



# VERONTRUSTING: EEN ZAAK VAN IEDEREEN

Jole LOUWAGIE en Koen GEVAERT<sup>1</sup>

*Gepast omgaan met verontrustende situaties staat momenteel hoog op de agenda binnen de Integrale Jeugdhulp. Maar wat zijn dat dan, verontrustende situaties? Wanneer we als hulpverleners over de sectoren heen moeten samenwerken, is het dan niet belangrijk dat we daar allemaal hetzelfde onder verstaan? Of is dat een illusie? En hoe zit het dan met maatschappelijk noodzakelijk geachte hulp?*

## Verontrustende situaties

Een 13-jarig meisje loopt van huis weg en komt bij een ambulante hulpverleningsdienst langs, maar weigert haar identiteitsgegevens door te geven...

Na de weekends thuis komt Lena altijd compleet overstuur terug in de leefgroep. Je krijgt als begeleider gaandeweg informatie, maar je mag er niets mee doen...

Een pasgeboren baby leeft bij een zwaar drugverslaafde, alleenstaande moeder...

Drie voorbeelden van mogelijks verontrustende situaties.

In de Integrale Jeugdhulp omschrijft men verontrustende situaties als *"situaties die als dusdanig door een hulpverlener, een cliënt of een derde als verontrustend worden ingeschat of beoordeeld omdat ze: de ontwikkelingskansen van een minderjarige bedreigen (de provisie-, protectie-, of participatierechten van de minderjarige worden geschonden); de (psychische, fysieke of seksuele) integriteit van een minderjarige of van één of meer gezinsleden aantasten; of een combinatie van deze perspectieven omvatten."*<sup>2</sup>

Hulpverlening situeert zich in een maatschappelijke context en de daarbinnen gangbare opvattingen over opvoeding, ontwikkeling, onderwijs... Hulpverlening is geen vrijblijvend gebeuren tussen een hulpvrager en een hulpverlener. De samenleving is op één of andere manier altijd mee in het geding. Of hulp "maat-

1 Beide auteurs zijn verbonden aan het regioteam Integrale Jeugdhulp West-Vlaanderen. Dit artikel is gebaseerd op de toelichting door Koen Gevaert op meerdere studiedagen van Integrale Jeugdhulp in Oost- en West-Vlaanderen in dit verband. Contact: [koen.gevaert@wvg.vlaanderen.be](mailto:koen.gevaert@wvg.vlaanderen.be).

2 Werkmap Jeugdhulp, Integrale Jeugdhulp, hoofdstuk maatschappelijke noodzaak, p. 226. – zie [www.jeugdhulp.be](http://www.jeugdhulp.be).

schappelijk noodzakelijk" is, hangt samen met de heersende waarden, normen en verwachtingen binnen de maatschappij. Het gaat dus ook om de vraag: "Wat is maatschappelijk (on)aanvaardbaar?" De termen 'verontrustende situatie' en 'maatschappelijke noodzaak' worden vaak wat door elkaar gebruikt: de term 'maatschappelijk noodzakelijk' zegt eerder iets over de hulpverlening, terwijl de term 'verontrustende situatie' eerder gaat over de situatie waarin de minderjarige zich bevindt.

“ Hulpverlening is geen vrijblijvend gebeuren tussen een hulpvrager en een hulpverlener. De samenleving is op één of andere manier altijd mee in het geding. ”

Als referentiekader hierbij geldt het Internationaal Verdrag van de Rechten van het Kind (IVRK) als wettelijk kader ter bescherming van de rechten van kinderen, maar ook ter bescherming van het gezin. De rechten die in het IVRK aan kinderen worden toegekend, worden vaak ingedeeld in drie groepen: provisierechten (rechten die bepaalde zaken voorzien voor kinderen, bijvoorbeeld het recht op huisvesting of onderwijs), protectierechten (rechten waardoor kinderen tegen bepaalde zaken beschermd worden, bijvoorbeeld tegen verwaarlozing of mishandeling) en participatierechten (rechten waardoor kinderen inspraak krijgen, bijvoorbeeld recht op vrije meningsuiting). Daarom vind je die driedeling ook in de definitie van verontrustende situaties (zie hierboven). Dit kader legitimeert een hulpverlening die maatschappelijk noodzakelijk is, een hulpverlening die niet vrijblijvend is en die daarom ook nooit een louter particuliere aangelegenheid tussen hulpvrager en hulpverlener kan zijn.

## Verschillende perspectieven

Een situatie kan verontrustend zijn vanuit **het recht op hulp**: een moeder geeft bijvoorbeeld aan dat ze het niet meer aankan, dat ze haar zoon "wat aandoet"... en ze vraagt daarom ondersteuning bij de opvoeding van haar kinderen. Of een jongere geeft aan dat hij het niet meer ziet zitten om thuis te blijven wonen, en wil begeleid zelfstandig wonen.

Daarnaast kan het ook te maken hebben met **het interventierecht**: hier neemt iemand uit de leefomgeving of een hulpverlener het initiatief om hulp in te roepen: een burger signaleert een vermeende situatie van kindermishandeling bij het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK); een medewerker van het Centrum voor leerlingbegeleiding (CLB) schakelt het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg (CBJ) in, omdat hij vermoedt dat het hardnekkig spijbelgedrag van een leerling te maken heeft met een problematische thuissituatie.

De perspectieven 'recht op hulp' en 'interventierecht' lopen in een concrete situatie vaak door elkaar: een vraag van zijn ouders kan door een jongere gezien worden als een interventie; voor de ene hulpverlener is eenzelfde situatie verontrustend, voor de andere niet. Sectoren hanteren soms verschillende interpretaties van wat maatschappelijk aanvaardbaar is: zo kan het zijn dat een 15-jarig meisje dat bij haar 30-jarige vriend gaat wonen, voor een CLB-medewerker verontrustend is, maar dat niet is voor een consulent van het CBJ.

De definiëring van een welbepaalde situatie als 'verontrustend' is dus **geen objectief proces**, het is een beoordeling op basis van waarden, van ervaringen van de hulpverlener, van de setting waarin hij werkt... Het is het resultaat van een interactie tussen verschillende perspectieven. Die perspectieven ontmoeten elkaar, ze

botsen met elkaar, en uit die botsing komt er al of niet een nieuwe en gedeelde visie op het probleem...

### Verontrusting: een continuüm

Een verontrustende situatie is niet in één moment of actie te vatten: het kan gaan van een buikgevoel, een signaal, een ongerustheid, over een gesprek of een onderhandeling, tot een formele beslissing namens de maatschappij door een jeugdrechter. Verontrusting situeert zich op een continuüm.

Ook de cliënt binnen de jeugdhulpverlening is geen eenduidig begrip: het aangrijpingspunt voor de jeugdhulp is de minderjarige, maar rond deze minderjarige is er een systeem dat mee betrokken dient te worden. De ouders en andere opvoedingsverantwoordelijken beschouwen we als een volwaardige partner. Hierin een evenwicht vinden is niet altijd eenvoudig, vrij snel komen we in (vermeende?) belangentegenstellingen terecht.

### De verantwoordelijkheid van de hulpverlener

Het basisuitgangspunt van de Integrale Jeugdhulp is dat elke hulpverlener, in om het even welke context of sector, een verantwoordelijkheid heeft in het omgaan met verontrustende situaties. Elke hulpverlener kan immers geconfronteerd worden met een situatie die maatschappelijk onaanvaardbaar is, van het onthaal in een CAW tot en met een langdurig verblijf in een voorziening Bijzondere Jeugdbijstand.

Hierbij speelt ook het principe dat wat in de laagdrempelige hulpverlening kan worden aangepakt, niet hoeft door te stromen naar de ingrijpende hulp. Werken met de aanwezige

krachten, te beginnen in het cliëntsysteem en zijn informele netwerk, is uiteraard altijd van belang, maar zeker ook bij verontrusting. Dat maakt immers dat we als hulpverlening niet méér ingrijpen in een leefsituatie dan strikt nodig. En net dat is wat (ex-)cliënten dikwijls aan de hulpverlening verwijten in situaties van verontrusting: dat de mate van ingrijpen meteen heel ver gaat. Denk aan het meisje dat altijd compleet overstuurt terug in de leefgroep komt na het weekend: je hebt geen goed zicht op wat er zich afspeelt, je vindt het ook moeilijk om het met de ouders te bespreken en toch heb je het aanvoelen dat er 'iets moet gedaan worden'. Het risico bestaat dat we dan heel ingrijpend reageren.

Wat is dat dan, je verantwoordelijkheid opnemen? In elk geval begint dat bij je ongerustheid bespreekbaar maken met de cliënt, in een eerlijke en constructieve dialoog, maar verder zijn er grote verschillen in het opnemen van die verantwoordelijkheid in verontrustende situaties: verschillen tussen sectoren, tussen organisaties in die sectoren, tussen mensen in die organisaties. Niet elke hulpverlener in elke sector heeft dezelfde verantwoordelijkheid. Er is bijvoorbeeld een groot verschil tussen een medewerker van het VK en een medewerker van een CLB. Een VK-medewerker werkt in een hooggespecialiseerde setting rond kindermishandeling; een CLB heeft een veel breder spectrum, maar kan van daaruit net wel de eerste setting zijn die met een vermoeden van mishandeling te maken krijgt. Dat is geen probleem, integendeel, zolang die hulpverleners elkaar vinden in hun visie en hun perspectief op de verontrustende situatie.

“ **Het wordt een probleem als de visies tussen de hulpverleners zo ver uit elkaar liggen, dat de hulpverlening zelf in een perspectiefloosheid terecht komt.** ”

Het wordt wel een probleem als de visies tussen die hulpverleners zo ver uit elkaar liggen, dat de hulpverlening zelf in een perspectiefloosheid terecht komt, of als hulpverleners de maatschappelijke verantwoordelijkheid alleen maar naar elkaar doorschuiven, in plaats van ze effectief op te nemen. Dan kom je immers in een situatie van: "Iedereen weet het, maar niemand doet iets..." Toch willen we van het idee af dat 'iets doen' automatisch moet betekenen: melden bij politie of parket. Waar nodig moet dat inderdaad gebeuren, maar 'iets doen' kan in een andere situatie ook een open, benoemend gesprek zijn met het gezin.

We spreken daarom van **gedeelde zorg**: vanuit een gedeelde bezorgdheid samen, zoveel mogelijk met het gezin, verantwoordelijkheid opnemen, en daarbinnen ook je eigen verantwoordelijkheid zien en opnemen en daarbij duidelijke afspraken maken wie wat doet.

## Taal geven als rode draad

Rode draad in gans dit gegeven is 'taal geven' aan je verontrusting: taal geven aan je buikgevoel binnen je team, taal geven aan je verontrusting ten overstaan van je cliënt, taal geven aan je verontrusting bij een collega-hulpverlener die je kan ondersteunen in de begeleiding of waar je vanuit een gedeelde zorg je cliënt naar doorverwijst.

“ Zowel in het objectiveren van een situatie als in het taal geven aan je buikgevoel kunnen objectiveringsinstrumenten een hulpmiddel zijn. ”

Zowel in het objectiveren van een situatie als in het taal geven aan je buikgevoel kunnen objectiveringsinstrumenten, zoals de signaalijst

verontrustende opvoedingssituaties (Zie: [www.signaalijst.be](http://www.signaalijst.be)), een hulpmiddel zijn. Ze kunnen helpen om in dialoog te gaan met collega-hulpverleners, om uit te wisselen over hun kijk op diezelfde verontrustende situatie.

Maar het is ook belangrijk taal te geven ten aanzien van de cliënten, ouders én minderjarigen, zodat ook zij hun verantwoordelijkheid kunnen opnemen en oplossingen aanreiken. In West- en Oost-Vlaanderen formuleerden de reflectiegroepen van ouders en minderjarigen adviezen over wat zij verwachten van hulpverleners in verontrustende situaties. (Deze adviezen zijn te vinden op [www.jeugdhulp.be](http://www.jeugdhulp.be).) De rode draad doorheen die adviezen is: spreek met ons, benoem je verontrusting, en wees daarin betrouwbaar, dit alles vanuit een participatieve basishouding. Leg een weg van dialoog af, samen met ons.

Je 'moeien' in een verontrustende situatie is niet waardenvrij, en het is zeker ook niet 'regelvrij'. Er zijn een aantal fundamentele spelregels te respecteren: in hoeverre mag ik informatie delen? Mag ik een ouder aanspreken over mijn bezorgdheden rond zijn zoon? Enz. Belangrijk is dan ook dat hulpverleners die spelregels kennen. Maar hoe helder dit kader ook is, dan nog betekent verantwoordelijkheid nemen ook keuzes maken, en roept het vaak ook twijfels op: spreek ik mijn cliënt aan? Licht ik het VK in? Licht ik het parket in? Doorbreek ik mijn beroepsgeheim? Verantwoordelijkheid nemen is ook omgaan met morele dilemma's.

## Hulpverleners staan niet alleen

Niet alleen de hulpverlener heeft een verantwoordelijkheid in verontrustende situaties. Ook op andere niveaus liggen er verantwoordelijkheden. Zo moeten **voorzieningen** een context creëren waarbinnen hulpverleners op een verantwoordelijke manier kunnen handelen.

Dat kunnen ze door bijvoorbeeld tijd en ruimte te bieden om gesprekken met cliënten aan te gaan, teambesprekingen moeten in een open sfeer kunnen doorgaan, ook het personeel moet deskundig en zorgzaam opgevangen worden, men kan procedures of stappenplannen vastleggen, ...

Ook de **netwerken Integrale Jeugdhulp** hebben een verantwoordelijkheid: informatie uitwisselen over wie wat doet, expertise en ervaring uitwisselen, engagementen en afspraken maken in verband met continuïteit en hulpcoördinatie. Zo wordt, door af te spreken hoe hulpverleners best naar elkaar doorverwijzen, ernaar gezocht om de hulpcontinuïteit te optimaliseren.

En uiteraard heeft ook de **Vlaamse overheid** een belangrijke taak. De overheid dient zowel sectoraal als in het kader van de Integrale Jeugdhulp duidelijkheid te creëren over het intersectorale aanbod op het vlak van maatschappelijke noodzaak: wie voert de regie, welke soort voorzieningen heeft welk mandaat om welke stappen te zetten... Met die duidelijkheid kunnen de netwerken nog beter aan de slag. Met de wijzigingen die op komst zijn in het kader van de intersectorale toegangspoort zullen twee instanties op dit vlak een heel duidelijk mandaat krijgen, met name de Vertrouwenscentra Kindermishandeling en de toekomstige Ondersteuningscentra Jeugdhulp.<sup>3</sup>

Het is duidelijk dat de evoluties binnen de Integrale Jeugdhulp niet los te zien zijn van andere actuele ontwikkelingen: zo is er het stappenplan kindermishandeling, als onderdeel van een ondertekend protocol tussen de Ministers van welzijn en van justitie. Ook daar worden verbindingen gelegd tussen sectoren. Tenslotte zet de Integrale Jeugdhulp ook in op vorming en deskundigheidsbevordering in verontrustende situaties. In alle regio's lopen daarover vormingstrajecten in 2012 en 2013.

### Een zaak van iedereen

Het moge duidelijk zijn: verontrustende situaties zijn meestal geen eenduidige situaties, roepen vaak heel wat vragen en verschillende perspectieven op, zowel bij de cliënt als bij de hulpverleners, en van CLB-medewerker over psycholoog in het Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg tot de opvoeder in de leefgroep. De essentie van de zaak blijft echter dat elkeen, over de sectoren heen, de verantwoordelijkheid heeft om gepast om te gaan met verontrustende situaties, en dit zoveel mogelijk in dialoog met de cliënt.

Het is aan het beleid, van voorziening tot overheid, om hiervoor de gepaste context te bieden.

---

3 Wie daar meer over wil lezen kan best de volgende links openen:  
[http://wvg.vlaanderen.be/jeugdhulp/04\\_onze\\_opdrachten/05\\_toegangspoort/20120823\\_ITP\\_Krachtlijnen.pdf](http://wvg.vlaanderen.be/jeugdhulp/04_onze_opdrachten/05_toegangspoort/20120823_ITP_Krachtlijnen.pdf)  
 of [http://wvg.vlaanderen.be/jeugdhulp/04\\_onze\\_opdrachten/05\\_toegangspoort/20120823\\_ITP\\_notendop.pdf](http://wvg.vlaanderen.be/jeugdhulp/04_onze_opdrachten/05_toegangspoort/20120823_ITP_notendop.pdf)

## Uit de nota: "Integrale Jeugdhulp. De krachtlijnen van het nieuwe decreet":

### DOELSTELLING 4: GEPAST OMGAAN MET VERONTRUSTING

Sommige situaties zijn zo verontrustend dat hulpverleners zich afvragen of er geen meer aanklappende of zelfs gedwongen hulp moet worden overwogen. Zulke situaties doen zich binnen, maar ook buiten de jeugdhulp voor. Onder meer artsen, scholen en ziekenhuizen kunnen er mee geconfronteerd worden. We gaan er hier kort op in omdat de aanpak van dergelijke situaties vanaf 1 januari 2014 grondig verandert. Er komt een getrapte aanpak met de tussenkomst van de gemandateerde voorzieningen als sluitstuk.

Het uitgangspunt is dat van elke jeugdhulpverlener verwacht wordt dat hij kan omgaan met verontrustende situaties. Het is dan ook belangrijk dat hulpverleners versterkt worden in hun competenties op dat vlak. De recent door Integrale Jeugdhulp georganiseerde vormingsreeks 'maatschappelijke noodzaak' wilde daar uitdrukkelijk toe bijdragen.

Een hulpverlener die verontrust is, kan met een aantal instrumenten aan de slag om de situatie in te schatten. De 'signaallijst verontrustende opvoedingssituaties' is daar één voorbeeld van. Als de twijfels rond de inschatting van de situatie blijven, komen het team en de voorziening in beeld om mee de risico's te taxeren.

Als noch de hulpverlener, noch het team en de

voorziening een antwoord vinden op de verontrusting, kunnen ze vanaf 2014 een beroep doen op de Ondersteuningscentra Jeugdhulp of de Vertrouwenscentra Kindermishandeling. Deze krijgen een specifiek mandaat om te werken met verontrustende situaties en om indien nodig dossiers over te maken aan het parket. Ze verlenen consult aan hulpverleners die een situatie aanmelden. In dat geval onderzoekt de gemandateerde voorziening de omstandigheden die maken dat hulpverlening – al dan niet – maatschappelijk noodzakelijk wordt geacht. Als maatschappelijke noodzaak aan de orde is, wordt bekeken welke hulpverlening nodig en mogelijk is om de ontplooiingskansen van de minderjarige te waarborgen. Wanneer geen vrijwilligheid mogelijk is, wordt de situatie naar het parket doorverwezen.

Wanneer het installeren van vrijwillig aanvaarde hulpverlening wel mogelijk lijkt, volgt de gemandateerde voorziening de cliënten op. Dit kan op twee manieren gebeuren. Door observerend casemanagement zorgt de gemandateerde voorziening ervoor dat ze op de hoogte blijft van de gestarte of reeds lopende hulpverlening en dat ze alert is voor signalen die kunnen wijzen op de nood aan een gerechtelijke interventie. Bij interveniërend casemanagement neemt de gemandateerde voorziening de organisatie van de hulpverlening over. Dit gebeurt wanneer hulp noodzakelijk is en ook in situaties waar geen hulpvraag aanwezig is.

Om in een buitengerechtelijke context te blijven werken of om veiligheid te kunnen garanderen, is heel vaak continu aanklappend, bemiddelend en onderhandelend werken noodzakelijk.