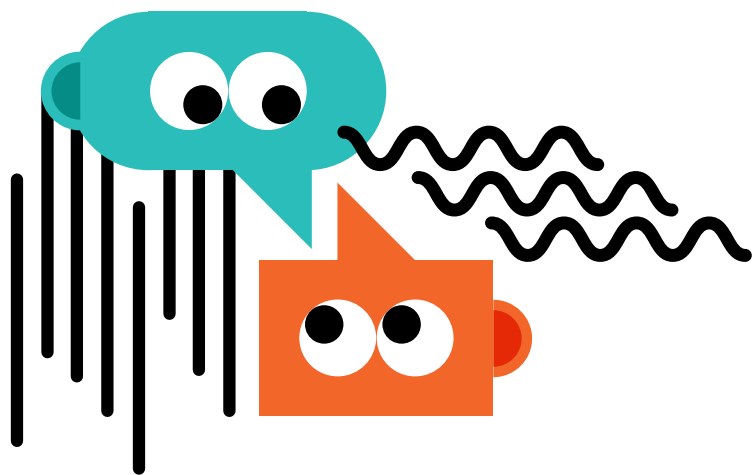


**Het dossier
van mij
is van mij**



**Een
onderzoek
naar
"recht op dossier
in de jeugdhulp"**





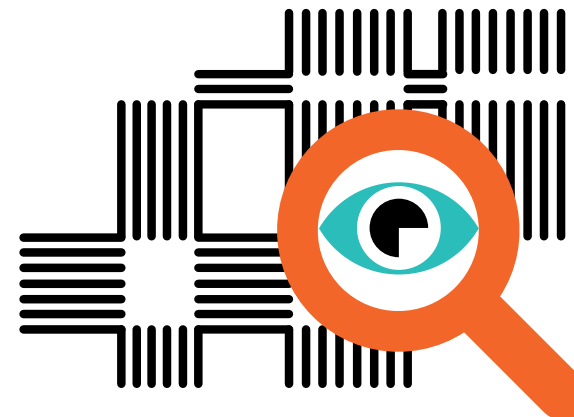
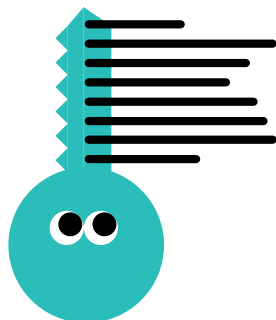
- 1 Een onderzoek naar 'recht op dossier'**
p. 4
- 2 Wat is dossier in de jeugdhulp?**
p. 5
- 3 Hoe gingen we in gesprek?**
p. 6
- 4 Wat zeggen jongeren, ouders en hulpverleners?**
p. 7
- 5 Wat leren we uit de gesprekken?**
p. 13
- 6 Tot slot**
p. 16

1

Een onderzoek naar 'recht op dossier'

Deze brochure is een samenvatting van een actieonderzoek naar de beleving van jongeren en ouders én hulpverleners bij de uitoefening van hun recht op dossier in contacten en begeleiding in de jeugdhulpverlening. Via gesprekken met een beperkte groep hulpverleners, jongeren en ouders kregen wij zicht op welke betekenis het dossier voor hen krijgt. We gingen ook na welke goede praktijken er bestaan en welke knelpunten men ervaart met betrekking tot het dossier. We stelden telkens de leefwereld van jongeren en ouders centraal.

Hierbij wordt het verhaal van jongeren en ouders begrepen vanuit hun ervaringen en in relatie gebracht met een breder verhaal van rechteninvulling in de jeugdhulp. Dit betekent dat we ook in gesprek gingen over het recht op inzage, privacy en participatie. Er werd tevens ingegaan op de spanningsvelden die ontstaan tussen een pedagogisch onderhandelen over de inhoud van hulp en de manier waarop een rechtenbenadering mee vorm geeft aan die pedagogische relatie.



2

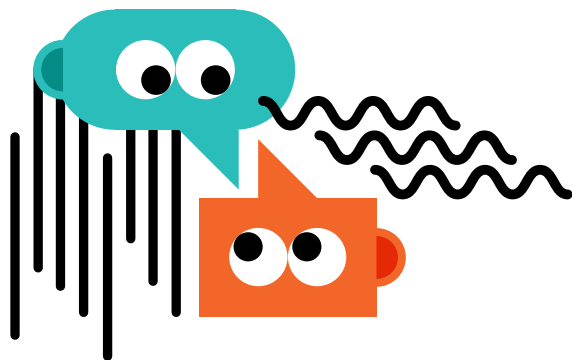
Wat is dossier in de jeugdhulp?

Als jongeren en ouders in contact komen met hulpverlening dan wordt al snel informatie verzameld en uitgewisseld met de hulpverleners. Deze informatie heeft te maken met wie jongeren en ouders zijn, wat signalen zijn of redenen om hulp te vragen. Deze informatie staat ergens, ofwel op papier of in digitale systemen. Vaak wordt op verschillende momenten en via verschillende betrokkenen informatie ingewonnen.

Al deze informatie samen vormt het dossier in de jeugdhulpverlening.

4

5



3

Hoe gingen we in gesprek?

We namen **interviews** af bij jongeren, ouders en hulpverleners. Daarnaast gingen we ook diepgaander in gesprek met jongeren en ouders. Via **focusgroepen** met jongeren en met ouders gingen we in op thema's die zij belangrijk vinden in relatie tot het dossier. **Met een aantal hulpverleners dachten we ook na** over de signalen die jongeren, ouders en hulpverleners naar boven brachten en probeerden we opties te vinden voor nieuwe manieren in het omgaan met het dossier.

We betrokken in totaal 16 praktijken uit de integrale jeugdhulpsectoren, voerden 2 individuele gesprekken met jongeren en 5 individuele gesprekken met (pleeg-)ouders. We deden 2 focusgroepen met 7 tot 8 jongeren, één focusgroep met 3 jongeren.

De jongeren en ouders hadden allen ervaring met verschillende sectoren van de integrale jeugdhulp (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.

4

Wat zeggen jongeren, ouders en hulpverleners?

Jongeren, ouders en hulpverleners brengen gemakkelijk **hun verzuchtingen**, waar het wringt, wat niet goed loopt. Daarnaast vertellen zij ook wel over **positieve ervaringen** en geven zij ideeën over hoe het volgens hen beter kan. Dit levert echter geen eenduidig beeld op. Wat voor de één positief is, bijvoorbeeld het gebruik van beeldmateriaal, vindt een ander net niet goed. Er is heel wat bezorgdheid over wie allemaal toegang heeft tot vertrouwelijke informatie, zowel vanuit ouders als vanuit jongeren.

Complexiteit als sleutelwoord bij jongeren en ouders

Mensen verstaan verschillende zaken onder dossier. Het gaat om de formele systemen, om informatie die bijgehouden wordt, waarbij gebruikers vaak niet goed weten wat en waar dit wordt bijgehouden. Voor jongeren kan het bijvoorbeeld ook gaan over het dagboek in de leefgroep.

Algemeen vinden jongeren, ouders en hulpverleners het **bijhouden van informatie vanzelfsprekend**. Het is logisch voor hen dat waar mensen samenwerken er informatie wordt uitgewisseld. Bepaalde informatie is nodig om hulp te krijgen.



6

7

Er wordt **allerlei informatie** bijgehouden: objectieve gegevens, medische informatie, meningen van cliënten, jeugdhulp-interventies, belevingen... Deze informatie wordt verzameld in diverse (digitale) systemen, soms vanuit de Vlaamse Overheid aangestuurd, soms eigen aan een sector, of een bepaalde organisatie. De bijgehouden informatie dient **verschillende doelstellingen**: voor subsidies aan de organisatie, i.k.v. hulpaanvragen, uitwisseling van informatie intern, extern, en met jongeren en ouders.

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. (ouder)



Door de complexiteit hebben ouders en jongeren **geen goed zicht** op waar de informatie zich bevindt en hoe deze zich beweegt. De evolutie naar steeds meer digitaal en online heeft dit nog versterkt.

Hulpverleners kunnen iets beter overweg met de systemen. Maar ook zij weten niet altijd wie juist waar toegang toe heeft, waar de informatie zich juist bevindt, 'ergens in de cloud'. Dit zorgt bij hen voor **onzekerheid en een onveiligheidsgevoel**. Zowel bij jongeren, ouders als hulpverleners horen wij ook dat sommigen afhaken, zij stellen er zich in eerste instantie geen vragen bij omdat ze daar niet altijd tijd en energie voor hebben.

Het recht tot inzage

Jongeren en ouders hebben recht op inzage in hun dossier. Zowel de jongeren als de ouders **kennen hierbij niet altijd hun rechten**. Zij krijgen in het begin meestal wel de info, maar dit blijft in de veelheid van dat moment niet hangen. Bovendien, wat is juist het dossier? Is dat ook het dagboek in de leefgroep waar blijkt dat ze daar niet overal toegang toe krijgen?

Bovendien vraagt inzagerecht door de **digitalisering** de nodige datageletterdheid van zowel jongeren als ouders en de beschikking over een computer en goed internet.

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

In de praktijk blijkt dat er **door jongeren weinig inzage** wordt gevraagd, door ouders iets meer. Sommige jongeren zeggen dat zij dit ook niet willen, zij vertrouwen de hulpverlener, of denken dat het te moeilijk zal zijn. Jongeren geven ook aan dat ze te weinig weten dat ze recht hebben op inzage. Sommige jongeren zeggen dat ze wel willen weten wat er over hen gezegd en geschreven wordt. Zo kunnen er vragen zijn naar inzage tijdens een begeleiding. Ook later zijn er jongeren die nood hebben om zicht te krijgen op hun hulpverlenings-geschiedenis. Zij willen zien wat er gebeurd is, wie zij waren, welke groei zij hebben doorgemaakt.



Je weet niet dat je dat recht hebt. (jongere)



Bij inzage geven jongeren aan dat de **manier waarop er geschreven wordt** niet altijd toegankelijk is: te veel vaktaal; het is enkel geschreven informatie; vaak enkel de problemen en een te negatief beeld. Zij beseffen dat het ook confronterend kan zijn om te lezen. Iemand aan hun zij om dit samen door te nemen, kan steunend zijn.

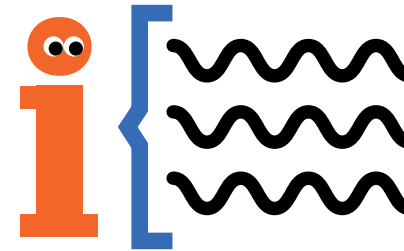
Er is ook soms **spanning tussen de verwachtingen van jongeren en ouders** over de inzage. Jongeren willen niet altijd dat hun ouders het dossier zien, terwijl ouders vaak wel de zorg blijven opnemen maar zich aan de zijlijn voelen staan.

Informatie-uitwisseling met professionals

Hulpverleners werken samen met collega's waar ze informatie mee uitwisselen, zowel in hun eigen organisatie als met externe diensten. **Jongeren en ouders begrijpen dat dit gebeurt.** Zeker voor ouders is het een manier om niet steeds opnieuw hun verhaal te moeten doen. Er worden echter een aantal kanttekingen gemaakt.

Er is bij allen een zorg over welke informatie er bestaat over hen en met wie deze wordt gedeeld.

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. (jongere)



Hulpverleners hanteren vaak het principe '**need to know**' in plaats van 'nice to know'.

De systemen worden ervaren als **te statisch**. Het gemis aan het kunnen weergeven van dynamiek en veranderbaarheid komt naar boven. Iets wordt op een bepaald moment geschreven en deze informatie blijft bestaan. Dit botst met een meer dynamische kijk bij hulpverleners, waar overleg en dialoog met de jongere en ouders centraal staan en zorgen voor meer nuance.

Bij de informatie-uitwisseling onder collega's **kan de participatie verhoogd worden** door de jongere of ouder de keuze te geven om er bij te zijn of niet. Informatie over jongeren en ouders die vooraf beschikbaar is kan ervoor zorgen dat zij niet alles opnieuw moeten herhalen. Tegelijk geven jongeren aan dat dit ook de open blik van hulpverleners kan in de weg zitten. Ze benadrukken dat ze willen dat hulpverleners hen leren kennen, los van wat er over hen in een dossier staat.

Woorden zijn krachtig, ze geven een beeld over een persoon en dat is niet te onderschatten. (jongere)



De verhouding van het dossier tot de hulpverlening

Als er wordt verteld over goede praktijken, gaat het in eerste instantie over wat een goede manier van hulpverleners is. De visie van waaruit de hulpverlening vertrekt, vertaalt zich ook naar de plaats van en omgang met dossier.

Voor jongeren en ouders is het belangrijk om de hulpverlener te kunnen vertrouwen en ze geven het belang van continuïteit aan: een hulpverlener die in beeld blijft.

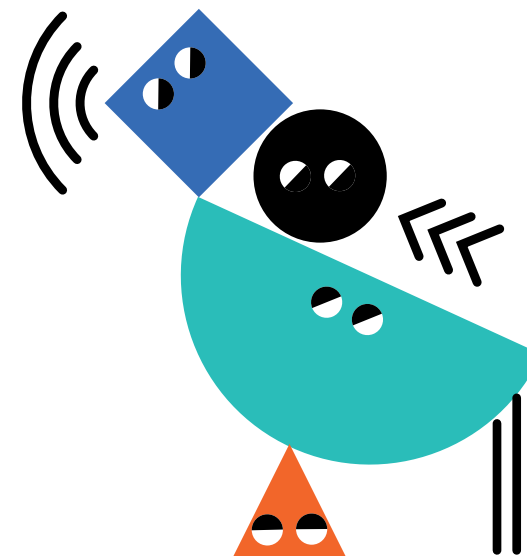
Zowel jongeren als hulpverleners brengen echter de spanning aan tussen het hulpverleningsproces en het dossier. Het dossier wordt beleefd als een product dat zij moeten in orde brengen terwijl de hulpverlening een proces is dat hiermee kan botsen. Hulpverleners willen de ruimte om het dossier een plaats te geven conform de hulpverleningsvisie.

Om het deel te laten zijn van de hulpverlening, moet het dossier voor hen een instrument zijn om de interactie te ondersteunen. Dit vraagt dialogoog, samen zitten en verhaal schrijven. De huidige systemen maken dit heel moeilijk. Er wordt hier en daar wel gepoogd om dit te doen, maar dit lijkt eerder uitzondering en af te hangen van de individuele hulpverlener.

Maar, participatie is hierbij een recht, geen plicht.

Voor ouders is het belangrijk dat er ook aandacht is voor hun plaats in het hulpverleningstraject. De verschillende partijen stellen voor om elk perspectief expliciet weer te geven om zo de participatie te verhogen.

Om participatief te zijn is het nodig dat de taal en de inhoud van het dossier dit faciliteert. Dit betekent: begrijpbare taal, eventueel spreektaal en ook het positieve weergeven. Sommigen pleiten ook om niet enkel met tekst te werken, maar met foto's en beeldmateriaal. Dit krijgt echter de kanttekening door een aantal jongeren dat dit net meer onveiligheid geeft.



5

Wat leren wij uit de gesprekken?

Regelgeving

Wij zien een grote complexiteit, het dossier is breed, en dient verschillende doelstellingen. Bovendien kunnen deze doelstellingen onderweg veranderen. Wij zien geen praktijken die eenduidig als 'goed' worden benoemd. Bovendien krijgt het recht op dossier te maken met verschillende regelgevingen internationaal, federaal en Vlaams. Ook dat is een kluit waarbij sommige regelgeving de hulpverleningspraktijk onder druk zet, bijvoorbeeld bij het delen van informatie. Er zit dus spanning op een benadering vanuit het juridische, de wetgeving, en een benadering vanuit een sociaalpedagogisch perspectief. Het blijft evenwel belangrijk om de regels te kennen én om er actief mee aan de slag te gaan door jongeren en ouders hun rechten te helpen realiseren. Op die manier stellen hulpverleners de mensenrechten voorop.

Participatief

Zowel vanuit de overheid als vanuit de hulpverlening wordt er veel belang gehecht aan een participatieve opbouw van een dossier. Dit staat evenwel in tegenstelling met het technische systeem én met een regelgeving die moeilijk te matchen is met een participatieve basishouding. **Jongeren en ouders staan aan de zijlijn, echte inspraak wordt bemoeilijkt.**

Informatie is er niet zomaar. Informatie wordt gemaakt, ofwel samen ofwel door de hulpverlener. De manier waarop informatie tot stand komt is dus van groot belang. Er moet bijzonder veel aandacht gaan naar het **samen vorm geven aan informatie** die belangrijk is voor de mensen waarover het gaat. Daarenboven moeten ze meegenomen worden in de verschillende doelstellingen van het bijhouden van informatie. Het onderzoek toont dat informatie die wordt bijgehouden meerdere doelstellingen kan dienen, en dat de doelstellingen vaak veranderen afhankelijk van waar de informatie terecht komt. Daarom lijkt het aangewezen om meer **bijsturing mogelijk te maken door de gebruikers**. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het potentieel weglaten van informatie op vraag van jongeren en/of ouders. Bovendien kan een **groter eigenaarschap** ervoor zorgen dat jongeren en ouders zichzelf ook herkennen in de informatie die in het dossier komt.

Verhouding tot hulpverlening

Als jongeren en ouders vertellen over het dossier, gaat het over de manier waarop de hulpverlener met hen omgaat en dus ook de manier waarop deze met informatie omgaat. Dit betekent dat **hulpverleners ruimte nodig hebben** om het dossier een werkbare plaats te geven in het hulpverleningsproces, zoals verslag opmaken en doorsturen wanneer dit past binnen het proces van het gezin.



Voor jongeren betekent de neergeschreven informatie een manier om **het levensverhaal** op te bouwen. Een dossier is echter steeds een deel van de realiteit. Het dient bijvoorbeeld om duidelijk te maken welke hulp er nodig is en dus wat de problemen zijn op een gegeven moment in de tijd.

Dossier als oplossing?

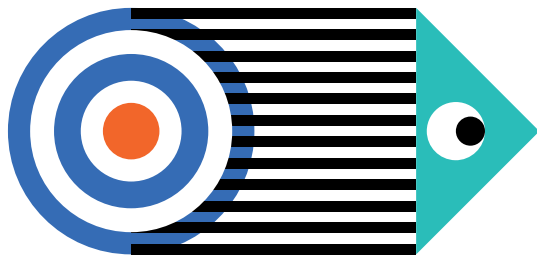
De geïnterviewden kijken kritisch naar **de overheid**. Bij een aantal onder hen leeft de indruk dat een dossier dient om risico's uit te sluiten, verantwoording af te leggen of om de kwaliteit te bewaken. Maar is een dossier hiervoor wel het geschikte instrument? De ervaringen en wensen van jongeren, ouders en hulpverleners wijzen eerder in de richting van het **systeem transparanter te maken op vlak van doelstellingen**. Op die manier kan elke informatiestroom gebruikt worden enkel en alleen waarvoor deze dient. Dit zorgt ook voor een betere rechtsbescherming van jongeren en ouders.

Tot slot

Willen wij tegemoet komen aan de noden van jongeren en ouders als het gaat over recht op dossier, dan is een grondige herdenking nodig. Er dient vooral ingezet te worden op de **ruimte voor het hulpverleningsproces**. Het bijhouden van informatie en dossier zou vooral dit doel moeten dienen. Dit moet er dan toe leiden dat er effectief samen verhaal kan gemaakt worden.

Samen verhaal maken is een sterk participatief proces. Om als jongere en ouder hierin volwaardig te kunnen meestappen, hebben zij **duidelijke informatie nodig**. Dit vraagt een actieve vertaalslag, telkens weer.

Om het dossier ingebed te krijgen in de hulpverleningspraktijk is er een visie nodig op de omgang met en de wijze waarop de informatie zich toont. Dit betekent **dialogisch omgaan met informatie**, een gedeeld verhaal maken en zo jongeren en ouders effectief inspraak geven. Beslissingen worden dan genomen op basis van dialoog en onderhandeling en niet op basis van vaak fragmentaire en statische informatie in het dossier.



De jongeren en ouders uit het onderzoek voelen zich in een ongelijke positie ten opzichte van hulpverleners en overheid. Zij hebben **nod aan pleitbezorgers**, mensen die naast hen staan, het opnemen voor hen.

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



Het onderzoek brengt een complexiteit naar boven. De gesprekken, ondersteund door literatuur leiden echter tot een **pleidooi voor vereenvoudiging**.

Colofon

Auteurs: Wendy Eerdekens - Denoix Kerger - Jan Naert

Vormgeving: Buro Knal

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.

Deze brochure werd ontwikkeld door de Arteveldehogeschool op basis van een onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Vlaamse overheid, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Meer informatie is te verkrijgen op

[Projectfiche Recht op Dossier](#)

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze opgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze ook zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van de uitgevers.

© 2022

ARTEVELDEHOGESCHOOL

V.U. Tomas Legrand

Algemeen directeur Arteveldehogeschool vzw

Hoogpoort 15 – 9000 Gent

+32 (0)9 234 90 00

www.arteveldehogeschool.be

