



Wanneer sorry zeggen niet genoeg is

Sprekers : dr. Lieselot De Wilde, Vakgroep Sociaal Werk en Sociale Pedagogiek, UGent
Xenia Langen en Leila Adib, Cachet vzw

Verslag : Justine Rooze, Studente Sociaal Werk, UGent

Aanbeveling

Het doctoraatsonderzoek¹ gaat over de weeshuizen uit een periode in de vorige eeuw. Maar de inzage in het dossier, is momenteel een actueel thema. Recentelijk nog was dit een thema binnen adoptie waar het beleid gekozen heeft om de dossiers bij te bewaren. Heel wat internationaal onderzoek toonde bovendien aan dat personen met een hulpverleningsverleden pas op een gemiddelde leeftijd van 50 à 60 jaar interesse in het (jeugd)verleden toont. Op basis van de resultaten van het dit onderzoek zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd tijdens de presentatie van de onderzoeker:

- historisch pedagogisch onderzoek niet zomaar te vertalen in beleidsaanbevelingen.
- wanneer sorry zeggen niet genoeg is?
- Archiefdocumenten deel van verleden, heden en toekomst.
- verruiming 'toegankelijkheid (*accessibility*) discussie'.
- persoonlijke dossiers als professionele instrumenten?

Methodiek

In de werkgroep gingen de deelnemers in op de volgende vraag: 'Wat is de verantwoordelijkheid van de inhoud en de omgang met het dossier bij de jongere en de hulpverlener?'

Deze vraag splitste de moderatoren in:

- Welk soort instrument is het dossier? Een professioneel instrument of is het iets voor de cliënt?
- Hoe gaat men om met rapportage, is dit een ballast of doet men iets cruciaals met het verhaal van de jongere?

¹ De Wilde, L. (2015). *Between the past and the present: government interventions and children in residential care: a never ending contested space?: the case of the orphanages of the city of Ghent*. Proefschrift. Universiteit Gent (onuitgegeven).

Cachet startte met de vertoning van een filmpje over het decreet rechtspositie minderjarigen dat ze enkele jaren geleden maakten. Cachet besprak met de jongeren de inhoud en de betekenis van het decreet. Ook de inzage in het dossier en de ervaringen met hun dossier kwamen aan bod. De film toont getuigenissen van jongeren over onder meer wat ze denken over het dossier, hoe ze het dossier (en de eventuele inzage ervan) ervaren.

Zo getuigen jongeren dat ze niet akkoord waren met inhoud, maar er niets mee deden; dat inzage bijdroeg om elementen toe te voegen door de hulpverleners op vraag van de jongere om verduidelijking te krijgen; ze ten alle tijden het dossier willen kunnen inkijken; ze het gevoel hebben dat enkel negatieve dingen in het dossier staan, op de jaarlijkse zitting worden er dan ook enkel negatieve dingen gezegd, de jongeren krijgen nooit te horen 'dat heeft hij/ze wel goed gedaan; ze het dossier ervaren als een momentopname; het leuk zou zijn om eens iets goeds te lezen over zichzelf in het dossier...

De opzet van de werkgroep was niet enkel kritiek te geven, maar eveneens te exploreren naar verbeteringen over de omgang met het dossier.

1. Ervaren hindernissen bij de opstelling van en de omgang met het dossier

Onduidelijkheid over de doelstelling van het dossier

Aan het dossier worden door de deelnemers uiteenlopende doelstellingen toegekend.

Sommigen zien het dossier eerder als een professioneel werkinstrument. Het dossier vermeldt evoluties en negatieve en positieve elementen. Het vervult een informatiefunctie binnen het team en is een document waarbij de professional kan reflecteren over zijn handelen.

Een dossier maakt het voor de professional gemakkelijker om het traject professioneler te houden.

In dit opzicht worden soms zaken niet in het dossier opgenomen, maar wordt de voorkeur gegeven om het onderling te bespreken; bv. 'ik heb het gehad met dit kind' want anders loop je het risico de volgende opvoeder al met een loden gevoel te doen beginnen.

Een dossier kan daarom achteraf ook worden 'opgekuist' zoals door te vermelden dat een bepaalde passage een 'momentopname' is. Een dossier moet voornamelijk tendensen duidelijk weergeven.

Anderen, en ook de jongeren zelf, geven het dossier een ruimere betekenis. Het wordt beschouwd als een soort van logboek voor de kinderen en jongeren en een mogelijkheid om zicht te krijgen op het traject dat kinderen en jongeren doorlopen.

Het dossier wordt ervaren door de hulpverleners als een aanknopingspunt om dingen aan te pakken. Als ze enkel weten 'moeilijke jeugd' kunnen ze er niet mee aan de slag gaan. Met meer inhoudelijke informatie kunnen ze zaken plaatsen, kan er 'vergeven' worden.

Het dossier wordt door jongeren als iets persoonlijks ervaren; het behandelt hun leven. Zij vinden het niet kunnen dat hun dossier voor professionele doeleinden zou worden doorgestuurd tussen instellingen.

Uiteenlopende verwachtingen over de inhoud van het dossier

Dossiervorming heeft een hele evolutie ondergaan. Er werd 'wel iets' bijgehouden van feitelijke gegevens, maar voor de rest enkel het zesmaandelijks verslag voor de jeugdrechter met enkele

standaardvragen; er was ook de tijd dat er gewerkt werd met doelen, de hulpverlenersdoelen. Jongeren hadden ook geen inzage in hun dossier, dus zij hadden ook geen idee van die doelen. Mensen die terugkijken naar hun dossier hebben geen dossier als die van de dag van vandaag. Dossiers worden ook niet gemaakt met de bedoeling dat jongeren dit zo veel jaren later zullen komen inkijken, ze worden gemaakt in de huidige hulpverleningscontext.

Dossiers zijn geen objectieve weergave. Zo zijn er in de jaren '60 (van de vorige eeuw) bijvoorbeeld heel veel gedichten geschreven door opvoeders over de cliënten. Daar zijn de personen vaak meer mee, ook al is deze informatie gekleurd; ze zijn hier meer mee dan met data en cijfers.

Jongeren zijn op zoek naar herinneringen, maar het dossier is eerder feitelijk. Hulpverleners noteren geen herinneringen, vriendschappen of leuke anekdotes. Jongeren hopen dat er ergens goede ervaringen neergeschreven zijn. Ze hebben nood om terug te vallen op positieve verhalen tussen de zwarte wolken door. Ze willen weten hoe het reëel was (in hun jonge jaren).

Het dossier gaat over kinderen en jongeren hun leven; niet over 'schrijf het vlug nog eens op' zoals het dossier nu vaak gehanteerd wordt.

Hulpverleners en beleid moeten nadenken over de inhoud van het dossier omdat jongeren en ouders het dossier (kunnen) lezen.

Ook het intakegesprek zou in het dossier moeten zitten.

Het dossier verwijst regelmatig enkel naar de kern van het probleem. Maar het dossier dient ook om door te geven, bij verhuizing van jongere naar een andere voorziening. Doordat het dossier enkel de kern bevat, weten de andere voorzieningen vaak niet goed wat de problematiek en de context is.

De vraag rijst naar de verhouding tot de dossiers op de jeugdrechtbank: staat hier hetzelfde in? Is het dossier bij de jeugdrechtbank beperkter? Als jongere, dossier bij de voorziening niet inkijken, kunnen ze eventueel wel het dossier op de jeugdrechtbank inzien. Zo ontdekken ze soms schokkende dingen.

Een grote (maar vaak onderschatte) verantwoordelijkheid bij inzage in het dossier

Door inzage wil de jongere antwoorden krijgen op vragen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het probleem dat de aanleiding vormde voor de start van de hulpverlening. Soms kunnen zowel het kind als de ouders zich niet meer goed herinneren hoe het toen eigenlijk juist was, hoe ze over elkaar dachten, en of er ruzies waren. Vaak wordt ook gezocht naar de schakel tussen de wegen die werden afgelegd.

Door inzage kan de jongere zaken te weten komen die heel confronterend zijn (bv. zelfmoord door één van de ouders). Confronterende zaken zouden geen verrassing mogen zijn. Het kan ook voorvallen dat dingen verteld zijn aan de betrokkene in de loop van het traject, maar dat dit niet is opgevangen door de jongere en pas bij inzage binnenkomt.

Inzage vindt soms niet plaats omdat niet iedereen een dossier wil, kan of durft in te zien. Ook zijn er personen die het hele dossier kunnen kopiëren, maar waarbij het lezen ervan zwaar valt. Zodat enkel wanneer men zich goed voelt, men enkele pagina's durft te lezen.

Het komt voor de personen niet weten dat ze een dossier hebben, laat staan dat ze weten dat ze dit kunnen inzien. In principe wordt dit verteld bij de intake, maar er wordt zo veel verteld tijdens de intake zodat de boodschap misschien wel verloren gaat in het geheel. Het is vaak pas op het moment dat ze vragen hebben dat intussen volwassen geworden jongeren op zoek gaan naar antwoorden.

Inzage is mogelijk maar het dossier is en blijft van de professional.

Praktijk en onderzoek wijst uit dat dossierinzage niet (steeds) bijdraagt tot de reconstructie van het traject en dat veel jongeren geen antwoorden vinden in hun dossier. De jongere is regelmatig op zoek naar de formulering én de antwoorden op de kern van het probleem.

Bedenkingen bij de bewaartermijn en de vernietiging van het dossier

Binnen de jeugdhulpverlening moet het dossier vernietigd worden vijf jaar na de meerderjarigheid van de jongere². Vernietiging wordt onder meer verantwoord vanuit een beschermingsgedachte waarbij iedere jongere de kans moet krijgen om met een propere lei te beginnen.

Zowel de termijn als het argument van vernietiging leiden tot bedenkingen bij de deelnemers:

- Een termijn van vijf jaar wordt als krap ervaren. Jongeren beginnen vaak pas later op zoek te gaan naar hun dossier. Na een vernietiging is er dus niets meer beschikbaar. Zo krijgen jongeren vaak geen antwoord op hun vragen. Bovendien verschilt de regelgeving over de bewaartermijn van het dossier per sector.
- De kans om te starten met een propere lei klopt niet helemaal. Een aantal gegevens over de betrokken persoon blijft bestaan in andere dossiers. Dit is bijvoorbeeld zo als een jongere een als misdrijf omschreven feit pleegde. Dit feit blijft bewaard in databanken, ook nadat ze meerderjarig zijn geworden. Een jongere kan eenmalig een kwijtschelding aanvragen. Zelfs na een eventuele kwijtschelding kunnen bepaalde instellingen, zoals instellingen die raken aan binnenlandse veiligheid, informatie achterhalen, ook van de zaken die kwijtgescholden zijn.

2. Meer algemene discussiepunten

Negatief ervaren van (hulpverlenings)doelen

De hulpverleningsdoelen richten zich op de jongere. Jongeren ervaren dit als negatief. Ze hebben het gevoel van 'Ben ik dan zo slecht?' 'Ben ik de slechterik?'. Alle doelen zijn gericht op de verbetering van de persoon, dit zorgt er voor dat de jongere het gevoel hebt dat hij/zij slecht is. De doelen zijn een poging om te helpen, maar dit komt niet (steeds) zo over. Dit vraagt om veel uitleg, steeds opnieuw.

² Art. 11, 14° Besluit Vlaamse Regering van 13 juli 1994 inzake de erkenningsvoorwaarden en de subsidiënormen voor de voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand, BS 10 december 1994.

De geformuleerde doelen worden soms vergeleken met opvoeden, als iets gelijkaardig in een 'gewone' thuissituatie. Maar de situatie is niet gelijkaardig in de hulpverlening. In de hulpverlening moet een jongere luisteren naar meer dan enkel twee personen waarbij het gevoel heerst dat al deze personen over zijn/haar leven beslissen. Ook al zijn de doelen persoonlijk, het vraagt tijd voor een jongere om deze te begrijpen en te beseffen dat het 'helpend' is. De bedenking rijst dat wanneer een jongere het startverhaal (de aanleiding voor de hulpvraag/nood) zou kennen, de doelen misschien beter begrepen worden.

Door onbegrip (over de doelen) is er vaak ook boosheid bij jongeren. Dus jongeren die boos zijn, die weglopen... zijn misschien ook vaak jongeren die de hulpverlening niet begrijpen en/of zich onbegrepen voelen.

Hulpverleners communiceren vaak niet over hun hulpverleningsplan (doelen, aanpak) omdat ze denken dat de jongere het plan niet zou begrijpen. Maar de deelnemers stellen de noodzaak vast om wel te communiceren zodat de jongeren niet denken dat de interventies uit 'het niets komen'. Vaak weten jongeren niet waarom nu, waarom die dag, waarom zo plots, terwijl in hun situatie de problemen vaak al jaren opstapelen. De hulpverlening gaat naar de ouders met de mededeling dat het kind/de jongere geplaagd wordt. Dit is een moeilijke start van de samenwerking. Kinderen/jongeren en ouders worden uit elkaar gehaald. De plaatsing, ook als is dit vanuit een hulpverleningsperspectief, wordt door het kind/de jongere ervaren als een straf: 'Je komt terecht op de achterbank van een combi'.

De zoektocht naar een (re) constructie van de levensloop

In het doctoraatsonderzoek over de Gentse weeshuizen kwam naar voren dat de personen vaak niet kunnen zeggen wanneer ze in een instelling zijn toegekomen, terwijl ze daar veel aan zouden hebben. Vaak worden die dossiers bewaard door het OCMW of door de instelling zelf, wat drempels kunnen zijn. Eveneens stelde de onderzoeker vast dat er in dossiers heel veel geknipt en geplakt is. Er is heel veel dezelfde informatie, maar de basis, met name van wanneer de informatie gestart is, ontbreekt. Wezen bijvoorbeeld, niemand weet waarom ze daar ooit beland zijn. Het kan wel worden afgeleid, zo waren het vaak kinderen van gescheiden ouders. Jongeren zoeken vaak naar een overzicht op het traject dat ze afleggen. Echter, ook voor professionals is dit regelmatig niet steeds even duidelijk en moeilijk te achterhalen.

De rapportage, de weergave van informatie, ergens zit er iets niet juist. Zo blijkt ook uit het onderzoek van Karel De Vos (*Voorstructureren in de zorg. Een sociaal-pedagogisch perspectief op de evolutie in de omgang tussen opvoeders en jongeren in de bijzondere jeugdzorg*) dat ondanks vele gesprekken een reconstructie van het traject niet lukt.

3. Aangereikte oplossingen

Pistes om levensloop/hulpverleningstraject te (re)construeren

Het dossier wordt vaak door de betrokkene beschouwd als een schakel tot antwoord op vragen over het (hulpverlenings)verleden en het afgelegde traject. Dit antwoord staat(vaak) niet in het dossier. Pistes moeten worden onderzocht die maken dat personen in de toekomst wel een antwoord vinden op hun vragen over hun hulpverleningstraject..

Dat er geen antwoord wordt gevonden in de dossiers ligt misschien aan de wijze waarop het dossier bekeken wordt? Deze vervult nu binnen het team eerder een informatiefunctie. Misschien moeten het dossier anders bekeken worden. Enkele deelnemers stellen voor om het dossier te zien als een methode tot herinnering. De doelstelling van het dossier zou dan verruimd worden.

Anderen betwijfelen of die informatie thuishoort binnen de het dossier. Deelnemers opperden andere alternatieven. Zo rees het idee om bij de start van een hulpverlening iets voor of samen met de jongere op te maken dat hij/zij kan bijhouden doorheen het hulpverleningstraject. Een positief punt: nu worden in het dossier heel wat feitelijke gegevens bijgehouden, als je het dossier leest kunnen die feitelijke gegevens wel leiden tot herinneringen. Het kan zijn dat er een gewoonte gemaakt wordt van bv. een tijdlijn waarbij bepaalde dingen systematisch bijgehouden worden. Dit is nu al zo in een aantal voorzieningen. Materiaal, zoals schoolrapporten en tekeningen, worden dan meegegeven wanneer het kind de voorziening verlaat.

Ook vragen de deelnemers zich af of foto's nemen niet een veel betere methode is dan dossierraadpleging. Daarnaast wordt melding gemaakt van al bestaande tools die helpend kunnen zijn, zoals *my backpack*. Dit is een website die een levensboek en tijdlijn bijhoudt. Het idee is dat je daar op geregelde tijdstippen dingen bijzet. Die tools bestaan en zijn in ontwikkeling.

De bewaarplaats van het fotoboek wordt als bedenking opgeworpen: geef je dit mee (met gevolg dat dit verloren kan gaan in de loop der jaren) of moet het in de voorziening bewaard blijven totdat het wordt opgevraagd?

Beschouw de jongere als een gelijkwaardige partner in woorden én daden

Vanuit de optiek van het decreet rechtspositie minderjarige moet de jongere als een gelijkwaardige partner worden beschouwd. De suggestie uit de werkgroep rijst om de jongere daadwerkelijk partner van het dossier te maken.

De bestaande *good practices* in een aantal voorzieningen zouden moeten worden doorgetrokken tot alle voorzieningen.

4. Concluderende opmerkingen

De doelstelling van het dossier is niet volledig duidelijk, niet voor de professional noch voor de jongere en zijn context. De hamvraag is of het dossier een professioneel instrument is (informatiefunctie) of een leidraad voor de jongere vormt om zijn/haar verleden te (kunnen) construeren (functie als methode voor herinnering)? De vaststelling is dat op dit moment personen met een hulpverleningsverleden, een verleden in weeshuizen... hun verhaal niet altijd kunnen reconstrueren via raadpleging van het dossier. Nochtans verwachtten velen onder hen dat wel.

De doelstelling van het dossier moet daarom nauwkeuriger bepaald en omschreven worden. Dit moet bovendien duidelijk gecommuniceerd worden met de betrokkenen. Deze communicatie is een continue proces dat start vanaf de intake tot het einde van het gelopen traject. Het betrokken kind of de jongere is partner hierin en niet louter een cliënt.