

Het dossier van mij is van mij¹

Onderzoeksrapport naar het recht op dossier in de integrale jeugdhulp

Door Wendy Eerdeken, Denoix Kerger en Jan Naert

Arteveldehogeschool, Gent

19 april 2022



Onderzoek in opdracht van de Vlaamse overheid
Afdeling Beleidsontwikkeling van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

¹ Jack, 13 jaar.

Inhoudstafel

Inleiding.....	6
DEEL 1: Situering van het onderzoek.....	7
1. Onderzoeksopdracht.....	7
2. Context integrale jeugdhulp	8
DEEL 2: Methodologie.....	9
1. Onderzoeksprincipes.....	9
2. Stuurgroep.....	10
2.1 Samenstelling stuurgroep.....	10
2.2 Bijeenkomsten stuurgroep.....	11
2.2.1 Stuurgroep 1	11
2.2.2 Stuurgroep 2	11
2.2.3 Stuurgroep 3	11
2.2.4 Stuurgroep 4	11
2.2.5 Stuurgroep 5	11
2.2.6 Stuurgroep 6	11
3. Fasering van het onderzoek.....	12
3.1 Voorbereidende fase.....	12
3.2 Mapping praktijken.....	13
3.3 Jongeren en ouders centraal: interviews	14
3.4 Lerend netwerk praktijkwerkers	15
3.5 Jongeren en ouders centraal: terugkoppelfase	16
4. Analyseproces.....	16
5. Eindrapportage.....	17
DEEL 3: Resultaten.....	18
Inleiding.....	18
1. Literatuurstudie.....	18
1.1 Inleiding	18
1.2 Een historische blik op het dossier	20
1.3 Recht op toegang: open en gesloten deuren.....	22
1.3.1 Emancipatiebewegingen.....	22
1.3.2 Sociaal werk en sociaalwerkonderzoek.....	24
1.3.3 Explicitering van rechten	26
1.4 Het dossier geprangd tussen complexe logica's	27
2. Thematische analyse interviews.....	28

2.1 Het dossier als concept.....	29
2.2 Het dossier als systeem voor gegevensopslag	30
2.3 Betekenissen van het gegeven ‘dossier’	32
2.3.1 Dossier als verantwoording naar beleid	33
2.3.2 Dossier als toegang tot hulpverlening	34
2.3.3 Dossier om informatie te delen	36
Informatiedeling met jongeren en ouders.....	39
2.3.4 Dossier en hypothesen en reflecties van hulpverleners.....	40
2.4 Het dossier in digitale vorm.....	41
2.4.1 Het systeem.....	41
2.4.2 Toegankelijkheid van het dossier	43
2.4.3 Dossier versus begeleiding	44
2.5 Centraal dossier of niet?	45
2.6 Recht op informatie	47
2.7 Inzagerecht en eigenaarschap	49
2.8 Informatiedeling met collega’s/professionals.....	56
2.8.1 Interne informatiedeling	56
2.8.2 Logboek als specifiek instrument	57
2.8.3 Externe informatiedeling.....	59
2.9 Constructie en reconstructie van biografie	63
3. Inzichten uit lerend netwerk	65
4. ‘Goede’ praktijken	66
4.1 Inleiding	66
4.2 Dossier binnen de hulpverleningsrelatie	67
4.3 Participatief met jongeren en met ouders.....	69
4.4 Taal en inhoud	71
4.5 Informatiedeling	71
4.6 Constructie en reconstructie biografie	73
5. Juridische toets	74
5.1 Inleiding	74
5.2 Een aantal regels.....	74
5.3 Juridisch discours in context.....	76
5.4 Tot slot	78
DEEL 4: Slotbeschouwingen.....	79
1. Discussie	79

1.1 Onduidelijkheid over het begrip ‘dossier’.....	79
1.2 Participatieve opbouw van het dossier	80
1.3 Het dossier en de verhouding tot hulpverlening	81
1.4 De mythe van oplosbaarheid	83
1.5 Verhouding met beleidsniveau	84
2. Conclusies en aanbevelingen.....	85
2.1 Concluderend.....	85
2.2 Aanbevelingen	86
2.2.1 Voorzie meer en duidelijke informatie over het dossier	87
2.2.2 Nadrukkelijker inbedding van inzage en actieve inbreng in de hulpverleningspraktijken	87
2.2.3 Meer zorgzame omgang met informatie is aangewezen.....	88
2.2.4 Maak ruimte om het eigen verhaal ook bij te houden.....	89
2.2.5 Systemische vereenvoudiging vanuit beleid en voorzien van advocacy voor jongeren ..	89
3. Beperkingen van het onderzoek	90
Referenties	92
Afkortingenlijst	97
Bijlagen	99
Bijlage 1: Interviewleidraad professionals project ‘Het dossier van mij is van mij’	99
Bijlage 2: Interview leidraad jongerenproject ‘Het dossier van mij is van mij’	100
Bijlage 2: Interview leidraad ouders project ‘Het dossier van mij is van mij’	101

Inleiding

Dit onderzoeksrapport is het resultaat van de opdracht uitgeschreven door de Vlaamse overheid, Afdeling Beleidsontwikkeling van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De opdracht behelsde: 'het realiseren van een actieonderzoek naar de beleving van jongeren en ouders bij de uitoefening van hun recht op dossier met oog voor goede praktijken in de integrale jeugdhulp'.

Dit rapport is ingedeeld in 4 delen. Deel 1 situeert kort de context van dit onderzoek. In deel 2 wordt het onderzoeksopzet uiteengezet. Deel 3 brengt de onderzoeksresultaten en start met een literatuurstudie. Vervolgens worden de resultaten uit de interviews en focusgroepen beschreven. Een volgend hoofdstuk belicht de inzichten uit een lerend netwerk met deelnemers uit praktijkorganisaties. De 'goede praktijken' worden beschreven. Dit krijgt vervolgens nog een juridische toets. Het rapport sluit af met slotbeschouwingen in deel 4. Daarbij worden op basis van de voorgaande delen een aantal discussiepunten uitgelicht, conclusies en aanbevelingen gegeven en tot slot nog de beperkingen van dit onderzoek meegegeven.

Het werkveld waarbinnen dit onderzoek zich situeert, is zeer divers: zowel qua hulpvormen, jongerenkenmerken, de gezinnen waarmee men werkt, soort professionals die met gezinnen aan de slag gaan enz. Om de leesbaarheid van dit rapport te bevorderen worden keuzes gemaakt in terminologie. Er wordt hiermee vermeden dat de lezer zich verliest in woordnuances en details, waardoor de essentie van de boodschap verloren gaat. Wij beseffen evenwel dat hiermee de complexiteit soms vereenvoudigd wordt. Concreet: we gebruiken de term 'hulpverlener', 'praktijkwerker' of 'veldwerker' voor wie als professional met de jongere en de ouder werkt. Dat kan de professional zijn die effectief de begeleiding doet, maar evengoed een consulent of een stafmedewerker van een organisatie. Wij schrijven telkens 'ouder' en includeren hiermee ook de opvoedingsverantwoordelijke waar er geen ouder in beeld is. Wij gebruiken de mannelijke persoonsvorm voor zowel mannelijke, vrouwelijke als voor genderneutrale personen.

Wij ontwikkelen naast dit onderzoeksrapport een vertaalslag bruikbaar voor jongeren, ouders en praktijk zodat ook zij met deze resultaten verder aan de slag kunnen.

Onderzoeksresultaten komen maar tot stand dankzij respondenten en supporters aan de zijlijn. Wij danken de jongeren en de ouders om met ons in gesprek te gaan. Ze maakten ons deelgenoot van een stukje van hun levensverhaal en vooral van hun ervaringen in de jeugdhulp. Wij danken eveneens de hulpverleners en stafmedewerkers voor hun openheid en het mogen deelgenoot zijn van hun praktijken en reflecties. Dank ook aan de leden van de stuurgroep voor hun kritische en veelzijdige blik. Ze brachten het perspectief van jongeren, ouders, het werkveld, de overheid, het juridisch perspectief en het academisch perspectief in en gaven zo het onderzoek mee richting.

De resultaten en conclusies van dit onderzoek dienen omwille van de beperkte dataverzameling met de nodige voorzichtigheid te worden behandeld. De beperkte dataverzameling heeft betrekking op het aantal en de diversiteit aan respondenten en aan hulpverleningspraktijken.
--

DEEL 1: Situering van het onderzoek

1. Onderzoeksopdracht

Dit rapport is het eindproduct van een onderzoeksopdracht vanuit het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De opdracht zoals omschreven in het bestek, bestaat uit **‘het realiseren van een actieonderzoek naar de beleving van jongeren en ouders bij de uitoefening van hun recht op dossier met oog voor goede praktijken in de integrale jeugdhulp’**. Het recht op dossier staat expliciet in het Decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp [en binnen het kader van het decreet betreffende het jeugddelinquentierecht]² (DRM) en is gelinkt aan andere rechten, namelijk het recht op informatie, op participatie en inspraak en op privacy. Ook de omgang met beroepsgeheim en de manier waarop continuïteit vorm krijgt in de jeugdhulpverlening heeft invloed op de invulling van het recht op dossier.

De onderzoeksvragen zoals geformuleerd in het bestek:

1 Hoe ervaren enerzijds jongeren (12-25 jaar) en anderzijds ouders (en opvoedingsverantwoordelijken) momenteel het recht op dossier? Op welke manier krijgt dit thema betekenis voor hen? Welke aspecten zijn voor hen bepalend in hun ervaringen met dit thema? Hoe ervaren ze in het bijzonder aspecten als inspraak en eigenaarschap van dossiervorming, informatie over hun dossier, samenstellen (wat moet hun dossier bevatten?) en -bewaring, het delen van hun gegevens, het omgaan met mogelijke spanningsvelden tussen jongere en ouder (of opvoedingsverantwoordelijke), de plaats van de context en het netwerk en eventueel van vertrouwenspersonen?

2 Wat zijn voor hén daarin goede praktijken? Welke voorwaarden bepalen dat jongeren, ouders, opvoedingsverantwoordelijken een praktijk als positief ervaren? Wat werkt er voor hen en wat werkt niet? Welke knelpunten ervaren ze en welke verbetervoorstellen formuleren ze daarbij? En ervaren ze desgevallend verschillen m.b.t. het omgaan met dossier bij ‘nieuwere’ vormen van hulpverlening, zoals bv. krachtgericht werken, samenwerkingsverbanden als 1G1P [één gezin één plan]?

3 Welke drempels of mogelijkheden ervaren hulpverleners om open en transparant voor jongeren, ouders, opvoedingsverantwoordelijken met/aan dossier te werken en hier goede praktijken rond te ontwikkelen, met hierbij ook aandacht voor de benoemde aspecten uit onderzoeksvraag 1?

In dit onderzoek staat het perspectief van jongeren en ouders centraal. Er wordt verder gebouwd op eerdere onderzoeken en ervaringen van zowel jongeren (Naert, 2019) als ouders (Ouderparticipatie, 2016), waarbij ze aangeven dat ze vaak geen zicht hebben op hun dossier en op waarom beslissingen worden genomen.

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoekers van Arteveldehogeschool, verbonden aan de bacheloropleidingen Sociaal Werk en Pedagogie van het Jonge Kind.

² Decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp [en binnen het kader van het decreet betreffende het jeugddelinquentierecht (ing. decr. 15 maart 2019, art. 3, l: 1 september 2019)]

De opdracht liep van 1 januari 2021 tot 31 maart 2022. Na overleg met de opdrachtgever werd een uitbreiding van de opdracht toegekend tot 31 mei 2022 waarbij het onderzoeksrapport opgeleverd werd op 19 april 2022 en de vertaalslag naar jongeren, ouders en praktijk werd afgewerkt tegen 31 mei 2022.

2. Context integrale jeugdhulp

De integrale jeugdhulp (IJH) omvat de verschillende sectoren met daarbij een grote variatie aan typemodules. Recht op dossier zoals bepaald in het Decreet betreffende de Rechtspositie van de Minderjarige in de Integrale Jeugdhulp (DRM) is van toepassing voor alle organisaties die gevat zijn door het Decreet betreffende de integrale jeugdhulp³. Daarnaast ontwikkelen er zich nieuwe praktijken, waarbij er niet vanuit één organisatie maar vanuit een netwerk van organisaties wordt gewerkt of waar er een koppeling met een gezin gebeurt en niet meer met één (of meerdere) minderjarigen van een gezin. Voorbeeld hiervan is 1G1P. In dit onderzoek brengen wij de breedte van IJH met eveneens deze nieuwe praktijken in beeld.

Op overheidsniveau ontstonden intussen ook initiatieven om samenwerking tussen verschillende hulpverleners en diensten te faciliteren via een globaal digitaal dossier. Zo werd e-Youth ontwikkeld, een systeem dat beoogt om hulpverleners in de jeugdhulp digitale gegevens over hun cliënten eenvoudig en veilig met elkaar kunnen delen. En vanuit Agentschap Opgroeien is in september 2021 het participatieproject Bandbreedte⁴ van start gegaan. Daarin wordt onderzocht hoe jongeren beter en meer online kunnen ondersteund worden.

Voorliggend onderzoek ‘Het dossier van mij is van mij’ bevraagt alles wat met dossier te maken heeft. Niet alleen ‘het hoe’, maar ook ‘het wat’ en ‘waarom’ komt aan bod. Als gevolg is er vooraf geen afbakening gedaan naar online- of offline. Ook wat dossier is, wordt niet door de onderzoekers gedefinieerd, maar aan de respondenten voorgelegd. Het rapport weerspiegelt op die manier de complexiteit van het thema ‘Recht op dossier’ in de IJH.

³ Decreet betreffende de integrale jeugdhulp van 12 juli 2013, BS 13/09/2013.

⁴ <https://www.opgroeien.be/bandbreedte>

DEEL 2: Methodologie

1. Onderzoeksprincipes

Vanuit de opdrachtgever werd een actieonderzoek vooropgesteld. Het onderzoeksteam vertrok bij de uitvoering vanuit vijf onderzoeksprincipes:

1. leefwereldoriëntatie als referentiekader,
2. participatie,
3. op maat,
4. waarderende benadering,
5. multiperspectiviteit.

Deze onderzoeksprincipes liggen in het verlengde van de inhoudelijke thematiek van dit onderzoek en zijn principes die in de integrale jeugdhulp herkenbaar zijn. Op die manier werkten de onderzoekers vanuit dezelfde visie en zijn ze mee inspirerend (en ontwikkelend) voor de sectoren in hun verdere zoektocht naar 'meer recht op dossier'. Het uitgangspunt was 'walk the talk' en 'research as you preach', wat zoveel betekent als: werk in je onderzoek met een methodologie die herkenbaar en gelinkt is aan wat de participanten in hun eigen praktijk zelf ervaren en doen, en voer die consistent uit met je onderzoeksprincipes.

Het onderzoeksopzet is een krachtgericht kwalitatief onderzoek. Bij actieonderzoek ligt de nadruk op het handelingsvermogen van alle betrokkenen. Hierbij worden respondenten niet gezien als 'toeleveranciers' van data, maar als actieve vormgevers van hun eigen verhaal (Kellett, 2011). Daarom is vertrokken van een **leefwereldoriëntatie als referentiekader** voor de verschillende onderzoekstappen (Grünwald & Thiersch, 2009). Dit betekent concreet dat het niveau van de hulpverlening gezien wordt als inherent verbonden met de institutionele en breed maatschappelijke verhouding waarin ze zich afspelen. Daarnaast werd er bijzondere aandacht besteed aan de stem van de betrokkenen zelf, het is hun ervaring in hun context die centraal staat in het onderzoek. Bovendien vertrekt dit perspectief ook vanuit een rechtenbenadering, mensen in kwetsbare situaties hebben recht op kwalitatieve hulp- en dienstverlening.

Een tweede onderzoeksprincipe behelst een zo maximaal mogelijke **participatie** van alle respondenten. Dit betekent dat jongeren en ouders een stem krijgen in de besluitvorming (Dedding, Jurrius, Moonen & Rutjes, 2013). Dit onderzoek liep in volle Covid-19 periode. Het onderzoeksteam merkte een groot effect op hulpverleners, jongeren en ouders. Hoewel de onderzoekers meer wilden dan consultatieve participatie (enkel informatie verzamelen), dienden ze zich voor het perspectief van jongeren en ouder voor een groot deel te richten tot cliëntvertegenwoordigers en gebruik te maken van eerdere nota's van de cliëntorganisaties. Er werd wel een terugkoppelmoment georganiseerd met zowel jongeren als ouders, om de besluitvorming bij hen af te toetsen.

Voor het onderzoeksluik rond de beleving van jongeren en ouders werd sterk **op maat gewerkt**. Dit betekent dat de interviews gebeurden met respect voor wat de respondenten wilden op vlak van interviewvorm, tijd en ruimte. Opnieuw dwong Covid-19 het team in de uitvoering naar meer onlinebijeenkomsten en interviews dan gewenst. Dat bracht enkele praktische, contextuele en inhoudelijke drempels teweeg.

Bij zowel de interviews van hulpverleners als het lerend netwerk, stond een **waarderende benadering** centraal. De krachten in de diverse contexten en op verschillende niveaus werden actief bevraagd en meegenomen. De principes van waarderend onderzoek of Appreciative Inquiry (Barrett, Fry, & Wittockx, 2012) werden dan ook verweven in de uitwerking van de interviews en het lerend netwerk.

Door praktijken uit meerdere sectoren van de IJH, verschillende soorten hulpverleningsvormen en ook samenwerkingsverbanden te includeren, werd **multiperspectiviteit** in het onderzoek gebracht. Ook in het lerend netwerk was er extra aandacht voor deze diversiteit. Deelnemers brachten telkens andere perspectieven in en leerden elkaars perspectief innemen.

De toepassing van bovenstaande vijf onderzoeksprincipes droegen bij aan een rijk en ook complex verhaal.

2. Stuurgroep

2.1 Samenstelling stuurgroep

Bij aanvang van het onderzoek werd in overleg met de opdrachtgever een stuurgroep samengesteld. Daarin kwamen 6 verschillende perspectieven samen.

Perspectief	Stuurgroep lid	Organisatie
Beleid	Jole Louwagie	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)
	Barbara Demeyer	WVG
	Linda Aerts	Agentschap Opgroeien
	Nele Wynants	Agentschap Opgroeien
	Ann Van den Abbeelee	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Organisaties	Leen Van Nieuwenhove	Vlaams Welzijnsverbond
	Elke Michiels (tot dec. 2021) Peggy Van derhaeghen (vanaf jan. 2022)	Vrij CLB Netwerk
Praktijk	Min Berghmans	Steunpunt Mens en Samenleving (SAM vzw)
Rechtenperspectief	Nele Desmet	't Zitemzo
	Yentl Roels	Kinderrechtencommissariaat
Cliëntenperspectief	Kris Clijsters (tot okt. 2021) Sara Van Rompay (vanaf nov. 2021)	Cachet vzw
	Ingrid Crabbe	Ouderspunt
	Licorice Leroy (tot okt. 2021) Kevin De Pelsmaker (vanaf nov. 2021)	Netwerk Tegen Armoede
	Margot Lavent	Ondersteuningsteam (OTA vzw)
	Lief Vanbael	Gezin en Handicap
Academisch	Rudi Roose	Ugent

2.2 Bijeenkomsten stuurgroep

De stuurgroep kwam 6 keer online samen en volgde het onderzoeksproces mee op. Tijdens de bijeenkomsten werd ook in dialoog gegaan met het onderzoeksteam over inhoudelijke thema's.

2.2.1 Stuurgroep 1

Datum: 02/03/2021

Tijdens de eerste bijeenkomst werd het opzet van het onderzoek in zijn geheel besproken.

Met de leden werd verder in dialoog gegaan over verschillende aspecten bij 'recht op dossier': wat is het dossier; wat is de functie van het dossier; wie is eigenaar; wat is een 'goede praktijk'? Er werd ingegaan op de juridische toets.

De eerste literatuurverkenning werd gepresenteerd.

2.2.2 Stuurgroep 2

Datum: 05/05/2021

In de tweede bijeenkomst werd dieper ingegaan op de literatuurstudie.

De manier van het werven van praktijken en respondenten werd besproken. Ook de drempels waar de onderzoekers op botsten kwamen aan bod. Er werd een oproep gedaan aan de stuurgroepleden om te helpen bij toeleiding naar praktijken, jongeren en ouders.

2.2.3 Stuurgroep 3

Datum: 13/09/2021

Op de derde bijeenkomst werd het verloop van de interviewfase besproken. Er werd ingegaan op een aantal spanningsvelden die bij de eerste analyse naar boven kwamen.

Er ging opnieuw aandacht naar de drempels en hindernissen tijdens het onderzoeksproces en in het bijzonder om toeleiding te vinden tot respondenten.

2.2.4 Stuurgroep 4

Datum: 09/12/2021

De vierde bijeenkomst werd hoofdzakelijk besteed aan inhoudelijke reflectie en dialoog.

2.2.5 Stuurgroep 5

Datum: 14/02/2022

Een draft van het rapport, delen 'thematische analyse' en 'discussies' werd vooraf aan de leden bezorgd. In de bijeenkomst werd hierop feedback gegeven. Met deze feedback werd het rapport herwerkt en verder uitgeschreven.

2.2.6 Stuurgroep 6

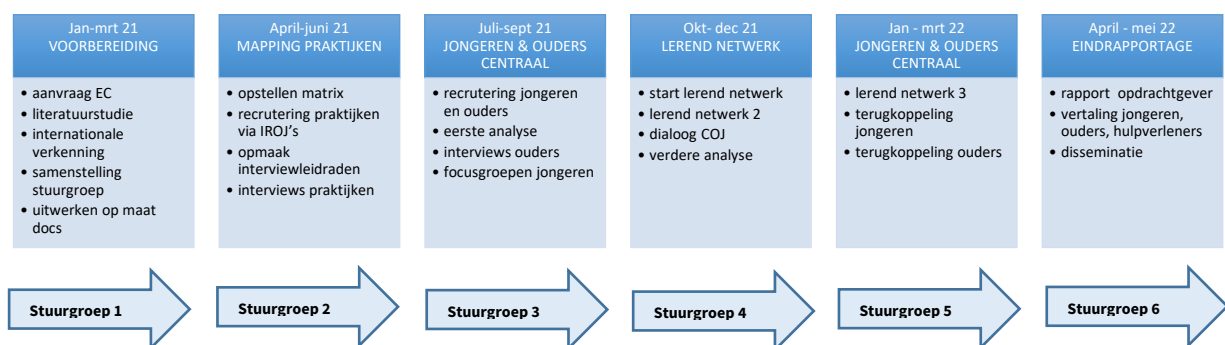
Datum: 30/03/2022

Het volledige onderzoeksrapport werd aan de leden bezorgd. In de bijeenkomst werd de feedback besproken. De onderzoekers brachten laatste bijstellingen aan op basis van de feedback.

3. Fasering van het onderzoek

Het onderzoeksproject verliep in 6 fasen met concrete doelstellingen en aanpak.

Voor de opstart werd de aanpak en timing voor elke fase uitgestippeld. Door een aantal verder beschreven hindernissen, diende de aanpak en timing te worden bijgestuurd. De verschillende fasen van het onderzoek zoals in realiteit uitgevoerd, zijn gevisualiseerd in Figuur 1 en verder uitgeschreven in de punten 3.1 tot en met 3.5.



Figuur 1: Onderzoeksproces

3.1 Voorbereidende fase

In de voorbereidende fase werd de aanvraag voor de Ethische Commissie van de Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen, Ugent, ingediend en goedgekeurd. Tevens werden documenten voor de respondenten op maat uitgewerkt.

De formele 'Informed Consents' voor jongeren en ouders werden vertaald in een flyer voor jongeren -16 jaar, jongeren 16-17 jaar, jongeren 18+ en ouders. Indien nodig kon een vertaling worden opgesteld.

Om jongeren/ouders enerzijds en hulpverleners anderzijds warm te maken om mee te werken, werd voor beide groepen een kort filmpje gemaakt waarin de onderzoekers hen rechtstreeks aanspreken.

Een interview kan bij respondenten bedenkingen, vragen of zorgen oproepen. Op het einde van elk interview ontving de jongere of ouder daarom een fiche met referenties en korte uitleg waar ze verder terecht konden. Er was een fiche voor jongeren tot 17 jaar, voor jongeren +18 jaar en voor ouders.

Onderdeel van deze voorbereidende fase, was **de literatuurstudie**. In het kader hiervan werden beleidsdocumenten en literatuur doorgenomen. Via ons internationale netwerk verkenden we de buitenlandse (praktijk)vertaling invullingen van dit 'recht op dossier' uit: Italië, Nederland, Noorwegen, Portugal, Verenigd Koninkrijk (UK).

3.2 Mapping praktijken

Het opzet was om 12 praktijkwerkers te interviewen. Dit onderzoek richt zich tot de breedte van de jeugdhulp. Er werd dan ook gestreefd naar een spreiding van praktijken en dit op vlak van sectoren, hulpverleningsmodules, doelgroep, context en geografische spreiding. Hiertoe werd een matrix opgesteld.

	Antwerpen	Brussel	Vlaams Brabant	Limburg	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen
Sector						
GGZ						
BJH						
VAPH						
CLB						
Alg WZW						
K&G						
Hulpvorm/maatregel						
Ambulant						
Semi-residentieel						
Residentieel						
Gedeelde hulpvorm						
Vrijwillige						
Gedwongen hulp						
Doelgroep						
M/V/X						
12-14 jaar						
15-17 jaar						
18-25 jaar						
Aantal jaren hulp						
Context						
Etnisch-culturele minderheden						
Jongeren op de vlucht/NBMV						
Jongeren in armoede						

Figuur 2: Matrix: instrument voor het spreiden van praktijken

De matrix had niet tot doel om alle mogelijke combinaties in kaart te brengen / te bevragen. Het is een instrument om de spreiding te verhogen, gericht respondenten te kunnen werven en leemtes in beeld te krijgen.

Bij de rekrutering van praktijken doken een aantal drempels op. Initieel was vanuit de onderzoeksopdracht het idee om via de verschillende geledingen van het ‘intersectoraal regionaal overleg jeugdhulp’ (IROJ) praktijken te detecteren en te werven. De onderzoekers presenteerden het onderzoek en riepen op tot deelname tijdens een IROJ-vergadering in alle Vlaamse provincies en in Brussel. In Oost-Vlaanderen gebeurde dit op de 3 IROJ-netwerken. Hoewel er tijdens de vergaderingen wel interesse werd getoond, en er hier en daar al een concrete organisatie bereidheid was, leidde dit kanaal tot onvoldoende contacten met respondenten. Ook een oproep via de nieuwsbrief Jeugdhulp gaf geen respons. Dit betekende dat de onderzoekers aanklappend dienden te werken (herhaaldelijk gericht bellen en mailen) en andere kanalen dienden aan te spreken (eigen netwerk, op voordracht van stuurgroepleden).

Dit onderzoek werd uitgevoerd in volle Covid-19 periode. Daardoor verliep het proces anders dan initieel voorzien en was er enige improvisatie nodig om het onderzoek te kunnen uitvoeren. De onderzoekers werden geconfronteerd met een sector die overbevraagd werd, een zeer hoge workload had en (andere) prioriteiten stelde.

Om praktijkwerkers te bereiken, dienden bovendien soms (te) veel echelons te worden doorlopen: IROJ – directie - teamverantwoordelijken - jongerenbegeleider ... Dit kostte veel tijd waardoor bepaalde contacten verdampten. Sommige praktijkwerkers die aanvankelijk bereid waren om deel te nemen, reageerden na verloop niet meer op herinneringsmails of oproepen. Bij anderen klonk onzekerheid en werd verwezen naar het potentieel evaluatief karakter van deze vraag.

Het onderzoeksverloop liep hierdoor vertraging op. De voorziene looptijd van het onderzoek was kort (15 maanden). Uiteindelijk dienden de onderzoekers creatief verder te gaan met de mogelijkheden die er waren.

Voor het luik interviews slaagde het onderzoeksteam er uiteindelijk in om toch 13 praktijken te interviewen (één meer dan het vooropgestelde aantal). De interviews gingen online of fysiek door, naargelang de voorkeur van de respondent. De duurtijd van een interview was tussen 1 uur en 2 uur. In fig. 3 is de effectieve geografische en sectorale spreiding van praktijken weergegeven.

	Antwerpen	Brussel	Vlaams Brabant	Limburg	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen
Sector						
GGZ						
BJZ		1	1		1	1
VAPH			1		1	1
CLB					1	
Alg WZW			1			
Samenwerkingsverband					1	
Andere						3 ⁵

Figuur 3: Geografische en sectorale spreiding van de praktijken

In de totaliteit van de interviews kwamen alle hulpvormen aan bod evenals ‘ervaring met leeftijdsgroepen tussen 12-25 jaar’.

Voor de interviews stelden de onderzoekers een semigestructureerde interviewleidraad op (zie bijlage). De interviews werden opgenomen en getranscribeerd.

3.3 Jongeren en ouders centraal: interviews

In het onderzoeksopzet werden 24 interviews met jongeren en 12 met ouders vooropgesteld met ook hier een spreiding op basis van de matrix. Het lukte niet om via de contacten met de praktijken voldoende respondenten te bereiken. Daarom deden de onderzoekers een oproep via de cliëntvertegenwoordigers in de stuurgroep. Dit resulteerde voor de jongeren in 2 interviews met individuele jongeren (2 meisjes; 1 van -18 j., 1 van +18 j.), 1 focusgroep met 8 jongeren (4 meisjes, 4

⁵ Andere=organisaties die over sectoren IJH en breder werken, nl. ook met volwassenen.

jongens; +18 j) op 20/05/2021 en 1 focusgroep met 3 jongeren (2 meisjes, 1 jongen; +18 j.) op 18/10/2021. Enkele jongeren uit de focusgroep hadden vermoedelijk een migratieachtergrond. Voor de ouders konden wij 2 ouders interviewen en 3 pleegouders waarvan 1 koppel i.k.v. een netwerkplaatsing.

Eén interview met een jongere duurde 13 min het andere interview 1 uur. De eerste focusgroep duurde 1 uur 15 min, de andere focusgroep duurde 2 uur. Zowel de interviews met de jongeren als de focusgroepen gingen fysiek door. De gesprekken met de ouders gingen via Teams door en met de pleegouders fysiek.

Ook hier was het impact van Covid-19 een grote drempel. Bovendien waren de onderzoekers voor het selecteren van respondenten bij jongeren en ouders afhankelijk van de toeleiders. Er waren enerzijds de professionele poortwachters en voor de jongeren -16 jaar, de ouders/opvoedingsverantwoordelijken. Hulpverleners en ouders bepalen hierbij als eerste of zij cliënten de kans tot deelname aan het onderzoek voorstellen.

Bijkomend werd de vraag gesteld naar vertrouwenspersonen als respondent, maar hierop kwam geen respons.

De jongeren en ouders hadden allen ervaring met verschillende sectoren van de IJH en ook met sectoren buiten de IJH (zoals kinder- en jeugdpsychiatrie) en met verschillende hulpvormen. Op die manier kwam het brede van de IJH aan bod.

Voor de interviews en de focusgroep hanteerden de onderzoekers een semigestructureerde interviewleidraad (zie bijlage). De interviews werden opgenomen en getranscribeerd.

Hoewel wij meer jongeren en ouders hadden willen interviewen, leverden de gevoerde gesprekken rijk, diepgaand en gevarieerd materiaal op. Wat minder aan bod kwam, is het perspectief van diegenen die minder gemakkelijk hun stem laten horen of jongeren die slechts in de marge van de jeugdhulp (occasioneel) bereikt worden. Ze zijn ook in de cliëntenorganisaties ondervertegenwoordigd.

3.4 Lerend netwerk praktijkwerkers

Onderdeel van het onderzoek was het opstarten van een lerend netwerk met praktijkwerkers. Hieraan namen in totaal 13 praktijkwerkers deel en dit uit de sector Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), Bijzondere Jeugdzorg (BJZ), Centra voor leerlingenbegeleiding (CLB), Pleegzorg en samenwerkingsverbanden. 8 deelnemers waren ook respondenten bij de individuele interviews. 5 deelnemers namen voor het eerst deel aan het onderzoek.

Een eerste poging tot fysiek samenkomen, was net in de periode van opnieuw verstrengde covidmaatregelen waardoor de opkomst gering was. Daarom werden nog 2 online bijeenkomsten georganiseerd. Dit verlaagde de drempel op vlak van tijdsinvestering en verplaatsing voor de deelnemers, wat de geografische spreiding faciliteerde. Zo nam ook een organisatie uit Limburg deel. Anderzijds bemoeilijkte het online vergaderen toch enigszins de interactie en dialoog.

Bij de eerste 2 bijeenkomsten (fysieke bijeenkomst en eerste online bijeenkomst) werden de spanningsvelden die bij een eerste analyse van de interviews naar boven kwamen, gepresenteerd.

Er werd hierop gereflecteerd. Bijkomende aspecten werden bevroegd. Daarnaast werd gevraagd naar goede praktijken.

Met dit netwerk werd een vorm van participatie geïnstalleerd die zich kenmerkte door 'partnerschap' en dus een 'mee ontwikkelen' van inzichten over en handelingsopties met het dossier. De deelnemers brachten andere, diverse perspectieven naar elkaar en leerden ook elkaars perspectief innemen.

De online bijeenkomsten werden opgenomen via Teams. Er werd telkens een gedetailleerd verslag bezorgd aan de deelnemers.

Omdat het lerend netwerk pas laat kon worden opgestart en de onderzoekers extra input vanuit het werkveld wilden, werd het project eveneens voorgesteld op het Contactcomité voor organisaties voor jeugdzorg (COJ) in december 2021. Naast de presentatie was er ook ruimte voor dialoog.

3.5 Jongeren en ouders centraal: terugkoppelfase

Na de eerste analyse van de data uit de voorgaande fasen, werden de bevindingen teruggekoppeld naar de jongeren en ouders. Er ging een focusgroep door met 7 jongeren waarvan 1 jongere die niet bij de eerste focusgroep aanwezig was (3 meisjes, 4 jongens; +18 j). Dit tekent dat wij voor de jongeren in totaal 13 unieke respondenten bereikt hebben. De terugkoppelsessie ging door op 20/01/2022 en duurde ongeveer 2 uur.

Daarnaast was er ook een onlinemoment voor ouders. Zowel ouders die reeds hadden aangegeven op de hoogte te willen worden gehouden als ouders via cliëntenorganisaties waren hierop uitgenodigd. Er waren 3 personen aanwezig. Bij het gesprek met de ouders was er een ouder als vertegenwoordiging vanuit etnisch-culturele minderheden. In totaal (interviews en terugkoppelsessie samen) bereikten wij 6 unieke respondenten voor het ouderperspectief. Deze sessie duurde 1,5 uur.

In deze fase werden een aantal spanningsvelden voorgelegd aan de beide groepen. Er werd gepeild naar al dan niet herkenbaarheid. Er werd gevraagd naar elementen die volgens hen nog niet belicht werden. Tenslotte werd gevraagd naar positieve ervaringen en dus goede praktijken. Op die manier werd een kans gegeven om te reageren op de tussentijdse bevindingen alsook om nieuwe elementen aan te brengen.

4. Analyseproces

Voor de analyse van de resultaten werd een iteratief proces gehanteerd. De interviews en focusgroepen werden getranscribeerd en door de afzonderlijke onderzoekers handmatig thematisch gecodeerd en geanalyseerd (Hsieh & Shannon, 2005). Tijdens het analyseproces werden op 7 momenten gedurende het verloop van het onderzoek Individuele reflecties van de onderzoekers samengebracht en kritisch bediscussieerd. Deze cyclische aanpak, tussen een fenomenologisch begrijpen en een kritische analyse aan de hand van een rechtenperspectief (bv. waar situeren zich in de data spanningen die te maken hebben met positionering van respondenten), leidde tot het verfijnen van interpretaties en gelaagdheid in de betekenissen (zie

Grünwald & Thiersch, 2009). In die zin is ‘de stem’ van jongeren of ouders niet voldoende, wel integendeel, onderzoekers waarschuwen voor een éézijdige en éédimensionele opvatting over representatie in pedagogisch onderzoek (Komulainen, 2007). We dienen immers de micro-situaties interactioneel te begrijpen tegen een bredere maatschappelijke achtergrond. In dit reflectieproces werd ook de verslaggeving van het lerend netwerk meegenomen om de resultaten te verfijnen. Dit leverde een overzicht van voor de respondenten belangrijke thema’s in relatie tot het recht op dossier in de jeugdhulp.

Gedurende de analyse werd duidelijk dat het centraal thema van het onderzoek een bijzonder grote complexiteit in zich draagt. Dit uitte zich in soms sterk contextafhankelijke invullingen van dossier. Daarnaast zorgde het verschil in positionaliteit van respondenten voor bijkomende complexiteit. Gezien de thematische invalshoek werd een evenwicht gezocht tussen algemenere inzichten en meer gedetailleerde nuances. Er werden 9 grote thema’s gevonden. In eerste instantie werden deze in de verwerking beschreven met minder nuance tussen de verschillende respondenten. Na advies van de stuurgroep werd een duidelijker opdeling gemaakt in de beschrijving van resultaten tussen de verschillende groepen respondenten (jongeren, ouders, hulpverleners). Onder deze thema’s worden de diverse standpunten en spanningsvelden van de betrokken participanten besproken.

5. Eindrapportage

De resultaten zijn gebundeld in één eindrapport.

Een vaak gehoorde verzuchting van jongeren en ouders via hun cliëntenvertegenwoordigers is het beroep dat op hen wordt gedaan voor wetenschappelijk onderzoek, maar het gebrek aan return. Daarom werd, naast het eindrapport, nog een product toegankelijk voor jongeren, ouders en hulpverleners ontworpen. Op die manier is er terugkoppeling van het onderzoek naar deze doelgroepen. Het eindproduct wordt via de organisaties jeugdhulp, via de organisaties van cliëntvertegenwoordigers en de leden van de stuurgroep verspreid en is te downloaden via <https://www.arteveldehogeschool.be/projecten/recht-op-dossier-de-integrale-jeugdhulp>.

In het product wordt eveneens een luik voor professionals voorzien. Naast de resultaten bevat dit inspiratie om te kijken naar, te reflecteren over en het verder vormgeven van het ‘recht op dossier’.

DEEL 3: Resultaten

Inleiding

Het thema ‘Recht op dossier’ is een complex gegeven. Er is voor gekozen om het begrip dossier niet vooraf af te bakenen of bepaalde elementen uit te sluiten. Het leefwereldperspectief van jongeren, ouders en van hulpverleners en dus wat zij onder dossier verstaan, werd het vertrekpunt. Hierdoor kreeg het begrip ‘dossier een brede invulling. Dossier is hierbij informatie die over iemand wordt verzameld. Dit sluit aan bij wat respondenten spontaan aangeven als het gaat over verschillende soorten informatie.

Dit derde deel van het rapport is een beschrijvend deel dat start met het verslag van de literatuurstudie. Wetenschappelijke literatuur, beleidsnota’s en artikels die specifiek ingaan op ‘Recht op dossier’ werden verwerkt. Deze bevindingen worden geplaatst in een bredere hedendaagse kijk naar de samenleving, gezinnen en hulpverlening.

Vervolgens wordt er een beschrijving van de data uit de interviews, focusgroepen en het lerend netwerk gegeven. Op basis van deze gegevens worden goede praktijken gedistilleerd. Tenslotte wordt een juridische toets beschreven.

Het recht op dossier is complex, niet eenduidig. Respondenten deelden hun verhaal met ons en brachten eveneens de complexiteit naar boven. In de analyse en het rapport worden de verhalen omgezet in een leesbare ordening. Echter, door één bepaald aspect te beschrijven, blijven andere op dat moment even onzichtbaar. Om recht te doen aan het leefwereldperspectief van zowel jongeren, ouders als hulpverleners is het niettemin de uitdaging om zoveel mogelijk het complexe verhaal te blijven zien. Dit betekent dat één aspect niet apart kan genomen worden en geïsoleerd worden van het geheel.

1. Literatuurstudie

1.1 Inleiding

Het thema ‘Recht op dossier’ lijkt op het eerste gezicht relatief eenvoudig in de context van de Vlaamse jeugdhulp. Het betreft een recht dat steunt op een artikel uit het DRM wat vertrekt vanuit het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind⁶ (IVRK) en de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens⁷ (UVRM). Onderzoek en reflecties over de implementatie en de beleving van dat recht op dossier tonen een grote complexiteit en roepen vragen op als: Wat is een dossier? Waar begint het waar stopt het ...? Wat wordt in het dossier opgenomen? Waartoe dient het? In welke context wordt het gebruikt? Wie heeft er interesse in, of belang bij? Wiens dossier is het? Wie heeft er toegang toe? Wie kan aanvullen of wijzigen? Hoe tegensprekelijk is de informatie? Wie kan toegang ontzeggen of censureren voor bepaalde lezers ...?

⁶ <https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx>

⁷ <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=eng>

Dossier, registratie en rapportage zijn ondertussen enerzijds al een relatief oude praktijk⁸ die in de tweede helft van de 20^{ste} eeuw vanuit sociale wetenschappen in toenemende mate kritisch bekeken werd maar anderzijds ook steeds verder uitbreidde. De technologische evoluties - aanvankelijk via de 'fotokopie', later ICT - hebben de wijze waarop informatie opgeslagen en verdeeld werd in een ongeziene stroomversnelling gebracht. Dit zorgde voor een grondige verandering van zowel de vorm als de functies. De oude materiële 'dossiermap' veranderde in een reeks gedigitaliseerde bestanden. De klassieke functies van o.a. casuïstiek voor kwaliteitsverhoging of wetenschappelijke kennisuitbouw of 'betere' praktijken worden gekoppeld aan bijvoorbeeld individuele monitoring van de persoon in het dossier maar bieden ook mogelijkheden voor monitoring van de professionals en de aangeboden interventies. Deze vrij recente evoluties brengen nieuwe mogelijkheden, maar ook grote uitdagingen met zich mee. Niet in het minst omdat, ondanks de prominente aandacht in bijvoorbeeld mensenrechteninstrumenten, de ethische repercussies en bijsturingen vaak de technologische ontwikkelingen niet kunnen bijbenen. Hoewel opinies verschillen over de exacte effecten en gevolgen van de digitalisering, is er wel vrij grote consensus over de impact op de verhouding tussen professionals en jongeren en de limieten ervan op het creëren van gedeelde taal (Keymolen & Broeders, 2011).

Het inzicht dat 'persoonlijke' gegevens zeer 'gevoelig', zelfs 'gevaarlijk' kunnen zijn voor een persoon heeft er in de naweeën van WO2 toe geleid dat het registreren en verspreiden van gegevens en data van allerlei aard over mensen, vanuit 'mensenrechtenperspectief' een belangrijk thema geworden is. Lokaal spelen zowel Europese regelgeving, het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie ([artikel 7 & 8](#)), Europese Verklaring van de Rechten van de Mens (EVRM) (art. 8), nationale wetgeving en regionale regelgeving, een belangrijke rol. Ook in grotere organisaties en beleidsinstanties moest men initiatief nemen om die persoonsgegevens te managen tussen de vele andere te registreren zaken.

Dit onderzoek richt zich vooral op de betrokkenen in de integrale jeugdhulp – een sector waar o.a. mensen met een uitzonderings- of beschermingsstatuut (o.a. de minderjarigheid) in verblijven en waar nog andere discours dan het rechtendiscours (o.a. pedagogische discours) aan de orde zijn. Er werd voor de uitbouw van de regelingen en administratief managen van dossier in de IJH soms inspiratie gezocht in belendende sectoren die al langer de oefening gemaakt hadden (het medisch dossier, VAPH).

In die zin komen de reflecties over 'dossier' vanuit verschillende hoeken. Sociale wetenschappers, gebruikers of ex-gebruikers van diensten, technische experts, beleidsmensen en soms hulpverleners⁹ spreken zich uit over de mogelijkheden, beperkingen, uitdagingen en gevaren die

⁸ O.a. beschreven door Foucault, M. (2003) in zijn colleges 'Le Pouvoir Psychiatrique 1973-1974' waar hij in het college van 21 november 1973 de oorsprong van administratieve permanente rapportage en classificering technieken rond individuen in de loop van de 17- 18^{de} eeuw uitvoerig beschrijft en in die zin een aanzet geeft tot een reeks kritische bedenkingen en analyses bij dossiers, observatieverslagen, de classificatie, de verspreiding en werking van dossiers die tot op vandaag doorgaat bij bijvoorbeeld Milner (2018), Donzelot (1977), Garland (2001) ,, de kritische pedagogie en dichter bij sociaal Werk literatuur Garrett, P-M.(2005) ... Vanwege het 'praktische' en 'belevingsaspect' van de onderzoeksopdracht, verwerken wij deze fundamentele literatuur niet expliciet in deze literatuurstudie.

⁹ Hulpverleners onderscheiden zich niet direct door publicatiedrift. Over het algemeen zijn deze bezig met hulpverlening en verder werken ze wat reflectie betreft over het algemeen in een zeer orale traditie. Voor wat dit onderzoek betreft werd een poging gedaan dit aan bod te laten komen in het 'lerend netwerk'.

deze snelle evolutie met zich zou meebrengen (o.a. Stuurgroep Cliëntenrechten, 2020; IROJ Antwerpen, 2018; Ouderspunt, 2016)

Deze literatuurstudie is functioneel opgevat. Het is niet mogelijk of relevant op alle aspecten in te gaan. De literatuur werd in fasen verkend. Voor het effectief aan de slag te gaan met de operationalisatie van de onderzoeksvragen is er een bevraging bij referentiepersonen aan onderzoekscentra in de omringende landen geweest. Uit de bevraging van het internationaal netwerk (o.a. Portugal, Italië, Nederland, Noorwegen, UK) werd duidelijk dat dit thema ook in andere landen een sterk onderbelicht thema betreft, en dan vooral vanuit het perspectief van zorggebruikers. Ook uit de stuurgroepbijeenkomsten kwamen er suggesties. In de loop van het onderzoek werden er naar aanleiding van specifieke vragen, impressies of opmerkingen bijkomend literatuur gezocht.

Het onderzoek dat direct op 'de beleving van' ingaat is beperkt. Een duidelijk afgebakend corpus teksten over de do's and don'ts over 'het 'dossier' in de jeugdhulp' met daarin duidelijke afgebakende discussies of standpunten is niet kant en klaar voorhanden en moet eigenlijk gedistilleerd worden uit bredere onderzoeken die ook reflecties over dossiervorming bevatten. De vraag naar de plaats van dossier in een 'hulpverleningsproces' en hoe daarmee krachtgericht aan de slag gaan, maakt ondertussen deel uit van een veel breder onderzoeksveld waarover in Vlaanderen pas recent een start is gemaakt met enkele grondiger studies. Zo gaan Devlieghere (2017), Devlieghere & Roose (2017a) en De Witte (2017) dieper in op het gebruik van elektronische (cliënt)informatiesystemen met als casus de Vlaamse Jeugdhulp. Deze studies sluiten aan bij een internationale onderzoeklijn waarin de 'Electronic Turn in Social Work (Garrett, 2005) kritisch onderzocht en becommentarieerd wordt (Parton, 2009, White, Hall, & Peckover, 2009, Ince & Griffiths, 2011, Räsänen, 2015).

Naast de recente betrokkenheid van sociaal werk- en beleidsonderzoekers valt ook de wetenschappelijke interesse vanuit het 'cliëntenperspectief' in het 'dossier' op. Ook daar is ondertussen in toenemende mate literatuur over beschikbaar, zij het dat het over het algemeen ex-gebruikers van diensten of voorzieningen zijn die op zoek gaan naar wat er in het verleden gebeurd zou zijn. De Wilde (2014) spreekt bijvoorbeeld van een toenemende persoonlijke en historische belangstelling in het 'persoonlijk dossier' en situeert dit in een context van (inter)nationale politiek van 'verontschuldiging'.

Ten slotte namen we ook een aantal teksten mee die vanuit beleid of administratie geschreven zijn. We beperken ons tot een aantal evaluaties vanuit zorginspectie (Vanderlinden, 2011, Zorginspectie, 2016). In deze literatuurstudie geven we enkele standpunten, probleemformuleringen en korte geschiedenissen weer die relevant zijn voor het onderzoek.

1.2 Een historische blik op het dossier

Het gros van de literatuur rond dossier brengt ons snel bij historici. Het opslaan, registreren en (al dan niet selectief) delen van informatie over mensen, gezinnen, activiteiten van professionals en organisaties is oud. Archieven puilen uit van data over individuen en populaties vanuit verschillende onderzoeksvelden: crimineel antropologische dossiers (de Bont, 2003), armenregisters, medisch-pedagogische, gerechtelijke, militaire en oorlogsarchieven, koloniaal, demografisch ... Dit is uiteraard het onderzoeksmateriaal van historici die via dossieronderzoek reconstructies maken van bijvoorbeeld de oude kindzorg, de jeugdhulp, de hulp aan wezen, e.a. Historici als Morelli (2009)

reconstrueren aan de hand van gearchiveerde detentiedossiers, soms kleine biografieën van onopvallende figuren; De Schaepdrijver(2018) of De Coster(2012) reconstrueren tragische levens uit archieven van o.a. meisjesweeshuizen of toenmalige ‘Scholen’ of ‘Gestichten’ van de toenmalige diensten voor Kinderbescherming. In die zin wordt er door sociaal historici dankbaar gebruik gemaakt van al dat indertijd soms – in het licht van huidige rechtsgronden - schaamteloos maar eveneens soms zorgvuldig opgeslagen observatiemateriaal over jonge mensen of hun ‘ego-documenten’. Zo onderzoekt en beschrijft Nys (2020) de toekomstperspectieven en tijdsbeleving van jongens en meisjes in opsluiting (1927-1957) aan de hand van dossiers en egodocumenten uit de oude kinderbescherming. Gewoon en vaardig om in oude ‘fardes, dozen en fichiers’ (Farge, 1989) te zoeken, mengen deze historici zich ook in het debat over hoe het nu verder moet met de archivering van dat persoonlijke materiaal in dossiers. De situatie rond archivering van en toegang tot materiaal uit o.a. de sociaal-pedagogische wereld is overigens al langer deel van een zorg van archivarissen en historici. Een in dit onderzoek niet onbelangrijk aspect is de aandacht die ze vragen voor de technische (o.a. de problematiek van digitalisering en de snelle evolutie van digitale programmatuur) maar ook ethische aspecten, de problematiek rond bijvoorbeeld al dan niet anonieme ‘Record Keeping’ (Nys, 2018). Er zijn ook enkele pleidooien voor een sterker ‘archiefbewustzijn’ in de brede sociale sector te lezen, o.a. bij Van de Perre (2014).

In toenemende mate beginnen ‘betrokkenen’ ook zelf in de archieven naar hun dossier te zoeken, niet zozeer om ‘het’ maar om ‘hun’ persoonlijke verleden, afkomst, geschiedenis van de familie, gemeenschappen of zichzelf op een of andere manier te reconstrueren (De Wilde & Vanobbergen, 2012; 2017). Een aantal van die onderzoeken heeft in het buitenland tot ‘rechtzettingen’, ‘herstel’ en ‘erkenning’ van geleden leed en onrecht geleid zoals in het geval van het Child Migrants Trust. Na het onderzoek over deportaties van ‘geplaatste’ kinderen uit de UK naar Australië (een praktijk die tot in de jaren ‘70 van de vorige eeuw plaats vond) zette o.a. Margareth Humphreys herstelactiviteiten op tussen mensen die elkaar decennia niet gezien hadden. Dossieronderzoek was daarin onmisbaar. In toenemende mate spreekt men in dergelijke gevallen ook van ‘helen’, soms ook van verzoening. Overigens is ook de Vlaamse parlement naar aanleiding van onderzoekscommissies en verslag in 2014 tot een verontschuldiging overgegaan naar aanleiding van ‘jaren ongeziene wantoestanden in de jeugdhulp’ (De Wachter & Jans, 2013-2014).

De Wilde (2015) pleit overigens vanuit haar onderzoek en werken met ‘oud-wezen’ voor een verbreding van het werken met het ‘persoonlijk dossier’. Het dossier is niet alleen een sleutel tot het verleden maar is immers evenzeer deel van het heden en de toekomst. In die zin pleit ze voor een verbreding van de discussie over bewaren en toegankelijkheid van dossiers. Het debat over dossiers enkel voeren in termen van ‘toegankelijkheid’ is te beperkt. Het persoonlijk dossier kan een professioneel instrument worden.

Er is in die zin wel een groeiend corpus aan literatuur over het belang van dossier en de mogelijkheid tot inzage bij historici, al dan niet in samenwerking met betrokkenen. Anderzijds blijft het zo dat dossiers veelal niet vanuit deze doelstelling samengesteld zijn en dat ze bovendien moeilijk toegankelijk blijven. Dat betrokkene deze dossiers zelf zou inzien was indertijd vermoedelijk meestal de laatste zorg van de toenmalige professionals en administraties. Recht op inzage in het dossier is in de jeugdhulp hoe dan ook van vrij recente datum.

1.3 Recht op toegang: open en gesloten deuren

Wat vandaag misschien vanzelfsprekend lijkt, - het DRM spreekt al sinds 2003- 2004 over het 'recht op toegang tot het dossier' voor minderjarigen- is niet zonder slag of stoot tot stand gekomen. Een aantal maatschappelijke evoluties brachten de discussies rond dossier en informatie in een stroomversnelling. Dit is in de literatuur moeilijk uit elkaar te houden. Niettemin kunnen we in grote lijnen een combinatie zien van emancipatiebewegingen van gebruikers of cliënten, sociaal werk en sociaalwerkonderzoek, de explicitering in bepaalde rechten, technologische innovaties, beleidskeuzes en beleidsreacties. Op die kruisingen, botsingen en coalities wijzigt zich de vorm, de rol, de functie en opvattingen over dossiers en niet in laatste instantie 'welke informatie er wordt opgeslagen, voor wie, met welke bedoeling?' In de sociaalpedagogische en sociaalwerkliteratuur lijkt over de effecten of de manier waarop jongeren de laatste ambitie om 'krachtgericht' te werken, nog niet veel te vinden (Blundo, R., Bolton, K.W., & Lehmann, 2019).

1.3.1 Emancipatiebewegingen

Een aantal specifieke emancipatiebewegingen uit de late 20^{ste} eeuw hebben rechtsreeks impact op de manier van 'recordkeeping' en toegang tot dossiers gehad (Hoyle, 2018) Uiteraard is dit verbonden met bredere emancipatiebewegingen zoals de kinderrechtenbeweging uit de vorige eeuw, burgerrechtenbewegingen, mensen- en patiëntenrechtenbewegingen, slachtofferbewegingen.... In de internationale literatuur worden die soms als 'Consumer-Rights' discours omschreven. Dit verwijst naar een reeks acties, praktijken en soms geschriften die o.a. de dominante discours en constructies in gezondheids- en welzijnswerk aanvechten en daarbij vooral de gebruiker naar voor schuiven als actieve participant in het bepalen van de eigen noden en de oplossingen (Healy, 2005; 2014).

Data werden al langer opgeslagen zonder medeweten of inspraak van gebruikers. De idee dat betrokkenen daar zelf, al was het maar 'inzage' in zouden hebben was lang niet aan de orde of niet mogelijk vanuit de toenmalige opvattingen over de relatie burger-overheid of professionele opvattingen. Laat staan dat dit voor de minderjarigen zou opgaan. Veranderende opvattingen over de relatie professional, organisatie en 'gebruiker' of 'klanten' van de diensten en mondige burgers zorgden voor een aantal pogingen die dossiers te openen. Ook al is deze visie sinds de laatste 20 jaar in sociaalpedagogische opleidingen ondertussen mainstream en in de literatuur en mission statements van organisaties ingebed - in de praktijk blijkt dit nog moeilijk te lopen (Vanderlinden, 2011; Zorginspectie, 2016; Stuurgroep Cliëntenrechten, 2020). Onder het 'lemma toegang tot dossier' blijkt uit de zorginspectieverslagen dat instellingen over het algemeen formeel wel in orde zijn, maar dat het effectief toegang vragen/verlenen in de praktijk niet zoveel gebeurt. Zoals in het verleden al aangegeven is het moeilijk voor jongeren om actief gebruik te maken van hun recht op inzage of inbreng van eigen versie op feiten, als ze weinig tot niet op de hoogte zijn van het dossier, laat staan van de rechten ter zake (Vanderlinden, 2011). Ook de rechtenbenadering en de manier waarop dit recht afgetoetst wordt, roept vragen op over hoe dit ingrijpt op de pedagogische relatie tussen hulpverlener en jongere en/of ouders. Het vrij juridische kader zorgt mogelijks al a priori voor een soort diametrale opstelling tussen hulpverlener en jongere. Dit conflictmodel kan, naast andere drempels, zorgen voor een uitholling van dit recht.

In het buitenland zijn het activistische groepen als de ACCESS to CARE RECORDS CAMPAING GROUP (ARCG) of The CARE LEAVERS ASSOCIATION (2022) die tot op vandaag campagne voeren om toegang

te krijgen tot gegevens of met individuele acties met gerechtelijke stappen overheden dwingen tot meer openheid.¹⁰ Hoyle (2018) verwijst in dit verband naar een beruchte casus uit 1983 waar Graham Gaskin, een kind uit de Britse jeugdzorg de weigering van het stadsbestuur van Liverpool om zijn dossier te kunnen inzien voor het Europees Hof van de rechten van de Mens brengt (Macveigh, 2022). Gaskin haalt zijn slag pas thuis na 5 jaar beraad van het Hof (ECHR, 1989). Het zijn niet alleen de overheden die 'dwars' lagen. Ook de toenmalige in de UK niet onbelangrijke beroepsvereniging British Association of Social Workers (BASW) stelde enkele jaren daarvoor in hun beroepscode nog expliciet dat dossiers niet 'van' of 'voor' de gebruikers van diensten zijn maar van de diensten zelf en in die zin geen eigendom zijn van de gebruikers (Bamfort, 2015). Het is maar de vraag of die spanning niet tot op vandaag bestaat in organisaties.

Lokale equivalenten van bovenvermelde bewegingen zijn bijvoorbeeld armoedebewegingen, Cachet (2009), Independent Living, Belgium Disability Forum, GRIP-vzw (Gelijke Rechten voor Ieder Persoon met een handicap) of oudergroepen.¹¹ Die emanciperende groepen contesteerden de klassieke bevoogdende praktijken en in het spoor van grotere emancipatiebewegingen (vrouwen, studenten, arbeiders, Children Rights Movement) worden 'participatie', 'inspraak', medezeggenschap tot en met 'regie' en onafhankelijkheid naar voor geschoven - ook in de jeugdhulp (Ouderspunt, 2016). Of al die bewegingen van ex-gebruikers, 'survivors', lotgenoten, actuele gebruikers voor één duidelijk model gaan van dialoog of strijd varieert. Wat ze wel duidelijk gemaakt hebben, is dat informatie of 'kennis' sterk met professionele of institutionele 'macht', onmacht of overmacht verweven is.

In 'Cliëntdossiers gaan over mensen' formuleert Jorissen (2004) een klassieke kritiek van verenigingen waar armen het woord nemen op de ondoorzichtigheid van de hulpverlening, de hervertaling van advies en hulpvragen, de aanpassing van hun vraag aan het aanbod en wijst erop dat dit gevoel vooral in de toenmalige jeugdhulpverlening leeft. Op hetzelfde moment werd er in het Vlaams parlement gewerkt rond 'gebruikersrechten' en de VZW-Recht op (1989) somt enkele vragen en bezorgdheden op o.a. rond 'cliëntdossier'. Uitgangspunt was: 'Kunnen we van het dossier, dat in onze ogen een wapen van de hulpverlener is, ook een werkinstrument maken voor de hulpvrager?' (Jorissen 2004, o.c. p. 21) Het dossier als bron voor dialoog. Er worden ook verder vragen gesteld over de ambitie om de hulpverleners beter op elkaar af te stemmen: "Betekent dit dat wat ik vandaag aan Kind en Gezin vertel morgen ook op het Comité Bijzondere Jeugdzorg (CBJ) zal bekend zijn?". Het Dossier van vzw Recht-Op beschrijft een aantal hangijzers die tot op vandaag terugkomen in de literatuur. De onbekendheid met rechten, het 'Big Brother' gevoel en groeiend wantrouwen, onduidelijkheid over wat een dossier is, de problematiek van het eigendomsrecht en de vraag betrokken te worden bij dossiers en verslagen, de problematiek van gedeeld beroepsgeheim (intern of extern), het toeval: het hangt van dienst of hulpverlener af of en hoe je inzage krijgt, enz... Maar wat duidelijk wordt in die periode is dat cliëntinformatie gevoelig ligt en bovendien dat gebruikers er zich zorgen over maken. Het bekende onderzoek van Nicaise & De Wilde (1995, p. 136) en het Minorius-project (Bosmans & Roose, 1997; Roose, 2001) wezen eveneens op die spanningen. Gebruikers wijzen op wat men in de literatuur ook de functieverhuizing noemt ('function creep').

¹⁰ De problematiek stelt zich bijvoorbeeld in ook in België ten aanzien van adoptiedossiers, pleegzorg en is o.a. momenteel actueel bij vragen rond identiteit en 'Roots' bij mulatten-kinderen uit de oud kolonies. Steunpunt Adoptie (2022)

¹¹ Wij gaan voorbij aan de historische verenigingen en activisten in bijvoorbeeld psychiatrie, rond internering en collocatie, armoedebewegingen, scholieren en studentenplatforms of vroege JAC's.

We vinden hiervan een treffende definitie terug bij Murakami Wood (2006, p. 9): *“Personal data, collected and used for one purpose and to fulfil one function, often migrate to other ones that extend and intensify surveillance and invasions of privacy beyond what was originally understood and considered socially, ethically and legally acceptable.”*¹²

Bijna 20 jaar later verschijnt er op Sociaal.net een ‘verhaal’: ‘Mijn kind is geen dossier’ (Sillis, 2020) met replek van de woordvoerder van het Agentschap Opgroeien waarbij een aantal ouders van kinderen uit de jeugdhulp hun wanhoop en frustratie uitspreken en een aantal ervaringen vertellen die niet zo ver liggen van wat in 2004 aangekaart werd, alleen de taal wijzigt wat. Het gaat nu over ‘jargon’, de problematiek van ‘vakjes’, de complexe situatie (i.c. de oplossingen) waarin ze terecht komen en overleg dat wordt ervaren als ondervragingen; het gevoel dat die andere kant ongenaakbaar is. Het lijken echo’s van die vroegere grieven. Ondertussen zijn een aantal van die eisen en vragen beleidsmatig en vanuit administratie beantwoord met o.a. het decreet Rechtspositie Minderjarigen (2019) en ondersteuning van participatie door gebruikersgroepen. Cachet en Ouderspunt zijn ondertussen een vzw geworden, jongeren en ouders worden uitgenodigd mee te spreken. Het zijn de overheden die in eerste instantie die emancipatiebewegingen inschrijven in de participatiekanalen, rechten en decreten. Ook hier is spanning te merken die o.a. duidelijk worden in de kritieken vanuit deze kanalen rond het ernstig nemen van signalen in de ontwikkeling van de integrale jeugdhulp (Naert, Linssen & Haudenhuyse, 2014).

1.3.2 Sociaal werk en sociaalwerkonderzoek

Naast gebruikers hebben ook sociaal werk en sociaalwerkonderzoek een eigen verhouding met dossiers, registratie en datadeling. Sommige takken uit sociaalpedagogische interventies zijn quasi geboren uit ‘case-records’ zoals het Social Casework en hebben een hele traditie in het werken met dossiers, zij het dat die binnen de beroepsgroep of individuele praktijk gehouden werden. Ze werden gebruikt om de werkingen zelf te managen, voor supervisie doeleinden en opbouw van het kennisapparaat en gingen eigenlijk de ‘cliënt’ op zich niet aan. Pas later zien we ook in de Vlaamse literatuur een pleidooi vanuit sociaal werk zelf voor openheid, participatie en inzagerecht.

De debatten bij de voorbereiding van het DRM tonen enkele van die spanningen aan. Een rapport van Zorginspectie over DRM (Departement WVG, 2016) verwoordt het in 2010 als volgt: “Uit de resultaten van de inspectieronde blijkt dat heel wat voorzieningen nog worstelen met het thema ‘bekwaamheid’ van de minderjarige”. (Departement WVH 2020 p. 104). Dossier en toegang tot dossier blijft een werkpunt en er zijn aanmerkelijke verschillen tussen sectoren en/of instelling. Een andere opmerking betreft de spanning tussen het juridisch statuut van de minderjarige dat in de jeugdhulp door het DRM versterkt is maar anderzijds valt het op dat de Zorginspectie het decreet en recht op dossier voornamelijk ‘juridisch’ benaderen. Deze juridische focus zou het veranderingsproces dat het DRM beoogt bemoeilijken. Zorginspectie wijst op een spanningsveld

¹² Eigen vertaling: Persoonlijke gegevens, verzameld en gebruikt voor één doel en om één functie te vervullen, migreren vaak naar anderen die de surveillance en inbreuken op de privacy uitbreiden en intensiveren en die verder gaan dan wat oorspronkelijk werd begrepen als sociaal, ethisch en juridisch aanvaardbaar.

tussen een strikt juridische benadering en het bredere professioneel handelen als hulpverlener (Zorginspectie, 2016a).

De discussie blijft wiens dossier het nu is en waarvoor dat dossier dient. Aanvankelijk was er veel interesse of ambitie -breder dan de jeugdhulp - om met bijvoorbeeld 'open verslaggeving' te werken, participatief een verslag te schrijven (De Loof, 2001). Niettemin blijft volledig inzagerecht realiseren niet voor de hand te liggen. Waarom dit zo is, is niet duidelijk terug te vinden in de literatuur en heeft vermoedelijk met meerdere aspecten te maken.

Een aantal auteurs wijzen op het effect van de digitalisering. De literatuur in Vlaanderen over effecten van digitalisering in de hulpverlening is schaars. Steyaert (1992) beschrijft de receptie van de digitalisering en wijst op een aantal spanningen tussen doelstellingen of functies als 'registratie van cliënten' die eigenlijk tussen de hulpverlenende instanties en overheden spelen. Het zicht op het cliënteel zou voldoende aanwezig zijn en veel meerwaarde in cijfergegevens ziet men niet. Dat de overheid cijfers wil wordt als 'controlerend' ervaren en als een administratieve belasting. Kwaliteitsbewaking en overheidscontrole op gesubsidieerde diensten lijken geen gemakkelijk huwelijk te zijn en leidt tot belangenconflicten, o.a. 'creatieve' registratie om bijvoorbeeld 'je werking' mooi voor te stellen. Verder wijst Steyaert op de andere taal en logica's ... 'mysterieuze' en niet herkenbare begrippen en een grote communicatiebreuk tussen mensen die in hulpverleningssituaties werken en die 'computertaal', de techniek, de schrik of afkeer van 'technologisering', de afhankelijkheid van externe en toenmalige commerciële firma's voor ondersteuning. De eerste experimenten in algemeen welzijnswerk die in eerste instantie op registratie en kwaliteitsbewaking draaien, lopen moeizaam. Hulpverleners voelen zich weinig betrokken. Siera (1993), vanuit de toenmalige Federatie Jongeren Informatie- en Adviescentra, maakt analoge bedenkingen bij de vroege expertsystemen. Deze werken volgens hen op een andere logica. De realiteit van hulpverlening laat zich niet 'opdelen', ook niet via computers. Het binnenbrengen in de werkingen zal organisatorische inspanningen vergen. In 1993 wijzen Steyaert en Van Hove (1993) op een aantal andere problemen in verband met privacy, gegevensdeling en bijvoorbeeld het beroepsgeheim. Samenvattend lezen we enerzijds een soort terughoudendheid, vervreemding en afsplitsing van wat sociaalpedagogische werkers 'de leefwereld' of 'de werkvloer' noemen. Er verschijnen nog wat waarschuwendende teksten over registratie in de jeugdzorg (Sprangers, 2012), beroepsgeheim (Vos, 2008), digitalisering van het sociaal werk (Steyaert, 2008) waar blijvende achterdocht en terughoudendheid uit blijkt. Een aantal van die kritieken waren onderwerp van debat tijdens de opbouw en uitrol van de integrale jeugdhulp.

Twee doctoraatsonderzoeken gaan in op de impact van de 'electronic turn' in de Vlaamse jeugdhulp. Devlieghere (2017) bekijkt de zaak in de breedte. De toenemende opdracht vanuit maatschappelijke, beleidsmatige en organisatorische hoek tot het verzamelen van informatie over cliënten en professionals leidt tot een ongeziene herschikking van de traditionele werkwijzen. Het onderzoek toont grondige bedenkingen aan bij de invoering van elektronische informatiesystemen (Devlieghere, Bradt, & R., 2016). In lijn met ander internationaal onderzoek wijst de studie uit dat elektronische systemen een negatieve impact hebben op de handelingsruimte van sociaal werkers. Het zorgt ook voor inkrimping van of andere invullingen van professionaliteit en het gevaar van over-rationalisering van en effecten op de pedagogische relaties. Dit roept vragen op voor wat Devlieghere 'responsief sociaal werk' noemt, het kunnen ingaan op de bredere sociale context van cliënten, en die ruimte staat onder druk door een reductie van context en overaccentuering van individuele kenmerken van cliënten in dergelijke systemen.

Bovendien staat ook de privacy van cliënten op de helling omdat de meeste registratiesystemen een inherente controlelogica in zich dragen (beslissingen worden genomen op basis van de geregistreerde informatie). Illustratief is de reactie van de cliëntvertegenwoordigers in het kader van de monitoring 1G1P die hun bezorgdheden brengen naar aanleiding van de vraag om elk rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpaanvraag te registreren met het rijksregisternummer van het kind (IROJ Antwerpen, 2018). Daarnaast heeft dit ook een impact op de contacten met cliënten omdat de hulpverleners evolueren naar ‘screen-level bureaucraten’ en op die manier ook minder beschikbaar zijn en betekenisvolle interactie kunnen realiseren met cliënten. Niettemin blijven Europese overheden verder investeren in elektronische informatiesystemen vanuit de belofte dat er meer transparantie zal zijn en dat de efficiëntie en accountability zal verhogen. Zo werkt de jeugdhulp in Trondheim, Noorwegen het ‘digi child care’ systeem uit dat cliënten rechtstreeks toegang moet geven (Hernes, 2021).

De Witte (2017) gaat dieper in op de cliëntenregistratie en de verantwoordingsvraag van de praktijken in jeugdhulpverlening. De opgezette systemen hadden onder andere de doelstelling ondersteunende kennis aan sociaal werkers te bezorgen en wetenschappelijk onderzoek te faciliteren. Dit lijkt voorlopig niet echt te lukken. De Witte zoekt enkele determinanten en wijst o.a. op de gebrekkige datakwaliteit, zelf gevolg van spanning tussen de specifieke referentiekaders, de discretionaire ruimte van sociaal werkers en de cliëntregistratiesystemen. Sociaal werkers en diensten geven de registratiegegevens op veel verschillende manieren vorm. Een van de conclusies van de Witte is dat beleidsdoelstellingen van cliëntenregistratie, het realiseren van publieke verantwoording slechts in beperkte mate worden gerealiseerd.

Naast de evaluatie van de expansie en digitaliseringsdruk duiden die twee doctoraatsonderzoeken ook op een toenemende complexiteit, een veelheid aan functies en doelstellingen, de verwevenheid met de vorm van de ambitieuze reorganisatie van de jeugdhulp en een permanente bijsturing of pogingen de jeugdhulp efficiënter te laten werken. De literatuur over Blended Care (2017) is voorlopig nog schaars en gaat vooral over de problematiek online/offline contacten. Er zijn ambities om dit ook mee te nemen in de geïnformatiseerde omgeving van de jeugdhulp maar daar is nog weinig wetenschappelijke literatuur over. Of die Blended Care het “nieuwe normaal” zal worden (Bocklandt, 2017) of zoals Devlieghere (2017) stelt dat het elektronisch informatiesysteem in sociaal werk “een vat vol illusies” wordt, is nog een open vraag.

1.3.3 Explicitering van rechten

Deze informatiedeling en verhoogde aandacht voor registratie brengt uiteraard ook juridische spanningen met zich mee. De rechtenbenadering is ouder dan de informatisering en heeft op zich eigen dynamieken gekend. Enerzijds was er de implementatie van het IVRK in concrete gebruikersrechten voor jongeren in het DRM waar o.a. Put, Verstraeten, Bergmans, Desmet permanent de vinger aan de pols houden rond thema’s met vragen als ‘Wat is een dossier?’, ‘Wat kan er gedeeld worden?’, ‘Wat zijn de effecten van de evoluties op vlak van bijvoorbeeld al dan niet gedeeld, gezamenlijk beroepsgeheim, discretieplichten...?’. Anderzijds komen in de integrale jeugdhulp oude sectoren met verschillende tradities samen. Dit uit zich in spanningen tussen bijvoorbeeld gerechtelijk dossiers, medische dossiers en IJH-dossier. Put wijst er in een recent internationaal vergelijkend onderzoek naar o.a. recht op dossier op dat de situatie tot op vandaag

bijzonder complex blijft en dat regelgeving zeer verspreid blijft over sectoren, statuten, huishoudelijke reglementen en kan bijvoorbeeld geen volledig overzicht garanderen in het overigens zeer grondig onderzoek (Carlé & Put, 2021).

Anderzijds is er ook het gegeven van de elektronische opslag, de verwerking van persoonsgegevens, de plichten van de houder, de rechten van de geregistreerde en gegevensdeling. In 1993 wezen Steyaert en Van Hove al op een aantal problemen. De oorspronkelijke Europese regel- en wetgeving rond ‘persoonlijke levenssfeer’ slaat ‘ook’ op cliëntdossiers maar is er eigenlijk absoluut niet gekomen op vraag van de sociale sector. Deze regelgeving kwam volgens Van Hove & Steyaert volledig uit een consumentenbeschermingslogica en vanuit de politionele veiligheidssector in het nieuwe Europa. Die consument diende indertijd beschermd te worden tegen wel zeer ‘klantgerichte’ marketings-initiatieven en informatie-uitwisseling. In die zin had die ‘vreemde’ oorsprong bij het implementeren van die regelgeving in de sociale sector met o.a. correctierecht, inzagerecht enz ... wel wat voeten in de aarde.

1.4 Het dossier geprangd tussen complexe logica's

Wat we zien uit bovenstaande literatuurstudie is dat het ‘dossier’ en het ‘recht op’ in de diverse perspectieven een eigen dynamiek en context kenden. Dit brengt meerdere spanningen en problemen met zich mee. De ‘electronic turn’ is geen eenvoudige mantel rond de oude thema's maar dringt dieper door in de relaties, informatie en monitoringsmogelijkheden en de dagelijkse praktijk.

Het dossier zit dan geprangd tussen de inherente beweging van het beleid, dat in de huidige moderne natiestaat via institutionalisering demarcatie aanbrengt tussen individuen om al dan niet gebruik te maken van bepaalde rechten (controle) (zie Torpey, 1997) en een zorglogica waar informatie vooral ten dienste staat van een dialogisch proces tussen hulpverleners en jongeren. Wij zien voorbeelden in een Noorse praktijk waarbij de hulpverlener een brief schrijft aan de jongeren en de ouders en wat deel wordt van het dossier (Hernes, 2021). De emancipatorische beweging vanuit gebruikers is deels te verklaren door de steeds verdere uitbouw van een bureaucratisch systeem. Waar voorheen de controle-elementen zich nog een stuk helderder toonden (wij als experts houden bij wat wij zien, weten en beslissen), is dit in de huidige versnelling een ‘wicked problem’, waar ook de emancipatorische invalshoek lijkt op vast te lopen. Gebruikers lijken vooral aan te sturen op participatie, transparantie en medezeggenschap over eigen informatie, terwijl dit feitelijk verhinderd wordt door de complexiteit, snelheid en fragmentatie van informatie en het systeem dat die informatie capteert (Martinell Barfoed, 2018). Dit neemt niet weg dat deze informatie wel doorwerkt op individueel niveau. Dit is wat in onderzoek ook wel ‘documents as agents’ genoemd wordt (Prior, 2003). Het is niet zomaar een afspiegeling op papier, een ‘papier zelf’ of slechts een geconstrueerde ‘subjectiviteit’ maar ‘documents as agents’ slaat op het gegeven dat informatie actief iets doet, zowel op niveau van organisaties, als op niveau van de ‘hulpverlener-jongere verhouding’ en soms in het zelf, bij de reconstructie van het zelf. Zo toont onderzoek dat informatie in dossiers kan zorgen voor ‘actie op afstand’, in die zin is de informatie geen statische representatie van een bepaalde realiteit, maar creëert en recreëert diezelfde informatie ook de realiteit (Carlstedt & Jacobsson, 2017). Ook technologie en software worden in de literatuur zo'n soort actorschap toegeschreven. Verschillende auteurs wijzen erop dat technologie en digitale systemen niet enkel als middel kunnen bekeken worden, maar ook inherent impact hebben op het definiëren van het speelveld van de jeugdhulp (Keymolen & Broeders, 2011). Praktijken en

regelgeving organiseren rond dossier met weglating van de huidige nieuwe context, riskeert opnieuw “fatale remedies” (Van Zoonen, 2019) te installeren, de inherente valkuilen te versterken en weinig bij te dragen tot het wegwerken van bestaande achterstellingen en discriminaties.

Deze literatuurstudie schetst een grote kloof die zichtbaar wordt. Een kloof tussen langs de ene kant een visie op en geloof in deze vooruitgang rond dossier en informatiesystemen en langs de andere kant de kritische toetssteen vanuit gebruikersperspectief en sociaalwetenschappelijk onderzoek, die dit geloof eerder tempert.

In de sociaalwetenschappen en informaticastudies zijn er referentiekaders en onderzoeksschema's in de maak die toestaan meer aandacht te hebben voor de 'macht' die dossiers op het leven van mensen kunnen hebben, die aandacht hebben voor de manier waarop dossiers gecreëerd en voorgestructureerd zijn, gemanaged, bewaard en bewerkt worden. Bovendien neemt dit onderzoekskader afscheid van een 'discreet' dossier en heeft het oog voor wat men 'records continuüm' (Hoyle, 2018) noemt: een stroom van informatie die permanent aangevuld wordt en in de loop van de tijd onder invloed staat van organisatieculturen, maatschappelijke evoluties en individuele noden.

2. Thematische analyse interviews

Dit hoofdstuk geeft de analyse weer van de interviews en de terugkoppelsessies met jongeren, ouders en hulpverleners. Het beschrijft wat de respondenten inbrachten. Verder, in deel 4, worden een aantal interpretaties, discussiethema's en conclusies naar voor gebracht.

Het onderzoeksteam koos ervoor om de input van jongeren, ouders en hulpverleners niet afzonderlijk te analyseren en te bespreken. Het onderzoek verliep immers iteratief. Per thema wordt beschreven wat jongeren, ouders en hulpverleners inbrachten. Door elk perspectief telkens meteen na elkaar in beeld te brengen, worden zowel overeenkomsten als verschillen duidelijker.

Rond bepaalde thema's is er meer of net minder inbreng van hetzij de jongeren, ouders of hulpverleners. Om de bevindingen levendig te maken, illustreren we met quotes. De quotes zijn gekozen op basis van hun mate van duidelijke verwoording, sprekende taal. Zij zijn in die zin representatief omwille van de inhoud maar niet noodzakelijk vanuit een evenwichtige spreiding over de respondenten.

De interviews zijn geanonimiseerd en de quotes van de respondenten zijn als volgt benoemd:

Individuele jongere: J

Individuele ouder: O

Individuele pleegouder: PO

Focusgroep jongeren: FG J

Focusgroep ouders: FG O

Individuele hulpverlener: HV

Individuele stafmedewerker of coördinator: ST

Lerend netwerk professionals: LN

2.1 Het dossier als concept

Aan de verschillende respondenten stelden wij de open vraag wat voor hen ‘dossier’ is.

Jongeren

Voor sommige jongeren gaat ‘dossier’ in eerste instantie over het dossier op de rechtbank. Ze spreken eveneens over verslagen voor de jeugdrechter en consulenten. Ze kennen het A- (aanmeldingsdocument) en M-doc (motivatie document). Daarnaast vermelden ze verslaggeving binnen de organisatie.

Die kaft. Als je een meisje was, was het een roze kaft, voor een jongen een blauwe kaft. (FG J)

We hebben het elk over iets anders. Bij mij was dat op de rechtbank, maar niet iedereen heeft een rechtbank. (FG J)

J1: [Het] dossier in de jeugdrechtbank is hetzelfde als dit van de leefgroep.

J2: Is dat zo? Ik weet dat niet. (FG J)

Jongeren vertellen ook over het logboek in de leefgroep. Gezien het belang dat jongeren hieraan hechten, beschrijven wij dit verder in punt 2.8.2.

Ouders

De ouders hebben het over dossiers op de jeugdrechtbank, het A- en M-doc, verslagen die dienen voor bepaalde aanvragen bijv. binnen het VAPH. Daarnaast vermelden ze ook de verslagen van een netwerkoverleg. Ouders hebben het tevens over de communicatievorm tussen de leefgroep en henzelf over hun kind: ‘een dagelijks rapportje’.

Professionals

Hulpverleners verwijzen naar het A-doc of het M-doc. Verder vertellen ze over het dossier dat in hun organisatie of binnen hun sector wordt bijgehouden over elke jongere zoals Regas bij JAC, LARS bij CLB's.

Hulpverleners geven aan dat ‘alles’ op één of andere manier wordt bijgehouden. De informatie in een dossier is van diverse aard. Het betreft ondermeer: registratiegegevens, medische attesten, mutualiteitsgegevens, psychodiagnostiek, het levensverhaal van de jongere en zijn gezin...

[Een] papieren map met zaken die nog niet digitaal zijn, dan een elektronisch dossier met o.a. beschikkingen, [een] cv die de jongere maakt, handelingsplannen, verlofaanvragen die we naar de jeugdrechter sturen, brieven van kinderbijslag, bankuittreksels, mutualiteitsgegevens, enz. Dan is er ook nog een elektronisch journaal of papier, [een] kaft, een eigen registratie instrument waarin we een beschrijving geven van het hulpverleningstraject. (ST)

Hulpverleners ervaren dat ze alles moeten inbrengen in het dossier. Enerzijds begrijpen ze dat alles op ergens online verzameld wordt. ‘Dit is handig’. Anderzijds vermelden ze de beperkingen hiervan:

wie heeft toegang, hoe schrijf je dan, helpt dit wel bij de begeleiding? Deze en andere elementen komen doorheen dit hoofdstuk nog meermaals aan bod.

Jongeren, ouders en hulpverleners

Er wordt door zowel jongeren, ouders als hulpverleners over diverse ‘soorten’ dossiers gesproken. Tijdens de gesprekken geeft dit dan ook regelmatig verwarring over waar het nu juist over gaat. En over wat de functie is van elk systeem, wie waar toegang toe heeft.

2.2 Het dossier als systeem voor gegevensopslag

Er werd bij de respondenten gepeild naar hun inzicht en ervaring met de systemen waarin de informatie wordt opgeslagen.

Jongeren

Jongeren hebben hier weinig zicht op. Maar ze lijken hier ook weinig mee bezig te zijn. Het is voor hen eerder een gegeven.

I: En weet jij over die info iets, waar dat staat?

J1: Neen

I: Er wordt daar met jou niet over gepraat?

J1: Neen, als ze komen naar mij voor gesprekken dan schrijven ze dat allemaal op. En dan nemen ze [pleegzorgbegeleider] dat mee. (J)

I: Waar staat de info van jullie allemaal?

J1: Geen flauw idee.

J2: Ik weet dat mijn dokter mijn dossier heeft, maar dat is omdat hij mijn dokter is. Voor de rest weet ik het niet.

J3: Ze hebben zo een database. Dat zal wel online staan.

J4: Bij mij staat alles online. Ik heb het digitale vernieuwd gezien. Ik zat er van mijn 4-5 jaar. Eerst was er een algemeen journaal. Nu is dit persoon per persoon digitaal en als je dit wil lezen klikken ze dit aan en kan je alles van jezelf lezen. Geen info van de anderen. (FG J)

Voor anderen komen bepaalde systemen pas naar boven later in hun leven, of bij toeval.

Op mijn medische verslagen nu staat het [problematiek uit kindertijd] effectief. Dus iedere keer als ik een onderzoek ga doen in het ziekenhuis, dan staat er bij medische voorgeschiedenis direct...een heel jong jaartal en dan '[problematiek]. [...] Toen heb ik een ongeluk gehad en ben ik naar de spoed moeten gaan...en toen heb ik mijn medisch dossier meegekregen en daar stond dat dus daarboven. Voor mij was dat mijn eerste bevestiging dat ik toen ooit gekregen heb. Ik ben daar weken van in shock geweest. (FG J)

Ouders

De ouders in dit onderzoek, hebben een lange ervaring met diverse hulpverlening en voorzieningen. Ze krijgen te maken met dossiers die nog zijn opgesteld in de periode voor de invoering van de

integrale jeugdhulp en met systemen die in verschillende sectoren gangbaar zijn. Met de diverse systemen krijgen ze gaandeweg te maken.

M-doc heb ik nu gekregen van de ortho van de school. Ik wist niet van het bestaan van het M-doc. (O)

Je bent wel overal heel afhankelijk van welk systeem er is uitgebouwd als ouder. En als jongere ook, hé. Je moet u maar telkens weer afstemmen op het systeem waar je dan mee geconfronteerd wordt. Ik zeg altijd, het is precies of wij komen binnen in een station en elke trein rijdt op een verschillende manier en wij moeten [er] gewoon onze wagon maar aan hangen. (FG O)

Wanneer er verschillende kinderen in een gezin hulp krijgen, verhoogt dit de complexiteit.

Bij CLB is het een zeer ingewikkeld systeem. Ze willen dan per gezin en dat is ingewikkeld. Er moet een dossier zijn per kind, niet in gezinsstructuur. Maar wel linken naar elkaar. (FG O)

Een respondent vertelt over het A-doc vanuit de specifieke positie van pleegouder.

I: Is er sprake van een dossier op dat moment?

PO: Ja, een A-doc, opgesteld door het CLB

[...]

PO: Er is een aanvraag voor pleegzorg die het CLB opstelt en die dan moet goedgekeurd worden door de jeugdzorg.

[...]

I: Hebben jullie er zicht op wat er waar bijgehouden wordt van informatie?

PO: Neen

I: Dus jullie hebben eigenlijk geen zicht op het dossier van je pleegkind?

PO: Dossier, wij hebben ook geen dossier. Het enige wat ik heb is het A-doc. Dat is een print. Van het CLB naar de jeugddienst toe. En dan heb ik een brief gekregen van jeugdzorg zelf. Ik heb die papieren versie hier ergens liggen. (PO)

Professionals

Alle hulpverleners spreken over een elektronisch dossier. Bij doorvragen blijkt dit over verschillende digitale systemen te gaan.

In de interviews komen over de sectoren heen het A-doc en M-doc steeds terug. Voor hulpverleners is dit vooral een systeem om een jongere naar de niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp en het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ) te verwijzen. Het is geen instrument dat ze gebruiken in het kader van hun begeleiding.

Hulpverleners benoemen ook INSISTO als het achterliggende systeem van A-docs en M-docs. Ze werken daarnaast met BINC voor de registratie. Sommigen spreken over Domino, Mirage. Ze hebben gehoord over e-Youth. Ze vertellen over hun ervaring hiermee in de praktijk.

Maar er zijn nog veel andere kanalen die nog meer gebruikt worden (telefoon en mail) omdat het allemaal te ingewikkeld is. INSISTO is niet gebruiksvriendelijk, heel administratief. (HV)

Daarnaast zijn er sectorspecifieke systemen zoals LARS en Regas. En een aantal organisaties werken een eigen intern onlinesysteem uit.

Organisaties met een medische discipline getuigen over het medische luik in een dossier dat qua regelgeving onder de Wet betreffende de rechten van de patiënt¹³ valt.

Hulpverleners vertellen over de verschillende systemen die steeds meer worden gekoppeld en over informatie die via gedeelde onlineplatformen voor verschillende hulpverleners beschikbaar is. Er wordt als voorbeeld verwezen naar Vitalink dat door zorgverleners wordt gedeeld. En voor de cliënt zelf vermelden ze ‘Mijn Burgerprofiel’¹⁴ waar de jeugdhulpgeschiedenis van de jongere zichtbaar is.

Hulpverleners geven aan overweg te kunnen met de deelsystemen waar ze mee werken. Ze weten waarmee ze moeten werken, ‘en dit lukt’. Dat hun collega-hulpverlener met een ander systeem werkt, staat hun samenwerking niet in de weg. Niettemin, komen er gaandeweg toch een aantal vragen bij hen op. Ze realiseren zich dat de systemen voor hen onduidelijk zijn. Ze zijn niet altijd op de hoogte van wat juist waaraan gekoppeld is. Dat ervaren ze als onoverzichtelijk of als een wildgroei.

Eigenlijk weet ik daar ook te weinig van. Wie alles ziet? Ik weet er misschien te weinig over wie wat ziet. (HV)

Ook de contacttraceerders, kunnen ze in alle dossiers [van CLB]? Mogelijks niet in alles. Dat gaat ook via LARS. De lijst wie er in kan stijgt van jaar tot jaar. Maar misschien zien ze enkel de naam en de organisatie? (HV)

Jongeren, ouders en hulpverleners

De systemen van gegevensopslag lijken niet transparant voor elk van de groepen respondenten. Jongeren en ouders lijken met het systeem op zich minder bezig te zijn. Het is voor hen eerder iets van de organisatie of de overheid. Het is iets waar de hulpverlener in moet werken.

De hulpverleners zijn hier meer mee bezig. Het zijn immers de systemen, formats waar ze dagelijks in en mee werken. Ze kijken naar het al dan niet gebruiksvriendelijk zijn. Daarnaast komt naar voor dat ze ervaren van hier niet echt grip op te hebben.

2.3 Betekenissen van het gegeven ‘dossier’

Een dossier en het bijhouden van gegevens krijgt diverse betekenissen. Dit heeft zijn implicaties op de manier waarop er door de verschillende actoren naar de vorm en inhoud van een dossier wordt gekeken en wat hun beleving hierbij is. Het toont de verschillende perspectieven van waaruit er gesproken wordt, m.a.w. de verschillende leefwerelden.

Dit gaat over de onduidelijkheid van de doelstelling van het dossier. Als iedereen dat om een andere reden schrijft... als het is om je eigen hypothesen, om onszelf in te dekken enz...dit zorgt voor de puinhoop, wanordelijk. Het kan alle kanten uitgaan. (ST)

¹³https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2002082245&table_name=wet

¹⁴ Het betreft hier het online Jongerenprofiel dat gelinkt zou zijn aan Mijn Burgerprofiel

2.3.1 Dossier als verantwoording naar beleid

Jongeren

De jongeren uit de focusgroepen zijn zich bewust van het feit dat ook de overheid te maken heeft met het dossier en dat er van daaruit verantwoording wordt gevraagd.

Maar die controle en verantwoorden waarom dingen moeten gebeuren, dat weten we. Allé, dat weten kinderen ook wel. (FG J)

Ze schetsen hoe ze de impact op de praktijk zien en stellen zich hier vragen bij.

Je moet die dure woorden gebruiken. Je kan niet zeggen “hij was vandaag wat lastig”. Neen, je moet echt schrijven “Hij vertoonde lastig gedrag om die en die reden” en daar zo veel mogelijk dure woorden inslijten voor als er dan eens controle komt, dat je dan echt kan laten zien, kijk wij doen ons werk goed. Wij schrijven duidelijk op wat er moet geschreven worden. (FG J)

[jongere die in sociale sector werkt] Mijn collega's, dat zijn 2 jongens uit mijn wijk zelf. Dat is super. Oké, die hebben niet heel dat kader mee, en je moet die inderdaad soms een shot onder hun gat geven want, “al uw administratief werk, en doe dat vanuit dat kader.” Maar die doen dat super. Oké die hebben niet alles mee, maar die hebben wel 75% mee en ik vind dat is soms belangrijker dan die 25% dat dan voor uw beleid is, voor mensen aan wie je moet verantwoorden. (FG J)

Ouders

Ouders vermelden eerder terloops dat een dossier ook dient voor de subsidiëring van voorzieningen. Ze hebben wel verwachtingen naar de overheid zoals faciliterend werken om te zorgen dat de nodige hulp voor hun zoon of dochter er is.

Professionals

Voor sommige hulpverleners gaat het dossier over dat wat moet worden bijgehouden vanuit de overheid. Deze respondenten geven het dossier een minimalistische en verplichtende invulling. Het wordt gezien als een instrument om subsidies te krijgen en wordt dus ervaren als impact hebbend op het bestaansrecht van de organisatie. Tegelijk geven de meesten ook aan dat een vorm van verantwoording normaal is. Ze hebben het dan vooral over registratiegegevens en niet zozeer over verslaggeving. Hulpverleners refereren hiervoor naar BINIC.

Een hulpverlener vertelde over de onzekerheid van wantrouwen bij collega's. Zij verwezen naar het dossier dat volgens hen door de leidinggevende kan gebruikt worden om het personeel te evalueren: “we worden hier gecontroleerd zonder dat wij het weten.”

Eenzijds vragen hulpverleners aansturing en coördinatie van het beleid, zowel van overheid als van de eigen organisatie, anderzijds heeft men problemen met de huidige invulling van die aansturing. Voor hulpverleners krijgt een dossier vooral de connotatie van controle, waarbij ze ervaren te

‘moeten’ meten. Ze klagen hierbij sterk de spanning aan tussen de reductie door de puntmeting en de procesmatige kijk van hulpverlening als een dynamisch proces. Hulpverleners ervaren de manier waarop dit vorm krijgt, het format, wat en hoe zij moeten rapporteren, als moeilijk werkbaar en moeilijk verzoenbaar met hun dagdagelijks begeleidingswerk. De meting grijpt voor hen te veel in op het pedagogisch veranderingsproces.

HV1: Als er aan het hoofd niets beweegt en het gaat enkel over erkenning en het afvinken, op de duur gaat het nog meer haaks op elkaar staan en dat is jammer. Er is zoveel goesting, zoveel goede hulpverleners[...] Vooral de ernst moet gezien worden bij de overheid. En we hebben hen daarbij nodig omdat wij ook vastzitten aan erkenningen.

I: Wat hebben jullie dan nodig van hen?

HV2: Wederzijds engagement van beleidsmakers[...]

HV2: Het financieringssysteem. Als je uiteindelijk organisaties beloont om zoveel mogelijk problematische dossiers op te stellen, omdat je op basis daarvan meer middelen krijgt, dan zit je toch wel met een heel pervers systeem, lijkt mij. (LN)

Er wordt gezocht naar manieren om met deze spanning om te gaan. Sommige organisaties ‘ontlasten’ de praktijkwerkers door een deel van de registratie over te laten nemen door de coördinator of een administratieve functie.

Een aantal hulpverleners verwijzen naar het project 1G1P waar er vanuit de overheid geen dossier moet worden opgemaakt als voorbeeld van hoe het ook anders kan. Toch blijken sommige samenwerkingsverbanden 1Gezin 1 Plan ervoor te kiezen om toch een dossier bij te houden.

De ervaren registratiedruk vanuit de overheid wordt door een hulpverlener bij ‘laagdrempelige hulpverlening’ als onwerkbaar benoemd. Die cliënten moeten anoniem kunnen hulp krijgen, het recht hebben op ‘geen dossier’. Maar dit wordt volgens deze hulpverlener moeilijk gemaakt.

Sinds enige tijd wordt ook het rijksregisternummer zoveel mogelijk gevraagd. Van de overheid uit willen ze op basis daarvan alles bundelen. [...] Eens een jongere in begeleiding is, dus verder dan het aanmeldingscontact, dan is wel het rijksregisternummer nodig. Dat loopt niet zo goed bij ons. Omdat wij dat niet gewoon waren en het vreemd vinden om het in een eerste of tweede gesprek te vragen. Omdat een deel waar wij voor staan, weggaat. (HV)

Jongeren, ouders en hulpverleners

We merken dat ouders en jongeren minder bezig zijn met de verantwoording naar het beleid. Het lijkt voor hen meer een gegeven, bijna een evidentie. Bij hulpverleners zien wij meer spanning. Enige verantwoording aan subsidiërende overheden vinden ze normaal. Maar de manier waarop het nu is vormgegeven, botst voor hen met hun hulpverlenende opdracht.

2.3.2 Dossier als toegang tot hulpverlening

Jongeren

Jongeren benoemen een dossier ook als een instrument om toegang te krijgen tot hulpverlening. Ze vermelden de jeugdrechter die beslist op basis van een verslag. Sommigen zijn zich ook bewust van de impact dat informatie uit een dossier dan ook kan hebben op bijvoorbeeld beslissingen die worden genomen.

Ik had het gevoel van ze gaan ons uit elkaar halen [broers en zussen]. En dan zit ik liever in een onveilige situatie thuis waar ik controle hou, waar het heel onveilig was...(maar we waren met ons vijven wel dicht bij elkaar dan) dat wij uit elkaar zouden gehaald worden. Ik heb ook doelbewust naar de politie nooit de andere kinderen benoemd. Zodat ik alleen in het dossier stond. (FG J)

Ik vond dat [dossier] wel belangrijk want dat is het beeld dat de jeugdrechter over je gaat hebben. Want die weet niet hoe je bent in het dagelijks leven. Mijn jeugdrechter was streng voor mij terwijl ik niets deed. Ik was een voorbeeldjongere. Ik ging alleen in discussie over waar ik niet mee akkoord ging. (FG J)

Ouders

Ouders benadrukken het belang van dossiers en verslagen om gepaste hulp aan te vragen voor hun zoon of dochter. Een moeder beschrijft haar zoektocht naar de juiste verslagen. Alles zit versnipperd en de verslagen bevatten niet altijd de informatie die nodig is.

Ik was dan in die periode echt iedereen aan het aanschrijven, ook wel om een beetje vooruit te willen gaan in zijn [zoon] dossier en om zijn VAPH en zo allemaal in orde te kunnen krijgen en inderdaad ook zijn FOD-uitkering [Federale Overheidsdienst].

[...]

Het moet wel een verslag zijn waar ik iets aan heb. Niet zo de vijf lijntjes van GTB¹⁵ waar je dan eigenlijk niets aan hebt, hé. Ik moet ermee verder kunnen. (O)

Ze merkt op dat het niet evident is om verslagen op te vragen.

Die laatste school die hadden toen gezegd, we steken heel zijn dossier bij het CLB. Als je documenten nodig hebt, dan mag je die altijd opvragen. ' Pff niks, hé, niks geen antwoord. (O)

Pleegouders nemen de zorg voor een pleegkind op en hebben zelf ook nood aan gegevens. Ze zitten evenwel in een bijzondere positie. Het start al voor ze zelf contact hebben met het kind.

Je leest een dossier voordat je het kind ziet, voordat je een beslissing neemt, van ja, we willen dat kind er bij of niet. [...] Als je ziet wat er toen in het dossiertje stond. "Mogelijkheid dat ze dat en dat en dat niet kunnen." Vandaar dat een dossier opmaken heel belangrijk is. (PO)

Eens het kind bij hen is, wijzen ze op de nood aan voldoende voorgeschiedenis om het kind te kunnen opvolgen.

Er zijn ook veel dingen die op het gegeven moment dat het kindje bij u komt, nog niet aanwezig zijn, zoals bloedtesten, chromosomenonderzoek. Ik heb nu vooral, dat we heel veel op zoek gegaan zijn van welke onderzoeken dienen er te gebeuren, wat is er gebeurd? Ik spreek nu wel over 22 jaar geleden. We zijn daar nu wel al op vooruit gegaan.(PO)

¹⁵<https://www.gtb.be/>

Professionals

Dossiers worden opgesteld om jongeren en hun gezin gepaste hulp te geven. Om dit te realiseren zijn er aanvraagprocedures ontwikkeld. Voor sommigen is dit handig, bv. A-doc of M-doc. Andere praktijkwerkers signaleren dat het systeem volgens hen faalt in het ondersteunend zijn. Het is te technisch en bureaucratisch, dat “De persoon er zelfs niet meer moet zijn”, geven een aantal hulpverleners aan. En de administratie is complex.

Er is te weinig tijd voor kansarme kwetsbare jongeren. Als er een diagnose is, is er een toegangsticket. Dit brengt een verlamdende administratie mee. Je wil jongeren helpen, maar nu is er veel administratie voor jongeren, vooral bij deze die het niet zo nodig hebben. Het is inefficiënt. (HV)

Jongeren, ouders en hulpverleners

Zowel jongeren, ouders als hulpverleners zien de functie van een dossier om toegang te krijgen tot zorg. Het is een instrument dat gebruikt wordt om beslissingen te nemen betreffende de jongere en het gezin. Er komen wel bedenkingen bij de effectiviteit van de systemen en bij de procedures bij vooral ouders en hulpverleners.

2.3.3 Dossier om informatie te delen

Een dossier is steeds meer, van één tot zelfs hét instrument om informatie te delen, zowel intern als extern. Waar vroeger informatiedeling vrijwel exclusief gebeurde tussen professionals, krijgen nu ook jongeren en ouders daar actief hun plaats in en wordt er gekeken hoe ze regie kunnen krijgen.

Interne informatiedeling

Informatie over jongeren wordt binnen voorzieningen vaak gedeeld met verschillende professionals. Hulpverleners werken in teamverband. Vaak nemen verschillende personen een deel van de totale begeleiding op zich. Dit betekent dat een dossier een centraal instrument is waar informatie samenkomt en intern gedeeld wordt.

Het kan ook gebeuren dat een jongere bij een organisatie wordt heraangemeld. Dan wordt het dossier opnieuw geopend om de evolutie van de jongere in beeld te krijgen.

Jongeren

Jongeren zijn sterk bezig met de mate waarin en de manier waarop intern informatie wordt gedeeld.

Er is het aspect van zicht hebben op wie wat dan juist kan lezen. De meesten gaan ervan uit dat intern iedereen overal aan kan.

I: wie mag je dossier inkijken?

J1: alle begeleiders en iedereen in de voorziening, ook de directrice.

J2: Alle medewerkers in de leefgroep. (FG J)

Ze vertellen over het dossier en het logboek dat dient om binnen teamwerkingen informatie door te geven.

[jongere vertelt over de ervaring van een andere jongere als stagiair]: Die heeft vorig jaar stage gedaan. Die zei “Kom maar mee. Hier is den dossier. Hier stapel dossiers, binnen een half uurtje komen de kinderen. Zie dat je weet wat er gisteren allemaal is gebeurd, zie dat je iets weet van die kinderen.” (FG J)

Jongeren zijn enerzijds bezorgd over de informatie die wordt doorgegeven, maar zien tegelijk het voordeel dat ze niet opnieuw hun verhaal moeten vertellen.

I: Zou je kiezen dat ze niets doorgeven?

J: Maar dan moet je opnieuw je verhaal vertellen en dat is ook iets. (FG J)

Een jongere vertelt over zijn/haar ervaring bij een project 1G1P en het complexe van een netwerksamenwerking.

[jongere die nu in sociale sector werkt] Wat ik wel hard merk, bij 1G1P, hoeveel partners er soms rond één gezin zitten, die geen informatie uitwisselen met elkaar, dat is soms echt erg. [...] Dus ergens is er ook wel een nood aan, maar misschien moeten we wel de informatie gaan delen, want als...we hebben een kleine, die is nogal vrij agressief. Die is agressief thuis, agressief bij ons en agressief op school. Als we alle drie een andere aanpak gaan gebruiken dan weet die kleine ook niet hoe hij zich moet gaan houden. Soms is die nood er wel, niet om te weten wat hij heeft gedaan, maar gewoon om een eenzijdige aanpak te hebben zodat het kind zich overal beter thuis kan voelen. (FG J)

In (semi-)residentiële voorzieningen wordt met een soort dagboekstelsel gewerkt voor de overdracht binnen een leefgroep. Het is een gekend systeem voor hulpverleners en jongeren.

Het eerste wat een begeleider deed, was het logboek lezen. Wat was er de vorige shift gebeurd? (FG J)

Voor jongeren is het logboek of dagboek in de leefgroep iets waar ze vaak spontaan over spreken als er vragen worden gesteld over dossier.

Ouders

Ouders spreken niet spontaan over het uitwisselen van informatie intern. Bij doorvragen door de onderzoekers, zeggen ze de noodzaak van interne uitwisseling te zien of zelfs te verwachten.

Je moet maar eens een wissel hebben van begeleiding of je moet maar eens begeleiding hebben die ziek wordt of er ineens niet meer is, dan is dat wel belangrijk dat er een aantal dingen op papier staan of verzameld zijn. (O)

Professionals

In (semi-)residentiële voorzieningen zijn verschillende mensen op de jongere en zijn gezin betrokken. Ze werken systemen uit om informatie te delen binnen deze teamwerking. Hulpverleners vertellen bijvoorbeeld over hun permantiesysteem waarbij bepaalde info

beschikbaar moet zijn bij oproepen. Het zorgt ervoor dat wie het nodig heeft, zelf rechtstreeks aan de informatie kan, bv. wat betreft testresultaten. Daarnaast zijn er geregeld afwezigheden of gaat personeel uit dienst. Dat maakt overdracht intern noodzakelijk. Elke organisatie heeft zijn manier om voor deze overdrachten te zorgen.

Tegelijkertijd is het zo dat wij van iedereen die hier werkt, dus ook residentiële begeleiders die geen actieve rol spelen in een contextbegeleiding, dat ze minimaal op de hoogte zijn van een begeleidingstraject. Dat ze minimaal die rode draad van dat verhaal kennen. Want, wij zeggen ook aan jongeren en context, zelfs ook als ze hier niet verblijven, dat wij 7 op 7, 24 op 24 ter schikking zijn. En dat kan je maar doen, via de centrale telefoon die wij hier hebben.
(ST)

Voor hulpverleners merken wij een evidentie bij het intern delen van informatie. Een afgrenzing zien wij wel bij het delen van medische informatie.

[over bepaalde medische info dat meisje niet met ouders wou delen]. Belangrijk is hierbij om je eigen stuk [als arts] te bewaken. Bij zo extreme zaken wordt dit ook niet aan derden intern meegedeeld. Je moet nagaan of wat wij doorgeven belangrijk is, noodzakelijk of niet. (HV)

Externe informatiedeling

Jongeren in de jeugdhulp krijgen vaak te maken met een opeenvolging van diensten en organisaties. Dossiers worden dan gebruikt om informatie door te geven aan de collega van een andere dienst of organisatie. Vaak zijn er bovendien verschillende diensten betrokken op één jongere en eenzelfde gezin. De doelstelling van een dossier is dan komen tot afgestemde hulp.

Regelmatige rapportering zit in bepaalde procedures ingebouwd, zoals evolutieverslagen naar de consulent of de jeugdrechter.

Jongeren

De meeste jongeren zijn zich er sterk van bewust dat informatie wordt doorgegeven aan andere organisaties. Ze kunnen het belang ervan benoemen. Ze maken hierbij geen onderscheid tussen organisaties binnen of buiten de jeugdhulp.

J1: Dat is ook belangrijk als je naar andere voorziening gaat. (FG J)

J2: Het is belangrijk dat school het weet. Mijn ouders zijn nooit op oudercontact geweest, zelfs niet bij afstuderen. Dan vind ik het belangrijk dat iemand dat zegt aan de leefgroep zodat er iemand trots is op mij. (FG J)

Sommige jongeren schuiven dit thema wat van zich af. Ze geven aan dat ze dat doen omdat ze het niet begrijpen of omdat ze vertrouwen hebben.

[over het dossier] Eigenlijk hebben we het daar niet zo veel over gehad. Af en toe kwam dat er een keer ter sprake van, dan gaat dat in dat dossier en dat gaat in dat dossier. Maar uiteindelijk zei ik "jullie weten wat jullie er moeten mee doen, dus ik laat het aan jullie over."
(J)

Anderen geven aan dat ze op sommige vlakken wel zicht hebben met wie bepaalde gegevens gedeeld worden. Al blijkt dat er toch ook blinde vlekken zijn voor hen.

J1: Met de psycholoog werd er niet veel gedeeld, want die heeft beroepsgeheim.

J2: Ik weet niet met wie er werd gedeeld. Ik weet wel mijn psychologe met medicatie, die wel van alles op de hoogte was.

J3: Ik ben naar pleegzorg gestapt vóór heel de verandering van de jeugdhulp. Euh, dus op dat vlak zeiden ze “we weten niet 100% hoe het gaat zitten met het dossier”, maar dat was opengesteld voor mijn consulent, dat die daarin kon meekijken. (FG J)

Sommige jongeren vragen vanuit die onduidelijkheid meer zeggenschap over wat er gebeurt met hun dossier.

J3: Ik zou zelf willen weten en kiezen waar die informatie naar toe gaat.

J2: Ik heb een dubbel gevoel bij het meenemen van je dossier. Wat doen ze ermee? Ik wil opnieuw starten. (FG J)

Ouders

Ouders hebben geen goed zicht op hoe er info wordt gedeeld. De ouders die wij spraken, hebben een lange ervaring in jeugdhulp en andere sectoren. Ze zien het delen van informatie als een manier om niet telkens opnieuw te moeten beginnen, te kunnen aansluiten bij de vorige of bij andere hulpverlening. Ze verwachten dat dit vlot verloopt, mits inachtneming van de nodige regels.

Ik heb geen zicht op informatie die wordt doorgegeven. Ik wil telkens een goede band creëren met de hulpverlening. Ik werk steeds mee, samen aan die kar trekken. Maar ik zal wel mijn stem laten horen. (O)

Professionals

Hulpverleners vertellen vanuit de dubbele positie van zelf informatie ontvangen alsook informatie doorgeven. Ze verwoorden het belang ervan om goed te kunnen werken met de jongeren en het gezin.

[bij intakefase] Belangrijk is een terugblik, is er ergens die anamnese, die historiek. Ook met betrekking tot die feiten, maar niet alleen met betrekking tot die feiten. Er is waarschijnlijk al heel wat hulpverlening geweest, zowel professioneel als niet professioneel. Wij gaan op zoek naar dingen die wel gewerkt hebben. Wat zijn zaken waaruit wij kunnen leren? [...] De consulent zit daar ook tussen. Dat de consulent een maatschappelijk onderzoek of iets dergelijks doorstuurt. (ST)

Informatiedeling met jongeren en ouders

Jongeren en ouders hebben toegang tot het dossier. Dit gaat vaak over gegevens die geschreven zijn voor derden, maar wat jongeren en ouders ook kunnen lezen. Daarnaast is er informatie die specifiek voor hen is bedoeld.

Jongeren

Jongeren willen via het lezen van informatie het beeld dat over hen wordt gegeven kunnen toetsen.

Woorden zijn krachtig, ze geven een beeld over een persoon en [dat] is niet te onderschatten. (FG J)

Ik wou het dagboek daarom ook inzien, dat mijn perceptie en deze van de begeleiding op één lijn zat. (FG J)

Voor jongeren staat het dossier ook in functie van henzelf: het zoeken naar en opbouwen van een identiteit. In een dossier zoeken ze een stuk hun levensverhaal. Voor hen is het een manier om later hun geschiedenis te reconstrueren.

Ik zou dat niet lezen om goede dingen. Vooral om terug te kijken. Waar ben je begonnen? Ook hoe was je als persoon? Ah, die hebben mij zo gezien en ik heb dat anders geïnterpreteerd en dan kan je daar zelf aan werken. (FG J)

Ouders

Ouders zien informatie ook als een manier om de hulpverlening te kunnen opvolgen en om zicht te hebben op hun zoon of dochter. Ze verwijzen dan naar informatie die voor hen bedoeld is. Het is voor hen bijvoorbeeld een manier om te kunnen terugblikken op een gesprek. En om afspraken te checken.

Een verslag dat op maat van een cliënt geschreven is. Dus dat eigenlijk een beetje op maat van N geschreven is. Telkens met de datum erbij, wie er bij het gesprek aanwezig was. Dat je ook bijvoorbeeld in mijn geval kan zeggen 'ah ik ga nog eens efkes lezen, want dit is bijvoorbeeld niet duidelijk voor mij. Ah ja, ik ga nog eens efkes horen bij zijn hulpverlener'. (O)

Van één krijg ik ook een rapportje van hoe het in de leefgroep is geweest. Dat is een goede communicatie. Wij ervaren dit beiden als positief. Ik kan dan inschatten hoe mijn kind thuis zal komen. (O)

Professionals

De meeste hulpverleners getuigen hoe ze het dossier zoveel mogelijk proberen op te stellen voor de jongeren en de ouder, ook als het aan andere professionals gericht is. Ze zijn zich bewust van de betekenis dat het heeft voor de jongere.

Wat er ligt is materiaal om het dossier te reconstrueren en ook het leven. (ST)

2.3.4 Dossier en hypothesen en reflecties van hulpverleners

Professionals

Hulpverleners stellen zich de vraag naar de plaats van hypothesen en reflecties. Het gaat dan met name over hypothesen die nog niet altijd in gesprek zijn gebracht of afgetoetst. Of over reflecties die bij de hulpverlener opkomen tijdens of naar aanleiding van een gesprek, van wat er gebeurt.

Als alles in het dossier komt, dan ook je persoonlijke nota's ... dat hoort niet in een dossier (HV)

Een aantal hulpverleners geven aan dat het de bedoeling is dat alles wordt genoteerd in de formele kanalen. Ze uiten echter ook de nood aan het noteren van indrukken, hypothesen en reflecties voor zichzelf. Dit betekent dat ze hiervoor toch ook vaak nog een eigen schriftje bijhouden. Of nog anderen die zeer voorzichtig zijn, vanuit het besef dat er inzagerecht is en dat ook anderen vanuit hun functie kunnen meelesen.

Ik heb ook een parallel systeem om te noteren, want de tijd ontbreekt. [toont schriftje] Ik zal zelf geen hypothesen noteren. (HV)

Het is een heel moeilijk evenwicht, weergeven welke elementen er zijn als hypothese. Maar hoe en wat zet je zwart op wit op papier? (ST)

2.4 Het dossier in digitale vorm

2.4.1 Het systeem

Alle respondenten spreken over digitale dossiers, naast geprinte verslagen. Bij sommige organisaties is dit meer doorgedreven dan bij andere. We merken dat het digitale en online aspect vooral hulpverleners beroert.

Je spreekt met een dinosaurus. Ik heb daar altijd argwanend tegenover gestaan. (HV)

Jongeren

Jongeren lijken niet zozeer te focussen op het feit of een dossier digitaal is en online. Ze zijn hier niet erg mee bezig. Ze zijn het onlinegebeuren gewoon en stellen zich hier weinig vragen over.

Algemeen merken we enerzijds een gelatenheid als het gaat over het online en digitale aspect van een dossier. Ze hebben er toch geen vat op, het loopt zo. Anderzijds is er wantrouwen. Wat staat erin? Welke indruk geeft dit over hen? Dat wantrouwen is evenwel niet exclusief voor het digitale aspect.

Het geeft onzekerheid en onmacht want als je geen controle hebt over wat er over je geschreven wordt, waarover heb je dan wel controle? (FG J)

Een aantal jongeren geven opmerkingen over het dwingende van het format en de instructie om in het systeem te noteren.

Het verslag staat in verschillende blokjes, maar het leven is geen blokje. (FG J)

[over het dagboek] Ze krijgen de opdracht vanuit de organisatie om geen emotionele zaken in het dagboek te schrijven. Ze moeten bv. ook aanduiden: Mulat en zo. Er is een afgrenzing van aantal letters. De begeleiding doet moeite, maar het wordt opgelegd om zo te schrijven, geen verhaal te maken. (FG J)

Ouders

De ouders die werden bevraagd, zien het digitale en online aspect als een manier om vlot aan info komen en kunnen delen. Het zou volgens hen aanvragen moeten vergemakkelijken.

Doorgeven van info is een knelpunt. Jaren later heb je het opnieuw nodig. Het is een heel kluwen om aan verslagen te geraken. Verzamel dat, niet waar iedereen zomaar aan kan. Het is vermoeiend om telkens weer op zoek te gaan. (FG O)

Professionals

Het digitale aspect beroert hulpverleners meer. Ze geven aan dat de verwachting dat alles digitaal wordt bijgehouden en geregistreerd steeds dwingender is.

Over het algemeen vinden hulpverleners een digitaal dossier vrij evident. Een motief hiervoor is dat het helpt om efficiënter te werken. Het digitale wordt ervaren als nodig om gegevens te kunnen aanleveren aan de overheid.

Het elektronische is in theorie waterdicht. Op voorwaarde... (HV)

Verder geven hulpverleners aan dat er veel tijd in registreren kruipt ten koste van begeleidingstijd. De taak van de hulpverlener dreigt volgens hen zo meer herleid te worden tot administratie dan tot hulpverlening. Bovendien werken sommige digitale systemen te traag.

Het systeem gaat wel traag, er kruipt veel tijd in. Dat is ook wel omdat wij alles moeten registreren. (HV)

Er bestaan verschillende digitale lijnen naast elkaar om gegevens bij te houden, en dit zowel vanuit beleidshoek als vanuit de organisatie. Een aantal digitale systemen gelden voor heel de integrale jeugdhulp zoals INSISTO met het A-doc en M-doc. Daarnaast hebben ofwel een sector ofwel een organisatie nog een eigen systeem om gegevens bij te houden. Zo heeft de sector van de CGG's een op Vlaams niveau ontwikkeld patiëntendossier. De CLB's werken met LARS en bij de CAW's is er Regas. Wij hoorden aan de andere kant ook voorbeelden van organisaties die een eigen, organisatiespecifiek digitaal dossier hebben.

Eén hulpverlener zegt meer greep te hebben op het interne systeem. De organisatie hanteert éénzelfde pedagogische visie. Hierbij is het voor hen logisch dat het dossier ook toegankelijk is voor de jongere. Informatie die naar buiten gaat, is extern geregeld. Daar is er volgens dezelfde respondent een gemis aan impact om dit te doen aansluiten bij de eigen pedagogische visie.

Bij het doorvragen over waar en hoe het digitale wordt bewaard en wie er dan in het systeem kan, valt de onwetendheid bij medewerkers op. 'Op de server', maar waar staat deze dan? En wat met cyberbeveiliging?

Hulpverleners geven wel aan over de nodige digitale vaardigheden te beschikken: ze weten hoe en wat ze moeten invoeren en in het dossier schrijven. De knoop zit hier in het 'niet weten wat er juist achter de schermen gebeurt op vlak van beveiliging'. Wie kan aan welk soort informatie en waarvoor kunnen gegevens in de toekomst allemaal gebruikt worden? Ze getuigen ook dat ze bezorgd zijn over de mogelijks negatieve gevolgen voor de cliënt.

Hulpverleners geven verder ook aan dat het dossier "een vereenvoudiging is van de realiteit". Het verhaal van een jongere en zijn gezin is vaak complex, kent een warrig parcours. Door het systeem is het dossier echter beknopter geworden, "geen lange epistels meer". Maar ervaren ze ook een dwang vanuit het format om alles, ook wie de jongere is, in stukjes op te splitsen waardoor het totaalbeeld verdwijnt.

INSISTO wordt wel ervaren als zinvol om een aanvraag te doen bij de Integrale Toegangspoort (ITP) of het OCJ. Maar om het verhaal van de jongere te weerspiegelen is INSISTO te afstandelijk.

2.4.2 Toegankelijkheid van het dossier

Dossiers zijn niet voor iedereen zomaar toegankelijk, ook niet binnen één organisatie. Er zijn hiervoor regels bepaald. Dit zou het systeem waterdicht moeten maken. Toch blijkt dit in de praktijk niet zo te zijn of is het minstens niet duidelijk voor de hulpverlener. Over het aspect toegankelijkheid van digitale systemen kwam vooral input van hulpverleners.

Jongeren

Jongeren geven vooral inhoudelijke reacties. Over het elektronische en digitale aspect en wat dit betekent naar toegankelijkheid kwam geen input.

Ouders

Ouders zien de mogelijkheden om via een online dossier, betere toegang te hebben tot gegevens. Ze koppelen dit aan de meerwaarde om zelf informatie te hebben.

Ja, ik vind dat er een open en transparante communicatie moet kunnen zijn. Dat is weinig aanwezig. Als daar op het laatste moment een verslag wordt toegevoegd... in papier... probeer het maar in te lezen, hé. Tegen, ergens... elektronisch kan er wel iemand zich volledig over het dossier ontfermen: een consulent of gezinsbegeleidster - het valt te zien wie er aan het hoofd staat van dat gezin bijvoorbeeld - kan zeggen: kijk dat is de einddatum, laat al die verslagen tegen dan binnen zijn, en voilà. (PO)

Ze geven aan dat de toegankelijkheid nog beter kan. De voorbeelden hiervan betreffen het 'missen van digitale informatie missen, vooral in het kader van aanvragen en historiek.

Dat zou elektronisch moeten gebeuren. En als je dan één punt hebt, en iedere dienst kan daar een eigen toevoeging aan doen: het ziekenhuis, de geboortedienst, en dan ook de betrokken partijen... Wie is er nog te bereiken? Met wie kan je contact opnemen? ... heel belangrijk! (PO)

Gewoon dat je met een paspoort, gelijk dat het nu allemaal is, kan aanmelden via Itsme. Of met de dokter [verwijst naar aanvraag begeleiding FOD], dat mijn zoon zijn paspoort mag afgeven en paspoort daar insteken en die ziet ineens alle dossiers. En dan kan die zeggen van, psycholoog heb ik niet nodig, school heb ik niet nodig..., ah maar deze heb ik wel nodig en voilà die doet dat open en... allez. Of is dat dan fantasie waar dat ik in leef? ' (O)

Een digitaal en online dossier heeft echter ook risico op net minder toegankelijkheid.

Het is moeilijker voor ouders met een migratieachtergrond. [...] Ze moeten technische stappen ondernemen en ouders haken dan af. (FG O)

Professionals

Voor de individuele hulpverlener is het niet duidelijk wie er juist toegang heeft tot een specifiek dossier. Hoewel er bijvoorbeeld vaak wel toegang moet gevraagd worden tot een bepaald dossier aan een beheerder, merkt men op dat de lijst van wie toegang heeft steeds langer wordt. “En, als dit voor de beheerder en de hulpverlener al niet duidelijk is, hoe is dit dan voor de jongeren en de ouders?”, vraagt men zich af.

Ik ben licht paranoïde. Ik vind het niet aangenaam om overal geregistreerd te worden. (HV)

Een systeem als INSISTO is raadpleegbaar door een grotere groep organisaties. Ook daar is onduidelijkheid over bij hulpverleners. Ze weten niet wie er precies allemaal toegang heeft, kan bijvoorbeeld ook een OCMW in INSISTO? Hierover lijken misverstanden te bestaan.

Technisch is er binnen sommige sectoren, bijvoorbeeld de geestelijke gezondheidszorg, of een organisatie de mogelijkheid om cliënten een login te geven. Dit lijkt echter nog in zijn kinderschoenen te staan. Een respondent gaf aan dat dit mogelijk is volgens het systeem, maar nog niet gebruikt wordt.

2.4.3 Dossier versus begeleiding

Jongeren

Jongeren ervaren dat de opvolging van een dossier voor begeleiders extra tijd vraagt: registratie, verslaggeving. En dat de formats volgens hen niet helpen om een beeld te geven van wie ze zijn.

Ze kijken kritisch en doen suggesties over hoe een dossier meer deel zou kunnen zijn van het begeleidingsproces.

J1: Het zou goed zijn dat de begeleiders opschrijven wat er is gebeurd. En op het einde van de shift gaan teruglezen en aanpassen.

J2: Maar daar steek je tijd in.

J3: Maar die extra tijd hebben ze dan wel gewonnen in relatie met de jongere. En dat is waar ze moeten naar streven. Niet enkel administratief want dan kunnen ze daar net zo goed een bediende zetten. (FG J)

Ouders

Ook ouders zien een opportuniteit om, net door het digitale gegeven, het dossier participatief te gebruiken en zo meer deel te laten zijn van de begeleiding met kans tot opvolging en bijsturingen.

Dat zijn zo van die zaken, als je dat al eens op voorhand elektronisch zou kunnen doorlezen, ah wat heeft die geschreven of iemand anders, dan kan je daar wel op inpikken en zeggen: “he, kun je dat niet anders formuleren en zeggen, thuis gebeurt het niet en daar wel.” (PO)

Ouders zien het voordeel van een digitaal dossier voor aanvragen. Ze willen dat daar nog verdere stappen in worden gezet. Ze vertellen wel dat dit niet het enige mag zijn.

Zo mensen die een eerste gesprek met iemand voeren in hulpverlening... allez dat kan toch niet digitaal gaan, hé. Ja, dan moet je die toch eens kunnen zien... minstens [...] Bijvoorbeeld,

ik zou het nu niet tof vinden dat de thuisbegeleiding zegt: 'We gaan het online doen', en ik zie er zeven, allez ... uiteindelijk zie je iedereen. Nu was dat gesprek ter plaatse. En ok we hebben met schermen tussen ons gezeten aan een hele ronde tafel. Maar dat gesprek was gedaan en mijn zoon zijn begeleider tegen mij: "Lukt het?" Ook op voorhand een keer "Je moet geen zenuwen hebben, hé, het komt goed hoor." Zo, snap je? (O)

Professionals

Alhoewel hulpverleners een digitaal dossier evident lijken te vinden, botst het voor hen ook met hun hulpverleningsopdracht of begeleidingsproces. Ze geven diverse voorbeelden die dit illustreren.

Hulpverleners gaan een proces met cliënten. Ze benadrukken dat mensen evolueren. Terwijl een dossier een statisch gegeven is dat, zeker digitaal, een heel leven "achtervolgt". Het is naar hun mening een reductie van wie iemand is.

Mensen evolueren en hebben recht om te evolueren. Maar na 10 jaar blijft zo het etiket. Wij moeten werken met DSM¹⁶, ik huiver ervan. Het is een samenspel van symptomen. (HV)

Hulpverleners ervaren het dossier niet als onderdeel en element van een begeleiding. Dit heeft tot gevolg dat ze tijd voorzien om het dossier in te vullen, naast de begeleidingstijd. Iemand wijst ook op het verschil met schrijven. Een pc wordt als afstandelijk ervaren. Tijdens een gesprek op de laptop tikken die tussen hen en de cliënt in staat, wordt als een barrière ervaren. Dit betekent wel dat ze achteraf tijd moeten reserveren om het dossier aan te vullen.

Ik schrijf kort op papier tijdens gesprek. Ik schrijf liever zo weinig mogelijk tijdens mijn gesprekken. Ik heb nooit de laptop bij. (HV)

2.5 Centraal dossier of niet?

Tot hiertoe bestaat 'het dossier' uit verschillende elementen en bestaan er verschillende systemen. Sommige systemen zijn reeds met elkaar geconnecteerd. Zo zou de hulpverleningsgeschiedenis van jongeren sinds 02/2022 zichtbaar zijn in Mijn Burgerprofiel. De connectie van systemen werkt als een kruispuntbank. "De Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ)¹⁷ is zo ontworpen dat ze databanken met elkaar verbindt zonder alle data op één plek samen te brengen. Er bestaat geen grote databank waar alles verzameld wordt wat de staat weet over zijn burgers – er is enkel een systeem dat, wanneer het nodig is, bepaalde informatie opvraagt bij de databank waar die informatie zich bevindt" (Robben, 2021).

Hoe kijken jongeren, ouders en hulpverleners naar één globaal dossier of een centralisering van gegevens? Wat als alle dossierelementen met elkaar verbonden zouden zijn? Of nog verdergaand, wat als er één systeem zou zijn?

Jongeren

¹⁶ DSM= Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, sinds 2017 DSM-5

¹⁷ Kruispuntbank sociale zekerheid

Jongeren hebben geen goed zicht op de achterliggende systemen van een dossier. Het lijkt hun te ontglippen. Eén centraal systeem of niet ... los van welk systeem dan ook, ze staan argwanend tegenover het delen van gegevens met derden (zie ook pt. 2.8). Dit komt vooral naar boven bij de jongeren die zelf regie willen voeren over hun dossier.

J1: En die controle, dat is puur controle, hé.

[...]

J1: Maar ze zijn bezig, hé met een app te ontwikkelen... Dat is één van de angsten ook, dan. Laat een kind ook een fout maken op school, dat moet niet direct geweten zijn in een voorziening.

[...]

J1: Allez, vroeger was dat toch ook niet. Welke stress geef je uzelf als je op uw werk een fout gaat maken en uw man zou het direct weten dat je ... allez, het is grappig gezegd maar het is dat niet.

J2: Je moet de vrijheid krijgen om te ontdekken en fouten te maken, hé. En als je dat hebt, dan mag je geen fouten meer maken.(FG J)

Ouders

Ouders geven een ander beeld over centralisatie van gegevens.

Iemand suggereert toegang met een kaartlezer, in sommige situaties met volmacht van meerderjarige zoon of dochter.

I: [over dossier bij de jeugdrechtbank] En dat dossier, is dat elektronisch of nog op papier?

PO: Dat zijn kaften. Allemaal papieren nog. Ik weet niet als je dossiers binnenkrijgt als jeugdrechter, als dat van de ene provincie naar de andere provincie gaat [...] Ik denk, als ge dat kunt, dat zou echt super zijn hé, als je dat samen kunt doen elektronisch... maar ja, of dat mogelijk is weet ik niet. Eigenlijk zou dat de normaalste zaak van de wereld moeten zijn. Alles verloopt elektronisch. (PO)

Voor hen is het momenteel een zoektocht via alle diensten en organisaties waar hun zoon of dochter in begeleiding is geweest om alle nodige informatie bijeen te krijgen. De informatie is voor hen nu te gefragmenteerd en dus moeilijker terug te vinden. Een globaal dossier zou er volgens hen voor zorgen dat er door informatiedeling op elkaar afgestemde hulp is. En dat er zo vlot op elkaar kan ingespeeld worden. Daarnaast vergemakkelijkt een centralisering voor hen de aanlevering van gegevens voor een aanvraag. Ook pleegouders signaleren dat ze nood hebben aan een goed systeem waar ze alles kunnen terugvinden wanneer ze een kind opvangen.

Dus die heeft dan uiteindelijk nog verslagen uit een dossier gehaald, mij meegegeven zodat ik kon kopies nemen en kon doorsturen. Maar ja, daar moet je wel allemaal... allez naar je dokter, een visite betalen... Ok, ik heb dat ervoor over. Maar dat zijn toch allemaal stappen die je moet zetten, hé. (O)

Ouders wijzen echter meteen ook op de noodzaak aan datageletterdheid. Bovendien beschikt niet iedereen over een goed device of internetverbinding om het systeem te raadplegen.

En dan zijn wij nog niet zo een kwetsbare groep, vind ik. Maar als je dan zo ouders hebt, dan denk ik... die dat op hun klein gsm-ke moeten zitten doen. Of die dat bijvoorbeeld op de laptop van de buurvrouw moeten gaan doen... allez daar wordt allemaal niet bij stilgestaan.
(O)

En er werd in de focusgroep ook gewaarschuwd voor misbruik door verzekeringsmaatschappijen.

Professional

De meeste hulpverleners geven aan geen voordeel te zien bij één systeem. Ze werken nu in hun systeem en er is INSISTO. Voor de meesten is één globaal systeem niet nodig. Of ze staan hier wantrouwend tegenover. Er is zorg naar de beveiliging. Het risico op misbruik wordt benoemd.

Eén platform is niet nodig. Dit kan jongeren afschrikken. Voor anderen maakt het niet uit. Het is nadelig bij misbruik. Het kan hen benadelen als ze naar een bepaalde dienst gaan. (ST)

Andere hulpverleners zien wel voordelen in het combineren van verschillende systemen waar dan ook het intern systeem kan aan gekoppeld worden. Ze zien het als een soort ideaal, maar halen meteen de bijna onmogelijkheid ervan aan. Nu is de koppeling vooral voor registratiegegevens en vinden hulpverleners daar weinig houvast in voor hun hulpverlening. Daarnaast vraagt het extra werk om gegevens telkens weer naar een ander systeem over te zetten.

Jongeren, ouders en hulpverleners

Als het gaat over dossier, maar zeker bij een centraal dossier, kwam zowel bij ouders als hulpverleners de vraag “over wie moet het dossier dan gaan?” Tot hiertoe is een dossier op naam van één bepaalde jongere. Terwijl er ook organisaties of netwerken zijn die op gezinsniveau werken, zoals 1G1P.

We merken dat het vooral de ouders zijn die voordelen zien in een centraal systeem. Jongeren focussen eerder op het gevaar van gegevensdeling. Hulpverleners hebben dan weer meer zorg naar beveiliging en misbruik.

2.6 Recht op informatie

Jongeren en ouders kunnen hun recht op dossier maar maximaal uitoefenen als ze over de nodige informatie beschikken over hun rechten.

Jongeren

Jongeren vinden het belangrijk om te weten dat ze recht hebben op informatie. Ook als ze kiezen om niet actief te participeren, willen ze de kans krijgen om er al dan niet op in te gaan.

Vrijwel alle jongeren geven aan wel op één of andere manier geïnformeerd te zijn geweest. Maar de mate van en de manier waarop verschilt sterk. En dit heeft impact op hun ervaring van al dan niet goed op de hoogte te zijn van hun rechten.

Ik moet toegeven, ik ben vrijwillig geplaatst bij pleegzorg. En dat is allemaal heel goed uitgelegd. Heel goed gekaderd wat er in het dossier komt. Wie dat er mocht inkijken...Ik moet toegeven, ik ben een van de weinige jongeren die een positieve ervaring heeft met zo'n dossier. (FG J)

Je weet niet dat je dat recht hebt. (FG J)

De meeste jongeren die werden bevraagd, stellen dat ze onvoldoende worden geïnformeerd over het recht op informatie. Ze blijken zelden op de hoogte over welke gegevens worden bijgehouden. Sommige jongeren geven aan dat er wellicht eens ergens of in het begin van hun contact met de hulpverlening iets werd meegegeven. Maar volgens hen krijg je dan veel info en zijn die momenten vaak stressvol waardoor die info niet blijft hangen. Jongeren geven aan dat dit beter meermaals herhaald wordt want dat één keer zeggen of een folder meegeven onvoldoende is.

Op je opnamedag krijg je een hele bundel papier en dat gooi je dan weg want je denkt "daar staat niets relevant in". En dan hebben ze het wel meegedeeld, maar je weet er niets van. (J)

Er zijn bijvoorbeeld ook wel foldertjes, hé van 'recht op dossier' of wat zijn uw rechten. Maar weinig jongeren lezen dat. Ik heb dat zelf ook in mijn handen gehad en ja, allez ja, dat is totaal niet op niveau van de jongere. (FG J)

De jongeren uit de focusgroepen geven aan dat de cliëntorganisaties belangrijk zijn geweest om hen te informeren en hen ook systematisch telkens op hun rechten te wijzen.

Ouders

De bevraagde ouders schetsen een gelijkaardig beeld. Er is een gebrek aan informatie over hun rechten met betrekking tot dossier. Ook voor hen blijkt de cliëntenorganisatie een manier om informatie te krijgen. Ouders informeren elkaar. Zo was er tijdens de focusgroep een moment waarop de ene ouder de ander informeerde over de rechten.

De ouders ervaren wel een verschil met de jongeren als het gaat over rechten. Zeker naarmate jongeren ouder worden, voelen ouders zich meer aan de zijlijn staan, tot zelfs buitengesloten.

Waar is de hulplijn voor ouders? (FG O)

Voor ouders met een migratieachtergrond is er nog steeds veel schaamte. Er is de ervaring dat deze ouders nog moeilijker bereikt worden. En, dat de manier waarop dit gebeurt, niet aansluit bij die groep.

Jeugdhulp kan leren van organisaties met expertise. Preventieve gezondheidszorg kan het wel naar jonge kinderen.

[...]

Er zou een initiatief moeten zijn waarbij iedereen info krijgt, in een veilige omgeving, zonder geïsoleerd te worden. (FG O)

Professionals

Hulpverleners geven voorbeelden waar er bij de opstart van een begeleiding een duidelijke en formele procedure is om jongeren en ouders te informeren.

In de samenwerkingsovereenkomst die we opmaken bij de aanvang van een begeleiding en die we op dag 1 bespreken met de jongeren en hun context, staat ook vermeld welk dossier we hebben, of welke soorten dossiers we hebben en dat er altijd een mogelijkheid is, en dat we dat eigenlijk zelfs graag hebben, dat ze mee inzage krijgen in dat dossier. We delen hen mee dat er vier dossiers zijn (in deze specifieke voorziening) en we delen ook mee welke procedure bestaat voor dossierinzage. (ST)

Wij zeggen altijd dat er een dossier is. Ze weten ook dat we noteren. Dat het intern blijft, dat er teamvergadering is, maar dat info niet buiten gaat, enz. Ze krijgen ook een afsprakennota, daarin wordt alles ook nog eens uitgelegd. (HV)

Er zijn talrijke voorbeelden waaruit blijkt dat de intentie er wel is om jongeren en ouders voldoende te informeren, maar dat dit in de praktijk vaak onvoldoende gebeurt. Een aantal hulpverleners erkent dat dit zich bijvoorbeeld bij hen beperkt tot het éénmalig meedelen of het meegeven van een folder met uitleg. Er worden verschillende redenen voor de eerder beperkte informatie gegeven.

Sommige hulpverleners gaan ervan uit dat jongeren daar ook vaak zelf geen behoefte aan hebben. Volgens hen willen de jongeren niet echt bezig zijn met hun dossier.

Anderzijds is het vaak ook de vormgeving of het format van het dossier, bv. rond het invullen van het A-doc in INSISTO, dat ervoor zorgt dat dit niet aanspreekt voor jongeren en ze hierop afhaken.

In INSISTO staat er altijd een knop ‘akkoord cliënt’. Ik denk dat er vanuit de diegene die dit invult, zijnde in deze contactpersoon-aanmelder, zijnde consulent, ik vraag me af hoe vaak er expliciet een akkoord van een cliënt gevraagd wordt. En vervolgens in de briefwisseling die daar inzet... als er een A-doc ingediend wordt, wordt dat in principe ook verstuurd naar de gast en naar de context. Ik heb nog nooit een gast horen praten over een brief die hij heeft gekregen met betrekking tot het A-doc dat ingediend is. Dus ondanks het feit dat het akkoord en het participatieve daarin zit, maar dat wordt niet als dusdanig gebruikt heb ik het gevoel. (HV)

Als ik dat dan eens deel met begeleiders hier ... kijk er nu eens naar, want dat zit erachter dan, en dan hebben ze het ook vrij snel gehad (lacht). Dat is niet uitnodigend. En dat zijn zelfs al professionelen die er op die manier op reageren, hoe zou een jongere er dan op reageren? (ST)

Ouders of context informeren en betrekken is volgens sommige hulpverleners nog moeilijker. Ze ervaren bij hen soms ‘weerstand’. Daarnaast speelt ook de manier waarop ouders kijken naar de jeugdhulp een rol. Waar hulpverleners aangeven dat ze het werken met context en ouders belangrijk vinden, is dat niet altijd de manier waarop volgens deze hulpverleners ouders zelf naar hulpverlening kijken. Een hulpverlener heeft de ervaring dat sommige ouders de begeleiding en dus ook het dossier in handen laten van de hulpverlening en het zelf lossen.

2.7 Inzagerecht en eigenaarschap

Er wordt zelden interactief en dialogisch gewerkt met het dossier. Toch getuigen zowel jongeren, ouders en hulpverleners dat dit belangrijk is en beter zou moeten.

Jongeren

Bij jongeren is de houding tegenover het inzagerecht en het eigenaarschap dubbel. Enerzijds zijn er een aantal jongeren die hun dossier niet willen lezen. Ze geven hiervoor verschillende motieven: “ik zou het niet begrijpen”, “ik zou mij dan te veel zorgen maken”, “ik vertrouw hen”.

Want ik weet ook wel, dat ik een heel rebelleke ben geweest toen ik puber was. En dat zegt ze [opvoedster] dan ook wel gewoon, van “Ja, ge moogt het lezen, maar daar staan ook niet altijd positieve dingen in over u”. En ja, ik vertrouw er wel op dat ze dat op een goede manier of een correcte manier heeft neergeschreven.

[...]

Uiteindelijk heb ik een goede band met mijn begeleidster, vertrouw ik die echt...superhard...als mijn mama eigenlijk. En niet iedereen heeft die band met een begeleider. Dus ik denk dat dat ook wel meespeelt. (FG J)

Bij sommige jongeren leeft een soort gelatenheid. Wanneer hierop wordt doorgevraagd, geven ze aan ‘er toch niet bij te kunnen’, ‘zich onmachtig te voelen’, ‘het te complex te vinden’.

Jongeren halen verschillende drempels aan. Een aantal drempels situeren zich volgens hen op niveau van de hulpverleners die soms (goedbedoeld) inzage in het dossier afraden.

Ik heb ooit wel eens gevraagd van “mag ik dat eens inkijken?” Ik denk als ik uit pleegzorg was. Ik heb nog altijd contact met mijn begeleidster. En dan zei die van “Ge moogt dat, maar weet dat het een heel boek is en dat het echt wel een diep dossier is, en ik weet niet of dat zo gezond gaat zijn om dat te lezen”. Dus ik merk wel dat dat gewoon niet...Dat ze daar niet zo voor staan te springen. Waarschijnlijk ook door de rompslomp die erbij komt kijken. Ja, wat mogen we wel lezen? Wat niet? (FG J)

Ik wist wel dat er sommige stukken worden geredacteerd, want dat zeggen ze ook in het begin, sommige stukken mogen eigenlijk maar door één van de twee partijen gelezen worden, omdat dat eigen woorden zijn met dan ook de vraag om niet door te spelen.(FG J)

Ik heb het gevraagd aan begeleiding en ik moest het aan de consulent vragen. Ik moest 2 weken wachten. Eén van de oudere meisjes heeft gezegd dat dit was om dingen weg te laten. En toen het dan het moment er was, mocht ik het dossier niet zien. (FG J)

Andere drempels situeren zich eerder in de jongere zelf. Daar overheerst soms de angst voor de confrontatie met wat ze te lezen gaan krijgen.

Ik dacht echt, zou ik hier wel klaar voor zijn? En nu jaren later, heb ik nog zoiets van, ik ga dat dossier inkijken, maar dan is het ook van.. ik mocht niemand meenemen. Dus ik moest daar alleen zijn. Dus ik weet niet...ik weet zelfs niet of dat mag, als ik zou zeggen, ik wil dat mijn partner...(FG J)

Drempels omwille van leesbaarheid:

Sommige dingen moeten wel herschreven worden. Je kunt dat als 7-jarige, je kunt daar niet met de woorden gaan gooien die je begrijpt als 14 of 21-jarige. Je moet altijd wel een beetje kijken als iemand een dossier wil inkijken, naar wat is het niveau van die persoon? Laten wij nog pakken dat dat gewoon iemand is die anderstalig is, je kunt daar niet gaan smijten met dure Nederlandse woorden. Die mens gaat echt niet snappen wat er daar staat. Die gaat

zeggen “Jaja, ik heb het begrepen”, maar uiteindelijk is dat voor hem nog steeds ‘Chinees’ wat daar staat. (FG J)

Jongeren geven ook aan dat voor hen een dossier te veel enkel geschreven taal is.

J1: We hebben dan zo een heel dossier, maar dan tekeningen of foto's of van in je leefgroep en zo, dat wordt dan moeilijker bijgehouden. Dan denk ik, maak daar eens een dossier van, dat een kind ook mee tekent, zijn lijn en zijn dagboek maakt en dat mee opbouwt. Dat is toch ook een dossier dat evenveel...

J2: Ik vind zelf dat dat meer waarde heeft dan dat ze spreken voor jou. (FG J)

Anderzijds tonen een aantal jongeren uit de focusgroepen zich net combattief om hun recht op inzage en eigenaarschap op te eisen. Hoewel ze spreken over ‘mijn dossier’ is het in de praktijk toch iets waar ze op een afstand naar kijken.

Ik heb dan ook fotokopies mogen nemen van bepaalde dingen. Ik heb dat dan ook gevraagd, en dan mocht ik dat aanduiden [...] Ik denk in een medisch dossier dat ze daar iets happiger in zijn, dan.. ik weet het niet (FG J)

J1: Ik heb ook wel het gevoel dat het ook boven je kop allemaal gebeurt. En er gebeurt al zoveel boven je kop, beslissingen die je niet altijd snapt of [waar je] niet achter staat. En dat creëert een soort afstand.

[...]

J2: Dat was bij mij ook zo van ‘dat werd beslist’. Ik kon niet snappen waarom, maar ik zat dan ook in een soort boosheid, teleurstelling... dat ik ook niet de moed of de kracht had om nog te vragen of uitleg te vragen of... ik dacht gewoon “foert jong”. (FG J)

Ze merken hierbij op dat ze zich niet herkennen in wat ze lezen.

“Als ik mijn dossier bekeek, dan was ik enkel een onuitstaanbaar wicht”. (FG J)

Ze hebben niet de ervaring van eigenaarschap.

Ik heb ooit het verslag herschreven met kanttekeningen. Van, dit gaat niet naar de jeugdrechter. Er stonden enkel negatieve momenten in. Als je aan het puberen bent, heb je die. Maar dat maakt je geen negatief persoon. Het leek of ik één of andere psychopaat was die alleen maar ruzie zocht. (FG J)

Ouders

Een aantal ouders benadrukken het belang om ook als ouder inzage te hebben en zelf over het dossier te kunnen beschikken.

Ze ervaren die noodzaak voor bepaalde aanvragen en om zo de nodige hulp te kunnen inschakelen, onder andere bij het VAPH. Ouders vragen om hen, als de ouder die verder zorg blijft opnemen, niet te vergeten.

Het is de ouder die verantwoordelijkheid draagt over de jongere. (O)

Soms ontstaat er spanning tussen de hulpverlening en de ouders. Een ouder vertelt bijvoorbeeld dat er haar informatie wordt onthouden.

Ze weigeren om het dossier te laten lezen. Bij een groot overleg waar ik bij ben, moeten ze normaal gezien een verslag geven, maar ik heb dit maar twee keer gekregen. [...] Geen enkel was transparant. Ik hou zelf een dossier bij, eigen nota's, uitspraken van rechtbanken, rapporten.(O)

Vanuit het perspectief van ouders met een migratieachtergrond komen er extra drempels of drempels die voor hen nog hoger zijn naar boven zoals technische drempels en taligheid van het dossier.

Een ouder signaleert dat zij zich, net als de jongeren, niet in het dossier herkent.

Ik wil objectiviteit en herkenbaarheid. Ik herken mijzelf niet. (O)

Professionals

Volgens de ervaring van hulpverleners is er weinig vraag van jongeren naar inzage, althans niet tijdens het hulpverleningstraject zelf. Wel geven sommigen aan dat er occasioneel vragen komen van jongeren die al uit de voorziening weg zijn en die meer willen weten over hun tijd in de voorziening. Zoals rond andere thema's blijkt ook hier dat er verschillende tijdsperiodes zijn of momenten waarop elementen van het dossier voor jongeren opnieuw relevant kunnen worden. Volgens de hulpverleners vragen ouders in vergelijking met jongeren vaker inzage, hoewel ook dit beperkt blijft. Bij bv. CLB gaat het dan eerder over situaties van vechtscheiding of bij anderen over ontevredenheid over de hulpverlening.

De nadruk lijkt vanuit hulpverleners vooral te liggen op het informeren van de jongeren en ouders. Over eigenaarschap van dossier bij jongere of ouder werd er weinig verteld. Hulpverleners geven aan dat het wat betreft eigenaarschap een stuk beter kan. Hulpverleners verwijzen vooral naar gebrek aan tijd om zelf actief jongere en ouders meer eigenaarschap te geven.

De informatie m.b.t. het recht op dossier wordt vaak vermeld bij de kennismaking met een dienst of voorziening. Soms zijn er infobrochures op maat. We hoorden echter twijfel bij hulpverleners in hoeverre jongeren ook effectief mee zijn of impact hebben op de inhoud van het dossier (bijv. tussentijdse verslaggeving over hen, eindverslagen, handelingsplannen). Hulpverleners hopen dat jongeren hier notie van hebben, maar lijken zelf ook te twijfelen.

Dat staat wel uitgeschreven zo, de ronde-tafel-overleggen, alleen de realiteit leert ons dat die vaak niet doorgaan. Het zou nog zoveel krachtiger zijn, op het moment dat ... de opmaak van dat traject, dat dat ook met de jongere, met de consulent en met de hulpverleners en met de context samen aan tafel zou kunnen gebeuren. (ST)

Informatie is vaak beschikbaar in systemen (bv. INSISTO). Hulpverleners hebben al dan niet toegang tot deze systemen via een machtiging. De manier waarop dit gebeurt lijkt echter te verschillen. Hulpverleners signaleren dat sommige organisaties deze systemen inkijken zonder medeweten van jongeren en ouders. Andere hulpverleners getuigen dat ze dit telkens opnemen in dialoog met de jongere die dan zelf beslist.

Als er een jongere bij mij komt, willen we soms weten of de jongere al een A-doc heeft. Ik vraag dat altijd aan de jongere of het ok is om in INSISTO te kijken. Daar kunnen wij dan wel weer in. Doet iedereen dit, dat vooraf vragen? (HV)

Ook bij nieuwe toepassingen op gebied van gezinsbegeleiding, zoals de applicatie Gezinsplan.nl duikt het spanningsveld rond ‘medezeggenschap’ op. Terwijl de applicatie de bedoeling heeft om meer regie en sturing te geven aan de gebruiker merken hulpverleners op dat er een verschil is tussen effectieve sturing met eigen inbreng in het dossier of eerder een soort passieve inbreng, een schijnparticipatie.

Voor mij heeft het te maken met dat je nog steeds een soort ‘toeschouwer’ bent van wie wat erin stopt [in de digitale app]. Je kunt wel zelf, of beter als we er iets inzetten, is dat in overleg? Wat vinden we belangrijk dat de anderen ook weten en stoppen we dat erin? Maar je blijft toeschouwer. Je zal daar als gezin zelf niets instoppen. Vandaar het ‘gevoel’ van regie. Je bent toeschouwer en in die zin is het geen ‘echte’ regie. (ST)

Verschillende hulpverleners vermelden anderzijds ook dat het dossier actief gebruikt wordt in begeleidingen van jongeren. In één geval vermeldt een respondent expliciet dat dit in functie staat van ‘het betekenis verlenen aan het traject van jongeren voorafgaand aan een begeleiding’, bijvoorbeeld bij doorverwijzing via jeugdrechtbank. Maar er wordt gewezen op de onvermijdelijke subjectiviteit en de manier waarop informatie wordt gebruikt.

Het dossier is iets wat heel actief gebruikt wordt, als deel van de realiteit, maar het is niet dé realiteit. Je moet u daarop verhouden. Wat betekent het bijvoorbeeld als er ‘opvoedingsonbekwaam’ staat? [...] De grote misvatting is nog altijd dat datgene wat er in dossier staat, dat dit realiteit is, en dat dit geen interpretatie is. Terwijl het één en al interpretatie is. [...] bijvoorbeeld kwalificatie van grensoverschrijdend gedrag. Wat is dat en waarvoor dient dat bijvoorbeeld in de gehandicaptenzorg? Om hem weg te krijgen? (ST)

Sommige hulpverleners differentiëren en houden bijvoorbeeld rekening met de leeftijd en ingeschatte bekwaamheid van jongeren. Het al dan niet participatief werken met het dossier wordt door hulpverleners ook gekoppeld aan de mate van inzicht bij het kind of de jongere in zijn problematiek en de situatie. Indien dit niet of onvoldoende aanwezig is, lijkt het moeilijk om met hen rond het dossier te werken.

Er is [een] verschil tussen pubers en lagereschoolkinderen. Het abstractere van het dossier maakt het moeilijker. Dan krijg je vragen als: “Waarom ben ik hier eigenlijk?”. Er is weinig reactie. We proberen dat wel. Vanaf 12 jaar mee naar de jeugdrechtbank, onder de 12 jaar niet. Gevoel van onwetendheid bij jongere kinderen. Ik ben wel overtuigd dat iedereen zijn best daarvoor doet... Op jongere leeftijd is er geen vraag of geen zin als het daarover gaat. Sommige kinderen staan niet open voor een gesprek. Gaat ook over weerstand bij plaatsing jeugdrechtbank, ze zijn hier niet graag, willen liever thuis zijn, willen dat horen en al de rest doet er niet toe. Als er inzicht is ‘er is een probleemsituatie’ dan ..., maar je geraakt daar moeilijk door. (HV)

Er zit een beschermingsreflex bij de hulpverlener, die eerst inschat of een jongere bekwaam is om te kunnen omgaan met de informatie in het dossier. Daarnaast is er twijfel of het verslag voor de jongere wel motiverend werkt. Er wordt hiervoor o.a. verwezen naar het evolutieverslag.

Uitzonderlijk gebeurt het dat jongeren aansluiten bij een overleg n.a.v. beslissing rond hulptoewijzing door ITP [...] Of bv. op het einde van de discussie aansluiten. Dat is ook de cliënt beschermen tegen heel veel teleurstelling. Pas als er een beslissing is, dan pas [gaan we] naar de jongere. (HV)

Ook een ondersteunend organisatiebeleid en stabiliteit in het team zijn voor hulpverleners een randvoorwaarde om participatief om te gaan met de opbouw van en het delen van het dossier. Zo geeft men aan dat meer participatieve manieren van werken ook meer tijdsintensief zijn en dat er voldoende ruimte dient te zijn bij het team.

Een aantal jaar geleden zaten kinderen naast ons om observaties te schrijven, nu is dat minder. [vraag waarom dat zo is] In de periode dat we dat deden hadden we een heel stabiel team en sterke begeleiders. Dan is er ruimte om dat te doen. De voorbije jaren waren er veel wissels. De focus ligt dan op structuur en duidelijkheid en minder op het inhoudelijke. (ST)

Er is vaak sprake van systemen die opgezet worden om participatie en directe toegang meer mogelijk te maken. Er wordt dan dikwijls verwezen naar technische systemen: een aan te vinken veld bij A-doc, de eigen login.

[over toegang voor ouders en jongeren] Dat is de bedoeling. Op dit moment nog niet, maar we werken aan een nieuw platform en binnen een jaar ook een cliëntenplatform. En dat zowel ouders en jongeren rechtstreeks inzage krijgen. Alles wat we erop zetten. Inzage behalve de verslagen van de teamvergaderingen niet. (HV)

Als het aan mij lag kregen ze [ouders] een login. Maar dat zou een lawine geven aan muggenzifterij door ouders. (HV)

Tegelijk zorgt de directe toegang door cliënten voor bedenkingen bij hulpverleners. Er zit een angst voor controleverlies. Dit staat in relatie tot het al dan niet in staat achten van de jongere/ouder of twijfelen aan de mogelijkheden hiertoe bij jongeren/ouders.

Stel dat je het kwijt geraakt. Misschien moeten we dat loslaten hé? Ja, dat is van hem, dus wat hij ermee doet Allé, het is niet alleen van hem hé, maar het is ook vooral van hem. (ST)

Volgens hulpverleners lijkt er een verschil te zijn in het participatief werken bij de rechtstreeks toegankelijke hulp en hulp binnen een gedwongen kader. De aanname is dat dit meer zou gebeuren in een niet gedwongen kader, of dit is althans de perceptie.

Hulpverleners voelen zich soms gewrongen tussen wat de jongere en wat de ouder wil. Een voorbeeld is de situatie waarbij de jongere samen met de hulpverlener een aanvraag tot begeleiding wil doen via de ITP. Ouders gaan hierbij niet altijd akkoord. Voor deze hulpverlener is het dan zaak om de verschillende belangen af te wegen en het 'belang van het kind' voorop te stellen.

Voor hulpverleners is het nog steeds niet altijd helder in welke mate en wanneer ze informatie over een jongere kunnen doorgeven aan de ouder. 't Zitemzo en SAM vzw zijn de hulpbronnen die zij inschakelen om hierover uitsluitsel te krijgen.

Jongeren, ouders en hulpverleners

Zowel jongeren, ouders als hulpverleners halen de spanning in de relatie tussen sommige jongeren en hun ouders aan en de impact hiervan op het recht op dossier.

Ouders geven aan te ervaren dat het kind, de jongere centraal staat en dat zij eerder vergeten worden.

Anderzijds geven jongeren aan dat de stem van ouders meer gehoord wordt.

Bij overleg mag je er de laatste 5 minuten maar bij. Ouders en consulent zijn er wel van in begin bij. Er wordt over u geklapt en je wist van niets. (FG J)

Jongere en ouder worden soms samen uitgenodigd op intake. Ouders vinden het niet altijd evident om alles te vertellen terwijl hun zoon of dochter erbij zit. Ze willen hen beschermen, zijn bezorgd dat het te overweldigend kan zijn.

Bovendien zijn er ouders die ook de opvolging willen blijven opnemen eens de jongere 18 is. Ze ervaren dat er hiervoor hindernissen zijn, ook als de jongere hiermee akkoord gaat.

Dan is hij 18 en één dag en het is gedaan, hé. Dat is zeer strikt. Ofwel zit je in een ander systeem [wijst op bewindvoering]. Maar ik ben daar nog niet klaar voor, denk ik. Dat zal misschien wel komen. (O)

Zowel vanuit de jongeren als vanuit de ouders horen wij dat conflicten tussen jongeren en ouders doorspelen op het al dan niet inzage hebben in het dossier.

Jongeren willen niet altijd dat hun ouder inzage heeft. Maar sommigen vinden het aan de andere kant ook wel belangrijk om toegang te kunnen hebben tot wat er over hun ouders geschreven is of wat hun ouders gezegd hebben.

Ik heb gezegd dat mijn ouders geen toegang mochten. (FG J)

J1: Ik zou dat wel willen lezen.

J2: Maar ja, bedenk als je later zelf ouder bent, en je hebt een kind, dan is het uw privacy wat jij hebt gezegd.

J1: Ik zou dat wel willen inzien.

Begeleider: Dus jij vindt dat je ouders het recht hebben om alles wat jij hebt gezegd, in te zien?

J1: Neen

B: Dan is dat andersom ook zo.

J1: Er is een verschil, als ik het stuk van mijn ouders inlees, ik heb mijn ouders niet bedreigd, mijn ouders zouden dat wel doen. Ik denk dat daar verschil zit, of mijn leven mij wel kostbaar genoeg is om aan mij te delen of niet.

J2: Ze kunnen niet voor iedereen apart een wet maken.

B: Zou jij willen weten wat je ouders over jou in je dossier zeggen?

J1: Ja

J3: Ik ook want dat zou toch niets slecht zijn. (FG J)

Ouders vertellen over het gebrek aan informatie wanneer de jongere toegang weigert.

Dat is nu al vanaf 12 jaar. Ook het medische komt niet meer door zonder toestemming van het kind. Er waren breuken en ik was niet op de hoogte. (FG O)

2.8 Informatiedeling met collega's/professionals

Alle respondenten erkennen het belang van informatie bijhouden. Een dossier dient om deze informatie met iemand te delen, met de jongere, met ouders, intern of extern in het kader van de begeleiding, voor aanvragen en zo meer. Hoe, op welke manier en/of waarom is niet altijd duidelijk voor hen. Een hulpverlener formuleert het als volgt:

Het is inderdaad om te huilen. Je weet eigenlijk niet wat er allemaal in zit. Op de keper beschouwd kan dat alles zijn. De minste nota van een opvoeder kan daarin, moet daarin. Een intern document, een bedenksel gaat daarin. (ST)

2.8.1 Interne informatiedeling

Hulpverleners binnen één organisatie en een team delen informatie over de cliënten waarmee ze werken.

Jongeren

Jongeren begrijpen dat er binnen een organisatie informatie wordt gedeeld. Ze zien dat dit nodig is voor een teamwerking en gaan ervan uit dat iedereen die met hen en het gezin werkt, inzage heeft in hun dossier. Ze vermelden het logboek of dagboek in een leefgroep als een belangrijk instrument.

Informatiedeling binnen de leefgroep is voor hen iets anders dan informatiedeling over leefgroepen heen. Ze vinden het niet evident dat bij een overgang naar een andere leefgroep binnen dezelfde organisatie, de informatie zomaar wordt doorgegeven.

Ook als ik van leefgroep veranderde, die hadden dan al een heel beeld over mij. Terwijl ze mij juist 2 minuten hadden gezien. Het leek alsof ik iemand was met agressieproblemen. Ze lezen je dossier voor ze weten wie je bent. (FG J)

Ouders

Ouders hadden het in dit onderzoek weinig over interne informatiedeling. Ze formuleerden hier geen vragen of bedenkingen bij.

Professionals

Aan de ene kant zijn er hulpverleners die vertellen dat hun organisatie een duidelijke mandaatbepaling hanteert om te bepalen wie toegang krijgt tot bepaalde informatie. Anderzijds zijn er hulpverleners die aangeven dat er soms informatie kan worden ingekeken over cliënten die zij niet begeleiden.

Dat ik daar eigenlijk ook alles van die cliënten kan vinden ... terwijl ik niet in die groep sta. Nu dat blijft wel binnen [de organisatie], dus het is niet dat er iemand van buitenaf dan van andere cliënten kan zien, maar ik kan wel het dossier opendoen van een cliënt die ik niet persoonlijk begeleid of die niet in mijn leefgroep zit. Niet dat dat gebeurt denk ik, door collega's, maar het kan eigenlijk wel, en dat is wel omdat het programma dat toelaat natuurlijk. (HV)

Een nieuwe leefgroep of een nieuwe hulpverlener binnen eenzelfde organisatie kan voor de jongere een nieuwe start zijn. Toch heeft een hulpverlener soms nood aan meer informatie van bij de start.

Wij hebben ook al gehad dat wij iemand krijgen en dat wij eigenlijk heel weinig info krijgen en dat wij dan nadien dingen horen waarvan wij dachten ah, dat was nu wel handig geweest voor onze begeleiding vanuit moment één. Voor sommige gasten is het wel belangrijk als ze ergens toekomen dat het vanaf moment één heel duidelijk is, heel éénlijnig is. En dat er ook daarin niet nog eens zo een grote verandering is, want én een nieuwe leefgroep, én begeleiders die zich helemaal anders opstellen... euh, misschien kan dat net wel goed zijn, misschien ook niet. Dat is het vraagteken natuurlijk, hé. (ST)

2.8.2 Logboek als specifiek instrument

Jongeren

Jongeren brengen in de gesprekken spontaan het logboek of het dagboek in de leefgroep aan. Dat roept bij hen heel wat emoties op. Ze zien het logboek als een instrument om de opvoeders die op dienst komen te informeren over wat er in de leefgroep is gebeurd.

En ook om te communiceren aan wie op dienst komt. (FG J)

Ik mocht het logboek in de leefgroep niet inkijken. Soms wordt dat wel samengevat en naar de jeugdrechtbank gestuurd. Dat dient dan om je halfjaarlijks verslag te maken. (FG J)

De jongeren ervaren het logboek als iets wat impact heeft op hun dagelijks leven in de leefgroep. Ze spreken over de manier waarop er geschreven wordt en hoe dit gebruikt wordt. Iemand geeft het bijvoorbeeld van een begeleider die op een in het dagboek beschreven conflict blijft terugkomen. Een andere jongere stelt dat het logboek enkel beschrijft wat de jongere heeft gedaan maar het aandeel van de begeleider ontbreekt in de rapportage.

Ik vind het spijtig dat elke begeleider kan zien dat er discussie is geweest. Niet elke begeleider is elke dag op dienst en dan kan het tot een week later zijn dat je hiernaar gevraagd wordt. Terwijl jij het al helemaal achter je hebt gelaten. Ze mogen dat wel weten, maar niet terugkijken. Waarom kijk je daarop terug? (FG J)

Een algemene teneur in de ervaringen die jongeren delen is dat er enkel over het negatieve wordt geschreven. Dat krijgt uitgebreid aandacht. Een positieve dag krijgt 'een streepje' in plaats van een beschrijving van wat goed verliep.

J: Leest begeleiding zelf soms wel een keer terug wat ze geschreven hebben?

B: Zou dat iets veranderen?

J: Ik denk het wel. Vaak schrijven ze iets op in emotie. Als ze een discussie hebben gehad dat staat in volledige geuren en kleuren er in. En als ze dan zouden lezen zouden ze ook denken, was het nu zo erg?

B: Eigen aandeel staat er niet in. En van kinderen die braaf geweest zijn, staat er niets in: streep, streep.

J: Mensen handelen uit emotie, ik begrijp dat maar probeer het de volgende dienst neer te schrijven zodat je tijd hebt voor zelfreflectie. Maar ik heb die persoon ook getriggerd door dit te zeggen.

Het grote probleem is dat het een streepje is. Als je iets goed gedaan hebt, staat dat er niet in. (FG J)

Slechts zeer uitzonderlijk getuigt een jongere dat een begeleider samen met de jongere in het logboek schrijft. Dit lijkt geen organisatiecultuur te zijn maar het initiatief van één bepaalde begeleider.

J: Als ik haar vraag om het te zien, dan mag dat. Maar dat is gewoon van haar uit. "Ik wil mijn verslag zo intikken dat de jongere het goed vindt." Zo een begeleider heb je maar 1 op de 1000.

B: Waarom doet al de rest het niet?

J: Tijdsgebrek. (FG J)

Jongeren houden een spiegel voor en geven aan hoe het anders kan.

Hetgeen waar ik mij dan ook zo aan stoort...een kind in een leefgroep, eigenlijk moet je daar elke dag iets over schrijven, een kind thuis... (FG J)

Je bent dan zo bevooroordeeld gewoon, je leest die laatste paar pagina's en als er dan 2 juist een slechte dag hebben gehad, hé, uitzonderlijk eens een slechte dag, dan heb je daar een slecht beeld over. Terwijl als je dan tijd neemt om heel dat dossier te lezen, dan "Ah, dat is maar één keer gebeurd dat hij de andere een mep heeft verkocht". (FG J)

[jongere die nu in jeugdhulp werkt] Ik vond het dan ook wel belangrijk om te zeggen: "Ok, zie wat ik geschreven heb, ben je daarmee akkoord dat we het zo gaan noemen? Als ze dan rustig waren, niet als ze in een colère zaten. (FG J)

Ouders

Het logboek lijkt iets te zijn dat zich bevindt in de leefgroep en tussen jongeren en hulpverleners. Ouders lijken hier buiten te staan. Ze brengen dit niet aan als instrument bij recht op dossier.

Professionals

Het logboek is een gekend instrument binnen leefgroepwerkingen. Hulpverleners schuiven dit in eerste instantie niet naar voor als hen wordt gevraagd naar wat het dossier is. Het logboek komt doorheen de gesprekken wel terloops aan bod.

Hulpverleners geven aan dat een logboek een werkbaar instrument is om met jongeren in gesprek te gaan. Toch erkennen hulpverleners dat in de praktijk interactie hierbij geen evidentie is. Dit sluit aan bij de beleving van jongeren.

Het beeld over hoe er vanuit een organisatie met het logboek wordt omgegaan is minder duidelijk. Het lijkt alsof dit voor hulpverleners niet onder de regelgeving van het recht op dossier valt. Het delen van het logboek met de jongere lijkt geen vanzelfsprekendheid. Soms mogen jongeren het logboek wel inkijken op hun vraag. Slechts zeer beperkt geven hulpverleners aan dat ze samen met een jongere in het logboek schrijven. Iemand getuigt wel dat het op zeker ogenblik een organisatiebeleid was om samen te schrijven. Maar blijkbaar is dit door de tijd heen verwaterd en niet in leven gehouden.

Er is in de leefgroep ook een logboek. Dit wordt elektronisch ingevuld. [...] De jongere heeft geen inzage in het logboek. Ze weten wel dat het er is. En er wordt besproken dat er informatie wordt doorgegeven. (HV)

2.8.3 Externe informatiedeling

Jongeren

Er zijn jongeren die niet wakker liggen van externe informatiedeling. Een aantal jongeren zien het als een voordeel wanneer het verslag impliceert dat ze niet telkens meer hun verhaal moeten vertellen. Als de informatie enkel een sec doorgeven is, dan is het opnieuw vertellen voor hen immers een belasting. Ook zien ze het doorgeven van informatie als een manier om de nodige hulp te krijgen. Een jongere vertelt over de zorgwekkende situatie toen zij nog kind was en waarbij het dossier een instrument had kunnen zijn om hulp te krijgen.

Ik heb gewoon heel veel vragen want, mijn vader is daar ook op gesprek moeten gaan...van hoe komt het dat ik daar niet werd weggehaald, terwijl het VK [Vertrouwenscentrum Kindermishandeling] wel op de hoogte was van de situatie? (FG J)

De meeste jongeren in dit onderzoek zijn echter kritisch naar het hoe en wat gedeeld wordt met andere organisaties. In hun ervaring is het dossier een verenging van wie ze zijn. Er staat te veel een negatief beeld in, het is geschreven vanuit het perspectief van de begeleider en niet van de jongere met vooroordelen tot gevolg. Er wordt al een mening vervormd nog voor ze de jongere leren kennen. En bovendien geven jongeren aan “dat het uw hele leven kan achtervolgen”.

Uiteindelijk heb je geen vertrouwen meer in mensen en dan ga ik niets meer vertellen. Ik deel liever niets mee dan dat het verkeerd geïnterpreteerd wordt. (FG J)

Ze zouden het dossier zo 2 weken later moeten geven. Zodat ze eerst zien wie je bent. Dan hoef je je verhaal niet te vertellen, maar dat ze je leren kennen. (FG J)

Dit brengt hen terug bij het te weinig ervaren eigenaarschap.

J1: De jeugdrechter hoort alleen van begeleiders iets als de jongere moet voorkomen. En dan zegt die 5 zinnen en de rest is allemaal van anderen en daar staat niets positief in.

J2: De jeugdrechter kent je niet, de jeugdconsulent zie je maar af en toe en de advocaat die zweeg ook maar de hele tijd. (FG J)

J1: Het delen zou eigenlijk ook gewoon alleen maar mogen gebeuren waar de jongere of het kind zelf bij is.

J2: Ja, dat die zo, dat die dat zo groen kan zetten. (FG J)

Jongeren halen ook aan dat informatie van op het even welk moment in hun dossier kan terecht komen. Een gesprek hoeft evenwel voor sommigen niet formeel zijn, ook een meer informele manier werkt wel. Anderen hebben hier toch ook wel bedenkingen bij.

Het is ook wel gevaarlijk als de jongere het niet door heeft dat het een één-op-één-gesprek is. Je moet toch zeggen: “we gaan wel iets doen rond je traject”. Ik heb ooit eens gezegd “ik mis wel drugs, ik wil high worden”; dat was gewoon tijdens het babbelen. (FG J)

Jongeren hebben ook vragen over hoe en wanneer informatie wordt gebruikt en in het dossier komt. Op dit moment is de vorm voor sommigen te ‘talig’. Er komt de suggestie om ook met ander materiaal te werken, bv. tekeningen, filmpjes. Maar jongeren waarschuwen meteen dat een bepaalde tool geen verplichting mag worden.

Dan moeten wij allemaal Tiktok doen! (FG J)

Ouders

Ouders signaleren dat het doorgeven van informatie net meer zou moeten. Momenteel hebben ze geen goed zicht op wie welke informatie heeft, wat er aan wie is doorgegeven.

Ik heb geen zicht op informatie die wordt doorgegeven. Ik wil telkens een goede band creëren met de hulpverleners. Ik werk steeds mee, samen aan die kar trekken. (O)

Ook ouders willen niet steeds hun verhaal vertellen. En ze herkennen dat soms ook bij hun zoon of dochter.

Dat je weer eens al die dingen moet bovenhalen.[...] Ook geconfronteerd worden in een wachtzaal met andere personen met dezelfde problematiek, waar je het veel harder bij ziet als bij uw eigen kind...terwijl wij daar zaten, lap we zijn hier weer.[...]

Mijn zoon durft zich aan niemand meer tonen. “We gaan dat niet meer vertellen, hé”. (O)

We spraken ook ouders die bedenkingen hebben over de aard van informatie dat wordt doorgegeven.

Ze geven geen correcte informatie. [...] Dat ben ik niet zoals ze mij omschrijven [...] Alles was buiten proporties. Er staan geen positieve zaken in het verslag. Alles is afbrekend.(O)

Ook hier komt het eigenaarschap naar boven. Een ouder wil meer eigenaarschap en zoekt zelf manieren om controle te houden.

I: Hoe wordt informatie gedeeld onder diensten?

O: Voor de jongste gebeurt dit bij mij thuis. Ik heb geleerd: als ik het afgeef, komt er meer miserie van dan als ik het zelf doe. Met derden weet ik al wat ik kan verwachten. (O)

Professionals

Als het gaat over informatie delen, hanteren sommige hulpverleners het principe ‘need to know’ in plaats van ‘nice to know’. Niettemin blijft het in de praktijk afwegen, brengt informatie delen spanning teweeg tussen hulpverleners onderling, en met jongeren en ouders.

Organisaties wijzen op verschillende systemen naargelang de sector of organisatie. Organisaties werken soms met een eigen systeem en dat sluit niet altijd aan bij andere systemen. Ze kennen de andere systemen ook niet (altijd). Dat zorgt voor onduidelijkheid bij hulpverleners. Toch is dat voor de respondenten onvoldoende motief om te pleiten voor één systeem.

Ik denk dat dat inderdaad wel iets is dat zo veel verschillend is bij elke ... zelfs als je naar een andere instelling voor mensen met een beperking gaat, is dat dan bv. zorgonline of wat heb je allemaal? En dan is dat weer helemaal anders, en dan moet dat bij ons in dat digitaal

systeem gegoten worden en ik denk dat er daar wel heel veel tijd aan kwijtgespeeld wordt, aan het overzetten naar andere soorten programma's, andere soorten documenten en ... wij gebruiken onze cliëntbesprekingen zo, maar ik denk dat iemand anders dat helemaal anders gebruikt waardoor ... dat is wel iets ja. (HV)

Naar veiligheid toe bv. is INSISTO niet gebruiksvriendelijk. Ik heb al vaak gemaild daarover. Beroepsgeheim ... technisch is het niet altijd ok. We zouden veel anoniemer moeten kunnen werken en meer moeten kunnen afbakenen wie dat er die informatie allemaal te zien krijgt. (HV)

Net als bij de interne informatiedeling is er bij de externe uitwisseling onduidelijkheid rond afspraken en werkwijze bij het delen van informatie tussen diensten. Hulpverleners wijzen erop dat het dan afhangt van de individuele begeleider of het team, of van de betrokken organisatie en welke info deze nodig heeft.

De houding van hulpverleners over 'info delen' verschilt ook sterk. Hier toont zich spanning op het doel versus het middel. Sommige hulpverleners wijzen op conflicten tussen verschillende visies in samenwerking tussen diensten.

Voor mij zou het geen grote meerwaarde zijn om alles samen te hebben [bedoelt hier: in één dossier]. Als het voor de jongere belangrijk is zullen ze het wel vertellen. Soms ook minder goeie ervaringen met andere diensten. Soms schrik dat anderen er zouden in lezen wat geen belang heeft voor die persoon, maar wel negatief kan zijn voor de jongere [...] Als ik geen info geef omdat de jongere geen toestemming geeft, dat ze dan lastig worden ... "wij willen toch ook maar helpen". Er wordt dan gezegd dat het in het belang is van de cliënt om te delen. Maar niet elke dienst heeft dezelfde positie, bv. OCMW. Wij staan naast de cliënt en OCMW kan op basis van informatie het leefloon doen verliezen. (HV)

Zelfs al is er mogelijkheid om dossiers in te kijken, bijvoorbeeld bij een nieuw opstartende begeleiding, zit er diversiteit in hoe hulpverleners hiermee omgaan. Sommige hulpverleners vinden het belangrijk om de info vooraf te hebben, omdat dit voor hen het vervolgtraject gemakkelijker maakt. Andere hulpverleners kiezen hier net niet voor, omdat ze onbevooroordeeld zijn door informatie die in het dossier staat.

Bovendien is de manier waarop met het dossier wordt omgegaan, afhankelijk van de sector, de opdracht of de werking van een organisatie. En dit heeft implicaties bij informatiedeling. Zo worstelt een MFC (Multifunctioneel Centrum) met de vraag hoe een diagnose te benoemen en hoe dit zijn betekenis kan krijgen. Of er is de spanning bij een overdracht vanuit een JAC naar een OCMW. Voor een JAC vormt de controlerende rol van het OCMW een drempel.

Een heikel punt in de hulpverlening blijft de continuïteit. De overdracht van informatie faciliteert de continuïteit volgens de respondenten niet. Een A-doc en een M-doc wordt door sommigen wel als handig ervaren in het kader van een aanmelding. Toch stellen respondenten ook dat het te weinig houvast biedt aan een volgende organisatie om de hulpverlening verder te zetten. Het is te veel 'copy paste'. Een respondent veronderstelt dat de workload van de penhouder van het verslag hier schuldig aan is. Bij crisissituaties speelt dan weer de pragmatiek mee. Er moet meteen gehandeld kunnen worden. De telefoon neemt dan de bovenhand.

Hulpverleners lijken verder onderscheid te maken tussen soorten informatie. Enerzijds is er de gewone feitelijke info van de jongere en zijn situatie, anderzijds is er bredere info over de jongere,

wat er belangrijke zaken zijn om te weten in het handelen met de jongere. Voor dit laatste is de informatie die via verslaggeving doorgegeven wordt vaak ontoereikend.

Eum, de info gaat er zijn [bij aanmelding], maar ik denk dat het soms wel voor begeleiders zoeken is: info over hoe dat je met de cliënt omgaat, ga je niet snel krijgen. Het is meer de achtergrondinfo van: “dat is de situatie, dat is er gebeurd, dit verwachten we nu van jullie, het is bv. een week, soms wordt dat verlengd, soms niet” ... ja Maar echt puur zo info over bijvoorbeeld, dat is iets stoms hé, maar “de cliënt mag niet alleen de douche in” ofzo, ik denk dat je zo’n info rap mist dan. (HV)

Soms is het lastig wat te schrijven, bijvoorbeeld info rond grensoverschrijdend gedrag is voor de andere organisatie belangrijk om te weten. Maar je kan dit maar noteren als er ook met de cliënt over gesproken is en dit is nog niet altijd mogelijk. (HV)

Er is ook de ervaring dat het verhaal brengen een manier is om al dan niet verbinding te leggen tussen de cliënt en de nieuwe hulpverlener. De procedures hebben dit aspect volgens hulpverleners echter voor een groot stuk uitgehold. Een dossier als overdracht, bv. A-doc of M-doc, wordt soms opgesteld door een specifiek iemand die daarom niet de hulpverlener van het gezin is. En, in de nieuwe organisatie zit de intake ook niet altijd bij wie het gezin zal opvolgen. Er wordt dan verwacht dat mensen hun verhaal vertellen aan iemand die even passeert om een dossier op te stellen en dan door te schuiven. En dan erkennen hulpverleners de ervaring van jongeren wel “moeten wij nu weer ons verhaal vertellen?”

Hulpverleners klagen ‘de schaarste van het aanbod’ aan en het ‘willen verwijzen naar het gepaste zorgaanbod’ voor de jongere en zijn gezin. Ook dat heeft impact op de inhoud van het dossier wanneer het gebruikt wordt voor verwijzingen.

Specifiek rond doorgeven van info is het ook de vraag wat en hoe er precies wordt doorgegeven. Indien het bijvoorbeeld gaat over een aanvraag voor hulp, is het nog steeds ‘het probleem’ dat doorslaggevend is om gepaste hulp te verkrijgen. Dit leidt in sommige gevallen tot het verzwaren van de problematiek om toegang te krijgen. Dit strookt niet met de evolutie rond krachtgericht werken, waar je als hulpverlener wil inzoomen op krachten van een jongere (LN)

Hulpverleners in dit onderzoek missen de mogelijkheid om dynamiek te kunnen weergeven in het verslag. Het dossier dreigt volgens hen belangrijker te worden dan de relatie. Zo wordt bijvoorbeeld vanuit psychiatrisch perspectief de DSM-5 gebruikt. Een respondent benadrukt dat dit geen diagnose is maar een samenspel van symptomen. Door de lezer wordt dit echter vaak wel als diagnose gezien. Het zou uiteindelijk moeten gaan over wat er tussen mensen gebeurt en dat wordt te weinig weerspiegeld. En dan zijn er zoals eerder beschreven nog de hypothesen, kunnen deze een plaats krijgen zonder dat ze al realiteit worden?

Er wordt wel gewezen op het feit dat in het A-doc ook de krachten moeten worden weergegeven. Dat staat evenwel in spanning met het feit dat om toegang te krijgen tot een bepaalde hulpvorm je duidelijk genoeg moet zijn en dus (vooral) het probleem dient te benadrukken.

Er komen eveneens een aantal elementen naar boven in de manier waarop er wordt geschreven. Sommigen gaan defensief of strategisch schrijven. De hulpverleners in dit onderzoek realiseren zich dat dit evenwel problematisch is. De informatie wordt immers doorgegeven en de ander gelooft dit, vertrekt van die gegevens of neemt dit net niet meteen aan en begint dan weer van voor af aan.

Een dossier doorgeven blijft hoe dan ook voor hulpverleners wikken en wegen. Ze blijven als communicatievorm de voorkeur geven aan een telefonische overdracht. Dat ervaren ze als veiliger: je weet bij wie de info juist terecht komt. Daarnaast is er meer nuancering mogelijk in vergelijking met een geschreven of getypt verslag. Dit botst dan wel weer met de vraag naar transparantie voor jongeren en ouders.

Bovendien werkt informatie die wordt doorgegeven, via welk kanaal dan ook, door. De ontvanger kan niet horen of gehoord hebben, bijvoorbeeld bij een suggestie van een bepaalde stoornis. Of informatie die al telefonisch is uitgewisseld, soms zonder dat de jongere op de hoogte is.

Ervoor is er al uitwisseling van informatie telefonisch, of de jongere daarvan op de hoogte is, is niet altijd duidelijk. Het vermoeden is meer en vaker dan vroeger, maar dat is niet zo duidelijk. (HV)

2.9 Constructie en reconstructie van biografie

Jongeren

Voor een aantal jongeren heeft het dossier een bijzondere betekenis. Voor hen is het een manier om hun identiteit te zien te vinden en grip te krijgen op hun levensgeschiedenis. Ze zijn dan op zoek naar zowel feiten (wat is er juist allemaal gebeurd), alsook naar de groei die ze hebben doorgemaakt. “Wie ben ik eigenlijk?”

Ik ga binnenkort ook eens mijn dossier opvragen. Op mijn 10-11 jaar was ik zagezegd onhandelbaar. Ik wil dat wel es lezen [...] Je leest dan om te zien welke groei ik als persoon heb gemaakt. Ik zou dat niet lezen om goede dingen. Vooral om terug te kijken. Waar ben je begonnen? Ook hoe je was als persoon. Ah, die hebben mij zo gezien, en ik heb dat anders geïnterpreteerd en dan kan je daar zelf aan werken. (FG J)

Eens jongeren volwassen worden, vergroot hun nood om terug te gaan naar hun geschiedenis. Een thema hierbij is of gegevens na verloop van tijd al dan niet vernietigd moeten worden. Uit de gesprekken blijkt dat kinderen en jongeren vaak nog niet bezig zijn met hun levensverhaal. Dit komt meer naar boven eens ze jongvolwassen of volwassen zijn. Op welk moment in hun leven is wisselend: als ze net op eigen benen staan, zelf ouder worden... In die zin is er geen duidelijke termijn te bepalen hoelang voor hen een dossier zou moeten beschikbaar blijven.

Als jongere leef je op een andere manier. Wij denken nu terug van ‘Oei, hoe was dat vroeger?’. Ik denk vaker aan de dag van morgen in plaats van de dag van gisteren. (FG J)

Ik weet niet of bij het VK [Vertrouwenscentrum] of het nog bestaat. Vluchthuizen al helemaal niet...Ja, ik weet alleen, op mijn medische verslagen staat het effectief. (FG J)

Ze spreken hierbij over de manier waarop dit later kan gebeuren. Ze beseffen de impact dat dit op hen kan hebben. Sommigen vermijden dit dan liever.

Het dossier heb ik thuis liggen. Ook dingen van mijn ouders. Ik heb het laatst nog es terug bekeken en dat is best wel heftig. (FG J)

I: Weet je het liever niet?

J: Dat klinkt raar, hé, maar dat voelt voor mij fijner voor mij aan omdat ik dan niet weet van hoe en wat ze over mij schrijven. (J)

Jongeren die een stukje van hun geschiedenis ontdekken, doen dit soms terloops of op plaatsen waar zij dit niet verwachten, zij zoeken meer dan enkel tekst.

J1: Bij mij is dat op mijn medisch dossier, dat ik dat zo hoor van dat ik heel wat liedjes verzon en dat ik zo heel creatief op bepaalde vlakken bezig was en dat ik dacht, ah zo een foto...zo dat daar iets bij van wat dat concreet was. Van waar haal je dat uit of van waar komt dat? En als je zo alleen maar woorden hebt, is dat zo wat...

J2: je schrijft dat maar omdat je iets moet schrijven. (FG J)

Ouders

Ook (pleeg)ouders zoeken naar informatie waardoor ze een beeld krijgen van hun kind. Sommige ouders vertellen over een soort heen- en weer rapportje zodat ze met de begeleiding over hun kind kunnen communiceren.

...een app speciaal vanuit de klas met de ouders. Daarin wordt er verteld wat uw kind gedaan heeft, een paar fotootjes. Zo echt heel ... je zit bijna in de klas. Je hebt gezien wat ze gedaan heeft, hoe het verlopen is. Voorheen verliep dat via een wekelijks verslag. (PO)

Pleegouders zitten in een bijzondere positie. Ze starten vaak eerst met gegevens uit een dossier, alvorens ze met het kind zelf kennismaken. Voor hen is wat daar in staat een belangrijke opstart. En in de verdere zorg voor het pleegkind hebben ze eveneens nood aan bepaalde informatie. Het gaat dan o.a. over medische informatie.

Als je ziet wat er toen in het dossiertjes staat: 'mogelijkheid dat ze dat en dat en dat niet kunnen', vandaar een dossier opmaken is heel belangrijk. (PO)

Professionals

Terwijl het voor jongeren en ouders gaat om de constructie van wie de (jongere als) persoon is, en om de reconstructie van hun biografie is ditzelfde dossier voor de hulpverlener een instrument voor de begeleiding.

Het dossier is een ding dat zeer actief gebruikt wordt, als een deel van de realiteit maar het is niet de realiteit. Je moet je daarop verhouden. Wat betekent het als er bv. 'opvoedkundig onbekwaam' staat? (ST)

Het dossier is dus niet zozeer een last. Het gaat over reconstructie over 'hoe de beslissingen genomen zijn'. Hoe ze dat meegemaakt hebben en hoe dat ingewerkt heeft. (ST)

Vanuit het besef van het belang voor de jongere, gaan ook hulpverleners op zoek naar manieren om te verbreden en de identiteit van de jongere meer plaats te geven.

Jongeren, ouders en hulpverleners

Voor zowel ouders, jongeren als hulpverleners bestaat het dossier nog te veel uit tekst. Foto's en tekeningen zouden voor hen ook meer deel moeten uitmaken van het stuk levensverhaal van de jongere. Het dossier zoals het er nu uitziet, heeft hierbij zijn beperkingen. Er wordt ook verwezen naar creatieve methodieken, duplo's en daar foto's van nemen, een koesterdoos ...

Dat boek wordt meegegeven met de kinderen als ze weggaan. In dat boek sta ik met haar. In het begin haalde ze steeds haar boek uit en moest ik nog eens vertellen hoe dat daar was bij die kindjes. (HV)

3. Inzichten uit lerend netwerk

Tijdens de bijeenkomsten van het lerend netwerk werd er gedialoogd, gereflecteerd, uitgewisseld. De gesprekken toonden de twijfel, het zoeken en leidden op bepaalde momenten tot stevig standpunt innemen. De data uit het lerend netwerk zijn mee opgenomen in het geheel van de thematische analyse. In dit hoofdstuk beschrijven wij een aantal elementen die zich doorheen de dialoog en het proces van het lerend netwerk ontwikkelden.

De nood aan uitwisseling bij de deelnemers was zichtbaar. Door de diversiteit binnen de groep, weliswaar allen deelnemers uit een organisatie gevat door het decreet IJH, was er een variatie van het begrip dossier en van de handelingsmodaliteiten. Niettemin was er een grote herkenning van ervaren spanningsvelden over de sectoren en hulpvormen heen.

De deelnemers aan het lerend netwerk plaatsen het dossier in de context van de hulp die ze aanbieden aan de jongeren en de gezinnen. Ze geven aan dat 'het werken met het dossier' wringt en botst met hoe ze hulpverlening opvatten. Het dossier wordt ervaren als dwingend en iets wat losgekoppeld is van de hulpverlening. Het is voor hen een zoekproces hoe het dossier zijn plaats kan krijgen binnen hun hulpverlening in plaats van omgekeerd. Het is een pleidooi om procesmatige dossiervorming te faciliteren.

De hulpverleners nemen de jongeren en ouders in de hulpverlening in de eerste plaats ernstig. Ze verwijzen regelmatig naar de regelgeving en het DRM. In hun ervaring drijft het dossier meer weg van dit decreet. Er gaat volgens hen meer aandacht naar het product (dossier) dan naar het proces. De deelnemers geven aan dat krachtgericht werken belangrijk is, maar dat er tegelijk nog steeds aanvragen moeten worden geschreven vanuit een 'deficitdenken'. De schaarste plaatst volgens hen de overheid voor zijn verantwoordelijkheid. Nu worden gelijke kansen ondergraven.

Kiezen voor participatie heeft zijn consequenties. Volgens de deelnemers impliceert het dat de hulpverlener in eerste instantie verantwoording heeft af te leggen aan de cliënt in plaats van aan de overheid. De hulpverlener heeft in de eerste plaats immers een relatie met de jongere, niet met de overheid. Maar ook de overheid verwacht goede hulpverlening. Dat vertaalt zich in wat en hoe er in een dossier wordt geschreven. En eveneens in wat en hoe er kan gedeeld worden, ook met de overheid. "Mits een duidelijke visie, kunnen beide ook samen gaan" luidt het.

In het lerend netwerk worden voorbeelden gegeven over hoe de praktijk met deze spanningsvelden omgaat. Dat gebeurt bijvoorbeeld door samen te schrijven, door elk perspectief expliciet weer te geven.

Voor de hulpverlening botst het systeem met het begeleidingsproces. De timing van bijvoorbeeld een halfjaarlijks verslag is niet altijd passend voor het gezin en wat daar op dat moment gebeurt. De timing om een verslag door te sturen wordt daarom soms aangepast aan het tempo van het gezin.

Tot slot kwam de vraag: hoe nu verder? Er wordt gepleit om op het niveau van de praktijk te bepalen voor welke waarden en principes men staat. Bepaalde daaruit afgeleide indicatoren kunnen opgenomen worden in het kwaliteitshandboek waar dan consequent naar gehandeld wordt, ook wat betreft het dossier. Bij het handelen wordt de participatieve basishouding benadrukt, en niet een bepaalde methodiek of tool. Op dit houdingsaspect moet er volgens de deelnemers ingezet worden. Daarnaast is ruimte voor reflectie essentieel, reflectie die niet mag losstaan van het leefwereldperspectief van jongeren en ouders.

De hulpverleners uiten nog de zorg over de verdere evolutie. Ze vragen minder sturing vanuit de overheid. Ze willen meer eigenaarschap over het hulpverleningsproces samen met de jongere en zijn ouder.

4. 'Goede' praktijken

4.1 Inleiding

De onderzoekers schoven zelf geen definiëring van goede praktijk naar voor maar lieten dit door de respondenten invullen. Er worden dan ook verschillende invullingen en uitkomsten zichtbaar. Wat voor de één goed is, vindt de andere respondent niet zo. Er is veel diversiteit, ook in de groep jongeren en/of ouders. Dé jongere bestaat immers niet. Dit toonde zich in de gesprekken waarbij geregeld één jongere iets naar voor schoof, maar waarbij meteen een andere jongere dit weer afwees (zoals de voor- en nadelen bij gebruik van beeldmateriaal).

Ook de sectoren, de manier van werken en de context waarbinnen er wordt gewerkt, zijn sterk verschillend. Een goede praktijk die algemeen over de sectoren heen wordt gemeld is bijv. 'zoveel mogelijk samen met jongeren en ouders' werken aan dossier. Wanneer er echter werd doorgevraagd op wat en hoe dan juist, geven de respondenten toch verschillende invullingen. Voor de een is dit bijvoorbeeld het verslag schrijven en erna voorleggen of bespreken met jongere en ouders. Voor anderen is dit samen aan tafel zitten en letterlijk neerschrijven wat elk inbrengt. Goede praktijken uit een organisatie zijn ook niet zomaar te vertalen naar andere werkingen. Wat werkt in een JAC kan bijvoorbeeld niet zomaar gekopieerd worden in een voorziening die werkt met bij jongeren met een mentale beperking (dixit respondent uit VAPH-voorziening). In die zin betreft het eerder inspirerende, soms verdedigbare of gewaagde praktijkvoorbeelden die vertaling vragen en niet onmiddellijk kunnen veralgemeend worden.

Bovendien kan het ook inspirerend zijn om, zoals Marie Richmond al in 1917 aangaf in haar studie over beeldvorming in het sociaal werk, te leren uit praktijken die niet goed verlopen. Naast goede praktijken zijn 'slechte' praktijken dus even instructief. Er kan geleerd worden uit goede of inspirerende praktijken. Maar evenzeer uit waar het wringt, uit waar men op botst of wat niet goed loopt en hoe men zich erdoor worstelt. Dit vertelt ons waar de evolutie best niet naartoe moet. En het geeft kanttekening en nuance bij wat wel ervaren wordt als participatief en werkbaar. Zoals uit de thematische analyse blijkt, zijn er bij de voorbeelden vaak twee kanten aan de medaille.

Het blijft moeilijk om een bepaalde praktijk als goed te benoemen. Als het al een beleefde goede praktijk zou zijn, heeft dit vermoedelijk meer met relationele aspecten te maken dan met het 'materiaal' dat in het dossier zou neergeslagen zijn. Dit wordt sterk bevestigd door de jongeren. Ze vertellen over de houding van de begeleiders, waarbij de jongeren wel de beperkingen van het format aangeven, maar ook getuigen over het verschil tussen begeleiders in de manier van meer of minder participatief te werken. Het dossier lijkt dan eerder een symptoom waarin dit tot uiting komt. Het gaat fundamenteel over hoe wordt er aan hulpverlening gedaan, vanuit welke visie?

Het zit bijna in een soort totaalvisie. De omgang met dossier is daar maar een symptoom van een veel groter probleem van de hulpverlening die op een bepaalde manier kijkt naar u als jongeren die daarin zit of zo. (FG J)

Bij alle contacten werd door de onderzoekers gevraagd naar wat wel 'werkt', naar wat voor jongeren, ouders en voor hulpverleners een goede praktijk is of was. Het was opvallend dat bij een open vraag de bedenkingen, negatieve ervaringen eerst en uitgebreid aan bod kwamen, en dit zowel bij hulpverleners, jongeren als ouders. Ook bij expliciete vragen naar positieve ervaringen kwamen wel kleine elementen, maar snel keerden respondenten terug naar wat niet goed loopt.

Uiteindelijk, bij doorvragen, bij het als interviewer terugleiden naar goede praktijken, kwamen een aantal weliswaar kleine zaken die door de betrokkenen als goed worden ervaren. Jongeren en ouders schoven ook suggesties naar voor van wat voor hen een goede praktijk zou kunnen of moeten zijn, of ze maakten er kanttekeningen bij. Deze zijn opgenomen in deel 4, hoofdstuk 2 Conclusies en aanbevelingen.

De praktijken die volgens jongeren, ouders of hulpverleners werken, getuigen van het belang van een sterke pedagogische en participatieve praktijk wat zich vertaalt in de relatie tussen cliënt en hulpverlener, de taal en inhoud van een dossier en de manier waarop met informatiedeling wordt omgegaan.

4.2 Dossier binnen de hulpverleningsrelatie

Aangebracht door jongeren

Het dossier is een instrument binnen de hulpverleningsrelatie. Als jongeren positieve ervaringen naar voor schuiven, vertellen ze vooral iets over de relatie met de hulpverlener.

Vertrouwen staat voor hen centraal. Dit komt er doordat de hulpverlener er is voor de jongere. Dat hij tijd heeft, bereikbaar is en opkomt voor de jongere. Continuïteit speelt hierin mee. Iemand die er is, over een langere tijd, ook als ze volwassen zijn, is belangrijk voor hen. Het is een persoon waar ze nog steeds terecht kunnen.

Goede voorbeelden werden eveneens aangebracht door jongeren met een voorgeschiedenis in de jeugdhulp die momenteel zelf in het brede werkveld staan en dus ook ervaringsdeskundige zijn. Deze jongeren ervaren dat kinderen en jongeren meer connectie met hen voelen. Er is herkenning en erkenning voor hun leefwereld.

Aangebracht door ouders

Ook vanuit het perspectief van ouders is vertrouwen binnen een hulpverleningsrelatie essentieel en dit naar zowel henzelf als naar hun kind.

Voor ouders is regelmatig contact vanuit de hulpverlener met hen als ouder belangrijk. Er worden immers beslissingen genomen, en dan zijn deze contacten nodig om een goed beeld te krijgen van het gezin. De ouders willen ook hun plaats in de hulpverlening krijgen.

Ook voor ouders is continuïteit nodig. Er is nood aan een vast persoon die alles opvolgt.

Dienst Ondersteuningsplan¹⁸ (D.O.P.) wordt ervaren als een goede praktijk. Belangrijk hierbij is dat de stem van de cliënten centraal wordt geplaatst en ondersteund. En daarnaast dat de ondersteuningsmogelijkheden worden verbreed op basis van de noden van jongeren en ouders.

Organisaties kunnen beroep doen op het Ondersteuningsteam¹⁹ (OTA) om de brug te helpen maken tussen hen en gezinnen met een migratieachtergrond wat door de ouders als positief wordt ervaren.

Aangebracht door professionals

Vanuit het perspectief van de hulpverlener vormt de visie op hulpverlening de basis. Een gedragen visie op organisatieniveau is belangrijk. Om dit uit te werken en regelmatig kritisch op te reflecteren worden werkgroepen geïnstalleerd of zijn er intervisiemomenten. Reflecteren staat ook in teken van de verkenning van wat wél gewerkt heeft en van wat net niet om hier als hulpverlener uit te leren. Het betrekken van andere organisaties en hulpverleners gebeurt met het gezin zodat een gezamenlijk plan van aanpak kan worden uitgewerkt.

De visie van de organisatie wordt weerspiegeld in de opstart van een hulpverleningsproces of -contact. De visie krijgt zijn vertaling in een manier waarop de intake gebeurt: wie erbij is, hoe en waar de intake gebeurt. Er is aandacht voor informatie over de organisatie, over waar ze voor staan. Er wordt met de jongere en het gezin verkend. Dit betekent van bij aanvang ‘aansluiten bij de jongere en het gezin’ door bv. te vragen: “wat kan ik voor jou betekenen?”, en iedereen expliciet aan het woord te laten. Op die manier wordt de focus op de toekomst gelegd, waar de jongere naar toe wil en hoe dit volgens de jongere het best gebeurt. Hetzelfde wordt besproken met de ouder. Het is het streefdoel om iedereen zoveel mogelijk te betrekken.

Jongeren en/of ouders wren hulpverlening soms af, willen minder of niet in gesprek gaan. Ook dan blijft de hulpverlener aanwezig als aanbieder van continuïteit. De hulpverlener zoekt het evenwicht tussen appel doen en soms ook afstand nemen.

De visie van de organisatie heeft ook zijn impact op hoe er met dossier wordt omgegaan. Een organisatie kan zichzelf uitdagen om het dossier zoveel mogelijk een essentieel element van het begeleidingstraject te laten zijn. Zo kan een vraag tot inzage verschillende betekenissen hebben. In plaats van inzage zonder meer te geven, is het een aanleiding om te vraag te verkennen. Wat betekent de vraag juist?

¹⁸ <https://www.dienstondersteuningsplan.be/>

¹⁹ <https://www.otavzw.be>

Ook de samenwerking met andere organisaties krijgt vorm in een bepaalde visie. Een organisatie werkt bijvoorbeeld met Nieuwe Autoriteit²⁰ (NA). Er wordt gezocht naar terreinen waar het met een jongere wel goed loopt. Deze persoon wordt betrokken om zo vanuit de NA de jongere aan te spreken. Het is een manier om met de jongere in contact te komen.

Uit de praktijken die hulpverleners naar boven brachten kwam het belang van de ruimte om op maat te werken en rekening te houden met de stijl van de hulpverlener. Dit betekent de formats en processen kunnen afstemmen op de praktijk van elke specifieke hulpverlening. Daarnaast is er ook het tijdselement om effectief de connectie, zeker bij jongeren en gezinnen die een groot wantrouwen hebben opgebouwd.

Tijdens het actieonderzoek kwam ook het voorstel van het werken met een centraal persoon, een trajectbegeleider. Dit sluit aan bij het belang dat jongeren hechten aan continuïteit. Deze persoon kan wat meer op afstand naar het hulpverleningsproces kijken. Het is ook de persoon die steeds aanspreekbaar is voor de jongere en er naast staat.

De JIM-aanpak sluit hierbij aan: “Een JIM (Jouw Ingebrachte Mentor) kan een oom, tante of buurman zijn, in wie de jongere vertrouwen heeft en die de ouders als ondersteunend ervaren. De JIM is een steunfiguur voor de jongere en een adviseur voor ouders en professionals. Deze benadering past goed bij de internationale tendens om binnen de jeugdhulp beter gebruik te maken van de kracht van het eigen netwerk.” (<https://www.kenniscentrum-kjp.nl/>) Deze kan betrokken worden bij bijvoorbeeld de inzage van het dossier.

4.3 Participatief met jongeren en met ouders

Om te kunnen participeren is informatie nodig. Flyers en folders zijn een goed hulpmiddel voor een aantal mensen. Daarnaast is het nodig om de informatie af en toe te herhalen.

Ook de cliëntorganisaties spelen een belangrijke rol in het informeren en sensibiliseren over de rechten in de jeugdhulp.

Aangebracht door jongeren

Participatie is een recht, geen plicht. Voor jongeren is het belangrijk dat ze telkens weer de kans krijgen om optimaal te participeren. Maar, ze kunnen evengoed op bepaalde momenten aangeven dat ze niet actief met hun dossier willen bezig zijn. Dan nog kan de hulpverlener samen met de jongere bekijken hoe hij dit effectief ziet en er kunnen er samen afspraken over gemaakt worden. Belangrijk is transparantie en vooral geen verplichte participatie of schijnparticipatie.

Jongeren hebben het bij de manier van participeren over ‘samen met de begeleider hun verhaal schrijven’ en dit zowel voor het dossier als voor het logboek in de leefgroep. Jongeren kunnen worden uitgenodigd om hun versie en hun woorden te geven. Ook bij jongere kinderen zijn er manieren om hierin participatief te werken bv. via duplo’s. Dit vraagt een organisatiebeleid, zo niet blijft dit te sterk afhankelijk van individuele hulpverleners. Een minimale vorm is de jongere uitnodigen om het verslag te lezen. Het schrijven kan dan in openheid gebeuren, fysiek nabij. Op die manier kan de jongere mee lezen, vlot aangesproken worden om mee te schrijven. En ook om te

²⁰ <http://www.nieuweautoriteit.be/>

bevragen of de jongere akkoord kan gaan met hoe en wat er geschreven is. Er kan dan bijsturing komen van het verslag, of beide perspectieven kunnen naast elkaar worden gezet.

Hulpverleners 'verzamelen' ook informatie voor het verslag. Voor sommige jongeren werkt het beter om dit op een informele en meer indirecte manier te doen, bv. tijdens de afwas. Op die manier komen ook andere elementen meer naar boven en niet enkel de problematiek of wat er niet loopt. Voor anderen is het net belangrijk om te weten wanneer er informatie wordt gebruikt en roept het informele onveiligheid en wantrouwen op.

Als het gaat om inzage, helpt het jongeren als ze iemand hebben waar ze vertrouwen in hebben om de vraag te stellen. Dit verlaagt de drempel. Daarnaast is er ook kadering nodig. Wat kan je verwachten als je het dossier leest?

Aangebracht door ouders

Voor ouders is het belangrijk dat er iemand is die hen mee de weg toont in het kluwen van aanvragen en het opsporen van de nodige verslagen. Soms is het zinvol dat dit een andere persoon is dan de vertrouwenspersoon van de jongere. Ouders kunnen dan beroep doen op die persoon voor hun vragen. Het is ook de persoon die ouders kan bijstaan bij het invullen van administratieve documenten.

Daarnaast is het belangrijk om ouders hun plaats te blijven geven. Ze zijn zelf ook een eerste bron van informatie. Ze kennen hun kind immers best. Perspectieven kunnen verschillend zijn, ze naast elkaar plaatsen is helpend. Zo herkent elk zich in wat er geschreven staat.

Ouders kunnen participeren door mee rond de tafel te zitten om zo samen besluiten nemen.

Aangebracht door professionals

Hulpverleners kunnen de jongere en de ouder uitnodigen om mee te kijken waar en wat er over hen is geschreven. Op die manier krijgen de ouders en jongeren zelf meer vat op wat een dossier is en welke elementen dit heeft. Ze leren de verschillende soorten dossier kennen.

In verslaggeving kunnen hulpverleners expliciet ieders perspectief weergeven. Dit wordt extra sterk als ze dit samen met elke partij apart doen. Een manier van opstellen is via drie kolommen: wat loopt goed, wat vergt aandacht/bezorgt ons, waar willen we aan werken? Daarin komt de taal en de woorden van elk van de betrokkenen. Hulpverleners hebben vaak gaandeweg hypothesen. Deze kunnen worden ingebracht in het gesprek als toetsing om dan al dan niet te weerhouden. Vervolgens kan dit gedeeld worden en kunnen er afspraken worden gemaakt. Dergelijk verslag is op die manier een element in de begeleiding.

Bij overlegmomenten, rondetafels kunnen jongeren en ouders mee worden uitgenodigd. Het is belangrijk om te zorgen dat de cliënten dan effectief een gelijkwaardige partner zijn aan de tafel. Een rondetafel kan bij jongeren of ouders overweldigend overkomen en soms meer 'over' in plaats van 'met' zijn. Het kan helpend zijn om voor de jongeren een vertrouwensfiguur voor te stellen die hun perspectief mee bewaakt. Bij besprekingen met cliënten wordt het verslag samen overlopen en kan elk een exemplaar meekrijgen. Bij opmerkingen zijn dan nog aanpassingen mogelijk.

Om het dossier participatief te maken zijn er experimenten geweest met bijvoorbeeld de app www.Gezinsplan.nl. Gezinnen konden daar veel regie in krijgen. Ze bepalen wie er toegang heeft,

zien wie wat bekeken heeft. Gezinnen kunnen ook schrappen. Het is ook een manier om vanuit verschillende organisaties te kunnen werken. Volgens de hulpverleners is aan de ene kant enthousiasme bij gezinnen voor een dergelijk systeem. Aan de andere kant is er de bedenking dat het een ‘gevoel’ van regie is. Het is voorgestructureerd, een extra platform om te gebruiken. Bovendien kan het gezin er zelf niet iets aan toevoegen. En niet alle gezinnen willen een app waar ze gebruik (moeten van) maken.

4.4 Taal en inhoud

Aangebracht door jongeren

Jongeren kunnen pas hun participatierecht ten volle uitoefenen als wat ze lezen voor hen begrijpbaar is. Vakjargon, diagnostiek ... zijn niet toegankelijk. Als hulpverlener schrijf je daarom in begrijpbare taal.

Aangebracht door ouders

Ook voor ouders is de begrijpbaarheid belangrijk. Daarnaast is het weergeven van het perspectief in de taal en de woorden van de persoon zelf, een meerwaarde.

Om ouders te laten meevolgen hoe er gewerkt wordt en welke afspraken er zijn, helpt het om als hulpverlener planmatig en concreet de stappen die gezet zijn, te communiceren.

Aangebracht door professionals

Hulpverleners zijn zich er bewust van dat jongeren of ouders inzage hebben. Ze benadrukken het belang om te schrijven “alsof de cliënt meeleeft”. Daarnaast hoorden wij van hulpverleners die “voorzichtig” schrijven want het dossier blijft meegaan.

Als in een verslag ook wordt opgenomen wat jongeren al goed doen, krijgt het positieve een meer formeel statuut en dus ook zijn waarde. Op die manier wordt het verslag een werkinstrument in de begeleiding.

Daarnaast is het zaak om vooral te beschrijven waar ze ondersteuning nodig hebben in plaats van te noteren wat de jongere niet goed doet.

De stijl kan in spreektaal, zoals de persoon het zelf heeft verteld. Dan is het niet geschreven ‘over’ maar eerder mét alsof ze het effectief getypt hebben.

Een logboek wordt door sommigen zo objectief mogelijk geschreven, zonder eigen mening toe te voegen.

4.5 Informatiedeling

Aangebracht door jongeren

Jongeren appreciëren als ze bij informatieoverdracht kunnen aanwezig zijn. Er is op die manier optimale transparantie en de jongere kan ruimte krijgen om iets te weerleggen of om nuance aan te brengen.

Jongeren willen de keuze krijgen om aanwezig te zijn. Sommigen laten dit liever aan hen voorbijgaan of verkiezen om te weten dat er overleg is en waarover. In deze situaties is het voor de jongeren wel belangrijk dat ze de hulpverlener kunnen vertrouwen.

Aangebracht door ouders

Door aan ouders ook de verslagen mee te geven, krijgen ze controle (of zicht) op de informatie die naar derden gaat.

Aangebracht door professionals

Een houvast voor hulpverleners is het onderscheid tussen ‘need to know’ en ‘nice to know’ en daar zeer nauwgezet mee om te gaan.

Het is een uitdaging voor hulpverleners om bij een verwijzing zo onbevooroordeeld mogelijk te kijken. Dit kan door eerst het gesprek aan te gaan en pas erna een verslag te lezen over een jongere.

De hulpverlener sluit in eerste instantie zoveel mogelijk aan bij de jongere en het gezin. Jongeren en ouders zijn dan het eerste aanspreekpunt en bijvoorbeeld niet het dossier. Vragen als “wat kunnen wij betekenen?” en peilen naar de brede context werkt beter dan vragen naar wat is misgelopen.

Bij het delen van informatie met anderen is het belangrijk om telkens weer toestemming te vragen en niet enkel bij aanvang. En dat de hulpverlener die zelf informatie ontvangt, dat ook bespreekt met de cliënt. Men kan er niet vanuit gaan dat jongeren of ouders dit weten.

Op sommige rapportage zit een vaste timing, bijvoorbeeld een evolutieverslag dat op een bepaalde datum moet worden doorgestuurd naar de jeugdrechter. Als een jongere of ouder daar op dat moment niet aan toe is, kan er een melding worden gegeven dat het later zal komen. Tijd en ruimte voor de cliënten is prioritair.

Als hulpverlener kan je bewust kiezen om bepaalde zaken met een collega telefonisch of face-to-face te bespreken. Dit geeft meer mogelijkheid tot weergeven van nuances en dynamieken. En dan is aanwezigheid van cliënten de eerste keuze.

Jongeren en ouders kunnen te maken krijgen met instanties die mee beslissingen nemen en dus macht hebben over wat er zal gebeuren. Je kan als organisatie verwachten dat ze regelmatig mee aan tafel zitten en in gesprek gaan. Op die manier is er niet enkel een dossier, maar vooral het overleg en de dialoog.

Doordat er steeds meer gedeelde verslaggeving is, zijn afspraken nodig over wat er wel en wat er niet kan gedeeld worden. Dit kan besproken worden op een rondetafel waarop ook de cliënten aanwezig zijn. Als dit dan in een verslag komt dat iedereen krijgt, verhoogt dit de transparantie bij informatiedeling. Hieraan zijn wel de eerder vernoemde condities nodig zoals effectief gelijkwaardige partner kunnen zijn.

Er kan ook aandacht gaan naar de afsluiting van een proces en dit via een afrondingsverslag met een samenvatting van de afgelopen hulpverlening. Een volgende voorziening of instantie kan van daaruit vertrekken voor de opvolging.

Informatiedeling kan plaats vinden met andere professionelen, met de school maar ook tussen jongeren en ouders. De informatie die 't Zitemzo²¹ verstrekt over wat kan en wat niet, helpt hulpverleners om zo de privacy en het recht op informatie tegenover elkaar te respecteren.

4.6 Constructie en reconstructie biografie

Aangebracht door jongeren

Als het gaat over informatie als een manier om hun biografie op te bouwen en er later zicht op te krijgen, hebben jongeren nood aan meer dan enkel tekst. Een voorziening is voor sommige jongeren een thuis. En dan horen foto's daar bijvoorbeeld ook bij. Ook die zijn voor hen belangrijk om te hebben en te bewaren.

Jongeren die inzage willen in hun dossier, worden soms (opnieuw) met een moeilijk verleden geconfronteerd. Zomaar een dossier meekrijgen, laat hen in de kou staan. Het aanbod om het dossier in te kijken met iemand van de begeleiding is nodig om zaken uit te leggen, te kaderen en waar nodig de jongere op te vangen.

Aangebracht door ouders

Ook ouders willen dat de hulpverleningsgeschiedenis van hun kind later nog kan worden geraadpleegd. Enerzijds moet de jongere vooruit kunnen. Anderzijds, zeker bij VAPH, is het een houvast om te kunnen teruggrijpen naar wat de aanleiding kan zijn van opnieuw moeilijke momenten.

Ouders willen ook het dagelijks functioneren van hun kind kunnen volgen. Dit kan gebeuren door een dagelijks of wekelijks rapportje uit de leefgroep. De ouder kan zo beter begrijpen wat er speelt bij thuiskomst. Er is ook ervaring met een app vanuit de klas die als positief ervaren wordt.

Ouders waarderen het wanneer ze zelf de informatiedrager kunnen kiezen: online of op papier.

Aangebracht door professionals

Hulpverleners zoeken manieren om het levensverhaal van jongeren gestalte te geven. Dit vraagt vorming op organisatieniveau: om te kijken hoe dit vorm kan krijgen, zodat het ook voor de jongere een waardevol verhaal is om mee te nemen. Een verhaal waar deze jongeren kunnen op terugvallen.

Ook hulpverleners bewandelen andere paden dan enkel het geschreven woord: ze vermelden foto's, tekeningen en persoonlijke zaken van de jongere.

Een mogelijkheid is om het dossier zelf toegankelijk te maken. Belangrijk blijft de duiding bij wat er in staat en bij discrepanties of wat ontbreekt. Ook bij inzage later, is het samen doornemen van het dossier belangrijk.

Er staat geen einddatum op een vraag naar inzage in het dossier door de jongere (intussen volwassene). Daarom is het nodig om het dossier zorgvuldig te bewaren.

²¹ <https://www.tzitemzo.be/>

5. Juridische toets

5.1 Inleiding

In het bestek vraagt men een juridische toets van de reeks ‘best practices’ die dit onderzoek zou blootgelegd hebben. Een toets kan uiteraard maar gemaakt worden als de ‘best practices’ opgelijst zijn. Dit werd echter geen echt afgelijnd overzicht. Dit rapport heeft niet de intentie de betreffende regelgeving hier nogmaals op te lijsten en voor te schrijven. De moeilijkheden die organisaties en hulpverleners ervaren om de ‘regel te volgen’ zijn gevolgen van een reeks bezwaren, problemen, ... waarvan de onbekendheid met ‘de regel’ slechts één van de vele factoren is. Wat aanvankelijk eenvoudig lijkt, wordt door o.a. regelgeving een bijzondere complexe materie. Deze materie en evoluties worden overigens permanent en accuraat opgevolgd door mensen in SAM vzw en ‘t Zitemzo.

In dit hoofdstuk wordt wel verwezen naar een aantal relevante maar ook verspreide regels in de internationale regelgeving, federale wetgeving, decreten en reglementen en codes. Verder wordt kort ingegaan op de verhouding van verschillende betrokkenen op die regelgeving. Het juridische wordt in de context bekeken. Verder wordt kort besproken hoe diverse betrokkenen omgaan met, of zich verhouden tot de wetgevende kaders. Tenslotte geeft het besluit enkele struikelblokken en eventuele mogelijkheden weer.

5.2 Een aantal regels

Het recht op dossier, inzage, controle, weigering, rechtzetting, recht op vernietiging vanuit het rechtssubject zelf is van vrij recente datum. In de literatuurstudie werd verwezen naar het moeizaam verworven recht op inzage bij lokale besturen en de interventie van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM). Zeer lang is het ‘dossier’ eigendom van de professionals en organisaties geweest. Het was na langdurige en soms grimmige acties van gebruikersgroepen, academische evoluties, politieke bewegingen en emancipatiebewegingen dat er evoluties in internationaal recht (Human Rights en Children’s Rights, privacyregelgeving), dat er verklaringen (Declaration of Rights of Disabled persons), geratificeerde verdragen (Convention on the Rights of the Child), e.a. tot stand kwamen die vervolgens soms moeizaam geïmplementeerd werden door de Naties en vervolgens op lagere niveaus (de gemeenschappen, de regio’s of lokaal niveau) en ten slotte in organisaties en de praktijken.

Het recht op dossier zit o.a. in het EVRM (art. 8) en ondanks enkele ‘overwinningen’ in enkele betwistingen en zaken waar het EVRM weliswaar inzagerecht in dossiers gaf, was dit geen uitspraak over ‘algemeen recht op inzage’. In de rechtsleer blijft de discussie bestaan over een ‘principeel inzagerecht’ (met zeer uitzonderlijke beperkingen voor gevoelige gegevens) en de pedagogische uitzonderingen, alsook over wie er best geplaatst is om de uitzonderlijke selectie te maken. Dit zou een advocaat kunnen zijn of iemand die betrokken is op het dossier: de consulent, de pedagogische begeleiders... (Put, 2012-2013).

Ook het Kinderrechtenverdrag spreekt over een recht op privacy (Art. 16 KR) wat met de Europese Privacyregelgeving (sinds 1992 en wijzigend) voor een doorbraak gezorgd heeft in het idee ‘recht op dossier’. Aanvankelijk was de privacy regelgeving en bescherming van persoonsgegevens vooral

gericht op bescherming van de consument in het nieuwe Europa en op problemen van uitwisseling van informatie in politionele context en was niet op het corpus van de gebruiken en relaties van het welzijnswerk geschreven, en zeker niet op kinderen. De Belgische wet van 8 december 1992 (Wet Verwerking Persoonsgegevens) maakte in artikel 10 gewag van toegangsrecht voor elke betrokkene tot de persoonsgegevens die hem betreffen. Juristen als Put (in TJK 2004, afl. 4) wezen er op dat de keuze voor de term ‘betrokkene’ in het artikel bijvoorbeeld niet de minderjarige uitsloot. Het mogelijke belangenconflict tussen info over het kind en info over de contextuele gegevens (bv. sociale verslagen die de ouders of opvoedingsverantwoordelijken beschrijven), zorgden toen al voor mogelijke spanningen.

De implementatie van deze rechten in de brede jeugdhulp en later in de integrale jeugdhulp tonen bijvoorbeeld de reducering van deze principes bv. [Art 55 van de oude Jeugdwet](#) of Artikel 55 Wet [betreffende de jeugdbescherming, het ten laste nemen van minderjarigen die een als misdrijf omschreven feit hebben gepleegd en het herstel van de door dit feit veroorzaakte schade] waar de ‘stukken’ die betrekking hebben op de persoonlijkheid van de betrokkene en op het milieu waarin hij leeft noch aan hem noch aan de burgerlijke partij meegedeeld mogen worden.

In het DRM, is op zich deels erfgenaam van oudere protocollen jongerenrechten in de jeugdbijstand waarin o.a. over verslaggeving de volgende ambitieuze passage stond: “Het protocol jongerenrechten in de jeugdbijstand vermeldt dat elke jongere recht heeft op begrijpbare informatie; informatie over alle facetten en doorheen alle fasen van de hulpverlening.” Men interpreteerde toen: volgens de privacywetgeving van 8 december 1992 (art. 10) heeft de jongere of zijn vertegenwoordiger recht op toegang tot zijn dossier en rapportage.²²

Het DRM (2004) brengt ons al dichterbij de jeugdhulp. Ook al is het vroeger geschreven dan de volle uitrol van de integrale jeugdhulp in de praktijk, werden daar de lijnen getrokken. Afdeling 7 (art. 20 – 23) stelt in eerste instantie expliciet dat de minderjarige recht heeft op een dossier (dat zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard) en vervolgens in art. 22 dat de minderjarige toegang heeft tot de gegevens die hem betreffen. Niettemin zijn er meerdere uitzonderingen (zoals door derden in vertrouwen bestempelde gegevens, gerechtelijke stukken, en de gegevens waar hij niet over wordt geïnformeerd, medische gegevens). Verder betreft het een recht op toegang dat wordt vertaald als een ‘inzagerecht’ (ook al is er ook sprake van recht op afschrift) en ten slotte de problematiek van informatie over derden.

Ook de decreet IJH zelf vermeldt, na een aantal artikels en regelgeving over uitwisseling van gegevens en elektronische dossier, in hoofdstuk 13 (Omgaan met persoonsgegevens in de jeugdhulp) het recht op toegang, aanvulling en inzage en aanvraagprocedure o.a. in art 77.

Het valt buiten de scope van dit rapport om in detail in te gaan op de regelgeving in de organisaties (jeugdhulp overheidsinstellingen, kleine VZW's, grotere organisaties als CLB's, consortium voor jeugdhulp, CAW's, OCMW's, enz...) die elk op zich nog een stap verder gaan in de pogingen die fundamentele rechten in de dagelijkse en administratieve werkingen in- en aan te passen. Het is wel

²² Een verslag van het toenmalige [Vlaams Welzijnsverbond](#) geeft o.a. een sterk analoog beeld van de toenmalige situatie en nu.

opvallend dat hoe dichterbij de werkvloer men komt, hoe complexer de zaak wordt en hoe meer uitzonderingen en praktische bezwaren optreden.²³

Het recht op inzage stoot ook op de term ‘dossier’. Het Decreet IJH bijvoorbeeld spreekt vooral over ‘persoonlijke gegevens die bij de toegangspoort, gemandateerd voorziening of de sociale dienst worden bewaard (art.77, §1). De aanpassingen aan het decreet in 2016 regelden ondertussen ook gegevensuitwisselingen in de jeugdhulp en het elektronisch dossier (art. 72). Ook in de instellingen wordt er in toenemende mate geregistreerd en gedeeld. Ook al poogt de decreetgever die zaken te stroomlijnen, toch zijn er in organisaties en netwerken sterke eigen dynamieken in het omgaan met informatie. De grenzen van het dossier zijn vaag, contextueel werken met gezinnen brengt bijvoorbeeld per definitie niet de individuele jongere in beeld maar vertrekt van een ecosystemisch perspectief waar eigenlijk het gezinssysteem in beeld komt en het niet evident is uit het geheel dat meer zou zijn dan de som van de delen, een deel af te lijnen. Leefgroep werk en observaties worden (niet altijd) digitaal genoteerd. Ook al stelt men dat dossier bestaat uit alles wat over een jongere geregistreerd en genoteerd wordt, blijft dat die jongere een kind is van iemand. Ook in intramurale of groepsbegeleiding van jongeren is de jongere een deel van een leefgroep en wemelt het van interacties met de groep waarbij uiteraard ook derden in beeld komen. Instellingen hebben verschillende manieren ontwikkeld om daar mee om te gaan waarbij ze hun klassieke eigenheid, missie, ideologie proberen te bewaren in een veranderende context.

De CAW’s hebben een eigen deontologische code en organisatorische regeling ten aanzien van registratie van gegevens, de CLB’s hebben een andere, overheidsinstellingen als de Gemeenschapsinstellingen zijn sterk gereguleerd, kleinere VZW’s worstelen met de regelgeving, VAPH, pleegzorg, en GGZ hebben dubbele opdrachten met onder andere medische dossiers, forensische diensten, werken met zowel medisch psychiatrische rapporten die onder andere regelgeving vallen en gerechtelijke gegevens. In die zin is het verhelderend het ‘juridische’, de regelgeving in context te zetten.

5.3 Juridisch discours in context

Een juridische toets van praktijken zou moeten uitgaan van het afzetten van praktijken tegen de regelgeving, de norm die door de wetgever of decreetgever gesteld wordt. Die regionale regelgeving staat zelf in spanning met andere rechtsgronden. Het is niet uitzonderlijk dat Vlaamse regelgeving ter orde geroepen wordt door het Grondwettelijk Hof²⁴ of dat België veroordeeld wordt door het Europees Hof van de rechten van de mens.

Dit zijn bewegingen binnen het juridisch discours. Praktijken in de jeugdhulp met daarin o.a. sociaalpedagogische interventies zijn echter in meerdere discours ingebed. Dit is ondertussen

²³ Wij kunnen hier ook niet ingaan op jongeren die onder curatele staan, de uitzonderingen bij forensische opnames, de groeiende groep statuut verlengde minderjarigheid en bewindvoering persoon waar alle rechten quasi verdwijnen, de regelingen door familierechtbanken en vrederechters, jongeren met gedrags- en emotionele stoornissen enz. die bij het bereiken van de meerderjarigheid vaak in de psychiatrische zorg terecht komen.

²⁴ Het Grondwettelijk Hof in een arrest van 11/2/ 2021 vernietigde een aantal artikels van het decreet betreffende het jeugddelinquentierecht . zie [Arrest nr. 22/2021 van 11 feb. 2021](#). Ook wat betreft psychiatrie en recenter minderjarigen en recht op gezin zijn er wat veroordelingen.

klassiek in sociaalwerktheorie (Healy, 2005) waarbij men oog heeft voor de relaties tussen dominante en niet dominante discours. Discours worden hier opgevat als een geheel van structuren, kennis, claims en praktijken waardoor men zaken begrijpt, uitlegt en beslissingen neemt (Parton 1994, p.13). Deze discours maken praktijken mogelijk en sluiten ook andere praktijken uit. In die zin is de juridische regeling van zowel de jeugdzorg breed, als in een onderdeel als ‘recht op dossier’, sterk gestructureerd door bovenvermelde regelgevingen (UVRM, DCR (Declaration of Children’s Rights), IVRK, de wet op de jeugdbescherming, Decreet IJH, DRM, patiënten rechten enz...) die regelgevingen introduceren. Rechten stellen ook grenzen aan praktijken. Rechten hebben zowel een emancipatorisch als beschermend gehalte maar kunnen ook fnuiken. Zo is het duidelijk dat de minderjarigheid, de onbekwaam verklaringen en gerechtelijke interventies evenzeer rechten kunnen inperken tot en met opzeggen. Niettemin zijn er ook interne controlemechanismen die al te creatieve omgang met rechten door overheden of organisaties ter orde roepen.

Niettemin staat dit discours niet alleen. Het medisch discours of het medisch-psychiatrisch discours, (ook een geheel van kennis en handelingswijzen, verklaringen...) gaat in de jeugdhulp ook door als dominant. Als er attesten zijn, diagnoses gesteld worden ‘overrulen’ die veelal andere discours en rechten.²⁵

Tenslotte zet men in de literatuur ook sociaalwerk, sociaalpedagogisch discours en gebruikersdiscours tegenover die minder dominant zijn. Ze worden snel overruled door medische en juridische discours. In die zin is het niet toevallig dat voor zowel medische als gerechtelijke gegevens het inzagerecht veel zwakker is dan de ambities die de jeugdhulp had. Maar anderzijds, net zoals juridische en medische discours geen massieve discours zijn en bovendien ook intern verdeeld zijn, bestaat dit ook in de sociaalpedagogische praktijken. Er zijn bijvoorbeeld sterk emancipatorische praktijken en meer soms beschermende therapeutische benaderingen.

Ondertussen zijn daar nog een aantal andere discours bijgekomen die soms even dominant zijn. Managementdiscours - de zaken moeten uiteraard geregeld worden gezien de schaarse middelen, economische discours, intern organisatorische discours²⁶ en niet in laatste instantie ICT-discours.²⁷ In die zin is een toets niet evident en zou het bijzonder vereenvoudigend zijn alleen de sociaalpedagogische praktijken te toetsen aan, zeg maar een lokale of institutionele regelgeving (die overigens niet zozeer ‘juridisch’ maar vooral vanuit een managementdiscours gestuurd werd).

Ondertussen passen sociaalpedagogische praktijken zich aan en zijn er verschillende verhoudingen tot die evoluties. Zoals in dit onderzoek aan bod kwam, wordt de zaak ‘dossier’ soms volledig verwezen naar de administratie, zijn er passieve manieren van omgaan met dossier (“we zorgen ervoor dat het in orde is”), zien we ‘technische’ of ‘defensieve’ invullingen van het recht op dossier. (“let op wat je schrijft, het kan tegen je gebruikt worden”). Er worden ook beschermende praktijken en uitzonderingen ingeroepen om (het delen van) het dossier af te schermen van jongeren. Hoe daar precies mee wordt omgegaan is heel diffuus en roept vragen op rond de rechtsgeldigheid hiervan.

²⁵ Zie boven bij forensische opnames van jongeren.

²⁶ Wij gaan hier voorbij aan de ondertussen sterker wordende politieke discours die er bijvoorbeeld toe geleid hebben de klassieke jeugdbescherming op te splitsen in jeugddelinquenten en verontrustende situaties waarbij sociale wetenschappers, rechtenbenaderingen, gebruikersdiscours ernstige bezwaren geuit hebben.

²⁷ Het is pas recent dat die logica van de database en de invloed van ICT-systemen thema geworden is in sociaalpedagogische onderzoeken. Ondertussen is het wel zeer duidelijk dat de digitalisering geen eenvoudige mantel is rond oude praktijken maar diep doordringt in de praktijken.

Het was in elk geval duidelijk dat de kennis over die regelgeving bij frontlinie werkers beperkt is en dat er ook een wantrouwen of loskoppeling is.

Tenslotte zijn er ook creatieve manieren van omgaan met de regels. Sociaalpedagogische praktijken worden zelf soms aangestuurd door missies, ideologieën en gewoontes van organisaties en het is bijvoorbeeld niet altijd duidelijk wie beslist over wat er door de jongere gezien mag worden in zijn dossier. Er bestaan pleidooien om dit door externen te laten ondersteunen of zelfs te sturen, bv. een jeugdadvocaat.

Wat creatief omgaan met dossier betreft richten de paar voorbeelden die in dit onderdeel zichtbaar worden zich veeleer op de geest van de wet dan op de letter. Hulpverleners realiseren zich dat er een rechtendiscours is dat veelal leidt naar een ‘rechtenethiek’, maar anderzijds worden ze zelf gedreven door andere ethische invalshoeken, zij het een zorgethiek of een plichtsethiek. Ook dit is geen individuele keuze maar heeft te maken met mandaat en inbedding in de missie van de organisatie. “We zoeken de grenzen van de wet op om op een zorg-ethische manier aan de slag te kunnen blijven.”

Wat pogingen betreft om vanuit zorgethiek of rechtenethiek te werken en bijvoorbeeld aandacht te hebben voor ‘herinneringen’, ‘beelden’ of ‘fragmenten’ uit het jonge leven kwamen er voorstellen om met ‘herinneringsdozen’ te werken waar tekeningen, dagboekjes, foto’s in bewaard worden. Ook dit kan stoten op juridische beperkingen en het recht op privacy (art 16 KR). Zo ligt het niet voor de hand om zonder toestemming van ouder of jongeren foto’s te maken, te bewaren en eventueel te publiceren. Ook hier zal creativiteit aan de orde zijn.

Dit is geen pleidooi tegen rechtsregels, integendeel. Het is wel een pleidooi om zich tot het recht te verhouden en vanuit sociaalpedagogisch mandaat die rechtsregels in te zetten; want uiteindelijk kan men de regels slaafs volgen of er actief mee aan de slag gaan (eventueel krachtgericht) zoals de ambitie was van dit onderzoek. Dit betekent bijvoorbeeld dat men naast de emancipatorische sociaalpedagogische praktijken en de eventuele therapeutische benaderingen ook actief aan de slag gaat om rechten te realiseren (art. 12 DRM), actief aan de slag gaat om rechten af te dwingen (onder andere recht op zorg), eventueel rechten leren gebruiken (KR art. 5), en ook mensenrechten introduceert in de praktijken, beleid, management en ICT-ontwikkeling. Rechten kunnen fnuiken maar evenzeer emanciperen, zoals de gebruikersgroepen, ex-gebruikersgroepen, de GRIP, e.a. aantonen waarbij ze zich actief in het veld van dominantie, macht en overmacht werpen.

5.4 Tot slot

Uiteraard kan men niet alles verwachten van gebruikersgroepen en emancipatorische sociaalpedagogische praktijken. Uit de interviews bleek ook dat dit recht op dossier op meerdere drempels stoot. Recht op dossier steunt op een aantal mogelijkheidsvoorwaarden zoals o.a. digitale geletterdheid en recht op onderwijs in die zin, op toegang tot elementaire zaken als het internet. Verder laten hulpverleners en gebruikers ook weten dat er een wantrouwen is in zowel overheden als in de systemen. Uiteindelijk zijn het wegens weinig ‘harde sector’ relatief beperkte beveiligde systemen in vergelijking met bijvoorbeeld de hardere financiële of bestuurlijke sectoren waar inbraak en datalekken allesbehalve uitzonderlijk zijn. De hoge graad van specialisatie, techniciteit vereist bijna uitbesteding aan internationale privébedrijven waar de veiligheid van gegevens nu ook niet altijd duidelijk is.

DEEL 4: Slotbeschouwingen

1. Discussie

1.1 Onduidelijkheid over het begrip 'dossier'

Er heerst bij hulpverleners verwarring rond wat precies verstaan wordt als dossier. Hoewel een brede invulling werd gehanteerd om in gesprek te gaan met hulpverleners, is het concept dossier op zich niet zo eenvoudig. De grote complexiteit heeft onder meer te maken met de diversiteit aan info waarmee men in de praktijk te maken krijgt. Gaat het bv. over wat er nu in het dossier zit, wat er voorheen al in zat of wat er ook in combinaties allemaal aan info circuleert over jongeren en/of ouders? Hoewel er een brede invulling werd gegeven, blijkt uit het onderzoek dat het zicht op circulatie van informatie over jongeren voor hulpverleners niet altijd duidelijk is. Men gaat dan aan de slag met wat er beschikbaar is.

Zoals uit de resultaten blijkt, zit er veel spanning op de verschillende doelstellingen die het dossier dient. We zien daarin vooral een spanning tussen verantwoordingslogica's (cfr. Munro, 2004) en de meerwaarde die het dossier zou moeten/kunnen hebben in de dagdagelijkse praktijk. Nu lijkt vooral dit laatste luik onderbelicht en lijkt het dossier zowel voor jongeren, maar ook voor hulpverleners, eerder een last te zijn. Daarnaast is de beeldvorming in het dossier voor jongeren sterk problematisch. Ze voelen zich niet gerepresenteerd in de manier waarop ze in hun dossier in beeld komen, vooral de negatieve beeldvorming komt sterk naar voor. Jongeren vinden het belangrijk dat hun 'verhaal' in beeld wordt gebracht in de informatie die over hen circuleert. Deze voorwaarde is niet voldaan in de huidige praxis.

In de huidige regelgeving ligt de nadruk vooral op een betere ontsluiting van de informatie via diverse kanalen (zie o.a. Beke, 2021), eerder dan op de manier waarop informatie in het dossier wordt opgenomen. Dit is in lijn met ander onderzoek in Nederland, waar eveneens een belangrijke stap gezet werd naar een betere ontsluiting van informatie voor jongeren en ouders (NIP, NVO, BPSW 2020). Ook het samen vorm geven en het meenemen van diverse perspectieven in het dossier werd daar als belangrijk element naar voor geschoven. Dit leidde o.a. tot een wegwijzer die tot doel heeft om op een betere manier te informeren over het dossier in de jeugdhulp (NIP, NVO, BPSW, 2021). Toch merken we dat er ook hier sterk vanuit een experten logica wordt vertrokken en komt in voorliggend onderzoek naar voor dat er ook vaak een bewerking van het jongerenperspectief gebeurt door de professionals. Hierdoor verliezen jongeren en ouders, ondanks het feit dat ze betere toegang hebben of ook inspraak hebben, toch de controle op het uiteindelijke neergeschreven resultaat.

Dit controleverlies situeert zich ook op het niveau van de verdere circulatie van de informatie in het dossier. Jongeren, ouders maar ook hulpverleners, hebben weinig tot geen zicht waar informatie zich bevindt en wie er toegang heeft tot die informatie. Dit is een gekend probleem, waar al meermaals op gewezen werd in adviezen van jongeren en ouders aan de hulpverlening (zie o.a. Integrale Jeugdhulp, 2013). We zien hiertegenover verschillende houdingen. Sommige hulpverleners focussen op wat men in deze informatiestroom wel in de hand heeft (bijvoorbeeld de eigen verslaggeving, het dagboekstelsel, de tussentijdse verslagen voor bijv. OCJ of jeugdrechtsbank) en lijken minder bezig te zijn met wat er verder gebeurt met informatie. We zien binnen dit hulpverlenersperspectief, ook een verschil: van een heel kritische opstelling ten opzichte van de verdere informatiedeling of een meer neutrale opstelling tot een eerder gelaten houding

vanuit het idee dat men daar toch niet veel grip op heeft. Daarnaast wordt er duidelijk onderscheid gemaakt tussen wat voor de praktijk is en tussen wat men moet aanleveren en wat men zinvol acht om bij te houden. In een aantal situaties wordt het luik dat moet aangeleverd worden, bijvoorbeeld in INSISTO, opgenomen door administratief medewerkers of coördinatoren, eerder dan door de hulpverleners zelf. Hier is een zichzelf waarmakend systeem merkbaar, dat versterkend werkt.

Hulpverleners geven wel aan dat dit onderzoek en de vraagstelling voor hen ook ‘lerend’ werkt, vooral op vlak van bewustwording van hoe ze zelf kijken naar ‘het dossier’. Dit situeert zich vooral op vlak van blinde vlekken rond informatiedeling en het bijhouden van gegevens, maar ook over het al dan niet op de hoogte zijn van waar informatie staat, wie er aan deze informatie kan en waar de informatie over jongeren en ouders terecht komt. Hulpverleners erkennen het belang van reflectie over dit thema, die ook aanzet om anders en zorgzaam om te gaan met informatie. Anderzijds is ook hier altijd de opmerking aanwezig dat men niet alles in de hand heeft en dat veel elementen van dit verhaal niet tot hun mandaat behoren.

1.2 Participatieve opbouw van het dossier

Participatief werken wordt vanuit het beleid sterk benadrukt in relatie tot het dossier. Ook sommige hulpverleners geven aan dat er veel goede intenties zijn om de opbouw van het dossier op een meer participatieve manier vorm te geven. Dit staat echter in vreemde verhouding tot de techniciteit en de verantwoordingsdruk. Hoe meer druk op participatie, hoe meer dit ook vooral mogelijk is voor (digitaal) geletterde mensen. Anderen participeren dan minder en dan komt er ook een soort bevoogding uit voort (zie ook Masschelein & Quaghebeur, 2005).

Participatie is ook een valkuil als dit gaat over individuele verantwoordelijkheid leggen bij de jongeren en/of gezin, om bijvoorbeeld het recht op inzage te benutten. De verantwoordelijkheid verschuift zo naar een individueel (juridisch/ bureaucratisch) kader (“we zijn in orde”) in plaats van een ethisch pedagogisch kader (“we dienen nog iets anders te proberen om de jongere te informeren want hij is niet mee”). Bovendien is het systeem van registratie op zich en welke vorm dit aanneemt voor zowel jongeren en/of ouders, maar ook voor hulpverleners een grote drempel. Dit is niet enkel het geval als het gaat over digitale systemen zoals INSISTO, ook papieren registratie of verslaggeving kan een grote drempel zijn. Het is echter duidelijk dat het digitale een extra drempel vormt voor jongeren, ouders en hulpverleners.

In die zin is er een soort accumulatie merkbaar in opbouw van een ongelijke machtsverhouding. Hulpverlening is talig georganiseerd (Sinclair, Vieira, & Zufelt, 2019), dit zorgt reeds voor grote uitdagingen om participatief te werken op microniveau (bv. rond het individueel opvolgingsverslag van een individuele begeleider, het dagboek dat soms gebruikt wordt in leefgroepwerk). Het afstemmen op de taal van jongeren en ouders, en voldoende tijd en ruimte inbouwen voor dialoog staat onder sterke druk (zie ook Gonnissen, 2019). Dit wordt versterkt door instrumenten (handelingsplannen, tussentijdse verslaggeving), vaak in heel complexe taal, die deze afstand nog vergroten en de ruimte tot dialoog nog kleiner maken. De afstand tot digitale systemen is zo mogelijk nog groter, weinig jongeren zijn op de hoogte of hebben zicht op informatie die daarin wordt opgenomen. De digitalisering speelt hier een bijzondere rol. We merken dat de afstand tot de informatie en de complexiteit voor hulpverleners, jongeren en ouders heel groot is en weinig werkbaar. Dit staat nog los van een aantal andere vaststellingen rond digitale informatiestromen die de positie van jongeren en ouders, maar ook van hulpverleners nog kwetsbaarder maakt zoals: geen

garantie op veiligheid van gegevens, grote complexiteit van systemen, moeilijke toegang tot gegevens en fragmentatie van informatie.

De manier waarop hulpverleners omgaan met deze realiteiten hangt sterk af van de persoonlijke houding ten opzichte van deze taligheid, complexiteit en voorstructurering. Algemeen zien we wel dat deze opbouw van informatie het feitelijk heel moeilijk maakt voor hulpverleners om te matchen met een open en participatieve grondhouding. Het dossier vormt dan steeds meer de marges waarbinnen er gehandeld kan worden. Anderzijds ontsnapt er veel informatie aan het dossier die wezenlijk schijnt te zijn voor de jongeren. Deze tegenstelling wijst erop dat het dossier veraf staat van de complexe hulpverleningsrealiteit. Tegelijk is de reductie in fragmentaire informatie ook geen representatie meer van soms eenvoudige pedagogische realiteiten. Deze tegenstellingen zorgen voor een grote afstand die zich dan hertaalt naar een cumulatief proces. Jongeren worden vaak niet bekwaam geacht om te kunnen omgaan met informatie. De uitzondering (zoals onbekwaamheid omwille van een mentale beperking, zoals we als argumentatie horen als voorbeeld van een dossier in het VAPH) wordt op die manier de regel.

Het dossier zoals het nu vorm krijgt, is dus niet van de jongere, zoals de titel van dit rapport suggereert, wel integendeel. Ook internationaal onderzoek rond bijvoorbeeld de opmaak van een hulpverleningsplan, toont aan dat jongeren wel aanwezig zijn en geconsulteerd worden, maar dat ze weinig echte inspraak hebben (Seim & Slettebø, 2017; Sinclair, Vieira, & Zufelt, 2019). Hetzelfde zien we als het gaat over beslissingsmomenten in hun traject. Er wordt duidelijk aangegeven dat beslissingen vaak genomen worden op basis van de informatie in het dossier. Dit is dus problematisch als deze informatie, zoals het grote deel van de jongeren aangeeft in ons onderzoek, weinig echt participatief wordt opgebouwd. De laatste jaren is er heel wat onderzoek dat focust op deze beslissingspunten. Daarnaast is het van belang op zo'n momenten om te voorzien in de mogelijkheid om eigen standpunten vrijuit te mogen inbrengen en ook een reële impact te hebben op de uitkomst (Sinclair, Vieira, & Zufelt, 2019). We zien in de resultaten dat dit zelden het geval is. Integendeel, de resultaten wijzen erop dat jongeren afhaken omdat deze elementen niet voorzien zijn. Het is bijzonder opvallend dat er weinig geloof is bij jongeren over hun impact op het dossier. Dit noopt tot een bredere kijk op hoe deze disconnectie ontstaat.

1.3 Het dossier en de verhouding tot hulpverlening

Zowel hulpverleners, jongeren als ouders maken weinig onderscheid tussen het dossier en de vormgeving van het hulpverleningsproces. Met andere woorden, het dossier raakt voor hen aan de manier waarop er gehandeld wordt in de hulpverlening. Vandaar ook de sterke link die jongeren maken met 'de persoon als hulpverlener'. Alles staat of valt met de manier waarop hulpverleners omgaan met informatie, in interactie gaan met jongeren en ouders en hier ook daadwerkelijk betrouwbaar zijn voor hen. Dit vergt van hen ook een zekere discretionaire ruimte inzetten in de omgang met het dossier. Prioritair gaat het bij hen dan over de relatie met de jongeren en/of de ouders, eerder dan het formele aspect van bijhouden en registreren van gegevens over hen. Zo wordt bijvoorbeeld verwezen naar de keuze om jongeren bij alle aspecten van overleg en interactie over hen te betrekken. Dit wijst op een specifieke verhouding tussen de begeleider en de jongere dat zich dan ook vertaalt naar de manier waarop men omgaat met het dossier. Sommige hulpverleners zijn zich uitermate bewust van de valkuilen die vasthangen aan het dossier en het delen van informatie. Soms – veel te weinig als het van jongeren afhangt, gaat men hiermee aan de slag om bv. te reconstrueren hoe beslissingen genomen zijn, hoe jongeren dit hebben meegemaakt en hoe dit

ingewerkt heeft op hen. De betekenisverlening is hierbij van belang in functie van hun verhaal. Dit is een sterk dynamische verhouding tot informatie en het altijd samen construeren van informatie en betekenis. Deze verhouding is inherent transparant omdat alle info steeds gedeeld wordt.

Zoals ook duidelijk werd uit signalen van jongeren en ouders (zie ook Poppe, Robberecht, Gevaert, 2013) en uit onderzoek rond lokale samenwerking tussen jeugdhulpverleners (Naert, Roose, Vanderplasschen, 2018) is het delen van informatie vaak een bijzonder probleem dat interfereert op het hulpverleningsproces. Een bijzonder aspect gaat over disruptie van ritmes, het bekend zijn van informatie verloopt te snel of te traag. Dit gebrek aan synchroniciteit komt vaak terug in onderzoek. We zien dit ook in de resultaten, ‘het dossier loopt je voor’, geeft een bepaalde beeldvorming aan hulpverleners die deze informatie krijgen. Je hebt dan als jongere en/of ouder weinig impact op de beeldvorming die hier mogelijks uit ontstaat (zie ook Sinclair et al., 2019). Het eigen verhaal doen wordt dan ook moeilijker omdat mensen zich in een soort defensieve positie gedrukt voelen. In andere voorbeelden zien we dat de verslaggeving de realiteit niet kan volgen. Terwijl deze informatie wel doorwerkt op het niveau van de praktijk. Dit verschil in ritme kan er ook voor zorgen dat de pedagogische relatie ernstig onder druk komt te staan omdat de verslaggeving dwingend is, bv. in het geval van crisissituaties in een leefgroep, het traject van jongeren die feiten pleegden (zoals interventies die maanden na datum komen waar dan rekening wordt gehouden met verslaggeving die al een stuk achterhaald is.). Bijsturing hierop wordt dan moeilijker, omdat de informatie, maar ook de vormgeving van hoe de hulp er zal/moet uitzien al vast ligt. Deze voorstructurering (zie onderzoek De Vos, 2015) zorgt ook voor diverse strategieën bij jongeren (kwaadheid, vluchten, onverschilligheid) die vaak niet gezien worden als symptoom van een falend aanbod, maar dikwijls opnieuw individuele schuldinductie teweegbrengt (Naert, Roets, Roose & Vanderplasschen 2020).

Zoals al aangegeven, zit er een vrij groot probleem bij de ontkoppeling van informatie aan de context waarin deze informatie neergeschreven wordt. We kunnen dit ook relateren aan verschuivingen die zich voordoen overheen doelstellingen die beoogd worden in het al dan niet opnemen van informatie in het dossier.

Zoals hierboven vermeld, zien we verschillende doelen van het bijhouden en delen van informatie in dossiers. In die zin kunnen we in de huidige context van fragmentatie beter spreken van verschillende dossiers of stukken informatie die circuleren. In de resultaten worden volgende betekenissen duidelijk:

- verantwoording naar beleid;
- toegang tot hulpverlening;
- informatiedeling.

Daarnaast zoeken jongeren in hun dossier naar constructie en reconstructie van hun biografie en zoeken hulpverleners hoe zij hypothesen en reflecties kunnen bijhouden.

Bij een aantal interviews stellen we vast dat hulpverleners de druk op verslaggeving ervaren als ‘alles dient gerapporteerd te worden’. Dit zorgt niet enkel voor werkdruk, maar ook voor het weerhouden van informatie omdat die mogelijks bepaalde gevolgen heeft voor de hulpverleners zelf, maar in het bijzonder ook voor de jongere en/of het gezin. Dit verengen van neergeschreven informatie tot wat moet voor de controlerende en beslissende ‘ander’ of overheid, zorgt voor een reductie van de complexiteit van het proces dat gelopen wordt met jongeren en gezinnen. Dit heeft tevens gevolgen omdat ook hier beslissingen genomen worden op basis van onvolledige of foute informatie. Dit kan

op korte termijn in het voordeel zijn voor jongeren en gezinnen (bv. om op zorg beroep te kunnen doen), anderzijds zien we dat de gebrekkige beeldvorming vaak leidt tot kwaadheid en frustraties bij jongeren omdat ze zichzelf niet gerepresenteerd weten in de verslaggeving. Dit zou ervoor kunnen zorgen dat er een doelomkering gebeurt, waarbij de drang naar in beeld krijgen van zoveel mogelijk informatie leidt tot het omgekeerde. Sommige hulpverleners geven bijvoorbeeld aan dat ze dan eigen notities gebruiken om bepaalde zaken bij te houden of dat ze eerder telefonisch contact opnemen als ze delicate zaken willen bespreken.

Naast het feit dat deze doelstellingen onderling tot sterke spanningen kunnen leiden, is er ook een problematische verhouding ten aanzien van de decontextualisering van stukken informatie. Concreet kan informatie die met een bepaald doel is geregistreerd (bv. een stuk uit het dagboek dat wordt bijgehouden tussen individuele begeleider en jongere), plots iets worden dat meegenomen wordt in een verantwoording voor verdere hulp.

Naast de reductie en decontextualisering als probleem, is ook de (de)constructie van problemen een knelpunt dat aan bod komt in de interviews. Zo wijzen sommige hulpverleners erop dat wat in het dossier staat, een interpretatie is en slechts een deel van de realiteit of soms ook gewoon niet reëel is. Zo zijn er signalen van foute info die wordt opgenomen om bepaalde vormen van zorg mogelijk te maken. Zonder deze excessen is er sowieso altijd sprake van constructie (of deconstructie) van een 'schijnrealiteit', zeker als we vaststellen dat jongeren en/of ouders slechts in heel geringe mate impact hebben op de circulerende informatie. Dit heeft als gevolg dat dossiers of delen ervan een bijzonder kwetsend effect kunnen hebben, hoe goed bedoeld ze ook zijn.

1.4 De mythe van oplosbaarheid

We stellen vast dat er een grote spanning bestaat tussen twee manieren van kijken naar het dossier. In een meer technische kijk, is er eerder geloof in de oplosbaarheid van een aantal inherente spanningsvelden, verbonden met het bijhouden en delen van informatie van jongeren en ouders. Die blik staat tegenover de kijk die eerder uitgaat van een inherent problematisch karakter van het vastleggen van informatie. Vanuit de eerste houding lijkt het vraagstuk van het garanderen van het recht op dossier oplosbaar indien we erin slagen een perfect systeem te creëren. Vanuit de tweede opvatting bestaat dit systeem niet omdat dit net die spanningsvelden opheft en daarmee ook de schijn creëert van oplosbaarheid. Dit sluit eerder de discussie en lijkt een gevaarlijke evolutie, vooral als het individu wordt vastgezet en er inherent in het systeem de illusie is van inspraak. Dit is het dubbele van het goed bedoelde 'regie bij de cliënt', waar een stuk verantwoordelijkheid verschuift en er geen garantie is dat dit onderdeel uitmaakt van de bewerking die plaats vindt in het hulpverleningsproces. We zien deze verschuiving reeds gebeuren omdat er een analogie zichtbaar wordt in hoe hulpverleners en jongeren een stuk afhaken als het over dossier gaat. Dit vraagt ons inziens een benadering als symptoom dat iets duidelijk maakt van het onwerkbaar voor de pedagogische praktijk, eerder dan de oplossing te zoeken in meer informatie en vorming over hoe het systeem precies werkt.

We zien hier opties tot bijsturing vanuit het beleidsniveau. Concreet betekent dit een herstel van ruimte voor de pedagogische praktijk en dus een afbouw van techniciteit. Informatiestromen dienen afgebouwd te worden in functie van een betere rechtsbescherming van jongeren en ouders in de hulpverlening. De hoeveelheid informatie die circuleert is problematisch.

1.5 Verhouding met beleidsniveau

De respondenten hebben een sterk kritische houding ten opzichte van het beleid. Vooral de ervaren controlekant in relatie tot het dossier lijkt te overwegen. Het dossier en de druk op het bijhouden en registreren zorgt voor een grote druk op het pedagogisch werken. Ook in de internationale literatuur wordt gewezen op de verschuiving naar een sterk surveillerend karakter van de overheid op de praktijken in het brede zorglandschap (Garrett, 2004; Miller, 2018). Deze verhouding van een risicomaatschappij (zie Beck, 1992) en de evolutie naar een ‘transparant burgerschap’ is uiteraard een breder verspreid probleem en is onderwerp van een ruimer maatschappelijk debat, dat vooral versnelling kende in de laatste decennia. In dit veranderend maatschappelijk kader is de inzet van de dienstverlening zoals de jeugdhulp alsook de rol van het beleid verschoven van directe dienstverlener naar toezichthouder, in de woorden van Munro (2004 p. 1079): *“The state is playing less of a role as a direct service provider but is buying services from the voluntary and private sectors. These need to be regulated and policed and, increasingly, providers are expected to show evidence of self-regulation, through record keeping, protocols and information processing systems. The public sector then audits these internal mechanisms of control, rather than studying the actual performance of the organization.”*

Het dossier is op die manier een instrument om aan kwaliteitsbewaking te doen, zowel intern als extern. De vraag stelt zich dus of een dossier effectief een weerspiegeling is van de kwaliteit van de hulpverlening en of er in deze verhouding geen andere manieren zijn om dit vorm te geven. Ze is immers gebaseerd op een outputdenken en eenvoudige lineaire processen, dit terwijl de pedagogische realiteiten in de jeugdhulp daar niet aan voldoen. Het inpassen van zowel hulpverleners als jongeren en ouders in deze structuren leidt dus niet tot een meerwaarde op vlak van de kwaliteit van ondersteuning.

In die zin zou het interessant kunnen zijn om systemen net niet alomvattend te maken maar stevig los te koppelen op vlak van doelstellingen. Zo zien we dat jongeren veel meer hun eigen verhaal willen terugvinden na een periode in de hulpverlening. Ze spreken expliciet van hun verhaal, een stuk van hun leven dat zich breder afspeelde dan de hulpverlening alleen. Dat vinden ze echter niet terug in de huidige manier van informatie bijhouden (zie boven). Anderzijds geven ze aan dat dit dan zeker niet moet zichtbaar zijn voor anderen en willen ze zelf sterk eigenaar zijn van dit verhaal. Dit noopt naar een uit elkaar halen van doelstellingen omdat deze intentie van jongeren niet aan de orde is in de huidige systemen. Dit gaat dus niet alleen over vormgeving (bv. andere manieren van verhalen en informatie in beeld brengen via tekeningen, film, digitale kanalen enz.), maar vooral over het kunnen vertrouwen wie er wanneer toegang kan hebben tot die info en het recht van jongeren om daarin volledig autonoom te kiezen.

Dit vergt een verregaande herdenking, die een stuk ingaat tegen de huidige tendens. Het ontdoen van de verantwoordingsdruk en dus minder registreren kan misschien ruimte vrijmaken om meer tijd en ruimte vrij te maken voor wat jongeren en ouders zelf belangrijk achten in het neerzetten van informatie over hen. Dit gaat, eerder dan de discussie en keuzes over de vorm (bv. het digitale), over de inhoud van de pedagogische verhouding waarbinnen ondersteuning vorm krijgt.

Deze verhouding en de doelstellingen daarbinnen zijn onderwerp van voortdurende onderhandeling in dialoog. Dit vergt dus ook de aanvaarding van het conflictueus karakter omdat deze ongelijke verhouding niet op te lossen valt (zie boven). De omgang met het dossier en het doel om participatief en toegankelijk aan de slag gaan hiermee, is dus gebonden aan het breder in vraag

stellen van bestaande structuren, formele beslissingsmechanismen en traditionele visies op hulpverlening (zie ook Carr, 2007). Uit het onderzoek wordt duidelijk dat de manier waarop het dossier ervaren wordt door jongeren en ouders net een afspiegeling is van dit onderliggende conflict dat misschien weinig ruimte krijgt in de dagdagelijkse praktijk.

2. Conclusies en aanbevelingen

2.1 Concluderend

Het thema 'recht op dossier' is bijzonder complex. Zowel vanuit onderzoeksoogpunt als voor de praktijk bracht dit onderzoek wel wat teweeg. Het is alvast positief dat dit thema de nodige aandacht kan krijgen vanuit een leefwereldgericht perspectief. Ook in het lerend netwerk wordt duidelijk dat professionelen worstelen met de omgang met het dossier en zoeken naar een sterkere verbinding tussen het dossier en de mensen waarover het gaat.

Dit onderzoek maakt vooral duidelijk dat het dossier veel negatieve invullingen krijgt vanuit jongeren en ouders. Dit betekent niet dat zij de noodzaak tot het opmaken en bijhouden van informatie op zich als problematisch ervaren. Voor ouders en jongeren hangen daar doelen aan vast die gaan over het toegang krijgen tot bepaalde vormen van zorg of het in beeld brengen van hun volledige verhaal. Het dossier zou dus sterker ingezet kunnen worden in functie van het voorzien van recht op zorg. Tegelijk zit er ook een potentieel bevoogdende component aan de informatie vast. Waar hulp eerder als een ongewenste ingreep wordt ervaren door jongeren en/of ouders, zien we dat ook het dossier binnen dit kader eerder ervaren wordt als een 'te wantrouwen' iets. In die verschillende spanningsvelden beweegt het dossier zich en dit maakt het ook niet evident om los van elkaar staande aanbevelingen te doen. Ondanks de crisissituatie waarin het onderzoek plaats vond (gevolgen van corona op sectoren, jongeren en ouders waren bijzonder voelbaar) stelden we toch vast dat er heel veel interesse is om over dit thema mee na te denken en voorstellen tot verandering in te brengen.

Het dossier in de jeugdhulp komt voor jongeren en ouders als chaotisch over. Het is voor hen vaak onduidelijk welke informatie waar geconstrueerd en bijgehouden wordt. Hoewel er in beleidsteksten veel nadruk ligt op transparant en participatief omgaan met informatie van gebruikers, is dit in realiteit een bijzonder groot probleem. Jongeren en hun ouders ervaren het dossier vooral als iets wat zich ver van henzelf situeert en waarop ze weinig of geen impact hebben. De informatie wordt bijna nooit samen met hen in het dossier geschreven, maar ook zelden samen met hen bekeken of bijgestuurd. Vooral de vormgeving en complexiteit van systemen lijkt hier de grote oorzaak van. Dit zorgt op het niveau van jongeren en ouders voor verschillende verhoudingen ten opzichte van het dossier: van totaal afhaken ("het maakt mij niet uit") tot verzet ("ik zeg niet teveel, alles wat je zegt kan ook verkeerd gebruikt worden"). Dit zorgt voor veel vragen rond informatiestromen. Op basis van de informatie in het dossier worden immers ingrijpende beslissingen genomen, met een grote impact op het leven van jongeren (en hun ouders).

Ook hulpverleners lopen vast in informatiestromen en geven aan dat het ook voor hen soms in de weg zit om goede hulpverlening te voorzien. Vooral op de pedagogisch-relatieve component wordt het dossier geïmpacted. Het dossier zit vaak in de weg om echt in contact te treden met zowel jongeren als ouders, en men gaat er dan ook instrumenteel mee om. Dit wordt echter in

de dagdagelijkse praktijk niet altijd geproblematiseerd, men neemt de zaken zoals ze zijn en gaan er zo goed mogelijk mee om.

Jongeren en ouders begrijpen ook de ‘informatieverschuiving’ en verhouden zich hier vaak toe door voorzichtig om te gaan met wat ze ‘aanleveren’. Tegelijk voelen ze zich vaak verplicht, omdat er dikwijls verantwoording of bewijslast aan vasthangt die als niet te vermijden ervaren wordt: “Je kan daar als jongere of ouder niet tegenop”. Er hangt voor hen ook soms bijzonder veel gewicht aan stukken informatie in het dossier. Net omdat informatie een eigen actieradius krijgt die niet meer gekatalyseerd wordt door intersubjectiviteit en onderhandeling (zie bv. een aanvraag aan de toegangspoort via het A-doc gebeurt vooral door opgeschreven informatie en resultaten van diagnostische teams waar de jongeren zelf of gezinnen weinig impact op hebben).

Dit systemisch kader – bedoeld om betere hulp te garanderen – komt als wantrouwig over, zowel voor jongeren, maar ook voor bv. de toeleiders. Zij moeten bv. bewijzen dat alle sterktegerichte en contextgerichte opties aangewend zijn voordat ze meer ingrijpende hulp inroepen. Onderliggend twee logica’s, enerzijds de rangorde in soorten hulp als strikt te (be)meten en voorgeprogrammeerde entiteiten (het modulair denken), anderzijds een bewijslogica of bewijsdruk aan vraagzijde (‘heb jij wel recht op dit soort hulp?’). Er is ook een druk die als controlerend ervaren wordt door jongeren en gezinnen in kwetsbare situaties en die ook wantrouwen voedt (bewijsdruk ‘doe je het wel goed genoeg?’). De invulling van die ‘goed genoeg’ is normatief en gebaseerd op een invulling van goed burgerschap, maar blijft voor jongeren en ouders vaak onuitgesproken, onduidelijk en niet bediscussieerbaar.

Voorgaande conflicteert wel met de nood die jongeren zelf formuleren in relatie tot hun dossier. Die nood gaat over het kunnen bijhouden of zicht krijgen op hun eigen levensloop, hun eigen verhaal, in de jeugdhulp en daarbuiten. Deze nood ontstaat enerzijds door het vaak chaotische van de eigen levensloop, anderzijds ook vanuit de ervaring dat ze niet goed gerepresenteerd worden in de huidige manier van omgang met dossiers (zie boven).

2.2 Aanbevelingen

Inleidend aan de aanbevelingen is het noodzakelijk een metabeschouwing te maken. Het thema ‘recht op dossier’ opent de discussie rond de identiteit van jeugdhulpverlening. De manier waarop deze vorm krijgt is immers gebaseerd op aannames over jongeren in kwetsbare situaties, de context en de bredere maatschappelijke verhoudingen. Centraal hierbij zien we een spanningsveld tussen een sterk technische benadering van jeugdhulp, vooral gefundeerd op een individueel psychomedisch model, en een leefwereldgerichte benadering op jeugdhulp die vertrekt vanuit het recht op hulp en een bredere definitie van de inhoud van hulp mogelijk maakt.

Hulpverlening is in het ene kader iets wat te vatten valt en volledig vooraf te kennen. Dit neigt naar een essentialistische visie op hulp, die ook vervlochten zit in een technocratische opvatting. Als het nog niet werkt, dan is dit te wijten aan het feit dat we het systeem nog niet voldoende gefinetuned hebben. Deze zienswijze gaat uit van het te kennen systeem dat past op de gebruiker. Het continu falen heeft te maken met de onmogelijkheid hiervan. Zoals Milner (2011) duidelijk aantoonde is de gebruiker dan de vervelende factor, die zich maar niet voegt naar dit meetbare kader. Tegenover een essentialistische insteek situeert zich een meer open systeem, waar de zijswijze van jeugdhulp

gezien wordt vanuit een constructivistische logica. Die zienswijze gaat uit van de voortdurende constructie van de realiteit (er bestaat geen achterliggende ‘echte’ realiteit) tussen mensen.

De middelen die worden ingezet voor de dossiervorming zijn in die zin niet neutraal, maar ook uitingen van die vertechnisering van de zorg. Bovendien zorgen die systemen, via formele beslissingsprocedures en categorisering, voor de beperking van handelingsruimte van professionelen omdat ze steeds meer impact hebben op het denken en handelen (Keymolen & Broeders, 2011).

Daardoor staan ze lijnrecht tegenover de vraag van jongeren en ouders naar het ‘samen verhaal maken’. Dit is volgens Aas ingebed in de manier waarop datasystemen gemaakt zijn of met zijn woorden: “Deze collectie van items wordt niet gerund door oorzaak en gevolg logica’s, vertelt geen verhalen en heeft geen begin en geen einde of enige thematische ontwikkeling. Daarom staat de database lineair tegenover het verhaal” (Aas, 2004, p. 383).

Deze opmerking noopt naar een vrij ingrijpend herdenken van de manier waarop het dossier en breder de hulpverlening vorm krijgt in het huidige beleid. We pleiten voor een actiever terugtrekken van de beleidsmatige controlelogica die ervoor zorgt dat er een grote stroom informatie gegenereerd wordt die veraf staat van de dagdagelijks praktijk. Dit vraagt naar het durven schrappen van bepaalde vormen van informatiegaring en het herdenken van beslissingsgronden op basis van intersubjectieve dialoog.

2.2.1 Voorzie meer en duidelijke informatie over het dossier

Uit zowel de literatuur als de data van de studie wordt duidelijk dat er een gebrek is aan informatie over het dossier. Vaak wordt informatie over het dossier éénmalig aangeboden en soms ook op moeilijke momenten (bv. crisissituaties). Het is logisch dat er dan vaak geen ruimte is om deze informatie echt op te nemen.

Informatie over het dossier en de rechten met betrekking tot het dossier zouden veel breder verspreid en bereikbaar moeten zijn voor zowel jongeren als ouders. Bovendien is deze informatie best niet te uitgebreid en technisch bij aanvang. Zorg er in eerste instantie voor dat jongeren weten dat er een dossier is en waaruit dit bestaat. Dit betekent een actieve vertaalslag, waar informatie bevattelijk en helder is voor jongeren en ouders. Enkele zaken zijn hier van belang: uitleg in mensentaal, geen afkortingen en vertaling indien nodig voor anderstaligen. Uiteraard heeft dit linken met de volgende aanbeveling waar dit, eerder dan in éénmalige momentopnames, eerder in een proces gebracht wordt waar het aftoetsen geregeld kan gebeuren.

2.2.2 Nadrukkelijker inbedding van inzage en actieve inbreng in de hulpverleningspraktijken

Het dossier blijkt in veel gevallen geen werkinstrument te zijn in de begeleiding van jongeren. Dit duidt erop dat een procesmatige omgang met informatie tussen jongeren en hulpverleners sterker kan. Informatie zou zoveel mogelijk samen moeten kunnen geconstrueerd worden. Dit vergt - naast het aanpassen/vereenvoudigen van instrumenten en systemen - ook een sterke visie op de omgang met en de wijze waarop informatie zich toont: veranderlijk, multi-interpretabel en potentieel verschillende doelen dienende. Dit kan enkel door ook veel meer toets in te bouwen vanuit de positie van de gebruiker.

Deze dialogische werkwijze betekent ook samen schrijven, laten bezinken en opnieuw samen lezen. In die zin zou de opbouw meer een gedeeld verhaal kunnen zijn. Sommige jongeren pleiten ervoor om afzonderlijke plaats te voorzien om ook hun perspectief in te brengen in het dossier. Ze geven aan dat er vaak in vakjes gewerkt wordt en dat vooral het perspectief van de hulpverlener overweegt. Ze pleiten ook voor een positievere en bredere insteek: "ze zien me enkel in de jeugdhulp, op school was ik anders, bij vrienden ben ik anders ...". Een meer dialogische werkwijze, waar jongeren echt inspraak hebben over de informatie die in het dossier komt kan hier mogelijks bijdragen aan een genuanceerdere beeldvorming. Andere soorten informatie kunnen hier ook een rol spelen. Nu gaat het in het dossier vooral over geschreven informatie. Maar ook foto's, tekeningen en andere beeldvorming kunnen een meerwaarde zijn om op een betere manier het verhaal van de jongere in beeld te brengen. Tegelijk zien we enige terughoudendheid bij zowel jongeren als hulpverleners indien deze info ook zou bruikbaar zijn voor andere doeleinden (zie boven rond functieverhuiving).

Ook voor ouders is die dialogische aanpak noodzakelijk. Nu hebben veel ouders het gevoel geen ouder meer te zijn omwille van de afstand tot het dossier van hun kind of jongere. Ook in moeilijke situaties zou hier meer dialoog moeten kunnen zijn.

Op die manier is 'inzage in dossier' ook een problematisch gegeven, omdat het net de huidige situatie in beeld brengt (experten houden info bij – jongeren en ouders ondergaan). Toch circuleert informatie die ook confronterend of conflictueus is. Jongeren die hun dossier opvragen zijn hier vaak sterk door aangegrepen. Er is ook zorg nodig en dialoog over dit retrospectief terugblikken op het eigen traject en de manier waarop dit in beeld komt. Ook hier is nood aan dialoog en ondersteuning om zich te kunnen verhouden tot deze informatie.

2.2.3 Meer zorgzame omgang met informatie is aangewezen

Meer inzicht in de mogelijke valkuilen van informatiedeling is een absolute must. Informatie is niet neutraal (zie boven). Het lijkt aangewezen om informatie te beperken, maar ook te koppelen aan een ethisch handelingskader. Gezien informatie ook macht inhoudt en beslissingen stuurt zit er dus een bijzonder contradictorisch gegeven in het spanningsveld 'jongeren willen absoluut dat ze hun verhaal een stuk kunnen reconstrueren' – 'jongeren hebben weinig tot geen controle over welke informatie bijgehouden wordt en welke doelen dit dient'. Dit betekent dat hulpverleners meer mogelijkheden moeten krijgen om ook reflectief te kunnen (bv. tijdsfactor) en mogen omgaan met dit spanningsveld. We merken hier bij hulpverleners vaak onmacht en te weinig ervaren ondersteuning.

We zien dat de omgang met informatie voor hulpverleners niet evident is en soms zelfs uit hun controleruimte valt. In de dagdagelijkse praktijk verwijzen ze naar informatiebronnen waar ze wel nog controle over ervaren zoals handelingsplannen, dagboeksystemen en tussentijdse verslaggeving, tegelijk zien we dat ze weinig controle ervaren over andere informatiestromen. Het doel van het bijhouden van bepaalde vormen van informatie zou veel helderder moeten zijn en we pleiten eerder voor een afbouwscenario als het gaat over digitale informatie dan een systeem dat meer en beter inhoudt. Beslissingen die genomen worden zouden eerder gebaseerd moeten zijn op interpersoonlijke dialoog en onderhandeling, dan op gereduceerde en gedeconnecteerde informatiestromen.

Uit het lerend netwerk met hulpverleners nemen we mee dat dit als bijzonder waardevol wordt ervaren. Hulpverleners uiten de duidelijke nood om input te krijgen over het omgaan met informatie over jongeren en ouders. Organisaties en samenwerkingsverbanden tussen organisaties dienen in die zin voldoende ondersteuning te voorzien om deze reflectie mogelijk te maken.

2.2.4 Maak ruimte om het eigen verhaal ook bij te houden

Zoals we vaststelden zijn verhalen een wezenlijk deel van hulpverleners. We pleiten dan ook voor meer ruimte tot het creëren van betekenisvolle verhalen voor jongeren en ouders zelf, al dan niet samen met de hulpverlener. Hierbij is het van belang dat zij zich kunnen herkennen in de vorm (geschreven, getekend, foto, film, digitaal of op andere dragers), maar ook in eerste instantie zelf de controle hebben over deze informatie. Dit betekent ook dat de beslissing tot delen veel meer dient te verschuiven naar de jongeren en ouders zelf.

Een aantal jongeren en diensten pleiten voor twee gescheiden vormen van dossiervorming. Één die wordt bijgehouden voor derden en andere diensten en één voor het vormgeven van hun eigen verhaal. Hoewel dit mogelijks dezelfde conflictueuze tweespalt in zich draagt (zie boven), begrijpen we dit in het licht van de huidige situatie, waar ze vaak onmacht ervaren ten opzichte van de huidige registratie en informatiestromen. Het is net de eigen ruimte om verhaal te maken die ook de mogelijkheid biedt om voldoende autonomie te hebben om dit te realiseren. Dit betekent dat de hulpverlening kan ondersteunen in vormgeving en mogelijkheden, maar dat de persoon zelf hier volledige vrijheidsgraad heeft over wat met deze informatie gebeurt.

2.2.5 Systemische vereenvoudiging vanuit beleid en voorzien van advocacy voor jongeren

Daarnaast lijkt het aangewezen om de verhouding meer in evenwicht te brengen en vereenvoudiging te bepleiten van diverse vormen van informatiestromen. Onderzoek wijst uit hoe (digitale) systemen inherent ongelijke verhoudingen tot gevolg hebben. In de eerste plaats zijn jongeren en ouders daar het slachtoffer van, maar ook bij hulpverleners zien we een moeilijke verhouding tot deze diverse en vaak ongekende systemen.

Dit vergt een grondig herdenken van registratie en dossiervorming, eerder vanuit het perspectief van jongeren en ouders zelf, dan vanuit een beleidsmatige agenda. Regie bij de gebruikers zelf leggen sluit hierop aan. Het uitgangspunt van sturing op het niveau van de jongeren en ouders zelf, mag echter niet leiden tot een loskoppeling van verantwoordelijkheid op niveau van hulpverlener, voorziening of op beleidsvlak. In die zin is het dossier (en in het verlengde hiervan het hulpverleningsproces zelf) inherent dialogisch van aard en moeten ook de randvoorwaarden geënt worden op het mogelijk maken van deze onderhandeling over de inhoud van de hulpverlening.

In het licht van de nieuwe evolutie in de jeugdhulp en het beter willen aansluiten bij de leefwereld van jongeren en gezinnen (cf. Vroeg en Nabij) pleiten we dan ook voor een duidelijk mandaat van een sleutelfiguur zoals de trajectbegeleider om op de positie te gaan staan van de jongeren zelf. Deze functie zou gemandateerd moeten zijn om tegenover andere dienstverleners de stem van jongeren mee te flankeren en op die manier een meer evenwichtige machtsverhouding te realiseren (zie ook Naert & Colle, 2014).

3. Beperkingen van het onderzoek

Dit onderzoek gaat in op een bijzonder complexe inhoud. Daarenboven was het de intentie om bijzondere aandacht te besteden aan het perspectief van de jongeren en ouders. De vraag was eveneens een brede toets overheen diverse sectoren en werkvormen, waarbij ook de diversiteit aan perspectieven centraal staat (zie boven). Dit onderdeel slaagt erin een beeld te geven van deze grote complexiteit, tegelijk zijn de resultaten ook te lezen met enige omzichtigheid. We gaan kort in op de beperkingen van het onderzoek. Deze hebben enerzijds te maken met de opzet van het onderzoek, maar ook met contextuele maatschappelijke factoren naar aanleiding van de coronapandemie.

Ten eerste kent het onderzoek zelf zijn beperkingen gezien de reikwijdte van de oorspronkelijke onderzoeksvragen en de breedte van het veld van de hulpverlening. De sterkte van het onderzoek, een breed beeld op de realisatie van 'het recht op dossier' in de jeugdhulp, is ook inherent een beperking. De manier waarop gewerkt wordt met het dossier en de realisatie van het recht op dossier verschilt sterk naar gelang de sector en de eigenheden binnen organisaties. Daarenboven zitten ook individuele verschillen tussen hulpverleners in de omgang met dit complexe thema. Dit zorgt ervoor dat de resultaten best met omzichtigheid gelezen worden, ze geven een beeld van de begripsverwarring en de diverse en vaak problematische praktijken die vorm krijgen in het dagdagelijks werken met jongeren en ouders en hun dossier. Dit algemeen beeld, is sterk problematisch, gezien de grote afstand die ze ervaren ten opzichte van het dossier, zowel in reële kennis over, als in de ervaring weinig grip te hebben op de informatie die over hen circuleert. Dit beeld kan echter niet veralgemeend worden over alle hulpverlening en sectoren heen. Dit was ook niet de finaliteit van het onderzoek.

Tegelijk ligt hier ook de oproep naar meer longitudinaal onderzoek, waar ook op bepaalde specifieke contexten wordt gefocust, bv. de spanning tussen de vrijwillige jeugdhulp en de jeugdhulp die opgelegd is, of de aansluiting van jeugdhulp op het veld van de psychiatrische zorg (waar het medische discours en de regelgeving vrij specifieke beperkingen inhoudt op de manier waarop informatie bijgehouden en gedeeld wordt). Deze contexten zijn bijzonder belangrijk, maar konden te weinig diepgaand onderzocht worden in het licht van deze opdracht.

Een tweede belangrijke opmerking gaat over de rekrutering van respondenten. In het opzet werd sterk ingezet op de bestaande structuren van de integrale jeugdhulp. De belangrijkste manieren van rekrutering gebeurde via de IROJ's en via de vertegenwoordigersorganisaties van zowel jongeren als ouders. Dit was gezien het tijdsbestek een gemotiveerde keuze, maar zorgt er wel voor dat enkele groepen onder-gerepresenteerd zijn in het onderzoek (bv. jongeren in de marge van de hulpverlening, niet begeleide minderjarigen, jongeren van andere origine).

Daarnaast stelden we vast dat de kanalen van rekrutering ook niet altijd snel en vlot de nodige respondenten opleverde. Er werd bijzonder veel energie gestopt in communicatie naar het werkveld om mensen te overtuigen in gesprek te gaan over dit onderwerp. De moeizame respons is deels te wijten aan de maatschappelijke situatie, maar kan o.i. niet enkel hieraan gelinkt worden. We merkten op dat hulpverleners overbevraagd zijn en dat er vaak weinig ruimte is om in gesprek te gaan. Daarnaast zorgden verschillende hiërarchische lijnen (sectorale vertegenwoordiging op het IROJ > directies of coördinatoren binnen sectoren > tussenmanagement > hulpverleners) ervoor dat de vraag naar deelname soms heel traag of niet bij de veldwerkers terecht kwam.

Ten derde en dit element kan moeilijk overschat worden, de coronacrisis zorgde ervoor dat het motiveren van deelnemers nog moeilijker liep. Het werd duidelijk dat deze crisis enorme gevolgen

heeft voor het werkveld en dat hierdoor minder bereidwilligheid gevonden werd om in te gaan op onderzoeksvragen, die geen prioriteit zijn in tijden van crisis. We merkten dat de energie bij mensen op is en het was ook zaak om hier zorgzaam mee om te gaan als onderzoekers. Tegelijk hebben we hierdoor minder respondenten kunnen spreken dan voorzien, ondanks de vele communicatie en contacten die we als onderzoeksteam hebben gevoerd.

Tot slot merkten we ook op dat het onderzoek op een moment komt dat er heel veel in beweging is langs beleidskant, waar nieuwe ideeën naar voor worden geschoven voor de organisatie van de jeugdhulp zoals: een gezinsgerichte aanpak en het voorzien van trajectbegeleiding (Serrien, 2021). Deze ideeën gaan hand in hand met reeds aanwezige projecten zoals 1G1P. Daarnaast wordt ook werk gemaakt van een digitale beweging in de jeugdhulp, die onder de noemer 'Bandbreedte' een impuls wil geven aan het werkveld om meer en beter in te zetten op digitale middelen in de jeugdhulp. We blijven hier kritisch naar kijken gezien de resultaten van ons onderzoek duidelijk wijzen op een aantal beperkingen die vasthangen aan de digitalisering van informatie over zorggebruikers (Naert, Roose & Devlieghere, 2021). We zijn hier behoedzaam voor enkele onbedoelde effecten, zoals we nu ook vaststellen in het gebruik van digitale omgevingen zoals het A-doc, waar de intentie van participatief aan de slag te gaan niet gerealiseerd wordt omwille van de complexiteit van het digitale instrument. Algemeen stellen we vast dat het recht op dossier in veel gevallen niet gerealiseerd wordt. Het doet ook vragen rijzen over nieuwe ontwikkelingen en hoe deze zullen bijdragen aan transparantie over informatie van jongeren en ouders, maar ook aan de procesmatige kant van hoe zo'n informatie vorm krijgt.

Referenties

- Aas, K. (2004). From narrative to database. Technological change and penal culture. *Punishment and Society*, 6 (4), pp. 379-93.
- ARCG. (2013 to Date). *Acces to Carerecords Campaign Group*. Opgehaald van A HISTORY OF ACHIEVEMENT: <https://www.accesstocarerecords.org.uk/our-history/>
- Bamfort, T. (2015). *A Contemporary History of Social Work, Learning from the Past*. Bristol: Policy Press.
- Barrett, F., Fry, R., Wittcockx, H. (2012). Appreciative inquiry. Het basiswerk. Leuven: Lannoo Campus.
- Beck, U. (1992). *Risk Society*. London: Sage.
- Blundo, R., Bolton, K.W., & Lehmann. (2019). Strengths perspective. Critical analysis of the influence on social work. In Payne, M., & E. Reith-Hall, *The Rutledge Handbook of Social Work Theory*. Abingdon, Oxon: Routledge Taylor & Francis.
- Bocklandt, P. (2017). Blended hulp wordt het nieuwe normaal. *Sociaal.net*.
- Bosmans, J., & Roose, R. (1997). *Tussen hulpverlening en recht*. Brussel: Verbond van Voorzieningen voor Jeugd- en Gehandicaptenzorg.
- Carlé, J., (2021). *Gesloten opvang van minderjarigen in Vlaanderen: een rechtspositieregeling*. Linc KU Leuven: SWVG Rapport Instituut voor sociaal recht Leuven.
- Carlstedt, E., & Jacobsson, K. (2017). Indications of Quality or Quality as a Matter of Fact? "Open Comparisons" within the Social Work Sector *Statsvetenskaplig Tidskrift*, 119(1), 47-69.
- Carr, S. (2007). Participation, power, conflict and change: Theorizing dynamics of service user participation in the social care system of England and Wales. *Critical Social Policy*, 27(2), 266-276.
- CLA. (z.d.). *The Care Leavers Association*. Opgehaald van Working to ensure all care leavers have better access to their social care files: <https://www.careleavers.com/what-we-do/access-to-records/> (
- de Bont, R. (2003). Meten en verzoenen. Louis Vervaeck en de criminele antropologie. In J. Tollebeek, G. Vanpaemel, & K. r. Wils, *Degeneratie in België* (pp. 185-226). Leuven: Universitaire Pers Leuven.
- De Coster, M. (2012). Delinquente en problematische meisjes in de molen van de jeugdbescherming, 1912- 1965. *Panopticon*, (33) 5 - 437- 453.
- Dedding, C., Jurrius, K., Moonen, X, Rutjes, L. (2013). *Kinderen en jongeren actief in wetenschappelijk onderzoek*. Houten: Lannoo Campus.
- De Loof, P. (2001). Open Verslaggeving: een modeverschijnsel? *T.J.K.*
- Departement WVG. (2016). *Decreet rechtspositie minderjarigen - Werk maken van Kinderrechten Rapport 2010*. Brussel: WVG.
- De Schaepdrijver, S. (2018). *Gabrielle Petit, dood en leven van een Belgische spionne tijdens de eerste wereldoorlog*. Antwerpen: Horizon.
- Devlieghere, J. (2017). Elektronische informatiesystemen in het sociaal werk. *Sociaal.net*.
- Devlieghere, J. (2017). *The logic of the database: in search of responsive social wok*. Ghent: Ghent University: Doctoral dissertation.
- Devlieghere, J., Bradt L., Roose, R. (2016). Elektronische Informatie Systemen in de Jeugdhulp: over transparantie, mogelijkheden en valkuilen. *Panopticon*. 37(6). P 467-480
- Devlieghere, J., & Roose, R. (2017a). *De mythe van rationalisering. Over creativiteit en ambiguïteit in het sociaal werk*. Antwerpen - Apeldoorn: Garant.
- De Vos, K. (2015). *Voorstructurerings in de zorg: een sociaal-pedagogisch perspectief op de evolutie in de omgang tussen opvoeders en jongeren in de bijzondere jeugdzorg*. Universiteit Gent. Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen, Gent.

- De Wachter, E., & Jans, L. (2013-2014). *Verslag van gedachtenwisseling namens de commissie voor Welzijn,, Volksgezondheid, gezin en Armoedebeleid*. Opgehaald van <https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementaire-documenten/>: <https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementaire-documenten/parlementaire-initiatieven/914827>
- De Wilde, L. (2014). Ondubbelzinnig kiezen voor erkenning?: een politiek van verontschuldiging. *Welwijs*, 7-10.
- De Wilde, L., & Vanobbergen, B. (2012). *Mag ik dit vertellen? Stemmen uit de Gentse weeshuizen (1945-1984)*. Leuven/Den Haag: ACCO.
- De Wilde, L., & Vanobbergen, B. (2017). Puzzling History: the personal file in residential care: a source for life history and historical research. *History of Education*, 284-397.
- De Witte, J. (2017). *Cliëntenregistratie in de jeugdhulp: tussen droom en werkelijkheid*. Faculteit Sociale Wetenschappen KuLeuven: onuitgegeven doctoraatsonderzoek.
- Donzelot, J. *La Police des familles*. Editions de minuit (1977)
- ECHR. (1989). *Case of Gaskin v. The United Kingdom*. Opgehaald van <https://hudoc.echr.coe.int:https://hudoc.echr.coe.int/eng#%7B%22itemid%22:%5B%22001-57491%22%5D%7D>
- Farge, A. (1989). *Le goût de l'archive*. Seuil.
- Foucault, M. (2003). *Le Pouvoir Psychiatrique*. Cours au Collège de France, 1973-1974. Seuil Gallimard 2003.
- Garland, D. *The Culture of Control: Crime and Social Order in Contemporary Society*. Oxford: Oxford University Press, 2001
- Garrett, P. M. (2004). The electronic eye: emerging surveillant practices in social work with children and families. *European Journal of Social Work*, 7(1), 57-71. Doi:10.1080/136919145042000217401
- Garrett, P. M. (2005). Social work's "electronic turn": notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families. *Critical Social Policy*, 25(4), 529-553. doi:10.1177/0261018305057044
- Gonnissen, Y. (2019). Op naar een ondersteuningsaanbod participatief werken voor professionelen in de jeugdhulp. SAM, Steunpunt Mens en Samenleving, Brussel. Url: https://www.jeugdhulp.be/sites/default/files/documents/eindrapport_participatie_jeugdhulp_ikv_actieplan.pdf
- Grünwald, K., & Thiersch, H. (2009). The concept of the 'lifeworld orientation' for social work and social care. *Journal of Social Work Practice*, 23(2), 131-146
- Healy, K. (2005, 2014). *Social Work Theories in Context*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qual Health Res*, 15(9), 1277-1288. doi:10.1177/1049732305276687
- Hoyle, V. e.a. (2018). Child Social-Care Recording and the information Rights of Care-Experienced People: A recordkeeping Perspective. *British Journal of Social Work*, 1856-1874.
- Ince, D., & Griffiths, A. (2011). A Chronicling System for Children's Social Work: Learning from the ICS Failure. *British Journal of Social Work*, 41(8), 1497-1513. doi:10.1093/bjsw/bcr016
- IROJ Antwerpen (z.j.). *Feedback over het geplande monitoringsysteem 1 gezin 1 plan*.
- Jorissen, S. (2004). Cliëntdossiers gaan over mensen. *Alert*, p.20 e.v.
- Integrale jeugdhulp (2013) *Bundeling van de adviezen van de reflectiegroepen minderjarigen en ouders Oost-Vlaanderen over de verschillende thema's in de jeugdhulp*. Vlaamse Overheid. <https://www.vlaanderen.be/publicaties?publisher=Departement%20Welzijn,%20Volksgezondheid%20en%20Gezin.%20Afdeling%20Beleidsontwikkeling%20WVG> (geraadpleegd op 16/12/2021)
- Kellett, M. (2011). Empowering Children and Young People as Researchers: Overcoming Barriers and Building Capacity. *Child Indicators Research*, 4(2), 205-219. doi:10.1007/s12187-010-9103-1

- Kennisbank Steunpunt Adoptie Identiteit en Roots. Url:
<https://www.steunpuntadoptie.be/nl/kennisdatabank/categorie/identiteit-en-roots>
- Kenniscentrum KJP, <https://www.kenniscentrum-kjp.nl/over-ons/projecten/jim-aanpak/>
- Keymolen, E., & Broeders, D. (2011). Innocence Lost: Care and Control in Dutch Digital Youth Care. *British Journal of Social Work*, 43(1), 41-63. doi:10.1093/bjsw/bcr169
- Komulainen, S. (2007). The Ambiguity of the Child's 'Voice' in Social Research. *Childhood*, 14(1), 11-28. doi:10.1177/0907568207068561
- Macveigh, J. (2022). *Graham's story: The life of Graham Gaskin*. Opgehaald van The Care Leavers Association: <https://www.careleavers.com/what-we-do/access-to-records/our-stories/graham-2/>
- Martinell Barfoed, E. (2018). From stories to standardised interaction: changing conversational formats in social work. *Nordic Social Work Research*, 8(1), 36-49. doi:10.1080/2156857x.2017.1417154
- Masschelein, J., & Quaghebeur, K. (2005). Participation for Better or for Worse? *Journal of Philosophy of Education*, 39(1), 51-65.
- Milner, J. (2018). *De politiek van de dingen : korte politieke verhandeling I*. Gent: Kring voor Psychoanalyse van de New Lacanian School. Productcode (EAN): 9789082534832
- Morelli, A. (2009). *Rubino, De aanslag op Leopold 2*. Berchem: EPO.
- Munro, E. (2004). The Impact of Audit on Social Work Practice. *British Journal of Social Work*, 34(8), 1075-1095. doi:10.1093/bjsw/bch130
- Murakami Wood, D. (2006), *A report on the surveillance society for the information commissioner by the surveillance studies network*. London: the Information Commissioner's Office.
- Naert, J. (2019). *A life world perspective on continuity of care in youth services*. (Phd), Ghent University, Ghent. Retrieved from: <https://biblio.ugent.be/publication/8616013>
- Naert, J., Linssen, H., & Haudenhuyse, R. (2014). Integrale Jeugdhulp. Gebetonneerde schijnparticipatie. *POW Alert*, 40(4)
- Naert, J., Roose, R., Devlieghere, J. (2021) De (niet zo evidente) uitrol van de E-jeugdhulp. *Panopticon*, 42(5), 464-469.
- Naert, J., Roets, G., Roose, R., & Vanderplasschen, W. (2020). Fight, freeze or flee: Exploring youngsters' strategies in dealing with youth care interventions. *Qualitative Social Work*, 19(5-6), 1147-1164. doi:10.1177/1473325019882078
- Naert, J., Roose, R., & Vanderplasschen, W. (2018). *Onderzoeksrapport Brugge(n) voor jongeren: kwalitatieve analyse van lokale netwerkontwikkeling tussen hulp- en dienstverlening aan jongeren in kwetsbare posities*. Retrieved from Gent: <http://images.bruggenvoorjongeren.be/20181024154541-onderzoeksrapport-bruggen-voor-jongeren-2018-1.pdf> (geraadpleegd op 10/12/2021)
- Nicaise, I., & De Wilde, C. (1995). *Het zwaard van Damocles, Arme gezinnen over de bijzondere jeugdzorg*. Garant: Leuven- Apeldoorn
- NIP, NVO, BPSW (2020). *Leren en verbeteren met ervaringen in jeugdhulp*. Eindrapportage DSP-groep, OOG Onderwijs en Jeugd, StoryConnect. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Rijksoverheid. Den Haag. Url: <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-volksgezondheid-welzijn-en-sport/documenten/rapporten/2020/05/25/ervaringen-in-jeugdhulp> (geraadpleegd op 14/01/2022)
- NIP, NVO, BPSW (2021). *Wegwijzer Het Dossier in de Jeugdhulpverlening. Rechten en Plichten*. Samenwerkende beroepsverenigingen. Url: <https://voordejeugd.nl/nieuws/wegwijzer-het-dossier-de-jeugdhulpverlening> (geraadpleegd op 14/01/2022)
- Nsayi, N. (2020). *Dochter van de dekolonisatie*. Berchem: EPO.

- Nys, L. (2018). Historici, privacy en ethiek: het anonimiseren van privacygevoelige informatie in historisch onderzoek. *Tijd-Schrift: Heemkunde en lokaal - erfgoedpraktijk in Vlaanderen*, 8(3) p. 98-114.
- Nys, L. (2019) Het hart van Gabriel B. Jongeren en hun gevoelens in Belgische heropvoedingsinstellingen voor jeugd delinquenten, 1890-1965 – ongepubliceerd proefschrift voorgelegd tot het behalen van de graad van Doctor in de Geschiedenis en Doctor in de Criminologische Wetenschappen.
(https://cris.vub.be/ws/portalfiles/portal/52914270/Laura_Nys_Het_Hart_van_Gabriel_B.pdf)
- Nys, L. (2020). 'Zie daar mijn droom, mijne verwachting' : Toekomstperspectieven en tijdsbeleving van jongens en meisjes in opsluiting (1927-1957). *Historica*, 10-15
- Ouderparticipatie Jeugdhulp Vlaanderen (2016). *Adviezen A-doc vanuit cliënten*. Berchem.
- Ouderspunt (2016). *A-doc & M-doc, adviezen en vragen van ouders*
- Parton, N. (2009). Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the 'social' to the 'informational'? *Children and Youth Services Review*, 31(7), 715-721. doi:10.1016/j.childyouth.2009.01.008
- Parton, N. (1994). Problematics of Government" (Post) Modernity and Social Work'. *British Journal of Social Work*, 24 (1994), p.13
- Prior, L (2003) *Using Documents in Social Research*. London: SAGE Publications Ltd.
- Put, J. (2004) Belangenconflict tussen kinderen en ouders in de jeugdbijstands- en jeugdbeschermingsrecht. *Tijdschrift voor Jongeren en Kinderrechten, (TJK) 2004*, afl. 4
- Räsänen, J.-M. (2015). Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client. *British Journal of Social Work*, 45(7), 2106-2123. doi:10.1093/bjsw/bcu031
- Recht OP vzw,(1989). *Historiek*. Opgehaald van Recht OP: <https://www.recht-op.be/organisatie/historiek>
- Richmond, M.E. (1917) *Social diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation.
- Robben, R. (2017). *De machtigste ambtenaar in de digitale infrastructuur van ons land ligt steeds meer onder vuur*. De morgen 17 maart 2021
- Roose, R. (2001). Open verslaggeving als participatieproces. *T.J.K.*, 2-3.
- Seim, S., & Slettebø, T. (2017). Challenges of participation in child welfare. *European Journal of Social Work*, 20(6), 882-893. doi:10.1080/13691457.2017.1320531
- Serrien, L. (2021) 'Vroeg en nabij': nieuw plan voor ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen. Sociaal.Net: <https://sociaal.net/achtergrond/vroeg-en-nabij-wouter-beke-plan-voor-ondersteuning-kinderen-jongeren-gezinnen/> (geraadpleegd op 15/01/2022).
- Siera, R. (1993). De P.C. als raadgever? *Alert*.
- Sillis, M. (2020). *Ouders met kinderen in de jeugdhulp: een kind is geen dossier*. Opgehaald van sociaal.net: <https://sociaal.net/verhaal/ouders-met-kinderen-in-de-jeugdhulp/>
- Sinclair, L., Vieira, M., & Zufelt, V. (2019). Youth Engagement and Participation in a Child and Youth Care Context. *Scottish Journal of Residential Child Care*, 18(1), 1-20.
- Sprangers, A. (2012). Registreren in de jeugdzorg, Bezint voor je Binct. *Alert*.
- Steyaert, J. (1992). Welzijn op een beeldscherm. *Alert*, 5 e.v.
- Steyaert, J. (2008). Digitalisering van het sociaal werk. *Alert*.
- Steyaert, J., & Van Hove, E. (1993). De persoonlijke levensfeer in open dossiers. *Alert*.
- Stuurgroep cliëntenrechten (2019). *Rapportage over de monitoring van cliëntenrechten in de jeugdhulp 2017-2019*.
- Van de Perre, S. (2014). A pluralistic society needs pluralism in its archival system: motieven voor het versterken van het archiefbewustzijn in de sociale sector. *ARDUIN AMVB*, (8(16) - 5-31
- Van der Straete, I. & Put, J. in Claey's C. (2013). Rechten van de minderjarige i.v.m. zijn persoonlijkheidsdossier: rechtswaarborgen en vertrouwelijkheid van het persoonlijkheidsdossier in het kader van de uithandengeving. *Jura Falconis*, Jg. 49, 20212-2013, nr. 2 <https://www.law.kuleuven.be/apps/jura/public/art/49n2/claey's.pdf>

- van Zoonen, L. Opnieuw fatale remedies. Een Kritische reflectie op datatransities in het sociale domein. *Sociologie*(15(1): 19-43
- Vlaams Parlement. (2019). *decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp en binnen het kader van het decreet betreffende het jeugddelinquentierecht*. Opgehaald van Codex Vlaanderen: <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1013455.html>
- Vos, J. (2008). Electronische uitwisseling van informatie. *Alert*.
- White, S., Hall, C., & Peckover, S. (2009). The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare. *British Journal of Social Work*, 39(7), 1197-1217. doi:10.1093/bjsw/bcn053
- Zorginspectie. (2016). *Decreet Rechtspositie minderjarigen - cijferrapport over alle geëvalueerde sectoren*. Opgehaald van <https://www.departementwvg.be/>: <https://www.departementwvg.be/documenten/decreet-rechtspositie-minderjarigen-cijferrapport-over-alle-ge%C3%ABvalueerde-sectoren>
- Zorginspectie, W. (2016a). *De decreten integrale jeugdhulp in de praktijk. Werk maken van kinderrechten. Brochure 2010*. Departement WVG.

Afkortingenlijst

1G1P	één gezin één plan
A-doc	Aanmeldingsdocument
Alg WZW	Algemeen welzijnswerk
Art	Artikel
BASW	British Association of Social Workers
BINC	Begeleiding in Cijfers – Online registratiesysteem voor private voorzieningen bijzondere jeugdzorg
BJZ	Bijzondere Jeugdzorg
CAW	Centrum Algemeen Welzijnswerk
CBJ	Comité Bijzondere Jeugdzorg
CLB	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
COJ	Contactcomité van organisaties voor jeugdhulp
DCR	Declaration of Children’s Rights
DOMINO	Dossier Minderjarigen Opvolgingssysteem
D.O.P.	Dienst Ondersteuningsplan
DRM	Decreet rechtspositie minderjarigen in de integrale jeugdhulp
DSM	Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders
EHRM	Europees Hof voor de Rechten van de Mens
EVRM	Europese Verklaring van de Rechten van de Mens
FOD	Federale Overheidsdienst
GGZ	Geestelijke gezondheidszorg
HV	Hulpverlener
IJH	Integrale jeugdhulp
INSISTO	Informatiesysteem Intersectorale Toegangspoort
IROJ	Intersectoraal Regionaal Overleg Jeugdhulp
ITP	Intersectorale Toegangspoort
IVRK	Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind
J	Jongere
JAC	Jongeren Adviescentrum

K&G	Kind en Gezin
KSZ	Kruispuntbank Sociale Zekerheid
LARS	Leerlingen Activiteiten en Registratie Systeem
M-doc	Motivatiedocument
MFC	Multifunctioneel centrum
Mirage	Registratiesysteem Kind en Gezin
NA	Nieuwe Autoriteit
NMBV	Niet-begeleide minderjarige vreemdelingen
O	Ouder
OCJ	Ondersteuningscentrum Jeugdzorg
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OTA	Ondersteuningsteam [voorheen 'allochtonen']
PO	Pleegouder
Regas	Cliëntvolgsysteem CAW
ST	Stafmedewerker
UK	Verenigd Koninkrijk
UVRM	Universele Verklaring van de Rechten van de Mens
VAPH	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
VK	Vertrouwenscentrum Kindermishandeling
WVG	[Departement] Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Bijlagen

Bijlage 1: Interviewleidraad professionals project 'Het dossier van mij is van mij'

1. Descriptief

Interview met _____ :

Aanbod:

Waar:

Sector:

Jongerenkenmerken:

Telkens vragen naar:

Beschrijving van hoe het nu loopt

Wat is werkbaar, wat zijn goede praktijken

Wat zijn knelpunten?

2. Welke info wordt bijgehouden door jullie over jongeren? in de breedte te bevragen

Van waar komt de info? Starten jullie zelf het dossier of bouw je verder op wat er reeds is (met een nieuwe lei beginnen/een nieuwe kans, of niet). Het recht op geen dossier?

Heeft de HV hier keuzevrijheid?

Twee systemen te bevragen: het formele én het informele op het moment dat de jongere binnenkomt in jouw organisatie.

3. Hoe wordt deze info bijgehouden? (Welke weg legt die info af?)

4. Is er onderscheid tussen formele en informele/ officiële en officieuze informatiestromen?

Hoe werkt deze info uitwisseling in de praktijk? (Spreken, schrijven, ...)

5. Hoe wordt over die zaken gecommuniceerd met jongeren? In hoeverre hebben de jongeren zelf toegang tot de info die over hen wordt bijgehouden?

Bepalen ze zelf mee wat er wordt bijgehouden (dialoog hierover)? Weten jongeren dat? Wordt dat actief aan hen gemeld, met hen besproken, op regelmatige tijdstippen herhaald?

6. In hoeverre hebben ouders toegang tot die info?

7. Is deze info ook toegankelijk voor anderen? Indien dit nog niet aan bod zou gekomen zijn.

8. Hoe wordt informatie doorgegeven bij

a. Overdracht van de hulpverlening?

b. In samenwerking met derden rond één gezin?

9. Leeft dit thema in de voorziening tussen begeleiders, coördinatoren, directie?

10. Stel dat je zelf carte blanche krijgt, wat zou jij doen m.b.t. dossier?

Bijlage 2: Interview leidraad jongerenproject 'Het dossier van mij is van mij'

1. Descriptief

Bereikt via?

Met welke soort jeugdhulp ben je al in contact geweest?

Waar:

Sector:

Jongerenkenmerken (leeftijd, geslacht, andere?):

Telkens ook vragen naar hun beleving, wat werkt voor hen, wat ze als drempel ervaren/lastig vinden, wat ze anders zouden willen.

2. Kreeg jij info over dossier bij begin van begeleiding (ook voorheen aftoetsen)?
3. Wordt er hier/in je huidige begeleiding/ondersteuning gewerkt met een dossier? Worden er gegevens van jouw bijgehouden?
4. Weet jij welke andere info er wordt bijgehouden over jou?
5. Ben jij op de hoogte over hoe deze gegevens worden bijgehouden? (Waar staat die info en hoe is die info toegankelijk?)
6. Wordt er door begeleiders actief met jouw dossier gewerkt, zitten jullie hierover samen, heb je ook mee inspraak over wat er in dat dossier komt en wat niet?
 - a. Hoe werkt info uitwisseling in de praktijk? (spreken, schrijven, ...)
 - b. Hoe kijk jij daarnaar? Vind je dat positief of ... Wat zou volgens jou anders kunnen/beter kunnen? Wat werkt voor jou minder goed en waarom?

Hoe wordt er over jou/je gezin geschreven? *Bv krachtgerichte taal, Over of rechtstreekse taal van jongere ...*
7. Met wie wordt deze info nog gedeeld? Welke mensen hebben nog zicht op de informatie (naast bv. je begeleider/IB/ouders ...)
 - a. In hoeverre hebben ouders of anderen toegang tot die info? Weten ouders dat? Moet je ernaar vragen of niet?
 - b. Wordt er info gedeeld met andere diensten, hulpverleners?
 - c. Heb jij een vertrouwenspersoon? Wat wordt met hem of haar gedeeld?
8. Wat zijn jouw voorstellen voor een goede praktijk van recht op dossier?
9. Zijn er nog zaken die je wil meegeven aan ons over je dossier, de wijze waarop dit een rol speelt in je begeleiding of andere zaken over je hulpverleningstraject?

Bijlage 2: Interview leidraad ouders project 'Het dossier van mij is van mij'

1. Descriptief

Leeftijd van je zoon/dochter:

Je bent ouder van een zoon of dochter in de jeugdhulp, hoe ben je in contact gekomen met de jeugdhulpverlening?

Met welke soorten jeugdhulp ben je al in contact geweest?

Waar:

Sector:

Hoe situeer je kort de reden voor hulp in te schakelen?

Telkens ook vragen naar hun beleving, wat werkt voor hen, wat ze als drempel ervaren/lastig vinden, wat ze anders zouden willen.

2. Kreeg jij info over welke soort informatie men in het dossier van jouw kind of jongere ging bijhouden bij begin van begeleiding (ook voorheen aftoetsen!)?
3. Wordt of werd hier tijdens de begeleiding/ondersteuning van je kind of jongere of van het gezin gewerkt met een dossier? Worden er gegevens van jouw bijgehouden?
4. Weet jij WELKE info er wordt bijgehouden over je kind/jongere, jezelf of anderen?
5. Ben jij op de hoogte over HOE deze gegevens worden bijgehouden? (Waar staat die info en hoe is die info toegankelijk?)

Welke kanalen ken je? (digitaal extern, digitaal intern, verslaggeving papier bv. teamverslagen, andere?)
6. Wordt er door begeleiders ACTIEVE betrokkenheid met jou gezocht, zitten jullie hierover samen, heb je ook mee inspraak over wat er in dat dossier komt en wat niet?

Hoe wordt er over jou/je gezin geschreven? Bv krachtgerichte taal, Over of rechtstreekse taal van jongere...
7. Wordt info nog gedeeld met anderen? Welke mensen hebben nog zicht op de informatie (naast bv. begeleiders, je kind/jongere)
8. Wat zijn jouw voorstellen voor een goede praktijk van recht op dossier?
9. Zijn er nog zaken die je wil meegeven aan ons over dit thema of andere thema's die voor jou belangrijk zijn?