

Vzw Recht-Op

Werking Dam-Schijnpoort
Lange Lobroekstraat 34
2060 Antwerpen
03/217.43.70
rechttop.dam2@yucom.be



Het dossier: een wapen?

Dit dossier is het resultaat van maandenlang werken van de groep van Recht-Op vzw, werking Dam-Schijnpoort. Mensen in armoede hebben hiervoor hun leven en problemen op tafel gelegd. We kaarten met dit dossier aandachtspunten en bedenkingen aan. Daarnaast stellen we ook een aantal veranderingen voor. Hoe meer diensten en mensen er achter onze voorstellen staan, hoe groter de kans dat er structurele veranderingen tot stand komen.

Bij deze willen we alle mensen, die er mee voor zorgden dat dit document tot stand kwam, bedanken. Hierbij denken we in de eerste plaats aan alle groepsleden van Recht-Op, werking Dam-Schijnpoort. Zonder hen zou het niet mogelijk geweest zijn. Daarnaast zetten we de werkers van Recht-Op even in de schijnwerpers. We bedanken in het bijzonder Daniëlle Dierckx voor de vele uren die zij met dit document doorbracht en Diane Moras voor haar kritische blik. Daarnaast bedanken we alle mensen die op de één of andere manier betrokken geweest zijn bij het proces om tot dit resultaat te komen.

Stef Jorissen
Groepswerker Recht-Op, werking Dam-Schijnpoort

U kan dit dossier bestellen
bij Recht-Op vzw aan
10 euro per dossier.

Alle delen van dit dossier mogen
gebruikt en gekopieerd worden
mits bronvermelding. Gelieve ons
op de hoogte te stellen indien u
informatie uit het dossier zelf
verspreidt. De groep is graag op de
hoogte waar het resultaat van hun
werk gebruikt wordt en voor welke
doeleinden.

INLEIDING:

HET DOSSIER, EEN WAPEN?

Vzw Recht-Op (Dam / Schijnpoort) vindt het belangrijk om met eigen ervaringen en voorstellen naar buiten te komen. De groep werkte het voorbije jaar aan het thema 'kinderen en gezinnen in de hulpverlening' om zo voorstellen mee op de hulpverleningsagenda te plaatsen. Dit niet alleen om aandacht te vragen voor cliëntenstandpunten in de directe hulpverleningsrelatie (de cliënt – hulpverleners) maar eveneens op het niveau van het beleid (hoe de hulpverlening organiseren).

Dat mensen in armoede het gevoel hebben dat er niet altijd even respectvol omgegaan wordt met hun persoonlijke informatie binnen de hulpverlening en dat het dossier vaak gebruikt wordt als een wapen, vormt het uitgangspunt van dit document.

Tezelfdertijd kwam vanuit Vlaanderen een nieuwe wind overwaaien om de jeugdhulpverlening te hervormen. Het plan integrale jeugdhulpverlening werd geboren. De ontwikkelingen in functie van de 'Integrale Jeugdhulpverlening' waren een belangrijke reden om dit thema verder uit te diepen en deze dialoog aan te gaan. Voor ons hebben de ontwikkelingen binnen de integrale jeugdhulpverlening alleen maar een kans tot slagen wanneer er effectief rekening gehouden wordt met noden, behoeften en geformuleerde aandachtspunten van de 'cliënten'.

In wat volgt beginnen we met een korte voorstelling van Recht-Op vzw om daarna dieper in te gaan op de manier waarop gezinnen in armoede de jeugdhulpverlening ervaren. De angst voor plaatsing en het grote wantrouwen drukken vaak een zware stempel op het hulpverleningsproces.

In het derde deel gaan we dieper in op het dossier, verslaggeving en het doorgeven van informatie bekeken door de bril van de ouders. We formuleren een aantal beleidsaanbevelingen en beschrijven praktische handvatten voor de hulpverleners.

We hopen via dit dossier een bijdrage te leveren aan de concrete ontwikkelingen binnen de integrale jeugdhulpverlening en aan de hulpverlening in het algemeen.

Met dit dossier of document bundelen we het werk van het voorbije jaar. We treden met dit document in dialoog met de hulpverleningswereld en de overheid. Op die manier willen we een discussie op gang brengen over de 'informatieverwerking en -hantering' in de (jeugd)hulpverlening. Dit vertrekkend van ervaringen, noden en behoeften van mensen (cliënten) in armoede.

Wat is Recht-op vzw?

Vzw Recht-Op is een vereniging waar armen het woord nemen. Recht-Op vzw wordt gesubsidieerd en is erkend door zowel de Stad Antwerpen als door de Vlaamse regering. We stimuleren het onderhandelingsproces tussen mensen in armoede, de samenleving en de overheid (zowel op het stedelijk, Vlaams en federaal niveau).

Voor ons kan armoede niet enkel herleid worden tot een individueel probleem.

Het gaat om een **maatschappelijk probleem**.

Het heeft te maken met de manier waarop deze maatschappij functioneert en tegelijk ook mensen uitsluit. Dit maken wij bespreekbaar.

We werken in groep aan structurele veranderingen die de levenskwaliteit van mensen in armoede verhoogt. Daarnaast bieden we vanuit Recht-Op ook de mogelijkheid tot individuele ondersteuning aan. Zo willen we dat mensen in armoede meer greep krijgen op hun eigen leven.

Mensen in armoede zijn voor ons essentiële **gesprekspartners**, waarbij hun deskundigheid over het leven in armoede het vertrekpunt is. Het zijn deze ervaringen die we bundelen en die we op een constructieve manier, via de groepswerking, inbrengen in het maatschappelijk debat. Zo sensibiliseren we de samenleving.

We werken momenteel in drie wijken van de stad Antwerpen. Er is een groep actief op Dam/Schijnpoort (Antwerpen-Noord) en een andere groep op het 't Kiel (Antwerpen-Zuidrand). Een derde werking wordt opgestart in Borgerhout.

Recht-Op is actief binnen het APGA (Antwerps Platform Generatie-Armen) en het Vlaams Forum Armoedebestrijding (Vlaams netwerk armoedebestrijding), de Verenigingen partners voor de opvolging van het Algemeen Verslag van Armoede in de schoot van het Steunpunt sociale uitsluiting, armoedebestrijding en bestaansonzekerheid (op Federaal niveau).

Armoede voorkomen: de keuze voor een structurele benadering¹

Armoede heeft een **multi-aspectueel karakter** en is een netwerk van achterstellingen op verschillende levensdomeinen tegelijkertijd (Onderwijs, Arbeid en tewerkstelling, Cultuur, Welzijn, Huisvesting, Rechtsbedeling, Inkomen en schulden, Gezin, Gezondheidszorg, Burgerschap).

Deze verschillende achterstellingen versterken elkaar en veroorzaken andere achterstellingen. We gaan er bij Recht-Op van uit dat (kans)armoede veroorzaakt wordt door de structuur van de samenleving zelf.

De maatschappij produceert armoede door de wijze waarop ze functioneert. Daarnaast ook door het feit dat haar organisatie allerlei uitsluitings-mechanismen toelaat.

Gevolg van deze visie is dat het niet gaat om het disciplineren of opvoeden van mensen in armoede. We gaan daarentegen, met mensen die armoede aan den lijve ervaren, op zoek naar de oorzaken die achter de voortdurende uitsluitingsmechanismen schuilgaan. Bij de structurele aanpak zoeken we m.a.w naar de plaats en aard van uitsluitings-

¹ Zie ook: Recht-Op (2001),
Justitiehuizen: luchtkastelen?
Mensen in armoede vragen
toegankelijke rechtshulp,
Antwerpen, mei 2001, blz 5

mechanismen. We bieden voorstellen aan om deze uit te bannen, te wijzigen of minstens onder controle te krijgen.
Armoede moet in de eerste plaats voorkomen worden!

Dialogoog als methode

Diverse overheden zijn sedert het Algemeen Verslag over de armoede, (1995) steeds meer vragende partij naar veranderingsvoorstellen vanuit de mensen, die in armoede leven, zelf. De **dialogomethode** bleek, en blijkt steeds opnieuw, effectieve en efficiënte veranderingsvoorstellen op te leveren. Essentiële uitgangspunten daarbij zijn:

- Het inbrengen en bundelen van ervaringen van mensen in armoede
- Het formuleren van veranderingsvoorstellen
- De rechtstreekse dialoog (communicatie) tussen mensen in armoede en de beleidsverantwoordelijken

De **officiële erkenning** van de verenigingen waar armen het woord nemen, binnen het decreet 'armoedebestrijding', die de dialogomethode consolideert, is voor ons een belangrijke stap voorwaarts.

Concreet betekent dit:

De **groep** van de **werking Dam/Schijnpoort** komt reeds enkele jaren tweewekelijks samen en bestaat uit een 20-tal leden. De groep komt niet zomaar samen, maar stelt zich als doel om bepaalde onderwerpen/thema's, die het leven van mensen in armoede aanbelangt, onderling te bespreken. Dit om hierover, na het bundelen van eigen ervaringen en veranderingsvoorstellen, in de dialoog te gaan met de respectievelijke beleidsverantwoordelijken.

Sinds half november 2001 tot april 2003 werkte de groep aan het thema 'kinderen en gezinnen in de hulpverlening'.

Inleiding

Hier gaan we even dieper in op het groepsproces dat leidde tot dit document.

De keuze van het thema

De groep van Recht-Op (Dam / Schijnpoort) besliste (in nov. 2001) om het thema **‘kinderen en gezinnen in de hulpverlening’** als thema op te nemen.

Het is een zeer gevoelig thema. Het zorgde voor hevige discussies en veel gevoelens van kwaadheid, onmacht en verdriet. Desondanks vonden de groepsleden het belangrijk om over dit thema door te denken. Zij stellen dat de (jeugd)hulpverlening een grote impact heeft op het leven van mensen in armoede. Zij willen dat de hulpverlening meer rekening houdt met de mening, ervaringen en voorstellen van mensen die de hulpverlening aan den lijve ondervinden.

We bakenden dit thema concreter af en kozen er uiteindelijk voor om **‘het dossier en de informatieoverdracht’** als aandachtspunt dieper te bespreken².

- In de eerste fase (van november '01 tem februari '02) legden we onze ervaringen en knelpunten, bij de jeugdhulpverlening, samen.
- Al deze bedenkingen en vragen verdeelden we in **5 blokken**:
 - Wat zijn onze rechten? Hebben wij rechten in de hulpverlening, of niet?
 - Welk probleem wordt er aangepakt in de hulpverlening? Het probleem dat door de cliënt gesteld wordt of het probleem dat de hulpverlener het belangrijkste vindt.
 - Hoe wordt er gezocht naar een oplossing voor het probleem? Wordt er rekening gehouden met de mening van het gezin? Heb je als cliënt zelf een inbreng?
 - Wat met onze gevoelens in de jeugdhulpverlening? Waarom voelen we ons niet altijd serieus genomen en blijven we als ouders met onze eigen gevoelens in de kou staan?
 - De hulpverleners weten niet wat armoede is. Ze weten niet met welke problemen we allemaal te maken hebben.

Uiteindelijk kozen we met de groep om te werken aan **‘wat zijn onze rechten in de hulpverlening?’**. We kozen voor rechten omdat:

Vele van de andere thema's al binnen de verenigingen (zie onder meer Algemeen verslag over de armoede) werden besproken.

Er reeds verschillende hulpverleningsmethodieken ontwikkeld zijn rond de andere thema's (zie bv. maatzorg).

We het gevoel hebben dat de andere thema's ook met rechten te maken hebben. We denken dat er weinig duidelijkheid is over 'de rechten van de cliënt'. We willen onze mening hierover formuleren.

² Een overzicht van de groepsbijeenkomsten vind je in bijlage 1

De volgende stappen

Verkenning van wetgeving

- In onze zoektocht naar informatie rond cliëntenrechten stuitte we op een aantal wetten:
 - De wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.
 - De gecoördineerde versie (1998), is naar onze mening ook van toepassing op de hulpverlening.
- Februari '02: stelden we een aantal vragen aan de commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer i.v.m. dossiervorming en informatieoverdracht. De antwoorden op deze vragen worden mee verwerkt in dit document.
- 22 februari 2002: Ria Van den Heuvel, die het decreet mee indiende, komt op de groep uitleg geven over het voorstel van decreet houdende 'de rechtsbescherming en inspraak van gebruikers binnen de welzijnsvoorzieningen'.
- De groepen die volgden (12.03 / 26.03 / 16.04) bespraken we dit voorstel van decreet en legden, voor ons belangrijke, aandachtspunten of hete hangijzers vast.
- Op het Apga-overleg (Antwerps platform Generatie-Armen: Kauwenberg, Recht-Op Kiel & Dam/Schijnpoort, Wotepa, Open Huis), legden we een aantal vragen voor en bespraken we enkele punten uit dit voorstel van decreet.
- We stelden een document op: 'Rechten en inspraak van gebruikers/cliënten: 'Rechten zijn niet enkel papieren wetten, maar een middel tot een betere hulpverlening. Mensen in armoede formuleren eigen aandachtspunten'. In dit document verwerkten we 7 hete hangijzers die we als aandachtspunten in het debat over cliëntenrechten inbrachten.
- 23 april 2002: we brachten met de groep een bezoek aan het Vlaams Parlement en hadden we een overleg met de indieners van het decreet.

In dialoog met verschillende voorzieningen

Eén van de hete hangijzers handelde over het **dossier**. We stelden ons de vraag of het dossier een **wapen** of een **werkmiddel** is in de hulpverlening.

- De groep koos om dit onderwerp verder uit te diepen. Dit om verschillende redenen:
 - Het inzagerecht is voor groepsleden een belangrijk element in het debat over de cliëntenrechten en in de hulpverlening op zich.
 - De groepsleden stellen zich veel vragen bij het gebruik van het dossier.
 - Ook bij het concept integrale jeugdhulpverlening stellen de groepsleden zich vragen. Hoe wordt al onze persoonlijke informatie gebundeld? Wordt alle informatie zomaar vanzelf doorgegeven tussen de verschillende diensten? Hebben wij hier ook iets mee in te beslissen?
- We stelden de vraag aan de pilootregio om met ons in dialoog te treden over het dossier en de informatieoverdracht. De stuurgroep van de Pilootregio Antwerpen legde deze vraag voor aan de 6 sectoren. We kregen reacties van verschillende voorzieningen en diensten. Met 4 voorzieningen maakten we concrete afspraken. Namelijk Huize Bethanië (bijzondere jeugdbijstand), CKG Het open poortje (K&G), Andante (geestelijke gezondheidszorg) en CLB 4 (onderwijs).
- We brachten met de groepsleden een bezoek aan de 4 verschillende diensten en legden hen een aantal vragen voor ter bespreking.

³ Het document rond cliëntenrechten is te verkrijgen via Recht-Op vzw, werking Dam / Schijnpoort

- 22 oktober 2002: overleg tussen deze 4 diensten en de groep. Op dit overleg stelden de verschillende diensten hun manier van werken aan de groepsleden voor. De groepsleden formuleerden hun knelpunten en verwachtingen tav de diensten.

Dit ganse proces van dialoog werd mee opgevolgd door Elke Van Roy, stafmedewerker van het Beleidsondersteuningsteam Integrale Jeugdhulpverlening⁴ (Brussel). Mevr. Van Roy is verantwoordelijk voor het luik participatie binnen het ontwikkelingsproces IJH.

Een toetsing bij andere verenigingen waar armen het woord nemen.

- 30 januari 2003: de Forum vergadering, in samenspraak met het Vlaams Forum armoedebestrijding over de Integrale Jeugdhulpverlening. Eén van de werkgroepen besprak het thema 'Het dossier, een wapen of een werkmiddel'.
- 4 april 2003: grote samenkomst van het Antwerps Platform Generatiearmen. We toetsten hier onze vragen, bezorgdheden en voorstellen over het gebruik van het dossier en informatieoverdracht bij de groepsleden van de andere Antwerpse verenigingen.

Externe contacten ifv dit thema:

Voor het verwerven van de nodige informatie en het zoeken naar mogelijke samenwerkingsverbanden werden er door de groepswerker, in samenspraak met de groepsleden, verschillende contacten gelegd:

- Met de Verenigingen waar armen het woord nemen: ATD, Kauwenberg, De Keeting, De Zuidpoort, Vlaams Forum Armoedebestrijding (Vlaams netwerk armoedebestrijding), Apga, ...
- Andere partners: Kids, De Acht, De Klankbordgroep, ...
- Relevante diensten en personen: o.a. Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, Professor Put en Instituut voor Sociaal Recht, CLB 4 (volgen van studiedag deontologische code en het dossier binnen het CLB), De stedelijke armoedecel, Het Beleidsondersteuning IJH (Brussel), Jan De Ridder (pilootmanager Antwerpen).
- Relevante overlegorganen binnen de integrale jeugdhulpverlening: Adhoc werkgroep positie en participatie van de cliënt (zowel Brussel als in de pilootregio Antwerpen), de stuurgroep van de pilootregio Antwerpen
- Andere overlegorganen: provinciale stuurgroep bijzondere jeugdbijstand Antwerpen, ...
- ...

⁴ Integrale Jeugdhulpverlening is de uitwerking van het plan van Minister Vogels om de jeugdhulpverlening laagdrempelig en vraaggericht te organiseren. Meer informatie zie url: www.jeugdhulp.vlaanderen.be

HOE ERVAREN MENSEN IN ARMOEDE DE JEUGDHULPVERLENING?

Samen met de groepsleden stellen we vast dat de laatste jaren veel inspanningen gebeurd zijn om de hulpverlening beter af te stemmen op de cliënten. Het concept integrale jeugdhulpverlening bewijst ook dat de overheid en de hulpverlening deze zorgen ernstig neemt.

Tijdens de groepsbijeenkomsten halen verscheidene groepsleden positieve ervaringen aan met de hulpverlening, maar

We stellen vast dat dit groeiend vertrouwen nog zeer broos is en snel vervaagt wanneer er zich problemen of moeilijkheden met de hulpverleners voordoen. Gezinnen in armoede voelen zich dan al snel in de 'onderpositie'. Ze voelen zich in deze situaties machteloos tegenover heel het 'hulpverleningsapparaat'.

Dit was ook de reden waarom binnen de groep stilgestaan werd bij het rechtendiscours. Rechten worden door mensen in armoede niet aanzien als 'iets dat je afdwingt voor de rechtbank', maar als een 'richtingaanwijzer voor de hulpverlener'.

Het "Big Brother"-gevoel

Als we nagaan hoe de jeugdhulpverlening in Vlaanderen is georganiseerd en zich profileert, dan zien we hierin toch wel een groot verschil met de dagdagelijkse realiteit die mensen in armoede ervaren.

In dit hoofdstuk willen en kunnen we niet alle aspecten beschrijven of aanhalen die voor mensen in armoede belangrijk zijn. We verwijzen hiervoor naar vroegere verslagen en wetenschappelijke onderzoeken.

Het Algemeen verslag over de armoede is voor ons een belangrijk document om naar te verwijzen. Vele van de aandachtspunten en adviezen zijn (spijtig genoeg) vandaag nog zeer actueel.

Bij gezinnen die in armoede leven is de angst voor de plaatsing van hun kinderen constant aanwezig:



"Ik ben uit mijn huis gezet. Zal de jeugdrechter nu mijn kinderen plaatsen?"

"Als men zegt dat men ons zal helpen, worden we onmiddellijk bang dat ze onze kinderen zullen afnemen."

"Als we niet naar instanties durven toestappen, dan is het omdat we bang zijn voor dwang en dreigementen. We zijn bang dat men ons zal zeggen: "Als het niet betert, dan zullen we de kinderen plaatsen."

Merkwaardig is dat ook bij vele functionarissen van plaatsende instanties angstgevoelens worden uitgesproken: de angst dat het kind iets zou overkomen (vaak gevoed door een gebrek aan kennis over armoede), de angst om door hun collega's of oversten veroordeeld te worden omdat men een situatie ongemoeid laat.

Het resultaat hiervan is een grondig verstoorde relatie tussen gezinnen in armoede en hulpverleners of functionarissen van het systeem van de bijzondere jeugdzorg. Er is een wederzijds wantrouwen en een gebrek aan openheid. Gezinnen houden uit angst

informatie achter, wat dan weer leidt tot verhoogde argwaan. Een vicieuze cirkel.⁵

Aan de basis van de meeste gesprekken lag een aantal **gevoelens** die steeds opnieuw terugkeerden.

“De angst om wat er in ons gezin kan gebeuren. Het wantrouwen dat we hebben bij de hulpverlening. Het gevoel te hebben dat er boven onze hoofden beslissingen genomen worden en de angst om zelf geen controle meer te hebben en gecontroleerd te worden.”

We bespraken deze gevoelens met de groepsleden en zij (h)erkennen dat deze gevoelens hun kijk op de hulpverlening bepalen.

Algemeen kunnen we stellen dat gezinnen in armoede **wantrouwig** blijven staan tegenover initiatieven die hun gezinscontext en –leven zouden moeten verbeteren.

Deze gevoelens uit zich via:

- **Angst** voor plaatsing, maar ook angst voor wat er gaat gebeuren.
- **Wantrouwen**: het niet geloven in de hulpverleners.
- Het geen controle hebben over wat er gaat gebeuren, maar wel het gevoel van **gecontroleerd** te worden.
- Dat er **boven de hoofden** van mensen gewerkt en beslist wordt.

De binnen- en buitenkant van armoede

Deze gevoelens kunnen en mogen niet alleen aan de hulpverleningscontext gekoppeld worden. Zij zijn op zich kenmerkend voor het leven dat mensen in armoede leiden. Mensen in armoede worden op alle levensdomeinen geconfronteerd met problemen.

Armoede in onze samenleving is meer dan een financieel probleem, ...

Armoede is **een maatschappelijk probleem**.

Wanneer men arm geboren wordt, heb je minder kansen in het onderwijs. Minder kansen in het onderwijs houden in dat je geen diploma behaalt en dus moeilijk werk vindt. Als je dan werk vindt, dan zijn het slecht betaalde, onveilige en onzekere (interim) jobs. Deze jobs bieden weinig perspectieven en dus weinig zekerheid.

Doordat mensen in armoede in een negatieve spiraal terechtkomen, kunnen zij niet meer voldoen aan de maatschappelijke verwachtingen.

De modale burger bouwt een aantal vooroordelen op waardoor armen zich niet begrepen, maar beoordeeld voelen.

Ze verliezen greep op hun eigen leven. Ze hebben het gevoel dat alles boven hun hoofd gebeurt en dat zij weinig of geen invloed hebben op de beslissingen die genomen worden, zeker inzake hun gezin.

Zo worden ze afhankelijk van de hulpverlening voor elementaire basisbehoeften. Men glijdt weg in een maatschappelijke isolement en vindt geen aansluiting meer bij de bestaande maatschappelijke structuren. Dit met alle consequenties van dien.

⁵ Kon. Boudewijn Stichting, Algemeen verslag over de armoede, Ministerie van Sociale Integratie, 1994, blz 48



Als wij naar armoede kijken, dan zien wij een binnenkant en een buitenkant.

De **buitenkant** zijn de zichtbare zaken, die dingen die het meest in het oog springen. (de levensdomeinen, de uiterlijkheden)

Voor ons is de binnenkant van armoede nog belangrijker, het zijn die aspecten die door buitenstaanders dikwijls vergeten worden of waar weinig of geen rekening mee gehouden wordt.

Als we praten over de **binnenkant** van armoede gaat het vooral over:

- hoe mensen zich voelen in die armoede situatie
- hoe zij zich bekeken voelen en hoe het is om niet begrepen te worden
- hoe het voelt om als kind op te groeien in een instelling, zonder te weten hoe het er in een gezin aan toe gaat
- hoe het is om zich constant te moeten verantwoorden
- hoe het is om dagdagelijks te moeten overleven in deze samenleving
- de vernederingen en het altijd alles moeten vragen
- altijd de schuld krijgen van je armoede

Mensen in armoede worden niet enkel uitgesloten maar voelen zich ook uitgesloten. Ze gaan geloven dat ze minder waard zijn.

Dit gevoel van uitsluiting maakt dat mensen zich afsluiten van het maatschappelijk gebeuren en een zeer negatief beeld opbouwen van wat er rondom hen gebeurt.

Ook ten aanzien van de hulpverlening haken mensen af. Ze voelen zich niet steeds erkend door deze diensten. Hun gedrag of vragen worden vaak geproblematiseerd of niet binnen deze armoedecontext bekeken (hulpverleners kennen de armoede niet).

Met de groep vinden we het belangrijk dat deze vicieuze cirkel doorbroken wordt.

Aandachtspunten voor hulpverleners en/of hulpverleningsdiensten

Handelen vanuit het maatschappelijk schuldmodel

De negatieve gevoelens die te maken hebben met de binnenkant van armoede worden explicieter wanneer het over de kinderen gaat. De **angst voor plaatsing** of voor een ingrijpen door de hulpverleners maakt dat gezinnen in armoede zeer wantrouwig en met weinig geloof in een begeleiding stappen.

Los van alle stappen die in het verleden gezet zijn om de hulpverlening gezinsgerichter te laten verlopen, blijft deze angst aanwezig en dus voor mensen in armoede reëel.



“Ik moet straks mijn kinderen van school halen, maar ik ben bang dat ze gaan weg zijn ... Ik heb al een tijdje problemen met de school en het CLB en ik weet niet wat ze achter mijn rug aan het doen zijn. Ik heb schrik...”

In de hulpverlening worden mensen in armoede geconfronteerd met eigen **grenzen** en **beperkttheden**. Deze beperkttheden liggen niet enkel in de persoonlijke levenssfeer van mensen. Een aantal van deze beperkttheden ligt echter in de maatschappelijke structuren. Hulpverleners stellen verwachtingen en ‘eisen’ aan gezinnen. Ook al vertrekken zij meer en meer van de ‘competenties’ van mensen, toch blijven ze de armoedecontext in de ‘enge gezinscontext’ bekijken. Het is noodzakelijk dat de hulpverlener de maatschappelijke

context van armoede erkent en zich 'solidair' opstelt met gezinnen.

We stellen vast dat de maatschappij en de hulpverlening op zich armoede nog dikwijls als een individueel probleem van mensen beschouwt.

Daarentegen vinden wij dat noden, behoeften en vragen van mensen in armoede in deze ruimere '**armoedecontext**' dienen geplaatst te worden.

Methodieken als 'maatzorg' en het 'integraal kijken naar gezinnen' houden rekening met deze bezorgdheid.

Wij vragen aan 'de hulpverlening' om het maatschappelijk schuldmodel mee te onderschrijven en als een kader binnen het begeleidingsaanbod te hanteren.

De kijk en visie op armoede van de hulpverlener of hulpverleningsdienst zijn van elementair belang om de kloof tussen hulpverleners en cliënten, die in armoede leven, te dichten.

"Ik heb geen hulpverlener nodig die me alleen maar komt zeggen hoe ik het moet doen of die me zegt dat ik de schoolkosten van mijn kinderen moet betalen.

Ik wil een hulpverlener die naast mij komt staan en die gelooft dat we die onkosten niet kunnen betalen en dat we het niet gemakkelijk hebben.

Een hulpverlener die mee naar school stapt en mee een oplossing zoekt. Maar die ook tegen de school zegt dat ze duur zijn".

"Ik moet au serieux worden genomen als ik in m'n eigen taal mijn verhaal vertel."

Streven naar een respectvolle relatie tussen cliënt en hulpverlener

Mensen in armoede gaan niet snel hulp vragen en zeker niet wanneer het over hun kinderen gaat. Vooraleer een vraag te stellen zoeken ze naar veiligheid. Zij vinden het belangrijk om te kunnen **aftasten** welk 'vlees' ze in de kuip hebben, of er met de hulpverlener te praten valt of niet. Of hij te vertrouwen is en dus voor hen betrouwbaar is.

Bij mensen die al langer in armoede leven en reeds enkele negatieve ervaringen hebben, stoten hulpverleners op een groter wantrouwen en een eerder defensieve houding. De opbouw van een vertrouwensrelatie gaat langzamer. Ze stoten op de angst dat de verstrekte informatie uiteindelijk tegen hen zal gebruikt worden. Er is de angst voor een schorsing of een plaatsing van de kinderen, of om opnieuw in de steek gelaten te worden wanneer de hulpverlener zicht krijgt op het kluwen van problemen waarin ze verstrikt zitten. Ze vrezen dat wat ze vertellen zal doorgegeven worden aan andere diensten.

Dat alles maakt dat ze in het begin vaak veel verborgen houden.⁶

Mensen in armoede hebben niet altijd het gevoel dat zij gehoord worden in de hulpverlening. Zij voelen zich zeer **afhankelijk** in de hulpverleningsrelatie. Zij gaan zaken goedkeuren om – naar eigen aanvoelen – erger te voorkomen.

"Als ik niet akkoord ga met de beslissing van de bemiddelingscommissie dan ben ik hem zeker kwijt. Ik zal maar akkoord gaan. Dan komt er iemand thuis langs om te klappen, dat is toch beter dan dat hij geplaatst wordt"

Zij gaan hun mening niet altijd verwoorden of zeggen waar het op staat, uit angst om veroordeeld of beoordeeld te worden.



⁶ Kristel Driessens, Jan Lauwers, Gekwetste vogels leren vliegen, UIA, maart 1999, blz 24





“Ik zal maar niet zeggen dat ze onze elektriciteit willen afsluiten en dat we met een 6 ampère zitten. Wie weet wat ze van ons gaan vinden...”

Dikwijls gebeuren de gesprekken **boven de hoofden** van de mensen. Hulpverleners gebruiken een eigen taal of spreken van opvoedingsstrategieën die voor cliënten onbekend zijn. Zij voelen zich dan ‘lomp’ en durven hierop dikwijls niets te zeggen. Ze knikken dan maar van ja en hopen dat het wel zal voorbij gaan.

Mensen in armoede ervaren de hulpverlener dikwijls als een extra bedreiging, een extra **controle** en niet als ondersteunend.



“Mijn kind verblijft in een home en ik heb het idee dat ze iedere keer iets nieuw vinden waar moet aan gewerkt worden.

Ze blijven dingen zeggen die moeten veranderen. Ik heb het idee dat mijn kind nooit naar huis zal komen of dat ze ze niet willen laten gaan”

Vrijwilligheid is dan ook dikwijls ver te zoeken. Mensen in armoede ervaren niet altijd het verschil tussen een **verplichte** en **vrijwillige hulpverlening**.

Voor alle duidelijkheid: verplichte hulpverlening is een hulpverlening die opgelegd is door een beslissing / een maatregel van de jeugdrechtbank.

Dit betekent nog niet dat alle andere vormen van hulpverlening vrijwillig zijn.

Mensen halen aan dat hierbij vooral de **houding** en de manier waarop de **hulpverlener** met hen omgaat zeer belangrijk is. Ze halen aan dat deze hulpverleners erkennen dat ze moeten roeien met de riemen die ze hebben en verder willen zien dan hun neus lang is.

Enkele voorbeelden:



“t is plezant dat je weet dat je er met je vragen terecht kan, zonder dat die er direct van alles mee gaan doen. Het heeft wel een tijdje geduurd vooraleer ik ze vertrouwde, maar nu ben ik blij dat die hulpverleenster bij mij thuis langs komt.”

“Die hulpverlener doet niet alsof hij alles weet. Die zegt ook dat hij als vader soms niet weet hoe problemen aan te pakken. Dat stelt mij wat gerust. Hij klapt tenminste ook uit eigen ervaring.”

“De dienst heeft gebeld met school en heeft ervoor gezorgd dat ik in 't school de bosklassen niet moet betalen. Ze gaan het betalen van één of andere kas. Ik ben blij dat het geregeld is.”

“De ziekenkas doet moeilijk over één of ander papier en mijn kinderbijslag is niet in orde. Ik ben blij dat die dienst, die bij mij thuis komt voor de kinderen, dit samen met mij wil oplossen.”

We vragen aan de hulpverlening om deze gevoelens, die mensen in armoede hebben ten aanzien van de hulpverlening, te (h)erkennen en hier naar te handelen.

Deze gevoelens getuigen niet van een individuele wantrouwen van de cliënt naar zijn hulpverlener of hulpverlening, maar deze gevoelens zijn een weerspiegeling van de maatschappelijke context, waarin mensen leven, op de hulpverleningsrelatie.

HET DOSSIER, DE VERSLAGGEVING, HET DOORGEVEN VAN INFORMATIE IN DE (JEUGDHULP)VERLENING

BEKEKEN DOOR DE BRIL VAN DE OUDER ALS CLIËNT

Inleiding

Met de groep van Recht-Op kozen we ervoor om het dossier, het verslag en het doorgeven van informatie in de jeugdhulpverlening grondiger onder de loep te nemen.

“Ik weet het nog goed. Toen ik op de jeugdrechtsbank moest verschijnen, sprak de jeugdrechter over een verslag dat in het dossier zat. Ik was de slechte, de begeleiding moest zeker voortgaan. Je voelt je dan machteloos. Want je weet niet wat ze over je geschreven hebben en je hebt geen enkele mogelijkheid om je te verdedigen.”

“Ik kreeg dan een 45 dagen maatregel en kwam bij het comité terecht. Het is pas in een latere begeleiding dat de hulpverlener ons betrok in het maken van een verslag en vertelde wat er met die informatie gebeurde. Waarom deden ze dat niet van in het begin? Ook al ben je het niet met ze eens, heb je dan niet het recht om te weten wat ze over je schrijven?”

Meer **duidelijkheid** creëren voor cliënten over het gebruik van het dossier en hoe er met persoonlijke informatie wordt omgesprongen, waren voor ons belangrijke aandachtspunten die we formuleerden bij de rechten van de cliënt.

Ook binnen het concept van **integrale jeugdhulpverlening** stelde de groepsleden zich vragen bij de informatiestroom die tussen diensten ontstaat. Hebben wij als cliënt hierin ook iets te zeggen? Mogen zij zomaar alles aan elkaar doorgeven? Wij maken ons zorgen. Als over deze informatiestroom geen afspraken gemaakt worden in samenspraak met de cliënt, dan denken we dat de integrale jeugdhulpverlening een maat voor niets zal zijn.

“De kans is groot, dat wanneer ik vandaag iets ga vertellen bij Kind en gezin, dat ze het binnen 14 dagen weten op het comité. Dan durven we binnenkort nergens iets meer te gaan vragen.”

Vanuit deze **2 invalshoeken** geven we met dit document de vragen, bezorgdheden en mening van cliënten weer over het dossier, het verslag en het doorgeven van informatie in de hulpverlening.

Voor alle duidelijkheid geven we even aan wat wij verstaan onder een **dossier**:

‘Alle persoonlijke informatie die op een geordende manier (bv in een kaft) wordt bijgehouden van een gebruiker of cliënt in een dienst’

en onder een **verslag**:

‘Een document waarin wordt geschreven hoe de begeleiding loopt, wat de problemen zijn, hoe eraan gewerkt wordt en wat er nog moet gebeuren.’

We vinden het belangrijk dat de verdere ontwikkeling van cliëntenrechten en de integrale jeugdhulpverlening rekening houdt met de reële noden van cliënten.

Dat begrippen als inzagerecht, directe betrokkenheid en bottum-up gedachte geen vage begrippen of loze verwachtingen zijn, maar concreet mee ingevuld kunnen worden door de cliënten.



Tevens willen we aanhalen dat we met dit document geen kant en klare oplossingen kunnen en willen aanreiken.

Iedere situatie is uniek en anders. We willen dat er rekening wordt gehouden met de verwachtingen van cliënten. We merken dat, in discussies over het dossier en het doorgeven van informatie, extremen of veralgemeningen snel de bovenhand halen. Deze discussies mogen er niet toe leiden dat er door hulpverleners rigide met het dossier en informatie wordt omgesprongen. Een **transparante hulpverlening**, gebaseerd op een open communicatie, is voor ons het uitgangspunt.

“Rekening houdend met het feit dat het geheimhouden van bepaalde persoonsgegevens noodzakelijk kan zijn in het eigen belang van de minderjarige of zijn wettelijke vertegenwoordigers, is een systematische weigering van het inzagerecht evenwel een schending van de fundamentele rechten van de mens, ook wanneer deze systematische weigering gebeurt op grond van de wet (Europees Hof voor de rechten van de mens, 23 februari 1998).”⁷

⁷ Sociaal hulpverleningsrecht in de praktijk (deel 2), Dr Jo P.A. Schepers, die keure, 1999? Blz. 175

Ook al halen we hier een uitspraak van het Europees Hof voor de rechten van de mens aan, toch willen we heel duidelijk stellen dat we geen juristen zijn. We willen met dit document geen juridische strijd rond termen en uitspraken beginnen. We geven onze invulling. We halen aan hoe wij als cliënten naar deze zaken kijken. Hoe onze beleving hierbij is. Wat onze verwachtingen zijn.

Dit alles om **de communicatie tussen hulpverlener en de cliënt te verbeteren**. Niet om te vervallen in klachtenprocedures en juridische steekspelen. Mensen in armoede hebben hier geen boodschap aan. Wij hopen via dit document ‘de kijk’, de ‘visie’ van cliënten in beeld te brengen, zodat verwachtingen tav elkaar (cliënt - hulpverlener) in de hulpverleningsrelatie beter uitgeklaard worden. En zo de hulpverlening voor mensen in armoede betrouwbaarder wordt.



“de hulpverlener moet van zijn zwijgplicht terug een eer maken”

Tijdens de groepsbijeenkomsten werden veel vragen gesteld over hoe er in de hulpverlening omgegaan wordt met (persoonlijke) informatie. In de voorbije hoofdstukken kwamen de gevoelens van wantrouwen, het idee dat alles boven de hoofden beslist wordt, de controle en gecontroleerd worden al uitvoerig aan bod. Ook bij het doorgeven van informatie over gezinnen spelen deze mee. Toch gaan we in dit hoofdstuk nog even dieper in op hoe mensen in armoede het doorgeven en bijhouden van informatie ervaren. Wat voor hen belangrijk is om het wantrouwen om te buigen in veiligheid.



“Ik weet niet altijd wat hulpverleners onderling tegen elkaar vertellen over mijn situaties. Maar ik heb het er niet makkelijk mee. Ik voel me niet meer op mijn gemak. Ik heb soms het idee dat hun oordeel over ons meer gevormd wordt door alles wat ze te lezen en te horen krijgen, dan door de contacten die wij onderling hebben.”

Aanbevelingen

Cliënten informeren over de registratie van hun persoonlijke gegevens

■ *Waarom zit die hulpverlener de hele tijd te schrijven*

Uit de gesprekken blijkt dat cliënten veel vragen hebben bij wat er gebeurt met hun persoonlijke gegevens. Hulpverleners noteren wat cliënten vertellen. Dit komt in een dossier of in verslagen. Zij weten dikwijls niet wat zij zich daarbij moeten voorstellen. Door de bezorgdheden en angsten, die mensen in armoede hebben, leven er hieromtrent heel wat vragen:

- Wat is een dossier of een verslag?
- Waarom worden deze bijgehouden?
- Wat gebeurt er verder mee?

In een dossier of een verslag worden dingen bijgehouden en worden er beslissingen op gebaseerd. Het is voor hulpverleners een belangrijk element in de besluitvorming van de hulpverlening, maar als cliënt weet je hier weinig van.

*“Waarom vertellen ze ons hier zo weinig over? Er wordt dikwijls heel geheimzinnig over gedaan. Ik durf er ook niets over te vragen, want anders denken ze dat ik hen niet vertrouw. Ik voel me hier niet gemakkelijk bij.
De hulpverleners schrijven maar op en houden alles bij en jij staat er machteloos tegenover. Ik wil dat ze hierover met ons praten.”*

*“We moeten weten welke verslagen er over ons gemaakt worden. Vaak worden er over ons en de kinderen verslagen gemaakt waarvan wij geen weet hebben.
Zo horen we dan op de jeugdrechtsbank wie er allemaal verslagen gemaakt hebben.
Wijzelf kennen zeker twee derden van die hulpverleners niet of hebben ze nog nooit gezien. Alle hulpverleners die bezig zijn rond ons gezin zouden moeten gekend zijn.”*

■ *Cliënten moeten geïnformeerd worden over het gebruik van dossiers en verslagen*

Om van dossiers en verslagen een werkmiddel te maken voor zowel de hulpverlener als de cliënt, willen mensen in armoede, op een duidelijke, eerlijke en begrijpbare manier, **geïnformeerd** worden over:

- **Of** je een dossier hebt, of er een verslag wordt gemaakt?
- **Wat** er bijgehouden wordt en waarvoor het dient.
- Waar en **hoe lang** het dossier **bewaard** wordt.
- **Wie** er allemaal mag **inzien** en wie er dingen in kan schrijven.
- **Hoe** er met het dossier en de verslagen **omgesprongen** worden tijdens en na de begeleiding.
- **Hoe** het dossier en de verslagen worden **doorgegeven** en aan wie. Kunnen we meebeslissen wat en aan wie informatie uit het dossier doorgegeven mag worden?
- **Wat** we **zelf** mogen **inzien** en wat niet. Waarom mogen we het niet inzien?



In het debat over cliëntenrechten is het **recht op informatie** een belangrijk peiler. Men moet naast informatie over het hulpverleningsaanbod ook informatie geven over hoe diensten omgaan met persoonlijke informatie binnen een begeleiding. Dit in het kader van dossier (bijhouden van informatie) als over het doorgeven van informatie aan derden.

■ *Open kaart van in het begin*

Men moet verslaggeving of dossiervorming onderbrengen in een **procedure**: wat is de visie van de dienst hieromtrent? Hoe worden verslagen in de hulpverlening gehanteerd? Welk doel hebben zij? Hoe bespreek je je manier van werken met de cliënten? Een verslag mag een cliënt niet het leven lang achtervolgen. Daarom is het noodzakelijk dat er ook hierrond duidelijke afspraken en regels opgesteld worden.

De antwoorden op deze vragen moeten van in het begin en in begrijpbare taal worden meegedeeld aan de cliënt(en). Enkel op deze manier kunnen deze zaken tot werkbare instrumenten worden gemaakt, die nuttig zijn voor zowel de cliënt als de hulpverlener. Het vele werk dat erin wordt gestoken, kan hierdoor enkel maar beter renderen.

Het is belangrijk dat de hulpverlener ruimte en tijd maakt om de dingen op een **begrijpbare** manier over te brengen en daarbij het tempo van de mensen volgt. Hij moet, vanaf het begin van de begeleiding, het thema 'dossier' aansnijden en bespreekbaar maken. De hulpverlener moet hiervoor met de cliënt in **open dialoog** treden. De hulpverlener kan zelf aanhalen dat cliënt hier vragen mag over stellen.

Bv: Bij het maken en het bespreken van een handelingsplan moet er ruimte gemaakt worden om samen met de cliënt te bespreken hoe er omgegaan zal worden met het dossier en de persoonlijke informatie.

De hulpverlener moet duidelijk **vertellen** wat er bijgehouden wordt, hoe lang, wie het kan lezen en of de cliënt mee kan beslissen wat en aan wie het doorgegeven wordt. Hij moet op een begrijpbare manier uitleggen waarom alles bijgehouden wordt en hoe er binnen de voorziening mee gewerkt zal worden.

- Het samen doorlopen van het beginnend dossier kan een mogelijkheid zijn. Het geeft mensen meer zicht op hetgeen er allemaal wordt bijgehouden.
- Er kan uitleg gegeven worden over wat er allemaal in het dossier hoort. (bv: identificatie gegevens, documenten ivm goedkeuring begeleiding, handelingsplan, groepsinformatie, lijst van huisbezoeken, verslagen, ...)
- Er kan bij ieder deel uitgelegd worden wie dit mag inzien en waarom die informatie bijgehouden wordt.

■ Het cliëntsysteem zo volledig mogelijk in beeld brengen

Voor gezinnen in armoede is het noodzakelijk dat zowel ouders als kinderen een plaats hebben in het verslag.

“De verslaggeving van ouder en kind moet soms samengebracht worden en samen overlopen worden. Van daaruit moet men als hulpverlener vertrekken: het gezin samen! Het kind wordt vaak direct geloofd en de ouders niet. Door de verslaggeving samen te brengen kunnen onduidelijkheden of verkeerde informatie getoetst worden. De hulpverlener moet nagaan of de informatie die geuit wordt wel juist is en niet zomaar voor waarheid aannemen.”

“De hulpverlener moet plaats laten voor de ouders, want het is vaak de ouder zelf die het probleem met het kind kan oplossen. De hulpverlener moet ouders/gezin stimuleren om de problemen zelf aan te pakken of zelf laten hulp zoeken indien nodig. Want kinderen en ouders moeten nog jaren samen door het leven gaan: dus de hulpverlener mag ze niet scheiden van elkaar. Wanneer er iets ondernomen wordt vanuit de jeugdhulpverlening dan moet dat minstens aan de ouders meegedeeld worden en moeten ze ingelicht worden over het hoe, waarom en waar. De hulpverleners moeten de ouders/gezin de kans geven om betrokken te worden.”

Waarom persoonlijke informatie verzamelen?

■ Een plaats voor geheimen?

Er worden bezorgdheden geuit over de **relevantie** van dossiers en verslagen. Waarvoor dienen die?

Dat het dossier een manier is om informatie bij te houden en dingen geen 20 keer te moeten vertellen, vinden de groepsleden goed. Maar de ondoorzichtigheid van wat er bijgehouden wordt en de reden waarom baart mensen zorgen.

Diensten moeten dikwijls ook dossiers van de cliënten aanleggen voor de ‘subsidiërende overheid’. We stelden vast dat sommige sectoren meer zaken moeten doen of bijhouden dan andere sectoren. Hier weten wij als cliënt weinig over. Waarom worden wij hierover niet geïnformeerd?

“Ze zeggen dan wel dat het is om zaken niet opnieuw te moeten vertellen, toch doen ze er dan zo geheimzinnig over. Het is precies of datgeen wat je dan vertelt, staatsgeheim wordt.”

Vaak hebben mensen in armoede het gevoel dat de hulpverlener zaken **verbergt** in het dossier.

“Wij moeten ons verhaal vertellen en de hulpverlener verwacht dat we niets verzwijgen. Waarom moeten hulpverleners dan niet alles zeggen?”



■ Mag de cliënt er zelf iets aan hebben?

Kan een dossier ook iets opleveren voor de betrokkenen of is het alleen een werkinstrument voor de hulpverlener? Op dit moment hebben de cliënten er zelf niets aan. Zij denken er ook nooit aan om informatie, die ze nodig hebben, te gaan vragen aan een dienst. Het kan toch ook anders ?!



“Hoe komt het dat die dossiers voor ons soms zo ver weg zijn? Als wij in Recht-Op iets vragen of we zetten samen stappen naar een dienst, dan worden er toch ook zaken van bijgehouden in ons dossier. We kunnen dat zelf inkijken of opvragen. Ik weet nog overlaats, dat ik een papier moest hebben en ik wist dat het in mijn dossier op Recht-Op zat. Ik kan dan gewoon langskomen en het papier ophalen of een kopie meenemen. Zo hebben we er beiden iets aan. Waarom kan dat niet overal?”

■ De macht van dossiers en verslagen

Aangezien hulpverleners het dossier weg houden van de hulpverleningstafel (je ziet het dossier maar zelden) en hierover ook weinig vertellen, is het dossier dikwijls een **belangrijke afwezige**. Zo weten cliënten niet altijd wat ermee gebeurt. Het wantrouwen, het gevoel dat alles boven de hoofden beslist worden, dat je zelf weinig vat hebt op de hulpverlening maakt dat mensen in armoede zeer argwanend zijn en achterdochtig worden. Met als gevolg dat we als cliënt ook informatie achterhouden.



“Ik durf sommige zaken ook niet te zeggen, want ik weet niet wat de hulpverlener hiermee gaat doen. Ik wil wel vertellen dat we leven met een 6 ampère meter, maar wat gaat die dan wel niet over ons denken.”

Dossiers worden boven de hoofden van mensen gemaakt. Ze weten allang niet meer wat er allemaal in een dossier staat, wie allemaal het dossier kan inlezen en aan wie het doorgegeven mag en kan worden.

Informatie wordt dan ‘**een machtsmiddel**’, iets waar je zaken mee beslist of je mening door laat bepalen. Informatie inbrengen in de hulpverlening wordt niet altijd ervaren als een meerwaarde.

■ Een rapport met goede en slechte punten?

We haalden al verschillende keren aan dat mensen in armoede zeer argwanend staan tav de hulpverlening. Zij hebben meestal het gevoel dat ze de greep op hun eigen leven verliezen. Dat de hulpverlener veel beslissingen in hun plaats neemt of ze in ieder geval mee beïnvloedt.

De verslaggeving is, voor ons als cliënt, daarom een belangrijk moment in de hulpverlening.

De groepsleden ervaren het verslag als iets **evaluerend**:

- Als een soort rapport. Hebben we het goed gedaan of niet?
- Als een momentopname waar wordt stilgestaan bij wat de problemen zijn: wat is er gebeurd in de begeleiding?
- Is er vooruitgang? Werkt iedereen mee?

Voor mensen in armoede is het belangrijk dat ze een veilig gevoel hebben bij de hulpverlening. Vaak ontbreekt deze veiligheid omdat, naar eigen aanvoelen, de hulpverleners niet altijd op een respectvolle manier omgaan met de informatie die in de verslagen staat.

“Ik moest verschijnen bij de jeugdrechter en die zei mij dat ik nog hard moest werken om mijn kinderen thuis te krijgen. Dat er nog veel werkpunten staan in het verslag. Het is dan heel vervelend dat je je niet kan verdedigen, want je weet niet wat er in het verslag staat. Het is iets dat me mijn hele leven lang blijft achtervolgen. Je voelt je zo onmachtig op zulk een moment en dan mag je niet kwaad worden. Je moet dan luisteren en zwijgen.”



Op zulke momenten vragen cliënten zich af waarom verslagen gemaakt worden.

“Ik stel me dikwijls de vraag of ze dan een verslag maken om je als gezin te helpen, of dat ze verslagen maken om je verder in de put te duwen. Oké, ze moeten zeggen als er iets niet goed gaat of wanneer ze vragen hebben bij iets, maar dat moeten ze toch ook tegen ons rechtstreeks zeggen. In een verslag staat dit dan zwart op wit en je hebt er weinig tegen in te brengen.”

Uiteraard verschillen de redenen tot registratie van gegevens per dienst of sector. Sommige sectoren zijn niet verplicht om verslagen te maken over begeleidingen (GGZ), andere dan weer wel. Dit is dan dikwijls nog om verschillende redenen. Diensten binnen de bijzondere jeugdzorg moeten op regelmatige tijdstippen evolutieverslagen maken voor het comité of jeugdrechtbank. Diensten zoals een CKG (Centrum Kind&Gezin) moeten een verslag maken voor de eigen inspectie. Bij doorverwijzing, van Comité Bijzondere Jeugdzorg of de Jeugdrechtbank, moeten zij ook deze evolutieverslagen maken.

De **waarde** van een **verslag** kan dus verschillen. In sommige sectoren zal een verslag een verplichte en beoordelende waarde hebben. Terwijl bij andere sectoren verslagen enkel op vraag van de cliënt gemaakt worden.

Vanuit bepaalde diensten of sectoren worden de verslagen niet opgemaakt vanuit een beoordelende en evaluerende context. Hier worden verslagen opgemaakt om het begeleidingsproces vast te leggen. Om belangrijke informatie niet verloren te laten gaan met het oog op de cliënt. Deze manier van omgaan met een verslag wordt positief geëvalueerd door de groepsleden. Deze manier van werken erkent ook de eigenheid van de persoon. Het is tevens een blijk van respect voor de zelfredzaamheid van de ouders en hun kinderen.

We vinden het belangrijk dat hierover met de cliënt gepraat wordt. We moeten als cliënt weten:

- Waarvoor het verslag dient.
- Wat er verder mee gaat gebeuren.
- Voor wie het verslag gemaakt wordt.

Ze hebben het gevoel dat ze aan de kant gezet worden en geen verantwoordelijkheid meer krijgen als ouder om mee belangrijke beslissingen, die vaak een (langdurende) weerslag hebben op het ganse gezin, te nemen. Ze worden niet betrokken in de verslaggeving waardoor ze geen zicht hebben en krijgen op het proces dat doorlopen wordt. Dit brengt ons bij het eigendomsrecht.

Eigendomsrecht: de cliënt houdt de verantwoordelijkheid

■ Betrokken worden bij dossiers en verslagen

In sommige diensten worden cliënten **betrokken** bij de verslaggeving en wordt dit als positief ervaren: het bouwt veiligheid in en een erkenning van hen als ouder. In deze diensten betreft men de cliënt en communiceert men open over het verslag. Zo wordt er bijvoorbeeld samen met de cliënt een verslag gemaakt of wordt het verslag, na opmaak, voorgelegd.

In andere diensten wordt men **niet betrokken** bij de verslaggeving en gebeurt alles boven hun hoofd. Zo komen de mensen wantrouwig te staan tegenover de hulpverlening en voelen ze zich uitgesloten. Dit wantrouwen werkt vaak belemmerend op het hulpverleningsproces.



“In de eerste begeleiding die ik had, werd alles achter mijn rug gedaan. Ik mocht niet lezen wat ze over ons opschreven. Toen ik uiteindelijk een andere dienst kreeg, werd ik wel betrokken bij het verslag. Mijn hulpverlener vertelde ons wat hij in het verslag wilde schrijven en vroeg onze mening. We kwamen samen tot een akkoord over wat er al dan niet in het verslag kwam. Dit geeft je een veiliger gevoel. Je voelt je gerespecteerd. Waarom doen ze het niet overal zo?”

We stellen vast dat er over de registratie van informatie, tussen de hulpverlener en de cliënt, **weinig** of niet **gepraat** wordt. Cliënten hebben misschien wel een foutief beeld over dossiervorming. Maar dit beeld wordt alleen maar versterkt door het (reeds eerder aangehaalde) wantrouwen tav de hulpverlening en de onwetendheid over het dossier.



“Als je niet weet wat er over u wordt bijgehouden en ze doen hier geheimzinnig over, dan ga ik ervan uit dat het wel negatief zal zijn. Dat er weinig goeds over mij opgeschreven zal staan. Anders zouden ze dat toch niet achterhouden. Als ze me hierover zouden informeren en me op de hoogte houden, dan zou ik misschien minder achterdochtig worden”

■ Het heft mee in handen hebben

Mensen in armoede willen controle hebben over wat er over hen wordt geschreven. Zo pleiten ze ervoor om een **kopie** mee te kunnen krijgen van het dossier zodat ze het nog eens kunnen inkijken. Dit biedt voor de cliënt niet alleen een ruimer en overzichtelijker beeld van zijn situatie en de hulpverlening op zich. Tezelfdertijd bouwt dit een veiligheid en vertrouwen in dat essentieel is binnen een geslaagd hulpverleningsproces.

“Ik wil steeds een duplicaat krijgen: als garantie dat ze de verslagen niet veranderen achteraf. Toch zorgt een duplicaat niet automatisch voor vertrouwen in een dienst. Veel hangt af van de hulpverlener die je hebt!”



Tijdens de hulpverlening moet er ook gewerkt worden met **open verslaggeving**. De hulpverlener moet in een begrijpbare taal de relevante informatie neerschrijven, zonder daarbij de eigenheid van de mensen uit het oog te verliezen. Hiermee bedoelen we dat de hulpverlener de taal van de cliënten moet gebruiken in het verslag. Zo wordt de informatie niet verdraaid door de omzetting ervan in hulpverleningstaal.

“Er moet duidelijk geweten zijn dat alles wat in het verslag staat een interpretatie is van de hulpverlener. Dit moet meegegeven worden aan diegene die het verslag te lezen krijgt: dat het een weergave van een beeld is die door de hulpverlener opgeschreven werd. Dit beeld is niet altijd onze kijk. Daarom moet het verslag met een korrel zout genomen worden. Bijvoorbeeld wanneer de hulpverlener komt net na of tijdens een ruzie met je man of kinderen, dan zijn we al wat korter en wordt dit vaak verkeerd geïnterpreteerd door de hulpverlener of uit zijn context getrokken.”



Ook wat het doorgeven van dossiers en/of verslagen aan andere diensten of hulpverleners betreft, moet het “eigendomsrecht” worden gerespecteerd. Het is belangrijk dat de hulpverlener op een **respectvolle manier** omgaat met de persoonlijke informatie van de cliënt. Zo mag het doorgeven van een dossier niet boven de hoofden gebeuren, maar moet de hulpverlener samen met de cliënt hierover in **dialog** treden.

“Ik heb een positieve ervaring gehad. Toen mijn begeleidster een andere taak kreeg in de dienst (Algemeen welzijnswerk), heeft ze met mij besproken wat er met het dossier moest gebeuren. We hebben samen het dossier doorlopen en bekeken welke informatie doorgegeven wordt aan mijn nieuwe hulpverlener. De rest heb ik mee naar huis genomen en dan kan ik later nog beslissen om haar die informatie te geven”



Inzagerecht

■ Voorwaarde voor een goede relatie

Om een vertrouwensrelatie op te bouwen met cliënten en hen het gevoel te geven dat zij steeds eigenaar blijven van hun persoonlijke verhaal, is het inzagerecht een noodzakelijke voorwaarde. Gezinnen in armoede vragen in welke mate ze hun eigen dossiers kunnen en mogen **inkijken**.

*“Waarom mogen wij ons eigen dossier niet inkijken: het gaat toch over ons of over onze kinderen? Hebben we dan als ouder geen verantwoordelijkheid meer over onszelf en de kinderen? Hebben wij dan hierin niets te zeggen?
We gaan er dan vanuit dat alles wel negatief zal zijn als we het niet mogen inzien.”*



Inzagerecht betekent voor cliënten onder meer dat ze alles kunnen **inkijken** wat er over hen geschreven en bijgehouden wordt. In samenspraak met de hulpverlener moet besproken worden of het dossier samen of individueel ingekeken wordt.



“Ik moet het recht hebben om alles te lezen wat er over mij en mijn gezin verteld wordt.”

“Wij moeten eerlijk zijn en vertellen welke problemen we hebben, waarom mogen de hulpverleners dan dingen achterhouden?”

In het begin van een begeleiding moet er **uitleg** gegeven worden over deze zaken. Het is belangrijk dat mensen in armoede weten waaraan ze zich kunnen verwachten tijdens de begeleiding. Zo worden er geen valse verwachtingen gecreëerd en worden ze bij het geheel **betrokken**.

Daarnaast vinden gezinnen het belangrijk dat de hulpverlener eerlijk is en zegt wat hij denkt over de situatie.



“Het is niet voldoende om alleen maar in een dossier te noteren wat er allemaal misgaat binnen ons gezin. We moeten het ook weten, zodat we er iets aan kunnen doen. Indien de hulpverlener het ons niet vertelt, zullen we het niet weten.”

Als informatie niet ter inzage is en de hulpverleners hebben hier een goede reden toe, dan moet hierover gepraat worden. **Uitleg** betekent evenzeer weten waarom iets niet kan.



“Als ik iets niet mag lezen of ze bepaalde gegevens niet zomaar kunnen doorgeven, dat ze dan tenminste een uitleg geven.

Ik weet dat het soms niet plezant is om te moeten horen dat iets niet kan. Maar als ik het gevoel heb dat die hulpverlener mij respecteert en op andere momenten ‘eerlijk’ behandelt, dan zal ik hem misschien wel vertrouwen”

■ Kijken zonder te begrijpen

Inkijken is voor de gezinnen ook **meer dan** het **tonen** van een dossier. Vaak is een dossier een vat vol hulpverleningsbegrippen die voor de cliënten onbegrijpbaar zijn. Inkijken op zich is dan niet voldoende. We vinden het belangrijk dat mensen begrijpen wat er geschreven staat. Dat ze uitleg krijgen over het waarom informatie al dan niet opgenomen wordt.

■ Kijken mag, maar niet naar alles?

Het dossier wordt door de gezinnen gezien als een ‘groot zwart gat’ in de hulpverlening: het is iets waar alles over ons en ons gezin instaat en waar alles weer uitkomt. Wij, als cliënt, weten er het fijne niet van en worden er niet over ingelicht. We hebben geen zicht op wat er over ons geschreven wordt: dit vergroot de argwaan en het gevoel van onmacht ten opzichte van de hulpverlening.



“Soms hebben we het gevoel dat hulpverleners ons meer in de put duwen dan ons eruit te helpen.”

Soms horen we hulpverleners zeggen dat het bijna onmogelijk is om zaken te laten lezen omdat alles door elkaar geschreven staat. Dat je stukjes in verslagen dan moet afdekken en andere niet.

Er bestaat daardoor een groot wantrouwen of er correct met informatie wordt omgesprongen. Toch stellen we vast dat er ook groepsleden positieve ervaringen hebben.

“Ik heb hier eigenlijk geen problemen mee. Ik heb het gevoel dat de hulpverlener eerlijk is tegenover mij.”

“Hij heeft in het begin van de begeleiding gezegd dat hij mij op de hoogte houdt en hij doet dat ook.”

“Ik heb gevraagd of ik mijn dossier eens mag inzien. En dat kan, maar ze hebben wel gezegd dat er stukken zijn die ik niet mag lezen. Dat gaat dan over dingen die mijn kind in vertrouwen verteld heeft en dat moet dan ook kunnen. Ik heb er vertrouwen in.”

We stellen ons de vraag of verslagen en dossier niet zo kunnen opgesteld kunnen worden dat het wel **hanteerbaar** is. Groepsleden erkennen dat er misschien informatie moet beschermd worden of niet ter inzage is. Maar waarom worden we hierover dan niet op een goede en duidelijke manier geïnformeerd?

Aanvulrecht: de mening van cliënten mee opnemen

■ Het verhaal van het moment

De hulpverlener moet zich ervan bewust zijn dat alle verslaggevingen slechts een **momentopname** zijn. Mensen vertellen hun verhalen en problemen meestal met zeer veel emoties. Deze worden beïnvloed door allerlei factoren (o.a. ruzie, ziekte, vermoeidheid). Hulpverleners moeten deze factoren mee in rekening brengen bij het schrijven van verslagen en eventueel deze factoren mee opnemen. Zo wordt een situatie niet uit zijn context getrokken.

“Er moet het recht zijn om een andere hulpverlener te krijgen als het niet klikt met de hulpverlener. Een hulpverlener moet in de eerste plaats vertrouwen uitstralen en bieden”

“De hulpverlener gaat vaak uit van een hulpvraag en komt bij de mensen om deze specifieke hulpvraag op te lossen. Ze houden zich niet bezig met de gevoelens. De hulpverlener zou meer moeten kijken naar de inhoud van de mensen en nagaan wat de achterliggende vraag is achter de hulpvraag.”

■ Mogelijkheid tot aanvullen of schrappen

Wat je vertelt aan je hulpverlener is daarom niet bestemd voor alle hulpverleners. Vele informatie wordt in volledig vertrouwen gegeven. Als cliënt heb je hier maar weinig vat op. Aangezien mensen weinig weten over wat er over hun geschreven wordt, hebben zij vooral het idee dat er veel negatieve zaken vermeld worden. De hulpverlener kan zijn eigen ideeën de vrije loop laten en zomaar opschrijven wat hij wil.

Verslagen worden voor mensen in armoede ervaren als een schriftelijke **weergave** van de **mening** van de **hulpverlener**. Zij vertellen wel hun persoonlijk levensverhaal, maar het is



uiteindelijk de hulpverlener die de verhalen interpreteert en in zijn woorden neerschrijft. We stellen ons vragen of er rekening wordt gehouden met de gevoelens van mensen, ze schrijven maar. Zo hebben de mensen het gevoel dat het verslag iets wordt van de hulpverlener en iets wat ver van hun bed staat. Dat de hulpverlener heel veel macht heeft om zijn mening over de cliënt neer te schrijven.

Het is al een stap in de goede richting als je mag lezen wat er over je geschreven staat. Maar wanneer je vindt dat er foutieve zaken vermeld staan, dan moet je de mogelijkheid hebben om deze te laten schrappen of te laten aanpassen. Dan moet er een gesprek zijn over de inhoud van het dossier. Als we echt van mening verschillen, dan vinden we het belangrijk dat ook **onze mening** en onze kijk in het dossier **wordt opgenomen**.



“Zo mocht ik eens een dossier over mij en mijn gezin lezen. Daar stond in vermeld dat ze bij ons thuis video’s tegengekomen waren die niet voor kinderen zijn. Ik vond dat dat daar niet moest instaan: dat had niets met ons situatie te maken. Ik heb het laten schrappen. Wij, als ouders, mogen toch naar video’s kijken die niet geschikt zijn voor kinderen!”
“Hebben we het recht om onze mening weer te geven in het dossier?”
“Kunnen we dingen aanvullen of veranderen indien we dat willen?”

■ De mening van de cliënt in een aparte rubriek

De **mening** van cliënten moet ook schriftelijk kunnen worden **weergegeven**. Het moet mogelijk zijn dat er, op één of andere manier, in een verslag ruimte gemaakt wordt waarin de cliënt zijn verhaal kan doen. Waarin hij kan schrijven waarmee hij niet akkoord is, zonder daarbij negatief bekeken of veroordeeld te worden. Daarnaast moet deze mening in de hulpverlening serieus genomen worden en mee opgenomen worden in de begeleiding. Zo wordt de cliënt betrokken op zijn eigen proces en blijft hij het heft in handen houden.



“Dingen waarmee je niet akkoord bent moeten uit het verslag genomen kunnen worden als deze informatie niet relevant is voor de hulpverlening. Dit moet gebeuren in samenspraak tussen de cliënt en de hulpverlener. Of het moet tenminste veranderd kunnen worden. Als je niet tot een gemeenschappelijk standpunt komt dan zou het ook goed zijn moest er bij de informatie, waarmee je niet akkoord bent, geschreven kunnen worden dat je niet akkoord bent.”

Bewaartermijn

■ Gedane zaken nemen geen keer

Een andere bedenking die naar voor kwam is: Hoelang en waar wordt een dossier **bewaard**?

Gezinnen in armoede hebben het gevoel dat éénmaal er een dossier gemaakt is deze hun gezin blijft achtervolgen. Dat er in de jeugdhulpverlening veel rekening wordt gehouden met wat in het verleden gebeurd is. Het dossier is hierbij een belangrijk middel. Eens iets opgenomen wordt in het dossier, staat het er voor eeuwig in. Vaak wordt gans de context terug naar boven gehaald, ook al heeft dit met de situatie niets te maken. Mensen krijgen hierdoor het gevoel dat een dossier ook mensen kansen ontnemt.

‘Gedane zaken nemen geen keer’, mag toch niet de logica worden van een dossier.

“Het zou niet mogen dat elke keer we ergens komen mijn verleden en dat van mijn moeder betrokken wordt op de situatie van mijn kinderen.

Ze lezen bijvoorbeeld in mijn dossier dat ik verwaarloosd was en gaan ze er onmiddellijk van uit dat mijn kinderen dan ook wel zo zullen zijn.”

“Ik ben zelf als kind geplaagd geweest. Dit zit ook in het dossier via verslagen van vroeger. Ik merk dat de hulpverleners dit weten en dat ze denken: die is vroeger geplaagd geweest, dus die zal wel hulp nodig hebben. Zo krijg ik nooit een eigen kans. Mijn verleden sleur ik altijd mee.”

Bewaren gaat voor ons niet enkel over het ganse dossier, maar ook over de inhoud van sommige documenten in het dossier.

Zaken die in een dossier worden opgenomen zijn meestal een ‘momentopname’, maar sommige van deze documenten worden in een latere fase nog steeds gehanteerd of terug opgerakeld, ook al zijn ze niet meer relevant.

“Ik heb vroeger serieus gedronken, maar ik ben ermee gestopt. Dat heeft me veel moeite gekost. Toch merk ik dat dit blijft meespelen wanneer het gaat over het naar huis komen van de kinderen.

Verdien ik dan geen nieuwe kans? Mag ik niet vragen om dat eens te schrappen uit mijn dossier? Want als ik volgende week terug een ander hulpverlener zou krijgen, dan ben ik weer die madame die drinkt of gedronken heeft. Want het staat in het dossier!”

■ Gevaar van een vertekend beeld

Mensen hebben het gevoel dat verslagen hen hun hele leven lang blijven **achtervolgen** terwijl ze eigenlijk een weergave zijn van een **momentopname**.

De gegevens die, in een verslag vermeld staan ontnemen, dikwijls kansen op een verbetering van de situatie. Mensen denken dat meestal de negatieve zaken vermeld en uitgeschreven worden. Zij vragen ook **aandacht en ruimte voor die zaken die wel lopen**, voor die zaken waar samen aan gewerkt wordt. Het mag geen lijst zijn van negatieve zaken. **Ook de context, waarin zaken gebeuren, moet mee aangegeven worden.**

“Zo kwam er eens een hulpverlener, die ik niet kende, aan mijn deur staan. Ik had net ruzie gehad met mijn man en was dus nog kwaad. Die hulpverlener schrijft dan natuurlijk zijn verslag van de situatie op dat moment. Terwijl was hij de dag ervoor of erna geweest, dan zou het verslag er helemaal anders uit gezien hebben. Het grootste nadeel is dan dat dat verslag als een stok achter de deur, elke keer opnieuw, tegen jezelf en je kinderen gebruikt wordt.”

■ Communicatie over bewaartermijn

Het is onduidelijk voor mensen in armoede hoelang verslagen **bijgehouden** worden. Dit ervaren ze als een blijvende druk op hun schouders. Bij elke situatie, waarbij ze in contact komen met een vorm van hulpverlening, bestaat de kans dat vroegere verslagen erbij gehaald worden.



Waardoor er een vertekend beeld geschept wordt van de huidige situatie. Vanuit deze bezorgdheid vindt de groep het belangrijk dat ook de verslaggeving in de hulpverlening in nauw **overleg** met de cliënt gebeurt. Dit om de vicieuze cirkel van angst en wantrouwen tav de hulpverlening te doorbreken.

Om ervoor te zorgen dat een verslag een cliënt niet zijn leven lang blijft achtervolgen, kan een hulpverlener bijvoorbeeld op het einde van een begeleiding alles meegeven aan de cliënt. Het is belangrijk dat er binnen de diensten concrete **afspraken** gemaakt worden omtrent het **bijhouden** van verslagen. Dit moet dan duidelijk meegedeeld worden aan de cliënten.

Eenvormigheid in registreren, openstellen en doorgeven van informatie

We stellen vast dat diensten verschillend omgaan met **dossiervorming** en **verslaggeving**.

Mensen stellen zich hier veel vragen bij.

- Kan dit zomaar?
- Mag iedere dienst anders omgaan met informatie van cliënten?
- Moeten hierover geen afspraken gemaakt worden?

■ *Goodwill mag geen leidraad zijn*

Mensen in armoede brengen ook aan dat diensten op een verschillende wijze omgaan met **de mogelijkheid tot inzage** van de verslagen.



“Ik weet niet wat er over mij allemaal in het verslag stond. Want ik heb het niet mogen lezen. Het zal wel niet veel goeds geweest zijn, want anders zouden ze het toch niet achterhouden. Ik voel me er niet veilig bij. Die hulpverlener kan schrijven wat hij wil. Het is toch belangrijk dat hij ook nadenkt over hetgeen hij opschrijft. Want eens het op papier staat, is het niet meer zo makkelijk om dit te weerleggen of te zeggen dat jij er wel iets anders mee bedoelde. Hier moet je toch over kunnen praten met je hulpverlener, vooraleer die dingen worden opgeschreven.

Ik heb het idee dat je, als je iets mispeuterd hebt, voor de rechtbank meer rechten hebt. Dan mag je je verdedigen en dan mag je tenminste weten waarvan je beschuldigd wordt. In de hulpverlening hebben ze dan een vermoeden of maken ze zich zorgen. Moeten ze hierover met ons dan ook geen gesprek aangaan!”

Mensen hebben vragen over **hoe informatie doorgegeven** wordt. Zo heb je diensten die geen informatie of verslagen doorgeven naar andere diensten of hulpverleners zonder overleg en toestemming van de cliënt. Dit doen ze omdat ze enerzijds de keuze van de cliënt binnen hun werking erkennen en anderzijds omdat ze rekening houden met de regels van het beroepsgeheim en de deontologische code. Deze stellen dat er geen persoonlijke informatie doorgegeven mag worden, aan derden, zonder medeweten van de cliënt. Toch heb je diensten binnen dezelfde sector die er andere regels op na houden en die er voor kiezen om niet met een open verslaggeving te werken.

Afhankelijk van de dienst word je als cliënt al dan niet betrokken. Dit hangt grotendeels af van de manier waarop de dienst de cliënt binnen hun werking wil betrekken en de goodwill van de hulpverlener. De cliënt staat hierin zelf heel zwak: hij weet niet wat kan en niet kan en heeft veel vragen: wat is mijn aandeel in de discussie omtrent inzagerecht? Kan je als cliënt mee beslissen of je je verslag mag inkijken?

Er moeten over de diensten en sectoren heen **afspraken** omtrent **open verslaggeving** gemaakt worden zodat ze op eenzelfde manier aan verslaggeving doen. Deze afspraken moeten wel rekening houden met onze verwachtingen, gevoelens en voorstellen. De overheid moet, in samenspraak met cliënten, regels vastleggen.

Mondelinge informatieoverdracht

■ De cliënt buiten spel

We merken dat hulpverleners onderling veel informatie aan elkaar doorgeven of bespreken. We denken dat dit voor hulpverleners logisch lijkt. Maar tijdens groepsbijeenkomsten bleek duidelijk dat dit voor cliënten soms **minder vanzelfsprekend** is. Ook al gaan we er vanuit dat ze dit doen om een beter zicht te krijgen, of te hebben, op de problemen die zich stellen. Toch voelen mensen zich soms in hun 'blootje gezet'. Dit vergroot het reeds aanwezige wantrouwen.

"Ik kan me nog goed herinneren, dat ik na een gesprek op een dienst met enkele hulpverleners me niet zo op m'n gemak voelde. In het begin van het gesprek mocht ik niet aanwezig zijn, nadien mocht ik erbij komen zitten. Ik vroeg me dan heel de tijd af, wat hebben ze daarstraks gezegd? Wat hebben ze onderling afgesproken?"

Probeer dan nog maar eens te luisteren, want die vragen spoken heel de tijd door je hoofd. Ik heb dan het gevoel dat ik er alleen maar moet komen bijzitten om te 'luisteren', om 'te doen wat ze zeggen'. Ik wil eigenlijk bij heel het gesprek bijzijn. Ik wil weten wat ze aan elkaar vertellen en hoe ze over mij denken."

Het is voor mensen in armoede ook niet altijd duidelijk waarom er bepaalde informatie doorgegeven wordt. Mensen hebben het idee dat er ook informatie uitgewisseld wordt die niet relevant is voor de hulpverlening.

"Op een bepaald moment hoorde ik van mijn begeleidster, dat zij contact opgenomen had met het OCMW, omdat zij zich vragen stelde bij mijn financiële toestand. Ze hebben dan gepraat over mijn huishouden en over mijn huisdieren. Ik vond dat verschrikkelijk toen ik het hoorde. Wie weet wat vertellen die nog allemaal aan elkaar"

We maken ons zorgen. Hulpverleners moeten goed nagaan of het nodig is om bepaalde informatie door te geven of te bespreken.





■ De cliënt mee aan de tafel

Meer en meer worden er gesprekken georganiseerd tussen hulpverleners die in één gezin werken of langskomen. De meeste groepsleden worden betrokken bij deze gesprekken. Deze samenwerking tussen hulpverleners wordt als positief ervaren.

Maar toch worden hierbij vragen gesteld:

- Wat is ons aandeel in deze gesprekken?
- Waarom gebeuren deze gesprekken soms boven onze hoofden?
- Mogen we mee de inhoud van deze gesprekken bepalen?

“Ik heb een tijdje geleden een ronde tafelgesprek gehad bij ons thuis. Op zich vond ik het goed, maar ik ben meer bezig geweest met koffie zetten en uitdelen ervan dan dat ik gehoord en begrepen heb van het gesprek. Dat kan toch ook de bedoeling niet zijn hé?”

Wat is het **doel** van een **ronde tafelgesprek**? Mensen weten meestal dat deze gesprekken georganiseerd worden om gemeenschappelijke afspraken te maken. Toch hebben zij het gevoel dat zulke gesprekken meestal georganiseerd worden na een crisis of tijdens een moeilijke periode in een begeleiding. Soms ervaren groepsleden deze gesprekken als ‘een vingerwijzing’ of als ‘een puntjes op de i zetten’.

Ronde tafelgesprekken moeten niet alleen in moeilijke momenten georganiseerd worden.

Het is nog niet voor alle diensten vanzelfsprekend dat je als **cliënt deelneemt** aan deze gesprekken. Nochtans is dit voor ons een belangrijke voorwaarde. Je moet als cliënt zelf kunnen kiezen of je deelneemt of niet.

Je moet dus als cliënt weet hebben van en betrokken worden bij een ronde tafelgesprek, anders neemt de argwaan alleen maar toe.

Als de cliënt deelneemt aan dit gesprek, moet er rekening gehouden worden met het **taalgebruik**, met het **tempo** en de **gevoelens** van de cliënt. Het is niet vanzelfsprekend om als cliënt deel te nemen en anderen over jou te horen praten. De hulpverlener moet hier de nodige aandacht aan besteden.

Ronde tafelgesprekken moeten vooraf worden voorbereid met de cliënt. Er moet samen bepaald worden wat er op de agenda van dit overleg staat en wat er besproken zal worden. De hulpverlener moet rekening houden met de gevoeligheden van de cliënt.

Er moet de mogelijkheid zijn dat je als cliënt een **vertrouwenspersoon** kan vragen op dit gesprek.

De negatieve boodschappen niet verzwijgen

■ De ‘hete petat’ in de hulpverlening

Niemand gaat graag om met negatieve boodschappen. In de hulpverlening worden mensen in armoede dikwijls geconfronteerd met zaken die niet goed lopen en worden hierop aangesproken.

Toch hebben zij de ervaring dat hulpverleners hier niet makkelijk over praten. Deze boodschappen worden dan in bedekte termen of enkele rechtstreeks gebracht op 'evaluatiemomenten'.

Er moet gezocht worden naar een manier om over deze zaken te **praten**, vooraleer het te laat is.

Ook al is dit geen makkelijke opdracht, toch zijn we vragende partij.

“Waarom zeggen ze niet tegen mij wat er misloopt? Waarom zeggen ze het wel tegen de sociaal assistent van het comité. Als ze iets vinden, dan moeten ze het eerst tegen mij zeggen. Wanneer ze eerst andere mensen informeren, daar heb ik het lastig mee.”



“Als ze het in een verslag kunnen schrijven, dan moeten ze het ook tegen ons durven zeggen.”

“Ik heb soms het gevoel dat al die hulpverleners al wisten waar het over ging, maar ikzelf kon niet volgen. En dan moet je nog vertrouwen hebben in die mannen”

■ De hete petat niet doorschuiven

In de hulpverlening wordt deze verantwoordelijkheid dikwijls van de ene dienst naar de andere doorgeschoven. Hulpverleners gaan dan wel overleggen met andere diensten of leggen de verantwoordelijkheid om in te grijpen bij het comité.

Cliënten voelen zich hierin een speelbal, terwijl ze juist vinden dat er zorgzaam met deze boodschappen moet worden omgesprongen.

■ De hete petat samen opeten

We willen dat ook over moeilijke problemen **rechtstreeks** met ons gepraat wordt, niet rond ons.

We vinden dat de hulpverleners rechtstreeks over deze zaken moeten communiceren.

“Wat heeft het voor zin, als ze het niet rechtstreeks tegen mij zeggen. Als ik het dan nadien van het comité moet horen, dan weet ik toch ook dat het van hen komt. Ik snap wel dat het niet altijd makkelijk is om hierover te praten. Ook voor ons is het moeilijk. Maar hoe kan ik hen nadien nog vertrouwen, wanneer ze alles achter onze rug gaan doorzeggen en bespreken?”



Hulpverleners moeten hun verantwoordelijkheid opnemen. Als ze zich zorgen maken of ongerust zijn, dan moeten zij hierover het gesprek aangaan met de cliënt.

■ De hete petat niet onder de mat!

In het ontwikkelingsproces van IJH moet aan dit thema ook de nodige aandacht besteed worden.

Wetten en regels moeten nageleefd worden...

■ *Informatie dient niet om zomaar door te geven...*

Bestaan er wetten of regels, die het doorgeven van informatie regelen?

De **wet** op de **privacy** en van het **beroepsgeheim** hebben een aantal belangrijke richtlijnen.

Maar de invulling hiervan is voor ons niet altijd duidelijk.

■ *Waar begint de privacy?*

Namens de groep schreven we een brief aan de **commissie** voor de **bescherming van de persoonlijke levenssfeer**. We legden hen een aantal vragen voor over het gebruik van het dossier, de verslaggeving en het doorgeven van informatie. Onze brief en antwoord op ons schrijven werden opgenomen in de bijlage.

Uit het antwoord van de commissie kunnen we afleiden dat we als cliënt enige bescherming genieten en er informatie moet verschaft worden.

Maar...

- Wie informeert ons over deze regels?
- Wie zorgt ervoor dat deze regels worden nageleefd?
- Wie bepaalt de invulling van de begrippen zoals 'inzagerecht - toegangsrecht'?
- ...

Voor mensen in armoede staat deze wet veraf.

Men weet wel dat er een wet op de privacy is, maar de invulling hiervan is onduidelijk en verschillend van dienst tot dienst.

Zo stellen we vast dat de wet op de privacy soms tegen jezelf gebruikt wordt.



"Ik mocht informatie over mij niet inzien of weten, omdat iemand anders die informatie ingebracht had. Er werd gezegd dat ik dit niet mocht weten, omdat het van 'derden' kwam. Ik vind het toch wel raar, dat ik dan niet mag weten wat ze over me zeggen. Ik word hier heel kwaad van.

Bij ons thuis heet dat roddelen.

Als er in de hulpverlening rekening wordt gehouden met informatie van anderen, dan zou je toch zelf de eerste moeten zijn die hiervan hoort."

■ *Gedeeld beroepsgeheim: met wie wordt er gedeeld?*

Hulpverleners gaan ervan uit dat ze onderling informatie kunnen uitwisselen. Maar waar blijft 'het **beroepsgeheim**'?

Soms wordt er gesproken van 'gedeeld beroepsgeheim', maar geldt dit nog wanneer het gaat over hulpverleners van verschillende diensten?

“Ook als werkers stellen wij soms vast, hoe tussen hulpverleners informatie over cliënten uitgewisseld wordt. Als werker hebben we al verschillende keren gesprekken kunnen volgen over cliënten. Hierbij stellen we ons vragen. Waar is de veiligheid? De geborgenheid van informatie?”



Hulpverleners moeten zorgvuldiger met persoonlijke verhalen of informatie van mensen omspringen. Zij moeten zich bewust zijn van wat dit betekent voor cliënten.

Wanneer de hulpverlener hierover ook een **gesprek** met de cliënt aanknoopt er hier ook naar handelt, wordt hij betrouwbaarder.

*“Ik heb een begeleiding vanuit het comité en ik voel me er goed bij. De hulpverlener houdt mij op de hoogte van wat er bv. tussen hen en de school van mijn kind besproken wordt. Als er een gesprek is, dan ga ik meestal mee. Als er iets langs de telefoon wordt afgesproken, dan houden ze me op de hoogte.
Ik weet hoe de hulpverlener omgaat met onze informatie en ik merk het ook in de contacten en dat geeft mij vertrouwen.”*



“Wij durven hierover meestal niet te beginnen. Want het lijkt dan precies of we de hulpverlener niet vertrouwen. Het zou me goed doen, moest de hulpverlener hier een gesprek over beginnen en dat hij rekening houdt met mijn bezorgdheden. Dat zou de relatie tussen ons toch al wel vergemakkelijken.”

Dat er binnen de dienst informatie uitgewisseld wordt, daar kunnen we inkomen ...
Dat een hulpverlener in teamverband (samen met andere collega's) werkt is in vele gevallen noodzakelijk. Het uitwisselen en bespreken van informatie is dan van groot belang. Maar alle informatie blijft binnen de dienst.
Maar wanneer andere diensten betrokken worden in de begeleiding, dan moet je als cliënt de toestemming geven om informatie door te geven of er ten minste weet van hebben.
Wanneer een hulpverlener andere hulpverleners wil betrekken, dan moet hij deze vraag bespreken met de cliënt. De hulpverlener moet zijn visie, verwachtingen en afspraken delen met de cliënt.

ALGEMENE RICHTLIJNEN BIJ DE INFORMATIEVERWERKING IN DE HULPVERLENING:

Duidelijke afspraken maken over het doorgeven van informatie, rekening houdend met de mening van de cliënt.

Er moeten **afspraken** gemaakt worden over de dossiervorming, de verslaggeving en het doorgeven van informatie: informatie mag niet zomaar bijgehouden en doorgegeven worden zonder medeweten van de cliënt.

Deze afspraken moeten zowel richtlijnen weergeven voor het mondeling doorgeven van informatie als over het doorgeven van schriftelijke informatie.

Bij het opmaken van deze afspraken is het van noodzakelijk belang **rekening te houden met** de wens en de **mening** van de **cliënt**: anders wordt het voor de cliënt een zoveelste afsprakennota die niet aan hem tegemoetkomt of die geen rekening houdt met zijn noden.

Ook binnen het concept van de **integrale jeugdhulp** moet de **cliënt betrokken** worden. Anders zal het effect van dit beleid, dat diensten drempelverlagend en efficiënter moeten werken, niet bereikt worden. Als binnen dit concept het vraaggericht werken centraal staat, dan moeten cliënten onder andere bevraagd worden over wat er moet gebeuren met hun gegevens. Dit moet gebeuren zowel tijdens het ontwikkelingsproces als bij de concrete uitwerking van dit beleid. De cliënt moet kunnen bepalen wat er met zijn informatie gebeurt!

Cliënten moeten geïnformeerd worden over deze afspraken.

De cliënt blijft de verantwoordelijkheid over zijn persoonlijke gegevens houden.

De cliënt moet, in de hulpverlening die binnen een 'vrijwillige sfeer' opgezet is, de **verantwoordelijkheid** over de informatie blijven dragen.

Dit moet het uitgangspunt zijn in een begeleiding. De hulpverlener moet in overleg treden met de cliënt.

De cliënt heeft het recht op een eigen plaats in de verslaggeving

Doorzichtige communicatie als uitgangspunt.

Binnen de hulpverlening moet er vertrokken worden van een '**doorzichtige communicatie**'. Dit houdt in dat:

- De hulpverlener de cliënt informeert over alles, wat hij doorgeeft aan derden zowel binnen als buiten de dienst. De cliënt moet betrokken worden bij het bepalen welke informatie doorgegeven mag worden en aan wie.
- De hulpverlener de cliënt op de hoogte brengt van hoe informatie doorgegeven wordt (schriftelijk of mondeling, aan één iemand of meerdere personen of diensten, intern of extern, ...).

Cliënten moeten **mee** kunnen **beslissen** welke gegevens er doorgegeven worden en welke niet en daarin au serieus genomen worden door de hulpverleners.

- Wanneer er echter niet mee kan beslist worden wat er wel en niet doorgegeven wordt, moet er op voorhand tenminste meegedeeld worden:
- Wat er doorgegeven wordt.
- Aan wie de informatie doorgegeven zal worden.
- Waarom de informatie doorgegeven wordt.
- Wat er met de informatie zal gebeuren.

Daarnaast moeten cliënten **ingelicht** worden indien de hulpverlener een andere dienst wil contacteren om er informatie op te halen of om bepaalde zaken te bevragen.

Een '**gedeeld beroepsgeheim**', waardoor binnen een dienst intern informatie doorgegeven kan worden, kan, maar mag niet opgaan voor het doorgeven van informatie naar andere diensten of hulpverleners. Deze afspraken moet binnen een dienst vastgelegd worden, zodat het niet kan afhangen van de individuele hulpverlener.

HOE IN DE PRAKTIJK TOEPASSEN

De hulpverlener moet de cliënt van in het begin **informer**en hoe er met persoonlijke gegevens van de cliënt omgesprongen zal worden.

De cliënt moet daarbij de tijd krijgen om vragen te stellen en de dingen te verduidelijken. De hulpverlener, van zijn kant, moet de informatie op een duidelijke en begrijpbare manier weergeven en rekening houden met de gevoelens van de cliënt die daarmee gepaard kunnen gaan.

Ideaal gezien zou de hulpverlener samen met cliënt moeten kunnen vastleggen hoe, aan wie en welke informatie doorgegeven kan worden. Deze **afspraken** kunnen dan schriftelijk weergegeven en meegegeven worden aan de cliënt. Deze kan dan als leidraad gebruikt worden bij het doorgeven van informatie.

De hulpverlener moet een **gesprek** met de cliënt aangaan om te bespreken hoe informatie kan en mag doorgegeven worden. Hij moet daarbij rekening houden met de mening van de cliënt. Om dit te bewerkstelligen moet de hulpverlener een open houding aannemen ten opzichte van de cliënt. Deze houding creëert een veilige en betrouwbare setting waardoor de cliënt gestimuleerd wordt om zich ook open te stellen tegenover de hulpverlening. Zo weet zowel de hulpverlener als de cliënt waar hij staat en komt dit de hulpverlening ten goede. Daarnaast moet de hulpverlener er zelf op toezien dat hij enkel de informatie doorgeeft die relevant is voor de begeleiding en daarbij de wet op de privacy in gedachten houdt. Het doorgeven van informatie moet doordacht gebeuren en niet als iets vanzelfsprekend beschouwd worden.

Zo moet de hulpverlener, wanneer een cliënt **doorverwezen** wordt naar een andere dienst of hulpverlener, samen met de cliënt overlopen welke informatie al dan niet doorgegeven mag worden. Ook wanneer de hulpverlener vindt dat het relevant is om bepaalde informatie door te geven, waarmee de cliënt niet akkoord is, is het belangrijk dat er overleg gepleegd wordt. Ze moeten samen de voor- en nadelen nagaan van het al dan niet doorgeven van de informatie. Daarnaast moet de hulpverlener de cliënt betrekken bij de voorbereidende contacten (telefonisch en schriftelijk) en gesprekken of, beter nog, samen met de cliënt deze stappen zetten.

Dit kan bijvoorbeeld door de telefoon op luisterfunctie te zetten in het bijzijn van de cliënt, de cliënt mee te nemen op besprekingen of samen met de cliënt de gesprekken voorbereiden zodat de hulpverlener, indien de cliënt niet mee kan of wil, de stem van de cliënt kan overdragen.

Daarnaast is het van groot belang dat de hulpverlener peilt naar de vragen, opmerkingen en angsten van de cliënt bij een doorverwijzing.

Dit alles vergroot de kans dat de cliënt met een vertrouwd en veilig gevoel naar de andere dienst of hulpverlener overstapt. Indien de informatie zomaar doorgegeven wordt, zonder betrokkenheid van de cliënt, zal deze nieuwe hulpverleningsrelatie veel argwaan en onveiligheid oproepen.

De hulpverlener moet aanhalen wat de maatschappelijke grenzen zijn. Het is belangrijk dat de hulpverlener zijn **maatschappelijke rol** duidelijk maakt ten opzichte van de hulpvrager, ook voor er problemen zijn. Er moeten, samen met de cliënt, op voorhand afspraken gemaakt worden hoe de hulpverlener zich zal gedragen indien er 'grote problemen' opkomen. Zo wordt de hulpverleningsrelatie open, duidelijk en meer werkbaar voor zowel de cliënt als voor de hulpverlener. De hulpverlener moet bij dit alles zijn persoonlijke band met de hulpvrager respecteren en er een plaats geven voor zijn gevoelens.

Onze persoonlijke band met de hulpverlener is heel belangrijk: angst en wantrouwen spelen wel nog altijd een belangrijke rol!



Zwijgplicht is voor mensen in armoede voorzichtig omspringen met informatie: een persoonlijke verhaal moet persoonlijk blijven. Zo moet bijvoorbeeld langs de telefoon niet alle persoonlijke informatie doorverteld worden, ook al is de cliënt aanwezig. Een mogelijkheid zou zijn om, eventueel in het samenzijn met de cliënt, de cliënt zelf te laten bellen. Het gesprek kan dan samen met de cliënt voorbereid en eventueel geëvalueerd worden. Zo leert de cliënt zelf de touwtjes in handen nemen en houden.

Wanneer er **rondetafelgesprekken** georganiseerd worden, is het van groot belang dat de **cliënt erbij betrokken** wordt. De hulpverleners moeten samen met de cliënt praten en niet over hem, ook al is hij afwezig. Mensen in armoede willen weten wat er besproken wordt en welke hulpverleners op het overleg zullen zijn. Dit kan door de hulpverlener, samen met de cliënt, voorbereid worden zodat de cliënt sterker in zijn schoenen staat wanneer hij voor de groep hulpverleners komt te staan.

BESLUIT: HET DOSSIER, EEN WERKMIDDEL?

In dit document hebben we onze eigen bedenkingen, ervaringen en voorstellen gebundeld.

We hebben deze getoetst bij andere verenigingen waar armen het woord nemen (APGA en Vlaams Forum armoedebestrijding). Hieruit blijkt dat mensen in armoede ambivalente gevoelens hebben ten aanzien van de hulpverlening. De hulpverlening wordt niet direct als ondersteunend ervaren, maar het wantrouwen en de angst is nog zeer sterk aanwezig.

Met dit document willen we vooral de aandacht vragen om deze gevoelens te (h)erkennen.

De hulpverlening (vrijwillig of niet) wordt door cliënten in armoede meestal ervaren als inmenging of controle in de eigen leefsituatie. De manier waarop deze hulpverleners omgaan met persoonlijke informatie wekt, zoals blijkt uit dit document, veel argwaan en onzekerheid op. Het interpreteren en het aanwenden van de persoonlijke informatie van gezinnen, door de hulpverlener, ligt aan de basis van vele beslissingen.

De betrokkenheid van de cliënten op deze informatie is zeer verschillend en hangt af van vele factoren:

- Van de hulpverlener; stelt hij zijn mening als belangrijk referentiepunt en maatschappelijke norm voorop, of streeft hij naar overleg en open communicatie?
- Van de dienst; stellen zij binnen de organisatie cliëntbetrokkenheid centraal?
- Van de plaatsende instanties (nu Jeugdrechtsbank of Comité voor bijzonder jeugdzorg, later mogelijks de toegangspoort) of toewijzers; welke plaats wordt door hen gegeven aan de mening van cliënten in de besluitvorming?
- Van het beleid; vinden zij het belangrijk om ook rekening te houden met de mening van cliënten in het opstellen van algemene richtlijnen ten aanzien van de voorzieningen?
- Van de politiciers; moeten zij rekening houden met de ervaringen van cliënten of spelen er nog andere belangen een rol?

Als cliënten van de jeugdhulpverlening vragen mensen in armoede aandacht voor hun specifieke leefsituatie met zijn maatschappelijke consequenties. Zij vragen aan de hulpverlening om zich solidair en ondersteunend op te stellen.

In functie van het omgaan met persoonlijke gegevens in dossiervorming, verslaggeving en het doorgeven, vragen mensen een 'openheid'. Een openheid gebaseerd op 'eerlijkheid' en 'betrouwbaarheid'.

Inzagerecht betekent dan niet enkel het kunnen inzien van het dossier, maar 'ons inzagerecht' staat garant voor een 'integrale aanpak' van de informatiestroom.

Het geïnformeerd en betrokken worden als cliënt bij verslaggeving, het doorgeven/bespreken en bijhouden van persoonlijke informatie, zijn belangrijke fundamenteën in het realiseren van een betrouwbare hulpverlening.

Aan de Centrale commissie, het Beleidsondersteuningsteam en de andere organen van de integrale jeugdhulpverlening vragen we om aandacht te hebben voor deze informatiestroom. Een betere samenwerking tussen de diensten en sectoren is in de verdere uitbouw van de integrale jeugdhulpverlening een belangrijk element. Als cliënten hebben wij angst over de nieuwe informatiestroom (al dan niet via de computer) die hierdoor kan ontstaan.

Mensen in armoede vragen dat de nodige veiligheid wordt ingebouwd en dat zij rechtstreeks betrokken worden bij het doorgeven en bijhouden van informatie.

Mensen in armoede vragen dat de beleidsverantwoordelijke aandacht hebben voor de mogelijke (neven)effecten, die een intensievere en meer gestructureerde samenwerking tussen diensten, kan hebben. De samenwerking moet 'drempelverlagend' werken.

“Als diensten beter gaan samenwerken, wil dit dan zeggen, dat al wat ik vertel ook automatisch doorgegeven wordt? Als dat het geval zal zijn, dan durven we binnenkort nergens niets meer te gaan vragen!”



In dit document haalden we vaak negatieve ervaringen en voorbeelden aan om de ‘kijk’ van armen op de hulpverlening te duiden. Toch willen we aanhalen dat groepsleden ook positieve ervaringen in de hulpverlening hebben. Dat er ook hulpverleners of diensten zijn die wel rekening houden met de context waarin mensen leven.

“Maar ’t spijtige is dat je de chance moet hebben om op een goeie hulpverlener of dienst te vallen. Als je de pech hebt, dan sta je in de kou en je kan er niets aan doen.”



Als cliënten vinden we dat deze goede praktijken moeten veralgemeend worden. Er moeten richtlijnen opgesteld worden voor alle diensten en sectoren over het omgaan met persoonlijke informatie. Over deze richtlijnen moet tussen de cliënt en de hulpverlener gepraat worden. Zo kan op termijn meer duidelijkheid gecreëerd worden, voor zowel de cliënt als de hulpverlener en leiden tot een open en doorzichtige hulpverlening. Op deze manier kan de hulpverlening de persoonlijke gegevens van mensen en de dossiervorming hanteren als een werkmiddel en wordt de kans kleiner dat cliënten dit gaan ervaren als een wapen.

BIBLIOGRAFIE

Jan Vranken, Katrien De Boyser, Dirk Geldof en Gerard Van Menxel, *Armoede en sociale uitsluiting, Jaarboek 2002*,
Leuven - Leusden, Acco, 2002.

Jo P.A. Schepers, *Sociaal hulpverleningsrecht in de praktijk deel 2, rechten en plichten in de sociale hulpverlening*, Brugge, die keure, 1999.

G. Loosveldt, *Deontologie voor maatschappelijke assistenten*, Antwerpen, Karel de Grote-Hogeschool, 2001-2002.

Synthesenota Integrale Jeugdhulpverlening, in opdracht van Vlaams minister van Welzijn Mieke Vogels, Brussel, 2000

Carine De Wilde, *Het juridisch statuut van de minderjarige in de jeugdhulpverlening, analyse van het huidig juridisch kader en eerste aanzet voor een effectieve rechtsbescherming van de minderjarige in de jeugdhulpverlening*, tussentijds rapport, Brussel, februari 2003

Koning Boudewijnstichting i.s.m. ATD Vierde Wereld en Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten, *Algemeen Verslag over de Armoede*. Rapport in opdracht van de minister van Sociale Integratie, Brussel, 1995.

L. Cattrijsse, B. De Veirman, I. Noens, G. Moerman, *Een comité voor bijzondere jeugdzorg en (kans)armoede: een actieonderzoek als preventieproject in het comité Roeselare-Tielt*, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, juni 1997.

Recht-Op vzw, *Justitiepaleizen: luchtkastelen? Mensen in armoede vragen toegankelijke rechtshulp*, Antwerpen, mei 2001

Groep: 20/11/2001

1

- ☒ Kennismaking met Stef
- ☒ Overlopen afspraken
- ☒ Wat verwacht de groep van stef

Groep: 18/12/2001

3

- ☒ 5 blokken om aan te werken:

1. Rechten ?

2. Wat is het probleem ?

3. Hoe zoeken naar oplossingen

4. Gevoelens ?

5. Ze kennen ARMOEDE niet !

- ☒ Het beleid:

**De integrale
jeugdhulpverlening**

Groep: 05/02/2002

6

- ☒ Onze **rechten** in de jeugd-
hulpverlening:

Stellingen /uitspraken:

akkoord

Niet akkoord

Geen mening

- ☒ Rechten van gebruikers:

Gaan we het 'voorstel van decreet'
bespreken ?

ja

Groep: 04/12/2001

2

- ☒ Start nieuw thema:

**Kinderen en gezinnen
in de
hulpverlening**

- ☒ hoe gaan we met onze
gevoelens om



- ☒ onze eerste bedenkingen
bij de 'hulpverlening'

Groep: 15/01/2002

4

- ☒ Verdeling taken

- ☒ ontspanning:

Bezoek van de 2
koningen



Groep: 26/02/2002

7

- ☒ Ria Van Den Heuvel:

komt uitleg geven bij :

**Voorstel van decreet:
Rechtsbescherming
en
inspraak
van
gebruikers
in
welzijnsvoorzieningen**

Groep: 11/12/2001

**Gas &
Electriciteit**

- ☒ bezoek van de
Wint-groep (Turnhout)

Groep: 29/01/2002

5

- ☒ De draad terug
oppakken



- ☒ Keuze maken :

**1. Rechten in de
(jeugd)hulpverlening ?**

- ☒ Contacten buiten
huis

07/03/2002

- ☒ APGA – vergadering:

Voorstelling van ons Thema:

**Kinderen en gezinnen
in de
hulpverlening**

Groep: 12/03/2002 **8**

☒ Bespreking

van het

DECREET

☒ FORMULEREN van

- bedenkingen
- vragen
- voorstellen

Groep: 23/04/2002 **11**

☒ Bezoek aan

Vlaams parlement

☒ overleg met Vlaamse
volksvertegenwoordigers

Voorstel van decreet:

Rechtsbescherming
en
inspraak
van
gebruikers
in
welzijnsvoorzieningen

Groep: 04/06/2002 **14**

☒ Varia

☒ De les van Stef:

☒ **Het DOSSIER:**

Via een rollenspel

samen brengen van

knelpunten

Groep: 26/03/2002 **9**

☒ Bespreking

van het

DECREET

☒ FORMULEREN van

- bedenkingen
- vragen
- voorstellen

Groep: 07/05/2002 **12**

☒ **planning:**

Gekozen om verder te
werken aan:

DOSSIER
EN HET
DOORGEVEN VAN
INFORMATIE

☒ **December doen
we een ACTIE**

Groep: 18/06/2002 **15**

☒ Varia

☒ De les van Stef:

☒ **Het VERSLAG:**

Via een rollenspel

samen brengen van

knelpunten

Groep: 16/04/2002 **10**

☒ Overlopen van de

**7 hete
hangijzers**

☒ Afspraken en
voorbereiding van ons
bezoek aan:

't Vlaams Parlement

Groep: 21/05/2002 **13**

☒ Varia

☒ De les van Stef:

Wat is integrale jeugdhulpverlening

☒ Lanterfant en
afscheid Joke

Juli & augustus

grote vakantie

Groep: 10/09/2002 16

- ☒ start nieuw werkjaar ...
- ☒ de SIF-toestanden
- ☒ PLANNEN :
 - wat nog doen
 - gesprek met diensten
 - einde thema jan/feb '03

Groep: 22/10/2002 19

- ☒ Dialoog met 4 diensten:
 - Andante
 - CLB
 - Huize Bethanië
 - Open Poortje

Over het gebruik van het dossier en het doorgeven van persoonlijke informatie in de jeugdhulpverlening.

Groep: 03/12/2002 22

- ☒ Varia
- ☒ Wat besproken:

De KRONKELS VAN DE HULPVERLENER

Groep: 24/09/2002 17

- ☒ Varia
- ☒ vraag van IJH-Brussel: "Elke van Roy komt de groep mee volgen"
- ☒ **Het DOSSIER:**
Overlopen van onze :

-Bedenkingen
-Knelpunten
-verwachtingen

Groep: 05/11/2002 20

- ☒ Varia

☒ **Wat vonden we van het gesprek met de 4 diensten**

- ☒ losse babbel

Groep: 17/12/2002 23

- ☒ Varia
- ☒ Wat besproken:

DE HETE PETAT: Wie moet er de slechte Boodschap geven ?

- ☒ Uitbollen 'laatst vergadering van 't jaar

Groep: 08/10/2002 18

- ☒ varia
- ☒ voorbereiding 22/10/02:

Gesprek met de diensten

Groep: 19/11/2002 21

- ☒ Varia
- ☒ Wat moeten we nog bespreken:

1. INZAGERECHT

2. KRONKELS VAN DE HULPVERLENER

3. DE HETE PETAT: wie moet er de slechte boodschap geven

4. DE CODE: de 10-geboden voor de hulpverlener

Groep: 14/01/2003 24

- ☒ Varia

Ontspannende vergadering

Groep:28/01/2003 **25**

☒ Varia

Wensen formuleren

- dossier
- informatie doorgeven

LAATSTE GROEP OVER DIT THEMA

Forum vergadering **26**
Vlaams Forum:
30/01/2003

**Integrale
Jeugdhulpverlening**

Groep:28/01/2003 **25**

☒ Varia

Wensen formuleren

- dossier
- informatie doorgeven

LAATSTE GROEP OVER DIT THEMA

Groep:28/01/2003 **25**

☒ Varia

Wensen formuleren

- dossier
- informatie doorgeven

LAATSTE GROEP OVER DIT THEMA



Recht-Op vzw

Werking Dam. Lge Lobroekstr 34 .2060 Antwerpen

Antwerpen, 22.02.02

Aan de commissie voor de bescherming
van de persoonlijke levenssfeer
Tav Mr. Sevenant

Betreft:

Vragen i.v.m dossiervorming (informatieverstreking en verwerking) en overdracht van informatie in de hulpverlening

Beste,

Met dit schrijven willen wij u advies vragen over enkele vragen en knelpunten die ouders dagdagelijks meemaken in de hulpverlening.

Vooraleer hier concreet op in te gaan willen wij ons even kort voorstellen en de context situeren waarin deze vragen besproken en behandeld worden.

Vzw Recht-Op wordt door de Vlaamse overheid erkend als 'een vereniging waar armen het woord nemen'. Met onze vzw willen we het onderhandelingsproces tussen armen en de samenleving en het beleid stimuleren.

We werken in groep aan structurele veranderingen die de levenskwaliteit van armen verhogen. We werken met langdurige projecten en starten vanuit de eigen ervaringen van de groep sleden. Als er een inventaris van knelpunten is samengesteld stappen we met veranderingsvoorstellen naar het bevoegde beleid. Er werd reeds gewerkt rond huisvesting, uitsluitingsproblemen in het onderwijs en drempels in de rechtshulp.

Dit jaar willen we een bijdrage leveren aan het jeugdhulpverleningsplan van Minister Vogels. Na het bundelen van onze ervaringen en knelpunten werd door de groep beslist om stil te staan bij de 'rechten van de gebruikers/cliënten in de (jeugd)hulpverlening'.

Enerzijds stellen we vast dat cliënten, waaronder veel mensen die in armoede leven, niet altijd beschikken over de nodige informatie om hun rechten te doen gelden. Anderzijds lijkt er ons nog veel onduidelijkheid over de rechtspositie van de cliënt op zich. Kan een cliënt rechten afdwingen en zo ja wat houden deze rechten in?

Het eerste element waar we ons willen op toespitsen is het dossier dat gezinnen hebben in de hulpverlening.

Voor vele gezinnen houdt dit dossier iets mythisch in. Het is iets dat bestaat maar waar zij geen greep of inpakt op hebben. Nochtans weten zij dat deze informatie over hen, gehanteerd

tel 032174370

fax 032174379

e-mail recht.op.dam2@yucom.be

wordt in het nemen van beslissingen, die zeer ingrijpende gevolgen kunnen hebben en dus gezinnen in 'aanmerkelijke mate' treffen.

We gingen op zoek naar alle mogelijke regelgevingen en wetten die hierover uitsluitel zouden kunnen brengen.

Op onze zoektocht vonden we de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

Gecoördineerde versie (1998). Deze wet lijkt ons eveneens de meest recentste en de meest volledige.

Wij veronderstellen dat een aantal van onze vragen en bezorgdheden, mede door deze wet geregeld worden. Wij zijn dan ook zo vrij om een aantal van onze concrete vragen aan u voor te leggen.

De vragen die we ons stellen situeren zich allemaal binnen de hulpverlening en we veronderstellen dat ook binnen deze setting de regels tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer gelden.

Hebben ouders/kinderen inzagerecht in hun dossier? Zowel bij vrijwillige als verplichte hulpverlening. Welke zijn de mogelijke beperkingen of uitzonderingen?

Moeten ouders hun toestemming geven, vooraleer hulpverleners tav derden (andere hulpverleners/diensten!...), persoonlijke gegevens en informatie, kunnen uitwisselen of doorgeven?

Is dit afdwingbaar en hoe?

Binnen de hulpverlening is verslaggeving een belangrijk werkinstrument. Hebben ouders en kinderen recht op inzage van wat er over hen geschreven wordt? Wanneer gegevens verwerkt worden in de **venlaggeving** die niet stroken met de mening van ouders/kinderen, hebben zij dan het recht om deze te laten aanpassen of minstens het recht om hun eigen mening mee in het verslag te laten opnemen?

Gelden bij dossiervorming, waaronder verslaggeving ook de opgelegde verplichting aangaande:

- de bekendmaking van de verantwoordelijke voor de verwerking, -doeleinden van de verwerking,
- wie de ontvangers zijn van deze gegevens,
- het bestaan van een recht op toegang en op verbetering van de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben?

Deze vragen zijn onze eerste uitgangspunten, maar misschien zijn er nog andere relevante aandachtspunten die u vanuit u praktijkervaring kan toevoegen.

Wij hopen dat u ons duidelijke antwoorden kan geven op onze vragen en dat we hiermee ook duidelijkheid kunnen creëren in de positie van gebruikers/cliënten in de hulpverlening, aangaande gegevensverwerking.

We zijn steeds bereid om onze vragen nader toe te lichten en we willen u reeds op voorhand bedanken voor u bijdrage.

Met vriendelijke groet,

Ster Jorissen

Recht-Op vzw

Werking Dam. Lge Lobroekstr 34 .2060 Antwerpen



KONINKRIJK BELGIE



COMMISSIE VOOR DE
BESCHERMING VAN DE
PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

O. Ref : 10/IP/O2/118/003/JV

(Referentie hernemen a.u.b.)

U. Ref. :

Dossier behandeld door: j vansevenant Tel.:

+32(0)2/542.72.19

E-mail:

Brussel, 08-07-2002

Postadres: Ministerie van Justitie

Waterloolaan 115, B-1000 Brussel

Kantoren: Hallepoortlaan 5 -8, B-1060 Brussel

Tel. : +32(0)2/542.72.00 Email: commission@privacy.fgov.be Fax. :

+32(0)2/542.72.12 <http://www.privacy.fgov.be/>

De heer S. JORISSEN

VZW Recht-Op

Werking Dam

Lange Lobroekstraat 34

2060 ANTWERPEN

BETREFT toepassing van de privacywet (hierna de wvp1)

Geachte

Ik kom terug op uw brief van 22 februari 2002

Ik kan hierover het volgende zeggen

De door u bedoelde dossiervorming is een verwerking van persoonsgegevens in de zin van de WVP.

a) de betrokkene is gerechtigd inzage te krijgen in de over hem opgeslagen gegevens in manuele of geautomatiseerde bestanden. Het inzagerecht is een persoonlijkheidsrecht. Het moet worden uitgeoefend door de persoon op wie de gegevens betrekking hebben. Wanneer deze persoon minderjarig is, doch over een voldoende mate van maturiteit en autonomie beschikt, komt het inzagerecht hemzelf toe, en niet aan zijn ouders ten aanzien van wie hij tot op zekere hoogte een recht op privacy kan laten gelden. Beperkingen of uitzonderingen op het inzagerecht moeten een wettelijke grondslag hebben. Voor gegevens over de gezondheid bijvoorbeeld kan de verantwoordelijke oordelen dat het beter is om de gegevens niet rechtstreeks aan de betrokkene mee te delen maar een door die betrokkene zelf gekozen beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg in te schakelen (artikel 10 § 2 WvR).

b) Een overdracht van deze persoonsgegevens aan derden, andere dan de leden van het behandelend team, is verboden tenzij de betrokkene daartoe specifiek de toestemming geeft of er een wettelijke verplichting is.

.Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, zoals laatst gewijzigd door de wet van 11 december 1998, B.S. 3 februari 1999.

1/2

De Kantoren van de Commissie zijn iedere werkdag voor het publiek toegankelijk van 09u.00 tot 12u.00 en van 14u.00 tot 16u.30. Indien deze uren u niet schikken kan u, op afspraak, ontvangen worden op dinsdag- en vrijdagavond tot 20u00

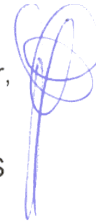
De Commissie, verantwoordelijke voor de verwerking, verwerkt uw persoonsgegevens voor doelstellingen van intern beheer, met name de vlotte afhandeling van uw aangifte, klacht of uw verzoek om inlichtingen te bekomen, en ook met het oog op het opmaken van anonieme statistieken over haar activiteiten. U hebt recht op inzage alsmede, in voorkomend geval, op verbetering van uw persoonsgegevens. Aanvullende inlichtingen kan u bekomen bij het openbaar register dat door de Commissie gehouden wordt

- c) In de WVP is eenieder gerechtigd onjuiste persoonsgegevens, die op hem betrekking hebben, kosteloos te doen verbeteren (artikel 12 WVP). Uit de parlementaire discussie over artikel 12 WVP blijkt dat de betrokkene zijn recht tot verbetering ook kan uitoefenen ten aanzien van een appreciatie die hij op subjectieve wijze als foutief ervaart. Niet dat betrokkene dan zijn eigen appreciatie in de plaats mag stellen, wel dat hij mag aangeven dat hij het gegeven betwist. Artikel 15 van de WVP legt de verantwoordelijke voor de verwerking de plicht op, onmiddellijk na het ontvangen van een verzoek tot correctie, bij elke mededeling van de gegevens, duidelijk aan te geven dat het gegeven betwist is.
- d) De gehele WVP is van toepassing op de door u bedoelde dossiervorming, dus ook met betrekking tot artikel 9 WVP, die handelt over de informatieplicht in hoofde van de verantwoordelijke voor de verwerking

Hoogachtend,

De voorzitter,

P. THOMAS



INHOUDSTAFEL

INLEIDING: HET DOSSIER, EEN WAPEN?	2
VOORSTELLING RECHT-OP VZW	3
Wat is Recht-op vzw?	3
Armoede voorkomen: de keuze voor een structurele benadering¹	3
Dialogoog als methode	4
HOE KWAM DIT DOCUMENT TOT STAND	5
Inleiding	5
De keuze van het thema	5
De volgende stappen	6
Verkenning van wetgeving	6
In dialoog met verschillende voorzieningen	6
Een toetsing bij andere verenigingen waar armen het woord nemen.	7
Externe contacten ivf dit thema	7
HOE ERVAREN MENSEN IN ARMOEDE DE JEUGDHULPVERLENING?	8
Het “Big Brother”-gevoel	8
De binnen- en buitenkant van armoede	9
Aandachtspunten voor hulpverleners en/of hulpverleningsdiensten	10
Handelen vanuit het maatschappelijk schuldmodel	10
Streven naar een respectvolle relatie tussen cliënt en hulpverlener	11
HET DOSSIER, DE VERSLAGGEVING, HET DOORGEVEN VAN INFORMATIE IN DE (JEUGDHULP)VERLENING BEKEKEN DOOR DE BRIL VAN DE OUDER ALS CLIËNT	13
Inleiding	13
Aanbevelingen	15
Cliënten informeren over de registratie van hun persoonlijke gegevens	15
Waarom persoonlijke informatie verzamelen?	17
Eigendomsrecht: de cliënt houdt de verantwoordelijkheid	20
Inzagerecht	21
Aanvulrecht: de mening van cliënten mee opnemen	23
Bewaartermijn	24
Eenvormigheid in registreren, openstellen en doorgeven van informatie	26
Mondelinge informatieoverdracht	27
De negatieve boodschappen niet verzwijgen	28
Wetten en regels moeten nageleefd worden...	30
ALGEMENE RICHTLIJNEN BIJ DE INFORMATIEVERWERKING IN DE HULPVERLENING	32
HOE IN DE PRAKTIJK TOEPASSEN	34
BESLUIT: HET DOSSIER, EEN WERKMIDDEL?	36
BIBLIOGRAFIE	38
BIJLAGEN	39