn of haar verwachtingen zijn ingevuld. Op deze manier wordt de toekomstige samenwerking alleen maar versterkt.

5 DEEL 4: KRITISCHE KIJK

5.1 Het onderzoek

Er is binnen CPL-18 weinig sprake van een problematiek omtrent hun consultfunctie. Ze zijn tevreden en doen hun best, maar waren nieuwsgierig wat de aanmelders er van vonden. Het is dus niet zo dat ze zoekende waren naar aanbevelingen en een andere aanpak. Al is het voor hun wel interessant om rekening te houden met de tevredenheid.

Volgens het draaiboek van CPL-18 zetten de crisismedewerkers tijdens een aanmelding drie brillen op: ze geven erkenning voor de inzet van de aanmelder (alle gedrag van de crisismedewerker heeft een invloed op de aanmelder), ze luisteren naar het verhaal waardoor de aanmelder zich aangesproken voelt op zijn identiteit en ze zien de visie van de aanmelder als waardevol. Erkenning is ook iets wat mij, als stagiaire, vaak is meegegeven als de belangrijkste actor in een gesprek. De persoon aan de andere kant van de lijn voelt zich op die manier ondersteund en gehoord. Er is ruimte voor het verhaal van de aanmelder. Dit ook hetgeen waar CPL-18 hoog op scoorde in de enquêtes. Ze geven de aanmelders het gevoel dat hun aandeel groot is, dat ze goed bezig zijn en dat het sterk is dat ze op zoek gaan naar verdere hulp.

De gesprekstechnieken van CPL-18 zijn dus dik oké. Enkel wanneer bepaalde verwachtingen van aanmelders niet ingevuld worden, wordt er niet altijd de tijd genomen om uit te leggen waarom. Dit bleek uit een aantal verklaringen die aanmelders gaven. De crisisopvang die het beste was, was niet beschikbaar. Deze persoon verwoordt het als 'zelf een oplossing in elkaar moeten knutselen'. Een andere aanmelder vroeg een crisisinterventie en was heel teleurgesteld omdat hij of zij enkel een consult kreeg. De vraag hierbij is: werd nadien bevraagd of de aanmelder tevreden is? Vaak kan je aan de intonatie horen wanneer een aanmelder niet zo tevreden is, maar gaan de crisismedewerkers hier ook dieper op in?

Dit is iets waar ik, als stagiaire, mee worstel. Nadat ik de vraagverheldering gedaan heb, laat ik weten dat ik even zal overleggen om nadien zo snel mogelijk terug te bellen. Soms hoor je, in het tweede contact, dat ze niet enthousiast zijn met het consult. Er wordt bijvoorbeeld geen nieuwe informatie gegeven, is het dan niet de bedoeling dat dit even afgecheckt wordt? In het algemeen lijkt het niet slecht om bijvoorbeeld om de paar maanden even opnieuw een kleine enquête op te stellen voor aanmelders. Op die manier blijft hun eigen functioneren in vraag gesteld worden. De bedenking hierbij is dan: wie neemt dit op zich en vooral, is hier wel tijd voor? De werking van het CPL-18 is heel wisselvallig. Soms zijn er drukke dagen, andere momenten zijn dan weer heel rustig. Het kan dan ook elke minuut omslaan.

Verder gaf ik de aanbeveling dat de werking van het OCJ uitgebreider gekend is door de crisismedewerkers van CPL-18. Het is aanbeveling dat zeker nut zal hebben, vooral voor nieuwe werknemers. Tegelijkertijd brengt de enquête beperkingen met zich mee, m.a.w. we weten niet wat die persoon precies wou weten van het OCJ.

Verwachtte hij of zij dat wij meteen heel de werking gingen uitleggen, snapte hij of zij misschien niet waarom een consult OCJ nodig is... Het kan ook zijn dat deze persoon een consult kreeg van mij. Ik ken de werking van het OCJ, maar ook niet gedetailleerd. Op zo'n momenten is het wel nuttig dat er aan de aanmelder gevraagd wordt of het consult oké was. Hierna had de aanmelder kunnen toegeven dat ze eigenlijk niet zo tevreden is en was er ruimte voor meer verduidelijking. Soms is het ook niet slecht om door te verwijzen, bij de dienst zelf zal de aanmelder veel beter geïnformeerd worden. Dit moet dan duidelijk geformuleerd worden naar de aanmelder toe. Het mag niet overkomen alsof ze worden afgewimpeld.

Ten slotte wordt er een aanbeveling gedaan omtrent het uitleggen van de werking van CPL-18 naar aanmelders toe. Er wordt nu al tijdens een vraagverheldering bevraagd met welke vraag aanmelder precies belt naar CPL-18. Uit eigen ervaring merk ik op dat, wanneer men een andere weg uitgaat tijdens het gesprek, de crisismedewerker die oorspronkelijke vraag niet altijd in het achterhoofd houdt. Wat maakt dat ze met deze vraag bellen? Als ze bellen voor een crisisinterventie, weten ze wel wat dit precies inhoudt? Hier wordt niet altijd even veel tijd voor genomen. Ik weet dat ikzelf dit te weinig doe.

Een laatste bedenking die ik heb, gaat niet zo zeer over het functioneren van het crisismeldpunt, maar wel die van de aanmelders. Op deontologisch vlak komen zij vaak te kort. Ze bellen voor consult en geven vaak al een naam en andere persoonlijke gegevens, zonder dat de minderjarige en de ouders hiervan op de hoogte zijn. Is het hierbij de taak van CPL-18 om dit duidelijk te maken bij de aanmelders? Wie zal het weten. Ikzelf heb nog niemand horen zeggen dat ze de naam niet moesten kennen omdat niet elke partij akkoord is.

5.2 Eigen functioneren

Mocht ik helemaal opnieuw beginnen met mijn eindwerk, deed ik het compleet anders. Van begin, tot einde.

Ik heb het onderwerp te fel afgebakend. Deels omdat het team de consultfunctie voldoende vond om te bevragen, en ook omdat ik dacht dat dit genoeg naar boven ging brengen. Als ik nu bekijk wat ik van conclusies heb kunnen schrijven, had ik liever de volledige werking van CPL-18 bevraagd. Met andere woorden had ik ook het functioneren van het team kunnen evalueren wanneer er wél sprake is van een interne dispatching.

Op die manier kon ik bijna alle theorie linken aan de praktijk: het nieuw decreet, de regierol van CPL-18, doorverwijzingen, continuïteit van de hulp... Ik heb het gevoel dat ik nu te kort schiet. Ik breng met mijn conclusies en aanbevelingen geen inventieve informatie naar voren. Buiten het feit dat hun consulten en hun aanpak hier rond zeer goed zijn, kan ik het team verder geen meerwaarde bieden met dit onderzoek.

Ik had graag gezien dat alle aanmelders die een mail hebben ontvangen, de enquête ook daadwerkelijk hadden ingevuld. Dan was het onderzoek minder kleinschalig en had ik misschien meer om verder op in te gaan.

Ik ben heel tevreden dat alle 16 participanten positief zijn, buiten een paar vijven, maar had het niet erg gevonden als er een aantal kritische antwoorden tussen zaten. Ik beschouw de anonimiteit van de aanmelders als een grote valkuil. Ik kon niet specifiek zien wie de enquête nog niet had ingevuld. Omdat de link naar de online vragenlijst via mail werd doorgestuurd, kan het ook zijn dat deze bij ongewenste mails terecht kwam.

Hierbij aansluitend ben ik ook te laat begonnen met het versturen van enquêtes. Het is een lange periode heel rustig geweest, mijn onderzoek is gestart net voor de paasvakantie. Ik had het graag een maand eerder opgestart, dan had ik ook meer respons.

Mijn initieel idee was om aanmelders van een tijd geleden op te bellen om zo hun emailadres te krijgen. Op deze manier kregen ze voldoende de tijd om het consult uit te voeren en een duidelijke formulering te geven of het consult daadwerkelijk goed was: of de crisis dan is afgekoeld of er opnieuw is aangemeld. Het resultaat was dan veel duidelijker. Het team zag dit niet zitten. Zij vonden het beter als ik meteen na de aanmelding een mail stuurde. Het consult zat dan wel 'vers' in hun hoofd, maar had tegelijk nog geen kans gekregen om zijn effect te hebben op de minderjarige en zijn omgeving.

Ik had graag de enquête anders opgesteld met een kleine focus op het nieuw decreet. Ik bespreek deze in mijn theoretisch deel, maar doe er verder niets mee. Het was misschien interessant om te horen hoe de aanmelders het verschil opmerken, misschien ook zelfs bij de consulten en de algemene werking van CPL-18. Een observatie was ook niet slecht geweest om de zes werkingsprincipes en de drie communicatieve brillen te evalueren. Ik kan hier mijn opvattingen over opschrijven, maar heb geen onderzoek om mijn stellingen te beargumenteren.

Een observatie was zeker een meerwaarde, zo ook het afchecken van een checklist. Als beginnende stagiaire had ik het moeilijk met de vraagverheldering. Wat moest ik precies bevragen?! Ik kreeg hierbij een soort van checklist dat het team vroeger ook gebruikte met allemaal kernwoorden om het gesprek vlotter te laten verlopen. Dit had ik gerust kunnen gebruiken terwijl ik een consult meevolgte bij een collega.

Bij nader inzien had ik meer vragen verplicht kunnen maken zodat een verklaring moest. De aanmelder van het CGG geeft een paar keer een laag cijfer, maar legt hierbij niet uit waarom. Net die verklaring had wat meer diepgang kunnen brengen. Nu is het enkel gissen waarom zij CPL-18 zo laag scoort.

In het algemeen ben ik niet zo tevreden met het eindresultaat. Ik was afhankelijk van anderen en hier was ik niet geheel op voorbereid. De planning die ik in december voor mezelf heb opgesteld, heb ik niet gevolgd. Ik dacht dat één vragenlijst voldoende ging zijn, maar dit bleek niet het geval te zijn.

Ik sta achter mijn eindwerk en conclusies. Ik heb hier ook hard voor gewerkt, maar zou het in de toekomst heel anders aanpakken. Het is een grote les geweest voor mij.

6 ALGEMEEN BESLUIT

Mijn eindwerk is het uiteindelijke resultaat van een lang denkproces, maar een zeer kort schrijfproces. Ik wou mijn onderzoek zo lang mogelijk laten lopen, om op die manier zo veel mogelijk enquêtes te ontvangen. Ik heb geprobeerd alles zo concreet mogelijk te formuleren zodat de lezer mee is het hele verhaal. De werking van Integrale Jeugdhulp is niet gemakkelijk te begrijpen, ik heb dan ook geprobeerd alles duidelijk te maken aan de hand van de verschillende schema's.

Ook voor mezelf was het schrijven van dit eindwerk een leerproces. Bij de start wist ik niet wat de werking van Integrale Jeugdhulp inhield en al zeker niet in functie van crisisjeugdhulpverlening. Ik kreeg de kans om steeds een kritische bril op te zetten naar de theorie in het algemeen toe, maar ook naar bijvoorbeeld de actualiteit.

Het onderzoek verliep niet geheel vlekkeloos. Ik had graag eerder begonnen, maar wijs hierbij enkel en alleen met de vinger naar mijzelf.

De algemene conclusie en ook een antwoord op mijn onderzoeksvraag is dat de aanpak van CPL-18 in hun consulten weinig werkpunten kent. Bijna elke aanmelder, op een paar vijven na, is zeer tevreden over de manier waarop ze geholpen werden door de crisismedewerkers. De aanmelders ervaren het consult als uiterst aangenaam en de meerderheid kon nadien terug zelf aan de slag met de crisis.

Een aantal onder hen hebben concreet verwoord wat ze aangenaam vonden en net niet. Door deze bijdragen kon ik een aantal aanbevelingen formuleren. Deze aanbevelingen zijn niet schokkend, maar kunnen het team helpen om het functioneren steeds in vraag te blijven stellen. Ik houd rekening met de tips, bedenkingen,... van de aanmelders en vergelijk deze met wat ik tijdens mijn stageperiode gezien heb. Zo merk ik op dat er tijdens het geven van een consult, en vooral erna, zelden gevraagd wordt of de aanmelder daadwerkelijk tevreden is met het consult. Er is weinig ruimte voor een reflectie van het eigen functioneren.

Ik ben me bewust van de knelpunten van dit zeer kleinschalig onderzoek. Niet alle sectoren zijn bevraagd en ook niet alle enquêtes zijn ingevuld. Als ik opnieuw kon beginnen, deed ik het compleet anders. Dit maakt mijn leerproces compleet. Ik weet wat anders kan en ben tegelijk toch trots.

Ik hoop hierbij CPL-18 een product te kunnen afleveren waarmee zij verder kunnen en eventueel hun eigen aanpak op kunnen afstemmen. Ook voor de lezer is dit hopelijk een leerrijke leeservaring over de crisis hulpverlening binnen Integrale Jeugdhulp.

7 BIBLIOGRAFIE

7.1 Websites

Agentschap Jongerenwelzijn. (2014). Geraadpleegd op 15 mei 2015.
<http://wvg.vlaanderen.be/>

CAW 's Verschil. (2010). *Kinderen en jongeren in crisissituatie*. Geraadpleegd op 10 december 2014.
<http://www.cawtverschil.be/Jongeren/Crisispunt18/tabid/1975/Default.aspx>

CAW Groep vzw. (2012-2013). *Organisatie*. Geraadpleegd op 29 april 2015.
<http://www.cawlimburg.be/>

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (2014). Geraadpleegd op 7 mei 2015.
www.jeugdhulp.be

Jo Vandeurzen. (2012). *Nieuw decreet hertekent jeugdhulp grondig*. Geraadpleegd op 17 april 2015.
<http://www.jovandeurzen.be/nl/nieuw-decreet-hertekent-jeugdhulp-grondig>

Manders, M. (2013). *Kwalitatief vs. kwantitatief onderzoek*. Geraadpleegd op 15 december 2014.
<https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-kwantitatief-onderzoek/>

Vlaamse infolijn. (2014). *Integrale jeugdhulpverlening*. Geraadpleegd op 12 december 2014.
<http://www.vlaanderen.be/nl/gezin-welzijn-en-gezondheid/hulp-zoeken/hulp-bij-opvoeding/integrale-jeugdhulpverlening>

vzw Steunpunt Jeugdhulp. (2015). *Integrale jeugdhulp*. Geraadpleegd op 29 april 2015.
<http://www.steunpuntjeugdhulp.be/?action=onderdeel&onderdeel=316>

7.2 Brochure

Crisispunt -18. [brochure]. (2014). Limburg: Integrale jeugdhulp.

Vlaamse Overheid: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. [brochure]. (2014). Brussel: Marc Morris.

7.3 Online document

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (2012). *Integrale jeugdhulp: de krachtlijnen van het nieuw decreet*. Verkregen op 6 februari 2015 van www.steunpuntjeugdhulp.be.

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (2013). *Omgaan met verontrusting in het nieuwe landschap*. Verkregen op 25 maart 2015 van http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/ijh/vlaanderen/Documents/20131126_2daagse_najaar_dag2_def.pdf

Vlaams parlement. (2013). *Ontwerp van decreet betreffende integrale jeugdhulp*. Verkregen op 17 december 2014 van http://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/assets/docs/ons/regelgeving/ontwerpdecreet_integrale-jeugdhulp.pdf.

7.4 Afbeeldingen

Agentschap Jongerenwelzijn. (2014). Geraadpleegd op 25 maart 2015. <http://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/professionelen/jeugdhulpaanbieders/crisisjeugdhulp/>

Agentschap Jongerenwelzijn. (2014). Geraadpleegd op 26 april 2015. http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/ijh/vlaanderen/documentenpublicaties/20131127_landschap_kleur.pdf

7.5 Online artikels

De Standaard. (2015). Vandeurzen: 'extra personeel voor Antwerps crisismeldpunt'. Geraadpleegd op 26 april 2015. http://www.standaard.be/cnt/dmf20150209_01519617

De Redactie. (2015). Vandeurzen: 'time-out al voorzien voor meisje'. Geraadpleegd op 26 april 2015. <http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/politiek/1.2273806>

De Redactie. (2015). Minister Vandeurzen heeft Actieplan Jeugdhulp klaar. Geraadpleegd op 26 april 2015. <http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/politiek/1.2235710>

Krols, N. (2012). Nieuw decreet Integrale Jeugdhulp. Geraadpleegd op 12 december 2014. <http://www.weliswaar.be/nieuws/p/detail/nieuw-decreet-integrale-jeugdhulp>

7.6 Powerpointpresentatie

Crisispunt-18. (2013). [powerpointpresentatie]. Verkregen op 9 februari 2015.

Jongerenwelzijn. (2014). *Het profiel van het OCJ*. [powerpointpresentatie]. Verkregen op 9 maart 2015.

Vlaamse Overheid: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (2015). *Het Vlaamse Jeugdlandschap in kaart*. [powerpointpresentatie]. Verkregen op 4 mei 2015.

7.7 Werkdocumenten

Jongerenwelzijn. (2015). *Werkingsprincipes*. Vlaamse Overheid: Brussel.

8 SAMENVATTING

Dagelijks krijgt het Crispunt Limburg -18 (afgekort CPL-18) telefonisch oproepen binnen van hulpverleners die geconfronteerd worden met een minderjarige in crisis. Wat een crisis is, is een subjectieve ervaring. Wat voor de ene een hoog crisisgehalte heeft, kan voor CPL-18 onvoldoende zijn om van een crisis te spreken. Het gaat over een kritiek moment van instabiliteit in een systeem, bijvoorbeeld een gezin.

De werking van CPL-18 uit zich in drie modules. Elke aanmelding start met een vraagverheldering. Nadien probeert men de hulpverlener/aanmelder advies te geven zodat deze zelf terug aan de slag kan met de crisis. Dit benoemt men als het geven van het consult.

In sommige gevallen is dit niet voldoende omdat het crisisgehalte zo hoog is, er breukthema's aanwezig zijn, de situatie gevaarlijk is,... In zo'n gevallen kan CPL-18 overgaan tot een interne dispatching. Dit eindwerk focust zich op het consult.

Het team van CPL-18 geeft dagelijks verschillende consulten. Ze zetten de hulpverlener verder, maar weten vaak niet hoe de situatie afloopt. Zijn de aanmelders tevreden met het gegeven consult? Kunnen ze daadwerkelijk verder met de crisis? Is de crisis nadien verdwenen? Dit zijn enkele vragen van CPL-18 alvorens de start van het onderzoek. Het team vond het interessant hun eigen functioneren hierin te evalueren.

Ik formuleerde samen met het team crisismedewerkers en de teamverantwoordelijke volgende onderzoeksvraag: Hoe wordt de consultfunctie van CPL-18 ervaren door de aanmelders-hulpverleners?

Ik maakte een maand lang gebruik van een online vragenlijst. Elke keer een aanmelder geholpen werd met een consult, werd zijn of haar medewerking en emailadres bevestigd. Dag nadien kregen ze een mail met een link naar de enquête. Er werden in totaal 29 mails verstuurd naar aanmelders uit verschillende sectoren waarvan 16 deze daadwerkelijk hebben ingevuld.

De algemene conclusie en ook een antwoord op de onderzoeksvraag is dat de aanpak bij consulten van CPL-18 weinig werkpunten kent. Bijna elke aanmelder is zeer tevreden over de manier waarop ze geholpen werden door de crisismedewerkers. De aanmelders ervaren het consult als uiterst aangenaam en de meerderheid kon nadien terug zelf aan de slag met de crisis.

De gegeven consulten waren steeds bruikbaar en realistisch. CPL-18 houdt hierbij steeds rekening met alle kleine veranderingen in de crisis en stemmen hun consult hier op af. Dertien aanmelders hebben het consult ook daadwerkelijk opgevolgd. Het advies en de tips die ze kregen waren helpend om met de crisis om te gaan en ook haalbaar. CPL-18 biedt in

hun consult ook een passende doorverwijzing naar andere diensten of beter passende hulpverlening.

Omtrent de tips, opmerkingen, bedenkingen en verklaringen van sommige aanmelders kan gekeken worden naar verschillende aanbevelingen. De gesprekstechnieken van CPL-18 zijn dik oké. Enkel wanneer bepaalde verwachtingen van aanmelders niet ingevuld worden, wordt er niet altijd de tijd genomen om uit te leggen waarom. Dit bleek uit een aantal verklaringen die aanmelders gaven. Een medewerker van het CGG scoorde CPL-18 verschillende keren een vijf omdat de verwachtingen waarmee hij of zij belde, niet vervuld werden. Hierbij helpend kan zijn dat er uitdrukkelijk gevraagd wordt wat de verwachtingen zijn, en waarom men belt naar CPL-18. Stel dat dit is voor crisisopvang, waarom denk je aan crisisopvang? Het viel op in de enquêtes dat er een paar aanmelders waren die belden met een andere verwachting, en zelfs één aanmelder die niet tevreden was met een consult. De vraag hierbij is: werd nadien bevraagd of de aanmelder tevreden is?

Tenslotte werd er de opmerking gemaakt dat meer kennis omtrent de werking en de mogelijkheden van het OCJ raadzaam zijn. Een aanbeveling kan zijn dat alle crisismedewerkers een vorming volgen rond het OCJ of een duidelijke tekst kunnen lezen omtrent de werking.

Er is binnen CPL-18 weinig sprake van een problematiek omtrent hun consultfunctie. Ze zijn tevreden en doen hun best, maar waren nieuwsgierig wat de aanmelders er van vonden. Deze tevredenheidsbevraging is een mooie start. Om het eigen functioneren steeds te blijven evalueren, kan er vaker gebruik gemaakt worden van een soortgelijke enquête. Op deze manier kan CPL-18 steeds hun eigen functioneren in vraag blijven stellen en hier eventueel uit leren.