

1. Inleiding

Het decreet op het Algemeen Welzijnswerk van 1991 en het uitvoeringsbesluit van 1994 veroorzaakten een ingrijpende herstructurering van de welzijnssector.

Uit deze herstructurering ontstond in 1995 het 'Pluralistisch Centrum Welzijnswerk regio Gent vzw', later omgedoopt tot 'Centrum Algemeen Welzijnswerk Artevelde vzw'. CAW Artevelde telt momenteel 21 deelwerkingen. De instroom van cliënten wordt georganiseerd via verschillende onthaalwerkingen. Voor de doelgroep 12-25 jaar wordt dit onthaal sinds april 2007 gerealiseerd door JAC Gent.

Op basis van vraagverheldering wordt er samen met de jongere gezocht naar de meest gepaste hulp (ambulant of residentieel) al dan niet binnen het eigen CAW.

2. Visie

CAW Artevelde vzw wil als pluralistische organisatie de mogelijkheden versterken van iedere hulpvrager met als doel het individueel sociaal welzijn te verhogen. CAW Artevelde vzw richt zich in het bijzonder tot alle personen van wie de welzijnskansen bedreigd zijn of verminderd worden ten gevolge van persoonlijke, relationele of maatschappelijke factoren.

De hulpvrager wordt benaderd vanuit een pluralistische ingesteldheid en met een fundamenteel respect. CAW Artevelde hanteert een dynamisch mensbeeld vanuit de overtuiging dat de mogelijkheid tot verandering steeds aanwezig is bij het cliënteel. Dit mensbeeld kan door ondersteuning, opvolging en begeleiding binnen een professioneel kader, kansen tot groei en ontwikkeling geven.

Elke persoon heeft recht op een menswaardig bestaan en een onvoorwaardelijke participatie in een breder maatschappelijk kader. CAW Artevelde neemt dan ook geen oordelende houding aan ten opzichte van de cliënt. De persoonlijke keuzes die iemand maakt, doen geen afbreuk aan diens recht op hulpverlening.

Deze visie op hulpverlening impliceert een volwaardige betrokkenheid en/of gedeelde verantwoordelijkheid van de cliënt in het hulpverleningsproces. Daarbij zal uitgegaan worden van de minst ingrijpende en meest aangewezen hulpverleningsvorm.

- Het JAC benadert elke jongere zonder enig onderscheid vanuit een pluralistische ingesteldheid én een fundamenteel respect voor zijn persoon en zijn grondrechten.
- Het JAC aanziet elke jongere, minderjarig en meerderjarig, als zelfstandige hulpvrager. Dit wil zeggen dat de jongere zelf bepaalt welke personen of instanties bij zijn probleem betrokken worden en wat de grenzen van de hulpverlening vanuit het JAC zijn.¹
- Het JAC wil met zijn specifieke werking elke jongere het recht geven op vlot toegankelijke informatie, advies, en begeleiding.
- De hulpverlening in het JAC gebeurt anoniem, gratis, vrijwillig en vrijblijvend. Deze werkingsprincipes worden in hoofdstuk 4 nader toegelicht.

3. Toegankelijkheid

Meer dan in andere welzijnssectoren neemt de onthaalfunctie een belangrijke plaats in binnen het Algemeen Welzijnswerk.

Het JAC is er voor jongeren tussen 12 en 25 jaar. Laagdrempeligheid is hierbij het kernbegrip.

In het JAC wordt die laagdrempeligheid vertaald in het 'winkel-model'. De essentie van dit 'open deur systeem' ligt in een vlotte bereikbaarheid (locatie, openingsuren) en toegankelijkheid (manieren waarop jongeren het JAC kunnen bereiken).

Jongeren kunnen ons op de volgende manier bereiken:

1. Ze kunnen langskomen **op het centrum zelf**. Het JAC ligt midden in het centrum van Gent in een scholenbuurt, en is vlot bereikbaar met het openbaar vervoer. Jongeren kunnen er binnen stappen tijdens de ruime openingsuren (34 u/week). Dit kan zonder aanbellen en zonder afspraak.

<p>Maandag & vrijdag van 10 tot 18 uur Dinsdag & donderdag van 14 tot 18 uur Woensdag van 10 tot 20 uur</p>

2. Tijdens onze openingsuren kunnen jongeren ons ook **telefonisch**, via **mail** of **briefwisseling** bereiken. Daarnaast is JAC Gent ook gedurende 3 uur per week **online** te bereiken via onze website www.jacgent.be.

¹ Een uitzondering hierop is een 'minderjarige in gevaar'. In sommige gevallen (bv seksueel misbruik) moet de jac-medewerker zijn verantwoordelijkheid nemen en stappen zetten. Ook als dit ingaat tegen de wens van de minderjarige. In zulke situaties wordt het deontologisch stappenplan gevolgd.

3. Op www.jac.be kunnen jongeren de gegevens van alle JAC's in Vlaanderen terugvinden.

In onze JAC-winkel willen we rekening houden met de leefwereld van jongeren. De inrichting van het onthaal is daarop afgestemd.

- Er is een PC met internet en een telefoontoestel ter beschikking.
- Op de folderrekken liggen folders over socio-culturele - en vormingsactiviteiten in Gent.
- Daarnaast kunnen jongeren hier infobrochures krijgen omtrent tal van thema's die nauw aansluiten bij hun leefwereld (o.a. seksualiteit en relaties, alleen gaan wonen, rechten en plichten, ...) en thema's die meer seizoensgebonden zijn (studentenarbeid, vakantie, schoolkeuze, ...).
- Op het informatierek staan een aantal infomappen die vrij geraadpleegd kunnen worden.
Er is een thematisch overzicht van interessante websites.
- We willen een "jongeren-vriendelijke" sfeer creëren. Jongeren worden hier op een informele manier ontvangen, krijgen een tas koffie of een glas water aangeboden, en kunnen onmiddellijk bij iemand terecht. Zo willen we vermijden dat het onthaal een wachtruimte wordt.

4. Werkingsprincipes

In het omgaan met vragen van jongeren hanteert het JAC enkele principes die essentieel zijn voor de werking.

4.1 De jongere als zelfstandige hulpvrager

Concreet betekent dit dat de jongere zelf bepaalt welke personen of instanties bij zijn probleem of vraag betrokken worden, welke keuzes er uiteindelijk gemaakt worden en tot waar de hulpverlening loopt.

Indien het om een minderjarige hulpvrager gaat, maakt het JAC geen enkel onderscheid met de houding t.o.v. een volwassen hulpvrager. Wel wordt er rekening gehouden met de juridische beperkingen van het statuut van de minderjarige en zal het JAC, net als t.a.v. alle cliënten, samen met de jongere zoveel mogelijk trachten de omgeving (o.a. de ouders) te betrekken bij de hulpverlening. Dit in tegenstelling tot de misvatting dat JAC's geen rekening houden met de context. In bepaalde omstandigheden zal het juridisch statuut van de minderjarige echter ondergeschikt zijn aan het recht op hulp.

4.2 Hulpverlening is anoniem

Zowel t.a.v. minderjarigen als jongvolwassenen garandeert het JAC dat in geen geval de persoonlijke gegevens worden doorgegeven aan anderen.

Wij houden ons erg strikt aan de bepalingen van de privacywetgeving, het beroepsgeheim en de eigen deontologie op dit vlak.

Bij de meerderheid van de informatie- en adviesvragen is de identiteit van de jongere onbekend en niet relevant voor de medewerker.

Enkel de jongere zelf is gemachtigd om ons toelating te geven zijn identiteit of andere gegevens met anderen te delen. Op het niveau van de hulpverlening is dit soms nodig om verdere stappen te kunnen zetten; bv. het in orde brengen van de sociale zekerheid, een aanvraag tot OCMW-steun...

4.3 Hulpverlening is gratis

Wij zijn ervan overtuigd dat, gelet op de opdrachten van het Algemeen Welzijnswerk, elke dienst- en hulpverlening in deze sector gratis moet zijn. Dit geldt zeker voor jongeren. Zij zijn meestal financieel afhankelijk van anderen. Het vragen van een financiële bijdrage zou hun positie als zelfstandige hulpvrager in de praktijk in gevaar brengen.

4.4 Hulpverlening is vrijblijvend en vrijwillig

Het vrijblijvend karakter van de JAC hulpverlening verwijst naar het feit dat de informatie-, advies- of hulpverlening deskundig gebeurt, zonder dat daar enig engagement van de vrager tegenover moet staan. Het vrijblijvend karakter van de JAC hulpverlening verwijst dus niet naar minder professioneel of minder geëngageerd.

De vrijblijvendheid verwijst ook zijdelings naar het gegeven dat enkel wordt ingegaan op de effectieve vraag van de jongere. Hierbij wordt uiteraard rekening gehouden met de context waarin het probleem zich stelt. Maar eventuele onderliggende of aanverwante problemen kunnen pas het onderwerp van begeleiding worden als de jongere dit uitdrukkelijk vraagt of wenst. De jongere aanvaardt de hulpverlening dan ook op vrijwillige basis.

4.5. Beroepsgeheim: Hoe gaan we om met informatie die jongeren ons toevertrouwen?

Wij geven geen informatie door en/of vragen geen informatie op, zonder de toestemming van de cliënt.

Bijlage 5 uit het kwaliteitshandboek van CAW Artevelde vzw:
De hulpverlener(ster) is gebonden door het beroepsgeheim, zoals geformuleerd in het Belgisch Strafwetboek. De hulpverlener(ster) heeft m.a.w. een geheimhoudingsplicht m.b.t. de informatie die hij/zij van of over de cliënt(e) verneemt.

Indien meerdere hulpverleners(sters) binnen één team met dezelfde cliënt(e) werken, geldt een gezamenlijk beroepsgeheim. Het eventueel verbreken van de geheimhoudingsplicht via het doorgeven van voor de hulpverlening relevante informatie aan derden, kan enkel in overleg met en na toestemming van de betrokken cliënt(e). De hulpverlener(ster) kan enkel van zijn/haar geheimhoudingsplicht ontheven worden in de gevallen waarin de wet dit verplicht. Indien de hulpverlener(ster) in een situatie verkeert waarbij hij/zij denkt de geheimhoudingsplicht te moeten breken, moethij/zij dit eerst met het team bespreken. Deze bespreking gebeurt a.d.h.v. elementen uit het stappenplan.

5. Hulpverleningsaanbod

5.1 Informatie

Informatieverstrekking is voor het JAC een heel belangrijke opdracht.

- Om voortdurend te kunnen inspelen op vragen en problemen van een zo ruim mogelijke doelgroep, tracht het JAC een zo veelzijdig mogelijk infoaanbod uit bouwen.
- Onze informatie wordt regelmatig geüpdate naar correctheid en actualiteit.
- Als jongeren juist geïnformeerd worden over de zaken die hen bezighouden, krijgen ze meer greep op de realiteit waarin zij leven. Het stelt hen in de mogelijkheid om betere keuzes en beslissingen te kunnen nemen.

De informatieverstrekking gebeurt op verschillende manieren: via e – mail en online chatsessies, d.m.v. een telefonisch gesprek, een gesprek op het centrum, en via onze website.

We hebben als JAC - jongerenonthaal ook een belangrijke doorverwijsfunctie. We vervullen een brugfunctie tussen jongeren en het brede aanbod van georganiseerde hulp- en dienstverlening, binnen en buiten het Algemeen Welzijnswerk.

5.2 Advies

Een tweede belangrijke opdracht van het JAC is het geven van advies en ondersteuning.

- Jongeren worden immers regelmatig geconfronteerd met moeilijkheden en problemen. Dat kan gaan van ruzie thuis, problemen op school of met vrienden, identiteitsvragen, alleen gaan wonen, zwangerschap, druggebruik, weglopen van huis, Kortom, met alle mogelijke problemen kunnen jongeren in het JAC terecht.
- Samen met de medewerker wordt tijdens één of meerdere adviesgesprekken alles op een rijtje gezet. De verschillende

mogelijkheden worden bekeken. De voor en nadelen worden bekeken om zelfstandig, of samen met een hulpverlener tot een oplossing te komen.

- Indien de jongere meer gespecialiseerde hulp nodig heeft, wordt gericht doorverwezen naar andere diensten met een specifiek aanbod.

Het geven van advies ligt vaak in het verlengde van een informatievraag (de vraag achter de vraag), maar gebeurt ook vaak op directe vraag van de jongere. Het adviesgesprek is meestal een individueel gesprek met de jongere. De jongere kiest zelf wie hij/zij er eventueel bij wenst te betrekken.

5.3 Begeleiding

Vaak is een adviesgesprek niet voldoende en hebben jongeren nood aan begeleiding. Het gaat hierbij om een partiële begeleiding, waarbij meerdere gesprekken en contacten op regelmatige basis wenselijk zijn. Het partiële karakter van de hulpverlening verwijst naar het feit dat op één of enkele levensdomeinen van de jongere naar verandering gestreefd wordt.

- De partiële begeleiding kan betrekking hebben op bv. het normaliseren van de relaties met ouders of vrienden; het alleen gaan wonen; geldbeheer en budgettering; bemiddelen met school, justitie of schuldeisers; emotionele en relationele problemen, enz.
- Begeleidingen bij het JAC zijn in principe van korte duur en kunnen erg intensief zijn. Op korte termijn moeten concrete veranderingen, of het perspectief erop, worden gerealiseerd. Er zijn ook langer lopende, ondersteunende begeleidingen.
- Vanaf het begin van de begeleiding, heeft de jongere een vaste individuele begeleider die met hem/haar het hulpverleningsproces doorloopt. De jongere komt langs op een van de dagen dat de begeleider aanwezig is, of komt op afspraak.

Dossier:

Enkel bij begeleidingen, wordt een dossier aangelegd. De jongere geeft ons schriftelijk de toestemming voor de verwerking van zijn/haar gegevens.

In het dossier worden enkel gegevens opgenomen die relevant zijn voor de hulpverlening. Onze dossiers worden achter slot en grendel bewaard en zijn enkel toegankelijk voor andere JAC medewerkers binnen ons team.

Binnen ons JAC team hebben wij een gezamenlijk beroepsgeheim. Dit geeft medewerkers de mogelijkheid om individuele cases op de teamvergadering te bespreken en collega's om consult te vragen.

De jongere heeft ook inzagerecht, d.w.z. dat hij het recht heeft om zijn/haar dossier in te kijken.

Uiterlijk 5 jaar na het afsluiten van de begeleiding worden de dossiers vernietigd, zodanig dat de privacy van de jongere wordt gewaarborgd.

5.4 E – mail hulpverlening via jac@artevelde.be

Via e-mail kunnen jongeren met eender welke vraag of probleem bij het JAC terecht. Wij houden ons eraan om de vraag binnen de 24 uur te beantwoorden (in geval van weekend of feestdag: de eerstvolgende werkdag).

Indien gewenst kunnen jongeren meerdere keren mailen met dezelfde persoon.

E-mailhulpverlening voordelen:

- zorgt voor een lagere drempel en is anoniemer dan langskomen of bellen.
- E-mail is een medium dat door jongeren graag en vlot gebruikt wordt.
- Voor jongeren die minder gemakkelijk naar het JAC kunnen komen omdat ze te ver af wonen of wegens andere beperkingen, kan e-mail hulpverlening een alternatief bieden.

Anderzijds zijn we er ons van bewust dat niet alle jongeren over internet beschikken en/of even vlot met een pc overweg kunnen. Daarom zien we e-mail als een bijkomende toegangspoort tot ons JAC-aanbod.

5.5 JAC Gent online

Via de sites www.jongereninformatie.be, www.jac.be, www.jacgent.be kunnen jongeren zich aanmelden om te chatten met een JAC-medewerker.

- Ze krijgen dan een overzicht van welk JAC op welk moment online is.
- JAC Gent is elke dinsdag online van 16u tot 17u en op woensdag van 13u tot 15u.
- Tijdens zo'n chatsessie kunnen jongeren info-en adviesvragen stellen. Indien mogelijk worden die rechtsreeks online beantwoord.
- Jongeren kunnen ook uitgenodigd worden om dieper op het thema in te gaan via mail, of om langs te komen op het JAC.

5.6 Mobiele jeugdhulpverlening

Voor bepaalde jongeren is het winkelmodel dat de JAC werking kenmerkt, niet voldoende.

Sommige jongeren hebben meer moeite met het nakomen van afspraken, zich naar het centrum verplaatsen, hun problemen bespreken, ... dit maakt vaak deel uit van hun problematiek.

- Vanuit het JAC stellen we eveneens vast dat de hulpverlening aan jongeren in het algemeen soms efficiënter kan gebeuren als deze, m.b.t. bepaalde aspecten van de problematiek, in de directe omgeving van de jongere plaats heeft.
- De mobiele hulpverlening vanuit het JAC, in het verlengde van de klassieke hulpverlening biedt hier een antwoord op. De hulpverlening heeft plaats in de omgeving van de jongere, en eventueel met diens context. De hulpverlener gaat bijvoorbeeld samen op pad met de jongere om bepaalde zaken in orde te brengen, of hem te introduceren bij bepaalde diensten.
- Een gesprek kan plaatsvinden op school, in het clb-lokaal of op een neutrale plek

Mobiele jeugdhulpverlening wordt opgenomen door alle JAC medewerkers en gebeurt weloverwogen. Samen op pad gaan gebeurt steeds in functie van de relevantie voor de jongere.

5.7 Vraag het aan Peggy

Dit concept is ontstaan vanuit het gegeven dat JAC's niet voldoende bekend zijn bij jongeren, en dat jongeren die behoren tot de kansengroepen niet aangesproken worden door het winkelmodel. Dit en het deproblematiseren van de JAC-werking staat centraal.

- Peggy is virtuele JAC-medewerker waar je alles aan kan vragen, ze kent geen taboes. Ze opereert vanuit haar caravan.
- Het doel is om met deze caravan op tour te gaan langs jeugdwerkingen, evenementen en plaatsen waar veel jongeren samenkomen om hen op een ludieke manier te laten kennis maken met het JAC.
- De Peggy-caravan staat symbool voor een 'mobiel' JAC. Jongeren kunnen zich aanmelden in de caravan op alle manieren waarop ze zich kunnen aanmelden in het JAC. Je kan de caravan binnenstappen, je kan een briefje in de bus steken, of een telefoontje plegen. Peggy kan ook per e-mail gecontacteerd worden via onze website www.jacgent.be
- Wat de Peggy-caravan zo speciaal maakt is dat ze fungeert als mobiele chatroom. De caravan is ingedeeld in 2 compartimenten. Een deel waar Peggy zit en een deel waar de jongere zit. Via een off-line chatprogramma kan er gechat worden,... over alles.

Met dit project willen we onze werking en ons online aanbod promoten. Daarnaast willen we naar jongeren toestappen met ons volledige hulpverleningsaanbod. Op die manier willen we de drempel voor jongeren nog een stukje verlagen.

5.8 Jeugdadviseurs

Het project Jeugdadviseurs is een vormingsproject voor jongeren en wordt georganiseerd door JAC's en jeugddiensten in Vlaanderen. Het JAC biedt jongeren tussen 15 en 19 jaar een opleiding aan waarin ze leren hoe ze vrienden met problemen beter kunnen ondersteunen, en indien nodig bij professionele hulpverlening kunnen introduceren.

Bij de start van het project zo'n 14 jaar geleden, hoopten de JAC's jongeren op die manier vlotter naar de hulpverlening te krijgen. Daarom stond de schakelfunctie van de jeugdadviseurs voorop. Jeugdadviseurs horen en zien vaak als eersten de problemen van vrienden en kunnen hen gemakkelijker naar het JAC doorverwijzen. Maar al snel bleek dat jeugdadviseurs hun vrienden ook zélf ondersteunen en informeren. Daarom schenken de JAC's nu vooral aandacht aan de ondersteuning die jongeren elkaar spontaan geven.

JAC Gent organiseert deze opleiding 1 maal per jaar*. De opleiding loopt gedurende een semester, en start meestal in februari. We starten met een tweetal opleidingsdagen, gaan vervolgens op weekend en organiseren aansluitend een 5-tal terugkomdagen.

Na de vorming houdt het JAC gedurende een jaar regelmatig contact met de jeugdadviseurs door hen te betrekken bij verschillende projecten. Dit is belangrijk om de band met de jeugdadviseurs te onderhouden en ervaringen uit te wisselen. Als het nodig is, krijgen ze extra ondersteuning of informatie. De jeugdadviseurs worden zo vriend aan huis van het JAC en vallen binnen voor een babbel.

Voor onze JAC werking is dit een belangrijke return: we horen en zien van dichtbij hoe jongeren –ervaringsdeskundigen bij uitstek- leven en denken. Dat geeft dan weer een verfrissende nieuwe input om het aanbod beter af te stemmen op de vraag/behoefte van de doelgroep.

* in de mate van het mogelijke

6. Het decreet 'Rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp.' (vrij naar 'tzitemzo ... in de integrale jeugdhulp, KRW)

Integrale jeugdhulp is een verzamelnaam voor hulp die minderjarige jongeren kunnen krijgen in Vlaanderen. Twee decreten regelen de integrale jeugdhulp.

Het decreet '**integrale jeugdhulp**' vertelt *wat* integrale jeugdhulp precies is, *welke organisaties* de regels van de integrale jeugdhulp moeten volgen en *hoe* hulp voor jongeren best geregeld wordt. 'Integrale jeugdhulp wil

organisaties bij wie jongeren terecht kunnen beter laten samenwerken zodat jongeren sneller en beter geholpen worden.

Het decreet '**Rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp**' bepaalt alle rechten van de minderjarige en de ouders tijdens de hulpverlening. Het decreet is gebaseerd op drie algemene regels:

1. Iedereen handelt steeds in het beste belang voor de minderjarige.
2. De jongere moet bekwaam zijn om zijn/haar rechten te gebruiken.
3. Alle rechten in de integrale jeugdhulp zijn voor alle jongeren gelijk.

De organisaties die samenwerken binnen de integrale jeugdhulp zijn: JAC's, CLB's, voorzieningen binnen de Bijzondere Jeugdbijstand, Vertrouwenscentra voor Kindermishandeling, Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg, voorzieningen die vallen onder het Vlaams Agentschap voor personen met een Handicap, Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning en Centra voor Integrale Gezinsondersteuning.

7. Samengevat

Op het JAC kunnen jongeren gratis en anoniem terecht met eender welke vraag of probleem.

Jongeren kunnen bij het JAC gewoon binnenlopen tijdens de openingsuren. Het is niet nodig om een afspraak te maken.

De jongere beslist zelf of hij/zij één of meerdere keren langskomt.

Verder beslist de jongere zelf waarover hij/zij het wil hebben en wat hij/zij met de informatie en het advies doet.

Jongeren kunnen langskomen op het centrum, mailen, chatten, bellen of een briefje schrijven. En zoals Peggy altijd zegt: *'Er zijn geen domme vragen of taboes.'*

8. Onze gegevens

JAC Gent is te bereiken op:

Maandag	10u – 18u
Dinsdag	14u – 18u
Woensdag	10u – 20u
Donderdag	14u – 18u
Vrijdag	10u – 18u

Holstraat 23 – 9000 Gent

Tel: 09/ 265 04 70

Fax: 09/ 265 04 89

E – mail: jac@artevelde.be

Chatten via www.jacgent.be op dinsdag van 16u – 17u
op woensdag van 13u - 15u