

### Opgroeien

#### Toegankelijkheid van de jeugdhulp

Advies cliëntvertegenwoordigers juni 2020

In 2019 organiseerde 'tZitemzo een bevraging van jongeren over de toegankelijkheid van de jeugdhulp. Ook Oudersparticipatie Jeugdhulp Vlaanderen verzamelde ervaringen van ouders over dit thema. De resultaten van deze bevestigingen vind je in onderstaande tekst samen met enkele concrete voorstellen voor bekendmaking van de jeugdhulp naar cliënten door jeugdhulporganisaties in Oost-Vlaanderen.

#### ➤ Vaststellingen

Zowel kinderen, jongeren als ouders vinden niet vlot de weg naar hulpverlening. Ze zien door het bos de bomen niet, de taal is ook niet altijd aangepast. Het is nodig jongeren en ouders via verschillende kanalen tegelijkertijd te informeren.

Vanuit de bevraging door 't Zitemzo en de ervaring van **jongeren** komen volgende aanbevelingen naar voor:

- **familie, ouders, vrienden, leerkrachten en politie:** zijn niet goed geïnformeerd over het aanbod aan jeugdhulp: belangrijk om hen goed te informeren zodat zij jongeren kunnen informeren
- vraag naar **ruimere openingsuren van de diensten brede instap:** in vakantie, weekend, .. zodat jongeren niet moeten wegblijven van school én aanbieden van meerdere verschillende contactmogelijkheden: bellen, chatten, whatsapp, langsgaan
- jongeren kennen de **kinder- en jongerentelefoon AWEL** (bereikbaar tussen 16u en 22u) en zouden daar contact mee opnemen; de telefoonlijn is wel heel vaak bezet: daar meer op inzetten
- jongeren vragen om een **website te ontwikkelen waar zij vanuit hun vragen aan de hand van een stappenplan** bij een dienst terecht kunnen die een antwoord heeft op hun vraag
- van **op de websites van andere diensten zoals CLB, CAW, .. kunnen er ook linken gelegd** worden naar dit stappenplan, zodat om het even op welke site je terecht komt, men dit stappenplan kan gebruiken

Bij **ouders** leven gelijkaardige noden en verwachtingen:

- **website:** vertrekkend vanuit de vragen van ouders, waarbij ouders stap voor stap geleid worden naar de juiste dienst, linken met informatie van bestaande diensten
- **1 telefoonnummer** waar ouders hun vragen kunnen stellen
- **media-campagnes** om de drempel naar hulpverlening te verlagen en infokanalen bekend te maken
- **toegankelijke, over het jeugdhulpaanbod goed geïnformeerde ondersteuners voor ouders, die iedereen kent (huisartsen, OCMW, armoedeverenigingen, ..)**
- **lotgenotencontacten**
- inschakelen van **ervaringsdeskundigen/vertrouwenpersonen**

#### ➤ Een aantal acties kunnen op Vlaams niveau worden opgenomen

Uitwerken van een website, een algemeen telefoonnummer vb. via het 1700 nummer, de koppeling met AWEL, mediacampagnes voor doorverwijzing bij vragen naar jeugdhulp: dit zijn zaken die enkel op het Vlaamse niveau kunnen worden ontwikkeld. De cliëntvertegenwoordigers actief in het Raadgevend Comité opgroeien hebben hiervoor een nota uitgewerkt, die begin juli 2020 in bespreking komt met Opgroeien.

➤ **Volgende acties kunnen regionaal door jeugdhulporganisaties in Oost-Vlaanderen worden opgenomen**

- **informereren van sleutelfiguren van de belendende sectoren:**
  - **Wie?**
    - jongeren: scholen, jeugdhuizen, straathoekwerk, politie, ...
    - ouders: scholen/CLB, OCMW, armoedeorganisaties, wijkgezondheidscentra, huisartsen, , ..
  - **Wat?**
    - concrete info over het jeugdhulpaanbod op niveau van de dienstverleners die niet in de jeugdhulpsector werken
    - gezamenlijke ppt/brochure opmaken door diensten BI, 1G1P, RTJ-hulp/gezamenlijk infomoment, op overlegmomenten van deze partners, ..
  - **Hoe?** tijdelijke werkgroep met afgevaardigden van deze diensten
- **out-reachend werken ipv jongeren en ouders zich te laten verplaatsen**
  - in elke gemeente/lokaal contactplaatsen zoeken en deze gebruiken voor overlegmomenten ter plaatse om zo naar de mensen toe te gaan vb. in JAC, locaties van gemeenten, mutualiteiten; in afspraak met de cliënten hiervan gebruik maken
  - DOP heeft hier ervaring mee
- **website van voorzieningen met informatie voor jongeren en ouders**
  - ook vanuit de vragen van ouders/jongeren de info opbouwen
  - in een taal die door hen verstaanbaar is
- **inzetten op vertrouwenspersoon voor jongeren en ook voor ouders**
  - worden jongeren over dit recht in de jeugdhulporganisatie geïnformeerd?
  - is het recht van ouders op een VP voldoende gekend?
  - opnemen in de beleidsplannen + documenten/procedures in de jeugdhulporganisaties
  - korte samenvatting met info hierover in de regionale nieuwsbrief jeugdhulp/website IROJ Ovl. met verwijzing naar de website decreet rechtspositie
  - in West-Vlaanderen loopt een onderzoek ism VIVES om de ervaringen van jongeren met het zoeken van en de betekenis voor jongeren een VP in beeld te krijgen. Aanbevelingen uit dit onderzoek zullen worden verspreid (voorjaar 2021?)
- **inzetten op werken met ervaringsdeskundigen/organiseren van lotgenotencontacten**
  - ouders: bij intake, lotgenotencontacten georganiseerd door de voorzieningen, ...
  - jongeren?

Het Info- en aanspreekpunt van ACT is uitgewerkt **voor hulpverleners, maar is niet het aangewezen kanaal voor cliënten.**