

Het eerste contact tussen een gezin en het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg

Stand van zaken van de gedachtewisseling van Agora
Oktober 2005

Voorwoord

De tekst die volgt brengt het proces waarbij alle partners van de groep Agora al verschillende jaren betrokken zijn voor het eerst onder de aandacht van het grote publiek. Hij gaat in op de eerste contacten tussen kinderen, jongeren, gezinnen en professionals van de bijzondere jeugdbijstand.

Meestal komen die in eerste instantie tot stand in het kader van het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg (CBJ). Het is in die zin dat we ons meer concreet hebben toegespitst op het eerste onderhoud met het CBJ. Daarmee is het werk echter geenszins gedaan, en er zullen dan ook bijkomende stappen volgen... Maar wat de gezinnen ons vertellen over hun angst, hun pijn en hun hoop is evenzeer van toepassing voor hun contacten met alle andere professionals van de bijzondere jeugdbijstand, of die nu deel uitmaken van een AMO (Service d'aide en milieu ouvert - Dienst voor hulpverlening in open milieu) van hun wijk, een dienst waaraan hun kind is toevertrouwd of een sociale dienst jeugdrechtbank.

Dit document is heel geleidelijk tot stand gekomen tijdens de maandelijkse ontmoetingen van en de dialoog tussen de vertegenwoordigers van ATD Quart Monde en LST (Luttes Solidarités Travail), en de vertegenwoordigers van de teamverantwoordelijken en directeurs van de bijzondere jeugdbijstand, consultants en hoofdconsultanten, pedagogische inspecteurs en de centrale administratie. Daarnaast heeft ook het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting van het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding zijn medewerking verleend. Elk element van deze tekst is overdacht en draagt ieders goedkeuring weg. De leden van de verenigingen hebben hun bijdrage kunnen verfijnen tijdens contacten en voorbereidingsvergaderingen met andere gezinnen. De professionals, van hun kant, hebben hierover kunnen nadenken binnen de unie van teamverantwoordelijken en directeurs, de unie van sociale afdelingen en afdelingen voor algemene preventie, of binnen hun team. Het gaat dus om een collectief en geduldig tot stand gekomen werk. Deze uiterst veeleisende methode verklaart waarom de relaties met de Sociale Dienst bij de Jeugdrechtbank (SDJ) nog niet expliciet aan bod zijn gekomen, zelfs indien hun vertegenwoordigers actief hebben deelgenomen aan de gedachtewisselingen en aan de redactie van de tekst.

De tekst beklemtoont het belang van het sociaal werk dat alle diensten van de bijzondere jeugdbijstand samen verrichten, en licht de noodzakelijke voorwaarden toe opdat er met de gezinnen relaties kunnen worden aangeknoopt die aan de toekomst bouwen. Wil dergelijk belangrijk werk met de nodige kwaliteit worden uitgevoerd, moeten de betrokken diensten over voldoende menselijke en organisationele middelen beschikken, met inbegrip van luistervaardigheidstraining.

Danièle GEVAERT,
Voorzitster van de groep Agora

INLEIDING

Specifieke kenmerken van de deelnemers aan Agora: verschillende standpunten, verschillende ervaringen, een verschillende realiteit

a) De **Algemene directie van de bijzondere jeugdbijstand**, en in het bijzonder de teamverantwoordelijken, directeurs en consultants hebben van de Franse Gemeenschap de opdracht gekregen bijstand te verlenen aan jongeren en aan ouders die moeilijkheden ondervinden om hun ouderlijke taken te volbrengen. Hun opdracht staat beschreven in het decreet betreffende de bijzondere jeugdbijstand¹. Op die manier worden ze geconfronteerd met de armoede waarin een deel van de ouders, jongeren en kinderen waarmee zij in contact komen leeft.

Het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg (CBJ) wordt geleid door een teamverantwoordelijke bijzondere jeugdbijstand. Het omvat een sociale afdeling en een afdeling voor algemene preventie, die beide samengesteld zijn uit consultants, en een administratieve afdeling. Het CBJ krijgt vragen voor bijstand aan kinderen en jongeren die zich in een problematische of gevaarlijke situatie bevinden. Het komt tussenbeide op vraag van de kinderen, de jongeren, hun ouders of leefgenoten. Het kan ook optreden indien derde personen bij het Comité van hun bezorgdheid gewag hebben gemaakt. De door dit Comité voorgestelde bijstand is vrijwillig en vergt het akkoord van de ouders en van de jongeren ouder dan 14 jaar.

De Sociale Dienst bij de Jeugdrechtbank (SDJ) wordt geleid door een directeur bijzondere jeugdbijstand. Hij omvat een sociale afdeling die is samengesteld uit consultants, en een administratieve afdeling. Hij verleent bijstand aan kinderen en jongeren waarvan verondersteld wordt dat ze in gevaar verkeren wanneer er binnen het kader van het CJB niet op afdoende wijze hulp kon worden geboden om een einde te maken aan de gevaarlijke situatie en de jeugdrechtbank per vonnis een maatregel heeft moeten opleggen. De SDJ staat ook jongeren bij die vervolgd worden wegens een misdaad die ze voor de leeftijd van 18 jaar begaan hebben, en waarvoor de jeugdrechtbank tussenbeide komt.

b) **ATD Quart Monde en Luttes Solidarités Travail** zijn twee verenigingen die lid zijn van het Collectief van verenigingen partners van het Algemeen Verslag over de Armoede waarin mensen die ervaring hebben met armoede elkaar ontmoeten en samen het woord nemen om daar weerstand aan te bieden, "om elk gezin het recht te geven zijn verantwoordelijkheden vrij op te nemen en meer in het bijzonder zijn kinderen op te voeden en hen in staat te stellen zich te ontwikkelen, zich te ontplooien"². Er bestaat een nauw verband tussen armoede en contact met de bijzondere jeugdbijstand. "Wanneer de realiteit van de armoede onder de tafel geveegd wordt, dan worden maatregelen, zowel preventief als remediërend, enkel uitgedokterd om aan individuele gebreken via begeleiding te verhelpen en niet om de gelijkheid van kansen te herstellen..."³. Beide verenigingen stellen een aanpak voor die diep geworteld is in de dagelijkse strijd van de armste gezinnen.

c) Het **Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting**, tot slot, is een organisme dat de federale Staat, de Gewesten en de Gemeenschappen hebben

¹ Herinneren we eraan dat in Brussel enkel de rechter bevoegd is voor gedwongen bijstand.

² Uittreksel uit de voorstelling van de verenigingen tijdens de eerste vergadering van Agora, op 27 april 2001.

³ Uittreksel uit de nota met als titel "Het gezin en de plaatsing van kinderen wegens armoede", Tweejaarlijks verslag van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 2001, pagina 125-132 (site: armoedebestrijding.be).

opgericht naar aanleiding van het Algemeen Verslag over de Armoede om het overleg over thema's met betrekking tot armoede mogelijk te maken en te vergemakkelijken. Op vraag van de Minister-President van de Franse Gemeenschap, in 1997⁴, neemt het deel aan de ontmoetingen tussen de verenigingen en de algemene directie van de bijzondere jeugdbijstand (ADBJ), net als aan de voorbereiding en de opvolging ervan.

Gemeenschappelijke punten tussen de ADBJ en de verenigingen: een gezamenlijke geschiedenis, een decreet en een werkmethode

a) De maandelijkse vergaderingen (een tiental per jaar) die sinds april 2001 onder de noemer 'Agora' gehouden worden, vormen een gemeenschappelijke geschiedenis, die op haar beurt mogelijk is gemaakt door de voorafgaande ontmoetingen die gedurende drie jaar hebben plaatsgevonden tussen enkele leden van de centrale administratie en de afgevaardigden van de twee verenigingen⁵. De tijd nemen om elkaar beter te leren kennen, om banden te smeden om, in wederzijds respect, na te gaan hoe het decreet beter kan worden toegepast: dat is de geest waarin Agora werkt. Alle deelnemers vonden die gedachtewisselingen dermate verrijkend dat ze de teneur ervan buiten hun beperkte kring wilden bekendmaken, ook al gaat het nog maar om tijdelijke bedenkingen, en niet om een conclusie. Deze tekst betekent, net omdat alle deelnemers die hebben goedgekeurd, een grote stap voorwaarts, iets wat enkele jaren geleden ondenkbaar was.

b) Het decreet betreffende de bijzondere jeugdbijstand vormt voor alle deelnemers een gemeenschappelijke referentie: de professionals proberen dat toe te passen, de gezinnen ondergaan het of varen er wel bij. De deelnemers aan Agora schenken vooral aandacht aan de gelijkheid van kansen, een centraal begrip in de strijd tegen de armoede, zoals vermeld in artikel 3 van het decreet: "... Deze hulp (gespecialiseerde hulp) wil hem (de jongere) in staat stellen zich te ontwikkelen in gelijkheid van kansen opdat hij toegang krijgt tot een leven conform de menselijke waardigheid". Tweede belangrijke as is de prioriteit die uitgaat naar hulp in de leefomgeving zelf van het gezin: de tekst geeft de ouders een plaats (artikelen 1, 2, 6, 7...). Willen we streven naar een betekenisvolle vooruitgang voor een kind, moeten we rekening houden met zijn leefomgeving en in het bijzonder met zijn gezin, en moeten we daarin investeren.

c) Werkmethode: er is voor gekozen de gedachtewisselingen te baseren op reële ervaringen, en niet op ideeën. Die aanpak is zowel origineel als veeleisend, omdat die impliceert dat de deelnemers geconfronteerd worden met het beeld dat hun gesprekspartner van hen heeft op basis van zijn perceptie. Bovendien hebben alle deelnemers ermee ingestemd te vertrekken vanuit de ervaringen van zij die het hardst door armoede getroffen zijn, vanuit de optiek dat dergelijke aanpak een motor van verandering voor iedereen is.

⁴ Dit initiatief geeft gevolg aan een vraag van de Interministeriële Conferentie voor Maatschappelijke Integratie van november 1995 om het decreet betreffende de bijzondere jeugdbijstand te onderzoeken met de bedoeling plaatsingen wegens armoede te vermijden en de ouder-kindrelatie te vrijwaren.

⁵ Zie, voor een beschrijving van die stap, het eerste tweejaarlijks verslag van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 2001, pagina 121-124 en het activiteitenverslag 1999 van de Direction générale de l'aide à la jeunesse, pagina 68.

STAND VAN ZAKEN VAN DE GEDACHTEWISSELING VAN AGORA

1. Elementen waarmee rekening moet worden gehouden om geleidelijk te komen tot een partnership waarin het gezin de toestand zelf onder controle houdt

Betekenis van de term 'partnership' in deze nota

Voor de deelnemers van Agora betekent partnership dat eenieders specifieke competenties en rol erkend en gerespecteerd worden. Het komt erop neer de partijen, (de jongere en zijn ouders aan de ene kant, de professionals aan de andere kant) in staat te stellen een bijdrage te leveren tot de realisatie van de doelstellingen met de overtuiging dat de andere over een eigen ervaring en middelen beschikt.

Maatregelen of beslissingen die voortvloeien uit een partnership zijn niet gedwongen maar dragen, vanuit een bekommernis van complementariteit, de goedkeuring van de partijen weg.

Het partnership vormt een wezenlijk onderdeel van het decreet, zelfs indien de wettekst dat niet expliciet vermeldt en er a fortiori geen definitie van geeft⁶.

Die relatie geleidelijk opbouwen impliceert dat volgende elementen aanwezig zijn om dat partnership te garanderen.

1.1. De noodzakelijke tijd

De professionals van de Comités voor Bijzondere Jeugdzorg en de Sociale Diensten bij de Jeugdrechtbank moeten over de noodzakelijke tijd en middelen beschikken om hun verschillende opdrachten uit te voeren, iets wat momenteel allesbehalve het geval is. Dat is onontbeerlijk om hen in staat te stellen aandachtig en met respect te luisteren naar de ervaringen en de moeilijkheden van de gezinnen.

De jongeren en gezinnen die in contact komen met de bijzondere jeugdbijstand bevinden zich in een moeilijke en kwetsbare situatie. Hun waardigheid moet gerespecteerd worden. Het is essentieel dat ze voldoende tijd krijgen om hun moeilijkheden uit te drukken en hun vragen te stellen. Elk gezin moet zijn eigen ritme kunnen volgen, zonder dat er overhaast naar passende oplossingen wordt gezocht.

Enkel onder die voorwaarden kan een relatie van partnership ontstaan. Daardoor kan men elkaar leren kennen, elkaar erkennen, de moeilijkheden begrijpen en de wederzijdse angsten overwinnen. Tijd is een essentieel element om de toestand serener te analyseren en de eventuele druk die weegt op de tussenkomst van de bijzondere jeugdbijstand beter te weerstaan.

⁶ Zie met name de artikelen 6 (De consultant en de directeur nemen... geen enkele maatregel of beslissing tot individuele hulp zonder voorafgaandelijk de betrokken personen bijeen te roepen en te horen...) en 7 (Geen beslissing inzake individuele hulpverlening kan door de consultant getroffen worden zonder de schriftelijke toestemming van de jonge begunstigde... Wanneer de directeur, bij toepassing van artikel 38 van dit decreet, een hulpverleningsmaatregel aanwendt, worden het kind en zijn leefgenoten bij de maatregel betrokken).

1.2. De relatie opbouwen in respect en transparantie

De professionals van de CBJ's en SDJ oordelen en veroordelen niet. Het is hun diepste overtuiging dat elk menselijk wezen over de mogelijkheden en capaciteiten beschikt om te veranderen. Ze zoeken actief naar middelen om die te ontdekken en te activeren.

De professionals van de bijzondere jeugdbijstand brengen de jongeren en de gezinnen in eenvoudige bewoordingen op de hoogte van hun rechten, zelfs indien ze niet altijd over de middelen beschikken om die te doen naleven (bijvoorbeeld: recht op huisvesting). Ze stellen de gezinnen in staat de rol en de werking van de instellingen en diensten te begrijpen. Ze leggen hun de verschillende mogelijke stappen uit, net als de eventuele risico's. Ze verbinden zich ertoe de middelen te zoeken om hun rechten effectief te doen gelden.

De professionals zien er voortdurend op toe dat het gezin actief betrokken wordt, waarbij ze er rekening mee houden dat het binnen de relatie niet hetzelfde gewicht heeft als de andere interveniënten.

Ze stellen het gezin gerust, en trachten de situatie zoveel mogelijk te dedramatiseren. Met het oog op de transparantie verstrekken ze voortdurend zoveel mogelijk informatie.

Ze (h)erkennen de verhoudingen binnen de gezinnen en vermijden elk discours dat gezinnen, koppels, ouders en kinderen verscheurt of tegen elkaar opzet. Ze vertellen iedereen hetzelfde.

Het is uiterst belangrijk dat de professionals goed beseffen dat de ouders zich zorgen maken over de toekomst van hun kinderen: ze wensen dat die opgroeien in betere omstandigheden dan deze die ze zelf gekend hebben. Als ze zien hoeveel hun kinderen lijden wanneer die geconfronteerd worden met een moeilijke levensloop, en als hun ouderlijk project niet verloopt zoals gewenst, is dat een permanente bron van leed. Welke uitleg kunnen ze hun kinderen geven wanneer er een beslissing wordt genomen met betrekking tot het gezin die zware gevolgen heeft? Welke maatregelen moeten genomen worden opdat het kind het standpunt van de ouders en dat van de interveniënten kent en begrijpt?

Een schriftelijk document waarin de debatten, de (zelfs verschillende) standpunten, het (vaak verborgen) lijden en alle aspecten van het akkoord worden toegelicht, is hier meer dan zinvol.

1.3. Het belang en de kwaliteit van de schriftelijke documenten

Binnen de bijzondere jeugdbijstand zijn schriftelijke documenten heel belangrijk. Ze nemen een centrale plaats in binnen het decreet en de tenuitvoerlegging ervan.

Schriftelijke documenten zijn essentieel om de professional in staat te stellen wat afstand te nemen van de situatie, een persoonlijke analyse te maken en zijn standpunt samen te vatten. Schriftelijke documenten zijn nodig om informatie door te geven en helpen bij het besluitvormingsproces. De opgestelde verslagen en de documenten over de hulpverleningsprogramma's en de maatregelen maken deel uit van het dossier. Alle documenten die onder de verantwoordelijkheid vallen van het CBJ en de SDJ zijn toegankelijk voor de jongeren, de gezinnen en de advocaten. De diensten zien erop toe dat iedereen over dat recht geïnformeerd wordt en stellen begeleiding voor bij de lectuur van het dossier.

De gezinnen vestigen heel wat hoop op die schriftelijke documenten. Ze staan erop de garantie te hebben dat hun standpunt en de verschillende stappen die ze ondernemen daar expliciet in vermeld worden. Het schriftelijk document geeft de situatie weer op grond van objectieve criteria en bewijst zijn nut op het moment van de evaluatie van de situatie en de besluitvorming. Het is essentieel dat de gezinnen goed geïnformeerd worden over de inhoud van de verslagen. Het schriftelijk document kan ook gebruikt worden als basis om beroep aan te tekenen.

Het schrijven op zich is niet alleen nuttig voor de professional, het kan het gezin ook helpen zijn gedachten te bevestigen, die te ontwikkelen, te structureren, zich opnieuw zijn eigen leven en toekomst toe te eigenen. Door samen met de professional te schrijven, kunnen de ouders hun vraag, hun standpunt verhelderen. Op die basis kan er geleidelijk en van weerskanten aan het partnership gewerkt worden om zo het gezinsproject te ondersteunen.

Schriftelijke documenten laten ook een spoor na dat de ouders later kunnen gebruiken om hun kinderen uit te leggen aan welke moeilijkheden ze het hoofd moesten bieden, en op welke manier ze die wilden oplossen.

Om al die redenen schenken de professionals van de CBJ's en de SDJ een bijzondere aandacht aan de draagwijdte, de kwaliteit en het gebruik van hun schriftelijke documenten. Sommige punten zijn daarbij prioritair.

- Het is essentieel dat elk schriftelijk document over een jongere of een gezin dat gebruikt wordt om de situatie voor een beslissende instantie toe te lichten, wordt voorafgegaan door een ontmoeting en een dialoog met de betrokken personen. De nodige voorwaarden moeten gecreëerd worden opdat het schriftelijk document het standpunt van de jongere en het gezin zo getrouw mogelijk weergeeft. Na de redactie van het document moet de dialoog zo snel mogelijk hervat worden.
- De consulent die het verslag over het eerste contact met het CBJ opstelt, let er in het bijzonder op dat hij de inhoud van het initieel verzoek, als er een is, getrouw weergeeft en dat het verslag een nauwkeurige afspiegeling van het gesprek is.
- De sociale onderzoeks- of evolutieverslagen bevatten een rubriek waarin het standpunt van de jongere en het gezin over de situatie expliciet aan bod komt. De inhoud wordt samen met de consulent opgesteld en geeft de perceptie van de jongere en het gezin weer over het verzoek of de maatregel, de evolutie van de situatie en hun verwachtingen. Zowel de punten waarover overeenstemming bestaat als die waarover geen akkoord is, worden vermeld.
- De inhoud van de schriftelijke documenten blijft tijdens elke fase van de procedure transparant: idealiter wordt elk verslag dat door een consulent is opgesteld een week voor de bijeenkomst met de teamverantwoordelijke of de directeur ter inzage gegeven opdat de ouders en de jongeren net als de teamverantwoordelijke, de directeur en de consulent er zelf de inhoud van kennen en zich met kennis van zaken op de vergadering kunnen voorbereiden.

2. Context van het eerste contact

Om de reacties van de gezinnen goed te kunnen begrijpen, moeten de consulenten, teamverantwoordelijken en directeurs zich bewust zijn van het beeld dat heel wat gezinnen in armoede hebben over de bijzondere jeugdbijstand. Sinds hun kindertijd ervaren zij de pijn van

een gezinsscheiding, gaan zij gebukt onder de dreiging of de realiteit van een plaatsing. Die angst blijft in het geheugen gegrift. En kan de relaties besmetten. Die angst op zich vormt een gevaar, omdat ze de gezinnen ervan weerhoudt hulp te zoeken, wat op zijn beurt dan weer een gevoel van bezorgdheid veroorzaakt bij de consultants, teamverantwoordelijken en directeurs.

We moeten er ook rekening mee houden dat de teamverantwoordelijken, directeurs en consultants in een moeilijke context werken. Sommige andere diensten, en meer in het algemeen de publieke opinie, zetten hen onder druk om op een meer controlerende manier te werk te gaan. Ze hebben schrik zich te vergissen en een situatie van ernstig gevaar verkeerd in te schatten. Het werk dat ze in het kader van het decreet verrichten, vereist dat ze aanvaarden een bepaald risico te nemen, en dus met die zware stress kunnen omgaan. Ook die angst kan de relaties besmetten.

Gezinnen die met veel moeilijkheden kampen, worden dagelijks geconfronteerd met de sociale controle. Ze kunnen de neiging hebben om op hun contacten met de sociale hulpverleners te reageren door ofwel te rebelleren en agressief te worden, ofwel te vluchten, ofwel zich te onderwerpen. Het is in die drie gevallen moeilijk de weg vrij te maken voor onderhandelde hulp en tot een akkoord te komen, of te proberen de ouders te betrekken bij de uitvoering van een gedwongen maatregel.

Bij de ontmoeting met het gezin moet er rekening worden gehouden met de moeilijkheden waarmee het geconfronteerd wordt, en niet alleen met de manier waarop het zich gedraagt.

Het contact met de Comités voor Bijzondere Jeugdzorg plaatst de meeste gezinnen in een delicate situatie: ze kunnen maar moeilijk, of helemaal niet, hun ouderlijke verantwoordelijkheden opnemen, en vrezen een negatief oordeel dat hen raakt in een heel gevoelig aspect van hun identiteit: "we zijn slechte ouders". Bovendien voelen de ouders die in armoede leven zich schuldig en verbergen ze die armoede om het gezin te redden. Dat gevoel van schaamte moet herkend worden. Die emotionele context vereist dat de professionals van de CJB's en de SDJ tijdens het eerste contact met de gezinnen bijzondere aandacht schenken aan het relationeel kader.

Ongeacht of het eerste contact nu plaatsvindt met een CBJ of een SDJ, moeten de gezinnen onmiddellijk uitleg krijgen over het institutioneel en wettelijk kader, opdat ze zo duidelijk mogelijk inzien binnen welke context de CBJ's en SDJ werken. Wat is de filosofie van het decreet betreffende de bijzondere jeugdbijstand? Wie doet wat? Welke macht heeft iedere actor? Wat zijn de beperkingen van zijn actie? En wat zijn de uitdagingen, en de risico's?

3. Waarom komt een gezin bij het CBJ terecht?

Op het moment dat een gezin al alle alternatieven heeft uitgeput (vrienden, netwerken, diensten...), speelt het geen rol of het zich al dan niet uit eigen beweging aanbiedt; het klopt aan de laatste deur aan zonder verdere keuze.

In de moeilijke hoop op concrete vooruitgang durft het gezin zich, ondanks zijn geschiedenis, breekbaar op te stellen. Het enige wat het gezin niet wil horen, is dat het zijn eigen schuld is dat het niet in zijn behoeften kan voorzien, zelfs indien het daar alleen, in de huidige situatie, niet in slaagt.

Het eerste contact met het CBJ

Ofwel vraagt het gezin zelf om hulp, ofwel wordt het gezin uitgenodigd zich aan te bieden bij het CBJ omdat een van de gezinsleden of een derde zijn bezorgdheid heeft geuit over een kind of een jongere. Soms worden ouders gevraagd zich aan te bieden bij het CBJ terwijl hun kind dringend geplaatst is (artikel 39 van het decreet).

3.1. Het gezin neemt het initiatief

Indien het gezin het CBJ op de hoogte brengt, en niet een derde, is dat voor het Comité de beste basis voor een relatie, maar voor het gezin is dat niet makkelijk. De eerste persoon die het verzoek om hulp krijgt, moet duidelijk uitleggen wat het CBJ is, wat de beperkingen van zijn actie zijn, de risico's, en welke rechten de personen hebben, bijvoorbeeld het recht om vergezeld te worden door iemand naar keuze.

3.2. Het CBJ neemt het initiatief

De uitnodigingsbrief van het CBJ, die de gezinnen als een oproep ervaren, roept in de meeste gevallen een gevoel van paniek op bij de bestemming, die onmiddellijk wil weten wat hem verweten wordt of de ontmoeting met het CBJ wil ontvluchten. "Indien er een brief van het CBJ toekomt, stort het huis in." De inhoud en de vorm van die brief zijn dus ontzettend belangrijk: hij moet duidelijk, precies en constructief geformuleerd zijn, en belangrijke informatie voor het gezin bevatten:

1. het doel van de ontmoeting;
2. de bron en de inhoud van de informatie die aan de brief ten grondslag liggen (*binnen sommige te bespreken grenzen*);
3. de personen die tijdens het onderhoud aanwezig zullen zijn en de mogelijkheid voor het gezin om niet rechtstreeks met bepaalde personen geconfronteerd te worden;
4. het recht zich te laten bijstaan door iemand naar keuze;
5. de mogelijkheid voor het gezin om een afspraak op een ander moment of op een andere plaats te vragen indien de voorgestelde datum of plaats echt niet past, de afspraak uit te stellen opdat het gezin zich op het onderhoud kan voorbereiden of, integendeel, die te vervroegen indien het gezin verkiest niet zo lang te wachten;
6. uitleg over wat het CBJ exact is (informatiefolder toevoegen);
7. de gegevens van de te contacteren consulent en zijn permanentiedagen.

Er mag geen enkel onderzoek worden verricht alvorens de jongere, zijn ouders en/of de gezinsleden daarbij betrokken zijn.

Indien het gezin niet op de uitnodiging geantwoord heeft, en dus het eerste contact niet kon plaatsvinden, moet het CBJ andere initiatieven nemen:

- een tweede uitnodiging sturen;
- telefoneren of zich verplaatsen om een bericht achter te laten;
- stappen ondernemen om het gezin thuis te ontmoeten, na dat bezoek schriftelijk te hebben aangekondigd;
- indien dat alles nog geen resultaat oplevert en de informatie waarover het CBJ beschikt echt alarmerend is, een door de teamverantwoordelijke ondertekende brief opsturen om het gezin te melden dat het CBJ zich, gezien zijn bezorgdheid, verplicht voelt het parket op de hoogte te brengen.

Er moeten bepaalde regels worden opgesteld voor de diensten en instellingen die het CBJ hun bezorgdheid meedelen, om te garanderen dat er positief wordt gewerkt in de optiek van het decreet en in het respect voor de betrokken gezinnen:

- elk telefonisch contact moet schriftelijk worden bevestigd, wat de interveniënten ertoe verplicht hun bezorgdheid te preciseren en te objectiveren en hun verantwoordelijkheid op een duidelijkere manier op te nemen. Dat geschrift maakt deel uit van het dossier;
- indien dit nog niet gebeurd is, zal het CBJ de persoon of dienst die het verzoek heeft ingediend vragen het gezin van zijn stap op de hoogte te brengen;
- CBJ's moeten weigeren te werken op basis van anonieme informatie. Iedereen die anoniem wenst te blijven, zal door de consulent worden doorverwezen naar het parket;
- CBJ's moeten in alle transparantie werken: alle informatie die hen over een bepaalde situatie wordt verstrekt, moet kunnen worden meegedeeld aan het gezin, de jongeren en de betrokken gezinsleden en mag enkel gebruikt worden indien die ertoe kan bijdragen het gezin te helpen;
- in de mate van het mogelijke worden de diensten en de interveniënten gevraagd zich samen met het gezin bij het CBJ aan te bieden en in hun bijzijn het verzoek om bijstand, het al verrichte werk en de verwachtingen tegenover het CBJ toe te lichten. Die aanpak is veel constructiever van aard, waardoor de kans op een breuk tussen het Comité, de interveniënt die de bijstand vraagt van het CBJ en het gezin aanzienlijk verkleint.

Informatie van het parket wordt op dezelfde manier behandeld als informatie die van andere diensten komt. Het CBJ geeft de dienst die het verzoek om bijstand heeft ingediend geen informatie over de inhoud van het werk dat vervolgens met de gezinnen verricht wordt (behalve in akkoord met het gezin of, indien het om een gevaarlijke situatie gaat en het gezin niet meewerkt, aan het parket dat die informatie conform artikel 38 van het decreet doorgeeft aan de jeugdrechtbank).

Als het eerste contact plaatsvindt naar aanleiding van een dringende plaatsing - die zich met name opdringt omdat er een gevaar bestaat en, moet het nog gezegd, situaties van armoede worden heel vaak beschouwd als een vorm van gevaar - moet alles in het werk worden gesteld om het gezin diezelfde dag nog te ontmoeten. Omdat plaatsingen families uiteenrijten, strooien die zout in de wonden die armoede sowieso al slaat.

4. Het eerste contact tussen het gezin en het CBJ

4.1. Het kader

Het kader waarbinnen het eerste onderhoud verloopt, is heel belangrijk. De keuze van de plaats wordt met het gezin besproken: bij het gezin thuis, op een neutrale plaats, in de lokalen van het CBJ. De Comités ontvangen de gezinnen in correcte lokalen, die voldoende groot zijn en die makkelijk bereikbaar zijn via het openbaar vervoer. Er wordt voorzien in een financiële tegemoetkoming, om zo iedereen in staat te stellen zich naar het Comité te verplaatsen.

a) De wachtkamers

- De CBJ's beschikken over twee gezellige wachtkamers (geen gangen zonder vensters). Het is belangrijk twee wachtkamers te hebben, omdat de gezinsleden soms in een scherp conflict verwickeld zijn en de behoefte hebben afstand te bewaren;
- De wachtkamers bieden de ouders en de jonge kinderen bepaalde voorzieningen (aangepast meubilair, commode om luiers te verversen, waterkraantje, mogelijkheid om dranken te nuttigen). Er moet ook rekening mee worden gehouden dat de gezinnen, jongeren en kinderen soms een hele

tijd moeten wachten. Bovendien kan het voorkomen dat de jongeren alleen moeten wachten. Zij moeten zich dan bezig kunnen houden (boeken, spelletjes) en een lichte maaltijd krijgen. Indien nodig moet er een bevoegd persoon beschikbaar zijn om de jongere tijdens de wachttijd te begeleiden.

- door informatiepanelen in de wachtkamers kunnen de gezinnen adequaat geïnformeerd worden over het Comité.

b) Het lokaal waarin de gezinnen ontvangen worden

Er moet ook aandacht worden besteed aan het lokaal waarin de gezinnen ontvangen worden: zo moet er in alle discretie geluisterd kunnen worden, moet het lokaal geluiddicht zijn en over een telefoon met luidspreker beschikken waardoor de consulent samen met het gezin contact kan opnemen met andere diensten of betrokken personen.

c) De rol van de leden van de administratieve afdeling

Het onthaal door leden van de administratieve afdeling (receptioniste, secretaresse,...) speelt een belangrijke rol. Ze moeten een opleiding volgen die hen in staat stelt die delicate opdracht zo goed mogelijk te vervullen.

4.2. Doelstelling van het eerste onderhoud

Tijdens het eerste onderhoud luistert het CJB naar het gezin, en analyseren ze samen het verzoek om bijstand: het komt erop neer te luisteren naar de vragen van het gezin en het te helpen zijn eventueel verzoek te formuleren. Indien het initiatief om contact op te nemen met het CBJ niet van het gezin uitgaat, is het belangrijk na te gaan of het gezin op de hoogte is van de aanleiding en de inhoud van de tussenkomsst en of het zelf vragende partij is voor iets. Daarnaast moet het gezin de mogelijkheid worden geboden zijn kijk op de zaken te geven. Die fase is van kapitaal belang: ze laat immers toe zowel het doel als de grenzen van de samenwerking vast te leggen. De consulent probeert samen met het gezin, eventueel andere aanwezige interveniënten en de persoon die het gezin begeleidt een antwoord te vinden op volgende vragen:

- wie is de aanvrager?
- wat is de vraag?
- wat zijn de redenen waarom die nu geformuleerd wordt?
- wat is het probleem?
- wat is al geprobeerd om een oplossing te vinden?
- met welke resultaten?
- wat zijn de verwachtingen tegenover het CBJ?
- welke eerste minimale verandering zou erop wijzen dat de toestand verbetert? En hoe kan dat met het gezin geëvalueerd worden?

De consulent sluit het onderhoud op volgende wijze af:

- indien hij in overleg met de betrokkenen de mening is toegedaan dat gespecialiseerde hulp in dit stadium niet aangewezen is, geeft hij het gezin de nodige informatie om hulp te verkrijgen bij een eerstelijnsdienst of binnen zijn familiaal of sociaal netwerk. In voorkomend geval begeleidt de consulent het gezin bij de te nemen stappen;
- indien hij vindt dat de toestand dieper moet worden onderzocht en daarover een consensus wordt bereikt met het gezin, legt hij uit dat hij dat zal voorstellen aan de teamverantwoordelijke bijzondere jeugdbijstand. Hij doet het nodige opdat er zoveel mogelijk begrip voor de situatie wordt opgebracht (bijvoorbeeld contact opnemen met de school, het ziekenhuis, andere gezinsleden of interveniënten). Hij vraagt daarvoor steeds de toestemming

van het gezin, en betreft het daar zoveel mogelijk bij. Hij legt uit dat ze voor elk huisbezoek of voor elke in dit stadium niet voorziene stap gewaarschuwd zullen worden. Het onderzoek kan uitmonden in een hulpverleningsprogramma dat tijdens een onderhoud met de teamverantwoordelijke besproken zal worden. De consulent meldt dat er zo snel mogelijk een ontmoeting zal worden georganiseerd met de teamverantwoordelijke;

- indien hij heel bezorgd is en de consulent er die eerste keer niet in slaagt het gezin te overtuigen hulp toe te laten, licht hij zo duidelijk mogelijk de elementen toe die het kind of de jongere in gevaar zouden kunnen brengen;

- in sommige gevallen, en vooral wanneer er snel hulp moet worden georganiseerd, kan het gebeuren dat het gezin het niet eens is met de door het CBJ gesuggereerde bijstand. Het feit dat het gezin niet akkoord gaat, betekent echter niet automatisch dat het "niet zal meewerken".

Contactadressen

ATD Quart Monde

Rue des Grands Prés, 23
4032 CHENEE
Tel. : 04/367.15.85

Luttés Solidarités Travail (LST)

Rue d'Horseilles, 26
5300 ANDENNE
Tel. : 085/84.48.22

Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding

Koningsstraat, 138
1000 BRUSSEL
Tel. 02/212.30.00

Direction générale de l'aide à la Jeunesse

Boulevard Léopold II, 44
1080 BRUXELLES
Tel. : 02/413.27.38

Verantwoordelijke uitgever

Danièle GEVAERT

Voorzitster groep Agora

Direction générale de l'aide à la Jeunesse
Boulevard Léopold II, 44 • 1080 BRUXELLES