



Integrale Jeugdhulp

Regio West-Vlaanderen

CLIËNTOVERLEG IJH MET EXTERNE VOORZITTER

INHOUDSTAFEL

SITUERING	2
CLIËNTOVERLEG IJH MET EXTERNE VOORZITTER	3
ALGEMENE VOORWAARDEN	3
POSITIES EN OPDRACHTEN	4
DEONTOLOGISCHE CODE	8
DRAAIBOEK STAP VOOR STAP	10

SITUERING

Integrale Jeugdhulp heeft als doel de samenwerking tussen voorzieningen in de jeugdhulp te verbeteren. De hulpvraag van de cliënt staat daarbij centraal. Participatie van cliënten tijdens het hulpverleningsproces is een belangrijk werkingsprincipe.

Goede afspraken maken tussen de hulpverlener(s) en de cliënt(en) die bij een hulpverlening betrokken zijn behoort tot de kernopdracht van elke hulpverlener. Ze dragen bij tot een helder en goed lopend hulptraject voor de cliënt.

Van zodra 2 of meer hulpverleners uit verschillende organisaties in een hulpverleningssituatie ten aanzien van één cliënt(systeem) betrokken zijn, kan overleg noodzakelijk zijn om de aangeboden hulp beter te coördineren, juister af te stemmen, duidelijkere afspraken te maken, enz.

Hulpverleners organiseren meestal zelf dit overleg en dat volstaat vaak ook. Maar soms is dit niet zo evident. Bij complexe situaties, waar meerdere voorzieningen bij betrokken zijn, kan het nodig zijn om een beroep te doen op specifieke vormen van casusoverleg.

We gebruiken volgende terminologie:

- **Casusoverleg:** elk forum waar hulpverleners uit verschillende organisaties met of zonder betrokkenheid van de cliënt in onderling overleg de hulp rond een gezamenlijk cliëntsysteem coördineren, afstemmen en de continuïteit ervan bewaken. Casusoverleg is de overkoepelende term en verwijst zowel naar hulpverlener- als naar cliëntoverleg.
- **Hulpverleneroverleg** slaat op casusoverleg waar enkel hulpverleners aan deelnemen. We stellen vast dat veel verschillende vormen en combinaties zich in de praktijk voordoen: casusoverleg over cliënten door betrokken hulpverleners met medeweten van cliënten, zonder medeweten van cliënten, anoniem (de cliënt(en) zijn en blijven totaal onherkenbaar), niet anoniem bv. in kader van verontrusting of niet.
- **Cliëntoverleg** veronderstelt de maximale betrokkenheid van de cliënt, bij voorkeur is de cliënt aanwezig bij het casusoverleg over zijn hulpvraag.
- **Cliëntoverleg met een externe voorzitter** is hiervan een specifieke vorm. Het is een forum waar hulpverleners en cliënt, in overleg en onder professionele begeleiding van een (neutrale, onafhankelijke) externe voorzitter, hulp rond het cliëntsysteem coördineren, afstemmen en de continuïteit ervan bewaken.



CLIËNTOVERLEG IJH MET EXTERNE VOORZITTER

Cliëntoverleg IJH met externe voorzitter kan van nut zijn in elke fase van het hulpverleningsproces (vraagverheldering, vervolledigen van een diagnostisch beeld, opmaken van een hulpverleningsplan, coördinatie,...).

We proberen een kwaliteitsvolle hulpverlening te realiseren door met cliënten en hulpverleners tot 'een gedeelde visie over de te verlenen hulp' te komen. Deze visie vertalen we in concrete afspraken die we opnemen in een werkplan. De uitvoering van dit werkplan is een gedeelde verantwoordelijkheid van alle partners rond de tafel: hulpverleners en cliënten. Waar nodig wordt een hulpcoördinator aangesteld. Het overleg heeft plaats onder het gedeeld beroepsgeheim.

Het uitgangspunt is steeds de hulpvraag of –behoefte van de cliënt(en). Hun betrokkenheid staat centraal, zij zijn bij voorkeur aanwezig en zijn gelijkwaardige partner.

Cliëntoverleg IJH met externe voorzitter is aanvullend op andere vormen van overleg. Het ontslaat de verschillende diensten niet van hun eigen verantwoordelijkheid om cliëntoverleg te organiseren.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Criteria om af te wegen:

- Het gaat over een “complexe situatie”:
Waarbij meerdere dienstverlenende en/of hulpverlenende actoren betrokken zijn, (in de rechtstreeks toegankelijke hulp, de niet rechtstreeks toegankelijke, de crisishulp en/of de sectoren niet behorend tot IJH)
- De regionale stuurgroep West-Vlaanderen heeft dit als volgt nader omschreven:
We richten ons op die situaties waar het recht op (gepaste) hulp in het gedrang komt:
 - complexe problematieken op de grens van meerdere sectoren
 - waarbij expertise nodig is uit meerdere hoeken
 - om problematische verwijzingen (vicieuze cirkels van naar elkaar doorverwijzen) te stoppen of te vermijden.
- De cliënten zijn maximaal betrokken, gaan akkoord met het overleg, zijn voorbereid en liefst zelf aanwezig. Indien dit niet mogelijk is, zijn zij tenminste op de hoogte gebracht, en hebben hun toestemming gegeven voor dit overleg.
- De aanvraag heeft betrekking op een jongere die in West-Vlaanderen woont/leeft en/of gebeurt door een hulpverlener werkzaam in een West-Vlaamse dienst.

POSITIES EN OPDRACHTEN

Taakinvulling van de hulpverlener die het overleg aanvraagt:

- de hulpverlener die het overleg aanvraagt verzorgt de communicatie met de cliënt(en) (zie deontologische code);
- de hulpverlener die het overleg aanvraagt geeft de beschikbare contactgegevens van de betrokken diensten en personen door aan de externe voorzitter;
- hij/zij staat tijdens de voorbereiding van het overleg in communicatie met de externe voorzitter i.f.v. het aftoetsen van nieuwe gegevens en doorstroom van informatie naar cliënten;
- hij/zij bereidt het overleg met de cliënt(en) voor, bespreekt de doelstellingen van het cliëntoverleg, de in te brengen informatie en de aandachtspunten vanuit het perspectief van de cliënt en mogelijke oplossingen;
- hij/zij brengt de cliënt(en) op de hoogte van het bestaan van verslaggeving en dossiervorming.

Taakinvulling van de hulpverleners die aanwezig zijn op het overleg:

- hij/zij bereidt het overleg met de cliënt(en) voor, bespreekt de doelstellingen van het cliëntoverleg, de in te brengen informatie en aandachtspunten vanuit het perspectief van de cliënt en mogelijke oplossingen.

Wat is de plaats van de cliënt in het overleg?

- De betrokkenheid van cliënten staat centraal in het overleg. Er wordt uitgegaan van hun hulpvraag of – behoefte.
- Cliënten worden gemotiveerd om aanwezig te zijn en worden ondersteund tijdens het overleg.
- Zij zijn gelijkwaardige partners.
- Het overleg wordt met hen voorbereid. Met hen wordt afgesproken wie wordt uitgenodigd. Minderjarigen kunnen worden bijgestaan door een bijstandspersoon¹. Ouders kunnen, na overleg, worden bijgestaan door een vertrouwenspersoon².

Wie is de externe voorzitter?

- De externe voorzitter beschikt over de vaardigheid om een neutrale positie in te nemen en te bewaren, en is niet betrokken op de concrete casus als hulpverlener.
- De externe voorzitter is gebonden aan het beroepsgeheim, is bekend met de deontologische code en handelt er naar; hij/zij vertrekt vanuit de uitgangsvisie “recht op hulp”;
- De externe voorzitter begeleidt in de eerste plaats het proces om te komen tot afstemming van de hulpverlening tussen de verschillende betrokkenen.
- Aanvullend hierbij kan hij/zij vanuit eigen expertise en deskundigheid een inbreng doen.
- De externe voorzitter:
 - o is deskundig en ervaren in het ondersteunen en begeleiden van mensen;
 - o beschikt over vergadertechnische en organisatorische kwaliteiten. Modererend leiding geven aan de vergadering is ongetwijfeld een belangrijke kwaliteit;
 - o heeft een goede kennis van de sociale kaart;
 - o is flexibel inzetbaar;
 - o is tweekantig;
 - o getuigt van morele integriteit.

¹ Voor meer informatie zie uitgebreide tekst 'Beschrijving van een methodiek van cliëntoverleg met bijhorend deontologisch kader (te verkrijgen bij het regioteam)

² Idem voetnoot 1

Wat kan je verwachten van de externe voorzitter?

Aftoetsen van de vraag tot organiseren van overleg:

- nagaan of er aan de voorwaarden tot organiseren van overleg is voldaan;
- aftoetsen van de meerwaarde van overleg met een externe voorzitter.

Vorbereiden van het overleg:

- contacteren van de aanvrager van het overleg;
- synthetiseren van de doelstellingen van het overleg en opstellen van agenda;
- bepalen van tijdstip en plaats van het overleg;
- uitnodigen van de betrokkenen met vermelding van de agenda en het overzicht van de genodigden.

Voorzitten van het overleg:

- aanwezig laten voorstellen;
- checklist overlopen bij het begin van het overleg;
- inleiden en situeren van het overleg: probleemstelling, doelstellingen van het overleg, betrokkenheid van cliënt(en);
- modereren van het overleg;
- bewaken van de positie van de cliënt tijdens het verloop van het overleg;
- analyseren, samenvatten, concluderen in functie van werkafspraken;
- afspraken maken rond (eventueel) vervolgoverleg;
- afspraken maken rond het informeren van de cliënt(en).

Organiseren van een opvolgvergadering(en):

- na afspraak op het overleg;
- na hernieuwde aanvraag door een hulpverlener.

Bewaken van de positie van de cliënt(en):

- de externe voorzitter bewaakt het feit dat de cliënt(en) op de hoogte is van de aanvraag tot overleg, de organisatie van het overleg en de mogelijkheid tot aanwezigheid op het overleg;
- bij de start van het overleg worden de aanwezigen ingelicht over de wijze waarop cliënt(en) geïnformeerd en betrokken zijn bij het overleg;
- de externe voorzitter bewaakt de positie en de integriteit van de cliënt(en) tijdens het overleg;
- indien de cliënt(en) aanwezig is (zijn) op de vergadering verwelkomt hij de cliënt(en), situeert de doelstellingen en het verloop van het overleg en betreft hen in de dialoog;
- indien de cliënt(en) niet aanwezig is (zijn) op het overleg, wordt afgesproken wie hen over de conclusies van het overleg zal informeren;
- wanneer de externe voorzitter de cliënt(en) kent in het kader van een andere opdracht, kan de hij/zij om deontologische redenen beslissen om het overleg niet te begeleiden.

Verslaggeving:

- de externe voorzitter maakt verslag van het overleg;
- het verslag wordt binnen de 14 dagen bezorgd aan alle aanwezigen van het overleg;
- indien de cliënt(en) niet aanwezig zijn, wordt op de vergadering afgesproken wie hen over de conclusies van het overleg zal informeren en op welke wijze;
- de externe voorzitter houdt de verslagen bij in een eigen dossierbestand.

Evaluatie en registratie:

- de externe voorzitter bevroegt de tevredenheid van de deelnemers op het einde van het overleg (proces en resultaat);
- de externe voorzitter registreert dossiergebonden en dossieroverstijgende elementen op anonieme wijze in functie van een betere organisatie van het cliëntoverleg, intervisie (deskundigheidsbevordering en methodiekontwikkeling) en beleidsrapportering.

Wat kan je niet verwachten van de externe voorzitter?

- De externe voorzitter is geen contactpersoon voor de cliënt.
- Hij/zij neemt geen rechtstreekse hulpverleningspositie in t.a.v. cliënten.
- Hij/zij volgt het traject van de cliënt(en) niet op voor of na het overlegmoment.

Wat wordt verwacht van de hulpverlener die het overleg aanvraagt?

- De hulpverlener vraagt het overleg aan via een aanvraagformulier en bezorgt dit, volledig ingevuld, aan de regionale welzijnsraad van zijn regio;
- De hulpverlener verzorgt de communicatie met de cliënt(en) (zie deontologische code);
- De hulpverlener geeft de beschikbare contactgegevens van de betrokken diensten en personen door aan de externe voorzitter;
- De hulpverlener staat tijdens de voorbereiding van het overleg in communicatie met de externe voorzitter i.f.v. het aftoetsen van nieuwe gegevens en doorstroom van informatie naar cliënten;
- De hulpverlener bereidt het overleg met de cliënt(en) voor, de doelstellingen van het overleg worden besproken, de in te brengen informatie en de aandachtspunten vanuit het perspectief van de cliënt worden verzameld, de hulpverlener brengt de sterke punten van de cliënt expliciet in;
- De hulpverlener brengt de cliënten op de hoogte van het bestaan van verslaggeving en dossiervorming.

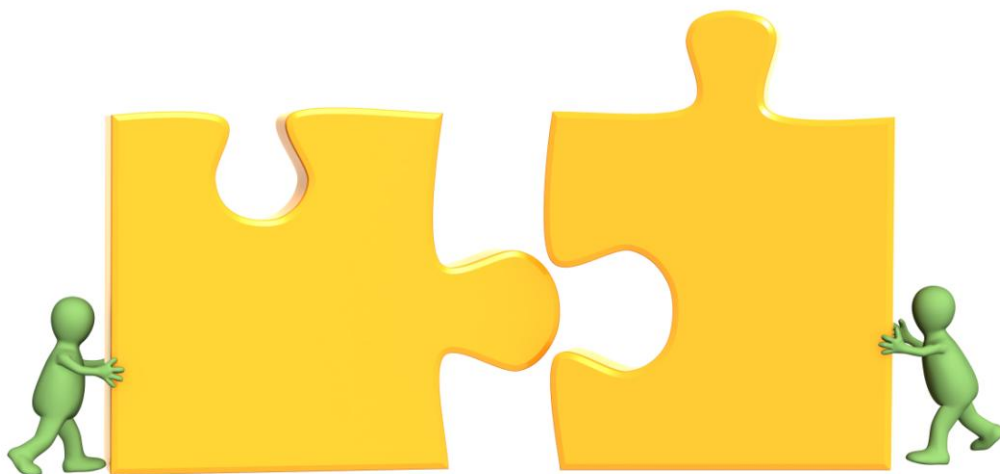
Wat wordt verwacht van de andere hulpverleners die uitgenodigd worden op het overleg?

- Van deze hulpverleners wordt verwacht dat zij ook het overleg met hun cliënt(en) voorbereiden nl. de doelstellingen van het overleg bespreken, de in te brengen informatie en de aandachtspunten vanuit het perspectief van de cliënt(en) met hen verzamelen. Daarbij expliciteren zij de sterke punten van hun cliënt.

Het tot een goed einde brengen van het overleg is een gedeelde verantwoordelijkheid van alle deelnemers aan het overleg.

Het nakomen van de afspraken is de individuele verantwoordelijkheid van elke partner.

- De externe voorzitter heeft in principe geen rechtstreeks contact met cliënt voor of na het overleg
- Hij is geen casemanager, trajectbegeleider of zorgcoördinator. Hij is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van de afspraken. Hij volgt de afspraken niet op. Op het overleg kan wel afgesproken worden wie hulpcoördinator wordt
- In voorbereiding van een volgend overleg kan de externe voorzitter de opvolging van de afspraken bevragen bij de deelnemers aan het overleg.
- Geen van de deelnemers aan het overleg heeft het mandaat om de kwaliteit/methodieken van andere diensten te evalueren.



DEONTOLOGISCHE CODE

Hulpverleners die deelnemen aan het cliëntoverleg zijn gebonden aan de deontologische code. De deontologische code bevat de afspraken over de gegevensuitwisseling, over de voorbereiding met de cliënt en over de omgang met de cliënt tijdens het overleg. Ze respecteert de rechten van de cliënt en zijn leefomgeving. Ze biedt geen antwoord op alle mogelijke situaties maar is bedoeld als leidraad voor verantwoord beroepsmatig handelen bij Cliëntoverleg IJH.

1. ALGEMENE BEPALINGEN

Hulpverleners zijn gebonden aan het beroepsgeheim (cfr. strafwetboek art 458-458 bis). Voor alle regelingen over het beroepsgeheim verwijzen we naar de betreffende wetgeving en jurisprudentie betreffende het beroepsgeheim, de wet op de verwerking van persoonsgegevens en de wet op de patiëntenrechten.

Hulpverleners die deelnemen aan het Cliëntoverleg IJH zijn gebonden aan het gedeeld beroepsgeheim. Vooraf oordelen zijzelf of ze aan die voorwaarden voldoen.

De uitwisseling van gegevens gebeurt volgens het kaderdecreet IJH (art. 32) en het decreet op de rechtspositie van de minderjarige.

Alle personen, zowel diegenen die beroepshalve betrokken zijn als zij die vrijwillig hun medewerking verlenen aan de toepassing van het decreet IJH, zijn gebonden door de geheimhoudingsplicht, bedoeld in art. 458 van het strafwetboek (art.8 Kaderdecreet IJH).

Hulpverleners zijn ook gebonden aan de deontologische code van hun eigen sector en/of organisatie.

2. SPECIFIEKE BEPALINGEN

1. De cliënt informeren

De hulpverlener die een cliëntoverleg wil aanvragen bespreekt dit met zijn cliënt³. Hij informeert hem, in begrijpelijke taal, over de doelstelling en de organisatie van het overleg en over de deontologische code.

2. De cliënt toestemming vragen

De toestemming van de cliënt is noodzakelijk. Deze toestemming kan zowel mondeling als schriftelijk worden gegeven.

3. De cliënt motiveren om aanwezig te zijn

De hulpverlener die het overleg aanvraagt, motiveert de cliënt om aanwezig te zijn op het overleg. De minderjarige kan zich laten bijstaan door een bijstandspersoon⁴.

4. De cliënt voorbereiden

De hulpverlener die het overleg aanvraagt bereidt zijn cliënt voor. Hij ondersteunt de cliënt om eigen aandachtspunten en standpunten in te brengen.

³ Cliënt: kind, jongere, ouders en opvoedingsverantwoordelijken.

⁴ Bijstandspersoon: door de jongere gekozen. Gebonden aan het beroepsgeheim, of een leraar van de school. Zie brochure 'Mijn rechten in de jeugdhulp', op de website www.vlaanderen.be/jeugdhulp bij publicaties voor < 12-jarigen.

5. Aanwezigheid van anderen

De hulpverlener die het overleg aanvraagt bepaalt samen met de cliënt welke hulpverleners best nog aanwezig zijn. De externe voorzitter brengt alle hulpverleners op de hoogte van de samenstelling en de agenda van het overleg. Ook zij bereiden het overleg voor, indien nodig samen met hun cliënt.

6. Verslag over de participatie van de cliënt

Bij het begin van het overleg bevroegt de externe voorzitter de cliënt over zijn participatie bij de voorbereiding van het overleg. Bij afwezigheid van de cliënt bevroegt hij de hulpverleners.

7. Het gedeeld beroepsgeheim

De hulpverleners die deelnemen aan het cliëntoverleg zijn gebonden aan het gedeeld beroepsgeheim. Bij het begin van het overleg verduidelijken de deelnemers in welke hoedanigheid en met welke opdracht ze deelnemen.

8. 'Need to know'

Enkel die informatie wordt uitgewisseld die relevant en noodzakelijk is voor het overleg. De cliënt blijft recht hebben op geheimhouding van wat in vertrouwen aan een hulpverlener is verteld.

9. Geïnformeerde instemming over gegevensuitwisseling

In de mate van het mogelijke trachten de hulpverleners de geïnformeerde instemming te verkrijgen van de personen waarover gegevens zullen uitgewisseld worden.

10. Respect voor de rechten van de cliënt

De externe voorzitter zorgt ervoor dat de cliënt gelijkwaardig kan participeren aan het overleg.

11. Respect voor andere hulpverleners

Hulpverleners respecteren de relatie die andere hulpverleners hebben met de cliënt. Niemand heeft het mandaat om de kwaliteit van de hulpverlening van de anderen te evalueren.

12. De afwezige cliënt inlichten

Bij afwezigheid van de cliënt spreken de hulpverleners af wie de cliënt zal informeren over het verloop en de besluiten van het overleg.

13. Het werkplan

De externe voorzitter formuleert de besluiten van het overleg in een werkplan. Dit werkplan is vertrouwelijk. De externe voorzitter verstuurt dit werkplan ten laatste 14 dagen na het overleg aan alle betrokkenen. De externe voorzitter bewaart het aanvraagformulier en het werkplan gedurende 5 jaar. De hulpverlener die het overleg aanvraagt informeert de cliënt hierover.

14. Klachten

De cliënt die klachten heeft over het verloop van het overleg bezorgt die bij een betrokken hulpverlener. Deze volgt de klachtenprocedure van zijn voorziening. Hulpverleners kunnen hun klacht formuleren bij de regionale beleidsmedewerker IJH.

DRAAIBOEK: STAP VOOR STAP

0. Vooraf: samen met de cliënt⁵ heb je beslist om een cliëntoverleg aan te vragen. De cliënt is geïnformeerd, akkoord en de agenda is bepaald.
1. Als aanvrager download je een aanvraagformulier van de website van de welzijnsraad, vul je het samen in met je cliënt, en mail je de aanvraag naar de welzijnsraad.
2. De welzijnsraad controleert de aanvraag op volledigheid van informatie.
3. De welzijnsraad mailt de aanvraag naar een beschikbare externe voorzitter. Er wordt afwisselend een beroep gedaan op de verschillende externe voorzitters, rekening houdend met hun beschikbaarheid en de dringendheid van een overleg. Indien een vervolgoverleg plaatsvindt, wordt dit bij voorkeur door dezelfde externe voorzitter begeleid.
4. De externe voorzitter neemt contact op met de aanvrager.
5. De externe voorzitter beslist, rekening houdende met de voorwaarden en in samenspraak met de aanvrager, of de vraag ontvankelijk is. Indien ontvankelijk wordt gestart met de organisatie van het cliëntoverleg.
6. De externe voorzitter bereidt het overleg voor in samenspraak met de aanvrager.
7. De externe voorzitter nodigt de hulpverleners en de cliënt uit tot het overleg. De doelstellingen van het overleg en de aanwezigen op het overleg worden in de uitnodiging vermeld.
8. De externe voorzitter modereert het overleg.
9. Bij de start van het overleg ondertekenen de aanwezigen het aanwezigheidsformulier en de deontologische code.
10. De aanwezigen maken een werkplan en spreken af wie de hulpcoördinatie op zich neemt.
11. De aanwezigen vullen het evaluatieformulier in.
12. De externe voorzitter schrijft het werkplan uit en bezorgt het binnen de 14 dagen aan de betrokkenen.
13. De externe voorzitter bewaart het werkplan gedurende 5 jaar na het beëindigen van het overleg. De dossiers worden indien nodig overgedragen naar een volgende externe voorzitter.
14. De hulpverleners voeren het werkplan uit.
15. De externe voorzitter registreert, maakt een structurele evaluatie en verstuurt alles naar de welzijnsraad.
16. Het regioteam IJH maakt op basis van de informatie van de registratie en de structurele evaluatie en in overleg met de welzijnsraden een beleidsrapport op voor de netwerkstuurgroepen en de regionale stuurgroep.

⁵ Cliënt: kind, jongere, ouders en opvoedingsverantwoordelijken.