



Onze deontologische code in de hulpverlening

De Cocon, Jeugdhulp aan Huis
Ham 133
9000 Gent
Tel. 09 222 30 73
info@decocon.be | www.decocon.be

Inhoudsopgave

1	Over de deontologische code	3
2	Het specifieke kader van de deontologische code.....	3
2.1	Jeugdhulp gaat over kinderen én ouders	3
2.2	Over ouderlijk gezag en haar uitdunnend karakter	3
2.3	Het statuut van nieuwe partners van één van de ouders	4
2.4	Veiligheid	4
3	Onze deontologische code in de hulpverlening	5
4	Specifieke thema's / situaties	11
4.1	Sociale media.....	11
4.2	Werken met tolken.....	11
4.3	Persafspraken	12
4.4	Deontologie met betrekking tot cliëntoverleg Integrale Jeugdhulp.....	12
5	Stappenplan morele dilemma's als hulpmiddel.....	14

1 Over de deontologische code

Deze deontologische code is van toepassing op al onze medewerkers die op een directe of indirecte manier betrokken zijn bij bepaalde aspecten van de hulpverlening.

Deze deontologische code is een op de praktijk van 'De Cocon' geschreven ethisch referentiekader en praktisch werkinstrument. De code bevat algemene principes en praktische richtlijnen die onze medewerkers ondersteunen in het verantwoord professioneel oordelen en handelen.

Bij morele dilemma's is deze deontologische code richtinggevend voor de noodzakelijke afwegingen.

2 Het specifieke kader van de deontologische code

2.1 Jeugdhulp gaat over kinderen én ouders

De essentie van ons werk is: '**hulp bij opgroeien en opvoeden**'. Dit betekent dat we enerzijds hulp bieden aan het kind in het opgroeien en anderzijds ouders ondersteunen in het opvoeden.

We vertrekken vanuit het idee dat ouders altijd het beste voor hebben met hun kind en meestal ook weten, hoe dat te bereiken. Bij kinderen die met onze jeugdhulp in aanraking komen is dit niet steeds zo. Ouders zijn soms ten einde raad of doen dingen, die – hoe goed bedoeld ook – hun kinderen niet ten goede komen.

De dualiteit ouder – kind is kenmerkend voor ons werk: werken in het belang van kind én ouders, werken in een situatie, waarin het uitstippelen van de route van 'opvoeden en opgroeien' lastig is geworden en waarin wensen en behoeftes van kinderen en die van ouders niet vanzelfsprekend parallel lopen.

Deze dualiteit is ook te herkennen in de 'Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind': het gaat om het kind, maar het kind kan niet gedijen zonder ouders/opvoeders.

2.2 Over ouderlijk gezag en haar uitdunnend karakter

Een kind staat tot aan zijn meerderjarigheid of ontvoogding onder het gezag van zijn ouders. Het ouderlijk gezag omvat een geheel van verschillende bevoegdheden die ouders ten aanzien van hun kinderen kunnen laten gelden. Ouders hebben onder andere 'het gezag over de persoon van de minderjarige', waarin het recht van bewaring en het beslissingsrecht over fundamentele opties wordt begrepen. Dit houdt belangrijke beslissingen over de gezondheid, de opvoeding, de opleiding en de ontspanning van het kind in.

Beide ouders zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de opvoeding van hun kind. In principe oefenen zij steeds samen het ouderlijk gezag uit over hun minderjarige kinderen. Eén van de ouders kan namens beide ouders optreden. De ene ouder wordt vermoed akkoord te gaan met de andere ouder. Ook als ouders gescheiden zijn, oefenen ze 'samen' het gedeeld ouderlijk gezag uit en ook dan zijn ze beiden verantwoordelijk. Slechts uitzonderlijk is er sprake van exclusief ouderlijk gezag.

Ook de minderjarige heeft rechten. Het decreet rechtspositie van de minderjarige in de Integrale Jeugdhulp¹ bepaalt de rechten van de minderjarige. Zo krijgt de minderjarige de garantie om in elke fase van de hulpverlening zijn rechten te vrijwaren. Deze rechten van de minderjarige in de jeugdhulp gelden onverminderd en eventueel zelfs tegen de ouderlijke rechten in.

Naarmate de minderjarige zelf meer zijn rechten uitoefent en meer zelfstandig beslissingen neemt, verschuift de functie van het ouderlijk gezag geleidelijk van bescherming naar begeleiding. Het is de taak van de ouders om de minderjarige te begeleiden bij de uitoefening van zijn rechten. **Het ouderlijk gezag heeft dus een uitdunnend karakter**; het evolueert immers mee met de groeiende bekwaamheid van de minderjarige.

Het decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp maakt een duidelijk onderscheid tussen ouders en opvoedingsverantwoordelijken. De opvoeding van de minderjarige komt immers

¹ Het Decreet betreffende de Rechtspositie van de Minderjarige in de Jeugdhulp (DRP) van 7 mei 2004 (meer info <http://wvg.vlaanderen.be/rechtspositie>)

in de eerste plaats toe aan zijn ouders. Zij hebben het recht om betrokken te worden bij de opvoeding en ontwikkeling van de minderjarige.

- **Ouders** worden gedefinieerd als de personen die titularis zijn van het ouderlijke gezag of, indien deze personen er niet zijn, de wettelijke vertegenwoordiger (voogd). In de regel zijn de vader en de moeder titularis van het ouderlijk gezag. Zolang zij titularis zijn van het ouderlijk gezag, worden zij en niemand anders als ouder beschouwd. Indien vader en moeder overleden zijn of als beiden door de jeugdrechtbank volledig ontzet zijn uit het ouderlijk gezag, wordt een andere persoon (de voogd) titularis van het ouderlijk gezag.
- **Opvoedingsverantwoordelijken** zijn de natuurlijke personen, andere dan de ouders, die de minderjarige op duurzame wijze in feite onder hun bewaring hebben of bij wie de minderjarige geplaatst is door bemiddeling of ten laste van een openbare overheid.

2.3 Het statuut van nieuwe partners van één van de ouders

Wanneer één van de ouders hertrouwt of met iemand gaat samenwonen, kan de nieuwe partner geen van de hierboven opgenoemde rechten uitoefenen. Dit betekent echter niet dat deze helemaal niets te zeggen heeft. In elke menselijke relatie zijn er regels en afspraken. Zo ook in een nieuw samengesteld gezin: samenleven vraagt een zekere vorm van orde. In de dagelijkse samenleving kan een nieuwe partner dus de “normale” dingen wel verwachten (beleefdheid, orde in huis, ...). De grote beslissingen worden echter formeel genomen door de ouders.)

2.4 Veiligheid

Veiligheid kan smal of breed worden opgevat. De smalle opvatting is beperkt tot de fysieke veiligheid van het kind: het waarborgen van de lichamelijke integriteit en de afwezigheid van levensgevaar. De brede opvatting betreft veiligheid als basisvoorwaarde voor een gezonde ontwikkeling. Fysieke en emotionele veiligheid en de beleving van het kind maken hier deel van uit. De fysieke en emotionele behoeften van kinderen zijn daarbij afhankelijk van leeftijd en ontwikkelingsniveau.

Welke invulling het begrip veiligheid in de praktijk krijgt, is mede afhankelijk van de beslissing die genomen moet worden. Bij de beslissing of onmiddellijk ingrijpen nodig is om het kind veilig te stellen, zal bijvoorbeeld de fysieke veiligheid van het kind voorop staan. Voor de beslissing of de thuissituatie voldoende veilig is om een uithuisgeplaatst kind te laten terugkeren, of bij beslissingen over uithuisplaatsing op langere termijn, zijn de ontwikkelingsperspectieven voor het kind op langere termijn leidend. In dat geval is de brede opvatting van veiligheid richtinggevend.

In de deontologische code hanteren we de brede opvatting van veiligheid. Daarmee komen alle relevante aspecten van belang bij het beoordelen van veiligheid aan bod²:

- Afwezigheid van seksueel misbruik, fysieke of psychische mishandeling;
- Aanwezigheid van basale verzorging en bescherming;
- Affectieve relatie tussen ouder en kind en aandacht van de ouder voor het kind;
- Regelmaat, structuur en continuïteit;
- Voldoende toezicht van een volwassene;
- Gevoel van veiligheid van het kind;
- Veranderingsmogelijkheden van de ouder(s);
- Steun uit het sociaal netwerk.

² Bartelink C., ten Berge I., Beslissen over effectieve hulp in onveilige opvoedingssituaties, Nederlands Jeugdinstituut, 2013.

3 Onze deontologische code in de hulpverlening

Leeswijzer

- Wanneer we het woord kind gebruiken, bedoelen we telkens het kind / de jongere.
- De cliënt is een persoon of een combinatie van personen (cliëntsysteem) die hulp nodig hebben bij 'opgroeien en opvoeden' en die in het leven van de cliënt(en) een (belangrijke) rol spelen. In de jeugdhulp zijn gezin en familie dikwijls het cliëntsysteem. Wie de cliënt is kan verschillend zijn naar 'werkvorm' en naar casus.
- We beschouwen iemand als onze cliënt vanaf de start van de begeleiding tot het einde van de begeleiding, met inbegrip van voorziene follow-up contacten en het nazorgtraject. Daarna wordt een cliënt een ex-clieënt.
- Het woord minderjarige gebruiken we wanneer dit specifiek verbonden is aan recht(regels), zoals bijvoorbeeld de rechtspositie van minderjarigen in de jeugdhulp.

Alle personen die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken worden in het hulpverleningstraject worden benaderd met inachtneming van de deontologische code.

1. De hulpverlener eerbiedigt de rechten en de waardigheid van elke persoon waarmee hij in professioneel contact treedt, evenals diens persoonlijke autonomie en zijn recht om volgens een eigen overtuiging te leven.

Dit houdt in:

- De hulpverlener eerbiedigt elke persoon en diens morele waarden, zonder onderscheid van leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, nationaliteit of etnische oorsprong, ideologische, politieke of godsdienstige overtuiging, sociale stand, handicap of fysieke eigenschap of gelijk welk ander criterium. De hulpverlener laat zich zoveel mogelijk leiden door objectieve principes en tracht zich bewust te zijn van zijn persoonlijke vooroordelen of sympathieën.³
- De hulpverlener erkent elke persoon met wie hij in een professioneel contact treedt, als een autonoom⁴ en verantwoordelijk persoon, die het recht heeft om volgens zijn eigen overtuiging te leven en recht heeft op een zo volledig mogelijke zelfrealisatie. Bij het respecteren van het algemene zelfbeschikkingsrecht wordt rekening gehouden met de mogelijkheden van de cliënt en het cliëntsysteem.
- De hulpverlener hanteert een taal (zowel mondeling als schriftelijk) die getuigt van respect voor het cliëntsysteem.
- De hulpverlener zal in zijn handelen enkel methodes en interventies aanwenden die in overeenstemming zijn met de waarden en visie van de organisatie.
- De hulpverlener handelt met respect voor het privéleven van het cliëntsysteem en raakt niet meer aan hun privéleven dan voor het nagestreefde doel vereist is.
- De hulpverlener verzamelt slechts gegevens over het cliëntsysteem en over de voortgang van het hulpverleningsproces voor zover deze relevant zijn voor de hulpverlening en met toestemming van de betrokkenen.

³ Kaethoven, D. (Red.) (2005). Deontologische code Andante. Berchem-Antwerpen

⁴ Autonomie betekent niet precies hetzelfde als zelfstandigheid. Autonomie vertrekt vanuit wederkerigheid met anderen, zelfstandigheid vanuit op zichzelf staan. We gaan ervan uit dat mensen juist dankzij ondersteunende sociale en familiale relaties en inbedding sterker worden en groeien.

2. De hulpverlener streeft steeds de meest optimale ontwikkeling van het kind na, in zijn groei naar zelfstandigheid, verantwoordelijkheid en participatie aan de samenleving. Hiertoe werkt hij samen met zijn ouders/opvoedingsverantwoordelijken en hun sociale omgeving.

Dit houdt in:

- De hulpverlener werkt zowel voor het kind als zijn ouders / opvoedingsverantwoordelijken. Het is in eerste instantie zijn taak om beiden ondersteuning te bieden bij het opvoeden en opgroeien. De hulpverlener stimuleert en ondersteunt zowel de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van het kind als van zijn ouders / opvoedingsverantwoordelijken. Het kind is daarbij onlosmakelijk verbonden met zijn opvoeders. De hulpverlener ondersteunt de ouders en de opvoedingsverantwoordelijken in hun opvoedingstaak. Daarbij wordt gestreefd naar een gezamenlijke verantwoordelijkheid.
- De veiligheid en ontplooiingskansen van het kind dienen de allereerste en gezamenlijke zorg van ouders en hulpverlener te zijn. Bij afweging van belangen primeert het belang van het kind. De ouders zijn belangrijke en ervaringsdeskundige partners.

3. De hulpverlener probeert steeds het cliëntsysteem intact te laten, tenzij dit tegen het belang en de rechten van het cliëntsysteem ingaat. De hulpverlener ondersteunt het cliëntsysteem om crisissen, tegenslagen en schijnbaar uitzichtloze omstandigheden, die de gezonde ontwikkeling van een opgroeiend kind kunnen bedreigen, te overwinnen.

4. De hulpverlener eerbiedigt de verantwoordelijkheden, rechten en plichten van de ouders.

Dit houdt in:

- De hulpverlener betreft beide ouders zoveel mogelijk bij de hulpverlening.
- Indien een minderjarige die tot redelijke beoordeling van zijn belangen in staat is, verzoekt om de ouders niet te informeren en/of te betrekken rond bepaalde aspecten, wordt dit in beginsel door de hulpverlener gerespecteerd. Met de minderjarige wordt in de verdere gesprekken de zinvolheid om de ouders te betrekken voortdurend afgewogen.
- Wanneer de ouders niet meer samenwonen bevrage de hulpverlener de regeling m.b.t. het ouderlijk gezag en stemt zijn handelen hierop af. (Beide wettelijke ouders hebben in regel dezelfde ouderlijke rechten t.o.v. hun kind, ongeacht hun burgerlijke status (gehuwd, samenwonend of alleenstaand) of omgangsregeling met het kind, behalve wanneer een rechter het ouderlijk gezag exclusief aan één ouder heeft toegewezen of één of beide ouders uit het ouderlijk gezag werd ontzet. Wanneer het ouderlijk gezag exclusief aan één ouder werd toegewezen, behoudt de andere ouder het recht op informatie (dit geldt niet bij ontzetting uit het ouderlijke gezag).
- Indien de ouders niet meer samenwonen en beiden dezelfde ouderlijke rechten hebben, dan gelden de volgende principes:
 - De instemming met de hulpverlening is enkel nodig bij wie betrokken is in de begeleiding en waar de begeleiding impact op heeft.
 - De hulpverlener onderzoekt welke rol de andere ouder speelt in de opvoeding van de kinderen. De hulpverlener vraagt aan de begeleide ouder - indien er een rol wordt opgenomen in de opvoeding – om de andere ouder te informeren. Met de begeleide ouder wordt in de verdere gesprekken de zinvolheid om de andere ouder te betrekken voortdurend afgewogen.
 - De hulpverlener geeft geen informatie door aan de andere ouder tenzij mits toestemming van de begeleide ouder en/of het belang van het kind noodzaakt dat het beroepsgeheim moet worden doorbroken.

5. De hulpverlener doet zoveel mogelijk beroep op de verantwoordelijkheden en positieve mogelijkheden van het cliëntstelsel. De hulpverlener gaat op zoek naar de krachten en competenties van het cliëntstelsel, brengt deze onder woorden en zet deze actief in tijdens de begeleiding.

Dit houdt in:

- De hulpverlener vertrekt vanuit de positieve krachten en competenties die in het cliëntstelsel aanwezig zijn. Hij/zij kijkt eerst naar de mogelijkheden en houdt rekening met de beperkingen.
- De hulpverlener houdt gedurende het gehele hulpverleningsproces rekening met de krachten en evoluties van en in het cliëntstelsel.

6. De hulpverlener bezorgt het cliëntstelsel gedurende het gehele hulpverleningsproces duidelijke en begrijpbare informatie. De hulpverlener toetst voortdurend af of deze informatie voldoende is overgekomen bij het cliëntstelsel. Het betreft hier o.a. informatie over de rechten en plichten van het cliëntstelsel binnen de hulpverleningsrelatie, de wijze waarop een dossier kan ingekeken worden, de klachtenprocedure, Wanneer de minderjarige hier uitdrukkelijk om verzoekt wordt deze informatie ook bezorgd aan zijn vertrouwenspersoon⁵.

Dit houdt in:

- De hulpverlener informeert het cliëntstelsel over de hulp en hun situatie in een voor hen begrijpbare taal.
- De hulpverlener informeert de minderjarige in een voor hem begrijpbare taal, afgestemd op zijn leeftijd en maturiteit, over de hulp en zijn situatie. De informatie over zijn situatie wordt verstrekt op een manier die de minderjarige kan helpen in zijn ontwikkeling naar zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Wanneer de minderjarige hierom verzoekt of wanneer het meedelen van bepaalde gegevens de minderjarige schaadt, kan de hulpverlener de informatie onthouden (agogische exceptie⁶) na overleg met de werkbegeleider hierover. Deze exceptie wordt met motivatie toegevoegd aan het dossier. Deze informatie kan wel verstrekt worden aan de vertrouwenspersoon van de minderjarige.
- De minderjarige dient erover geïnformeerd te worden dat de hulpverlener gebonden is door het beroepsgeheim. De hulpverlener deelt tevens mee dat vertrouwelijke zaken of bepaalde feiten aan anderen (ouders, andere hulpverleners of instanties) kunnen meegedeeld worden, indien het psychisch of lichamelijk welzijn van de minderjarige of dat van anderen ernstig kan geschaad worden.

7. De hulpverlener vraagt, gedurende het hele hulpverleningsproces, de mening van het cliëntstelsel i.v.m. zaken die hen aanbelangen en houdt rekening met die mening. De hulpverlener betreft de cliënt bij de besluitvorming en zoekt actief de dialoog op.

Dit houdt in:

- De hulpverlener nodigt het cliëntstelsel uit om hun verwachtingen te uiten over de gewenste hulp (m.b.t. waarvoor men hulp wenst, tijdstip van bezoeken, gevoeligheden, ...). Bij het verstrekken van verantwoorde hulp wordt met deze mening in de mate van het mogelijke rekening gehouden. Indien aan bepaalde verwachtingen van het cliëntstelsel niet kan tegemoet gekomen worden, wordt dit met de cliënt besproken en gemotiveerd.
- De hulpverlener respecteert het recht van de minderjarige die tot een redelijke beoordeling van zijn belangen in staat is en dit van zijn ouders om geïnformeerd vrij in te stemmen met de hulpverlening of deze te weigeren. De minderjarige en zijn ouders hebben het recht op vrije keuze van hulpverlener (d.w.z. dat hij de hulpverlener mag weigeren).

⁵ Vertrouwenspersoon in de jeugdhulp

⁶ Agogische exceptie zoals bepaald in het decreet rechtspositie voor minderjarigen in de jeugdhulp: Wanneer de voorziening oordeelt dat het belang van de minderjarige wordt geschaad als hij op de hoogte zou zijn van bepaalde gegevens, kunnen deze gegevens aan hem worden onthouden.

(Met betrekking tot het recht op vrije keuze van de hulpverlener betekent dit niet dat de cliënt de absolute keuzevrijheid heeft welke hulpverlener hij kiest. Hier moet rekening gehouden worden met de grenzen en beperkingen van de organisatie. De cliënt kan wel een hulpverlener weigeren. Indien de hulp wordt verplicht door de jeugdrechter is het instemmingsrecht en het recht op vrije keuze van hulpverlener niet van toepassing.)

- Indien de professionele relatie opgelegd wordt door een jeugdrechter of een gemandateerde voorziening, moet de cliënt op de hoogte gebracht worden van alle mogelijke gevolgen van deze relatie⁷. De keuze van de cliënt om de professionele relatie al dan niet aan te gaan wordt gerespecteerd. De hulpverlener informeert de cliënt en de derde over de precieze modaliteiten waaraan hij zich zal houden (o.m. uitwisselen van informatie), zowel tegenover de ene als tegenover de andere. De hulpverlener kan na akkoord van de coördinator van de dienst afzien van verdere hulpverlening wanneer de cliënt(en) de voorgestelde hulp of het noodzakelijke hulpverleningskader weigert.
- Doorheen de begeleiding nodigt de hulpverlener het cliëntstelsel uit om zijn mening te uiten over de hulp en om geregeld de hulpverlening te evalueren. In de mate van het mogelijke wordt passend gevolg gegeven aan de mening van het cliëntstelsel met inbegrip van de minderjarige⁸. Als aan de mening van het cliëntstelsel geen gevolg gegeven wordt, wordt dit afdoende gemotiveerd. Deze motivering wordt aan het dossier toegevoegd.
- De hulpverlener betreft actief de cliënt bij de begeleiding. Dat betekent dat samen de agenda van een contact wordt bepaald, samen de doelstellingen worden bepaald, alsook de wijze waarop aan die doelstellingen wordt gewerkt, actief feedback wordt gezocht, enz.
- De hulpverlener brengt het maatschappelijk perspectief in communicatie met het cliëntstelsel en stemt, indien aangewezen, zijn handelen hierop af.
- De hulpverlener gaat actief en open om met het eventuele ongenoegen van de cliënt.
- De cliënt heeft te allen tijde het recht om de hulpverlening te beëindigen of te weigeren. De hulpverlener informeert de cliënt evenwel over de mogelijke gevolgen hiervan en tracht hem te motiveren om met passende hulp door te gaan.

Dialogo is niet altijd mogelijk of haalbaar. Er zijn uitzonderlijke situaties waarin het verantwoord is, dat de hulpverlener informatie meedeelt aan derden zonder dialoog of zonder toestemming van de cliënt (naast de rapportageverplichting aan consulent gemandateerde voorziening / jeugdrechter). In die situaties hebben de waarden van de hulpverlening en de bescherming van de minderjarige / betrokkenen prioriteit op privacy en vertrouwen. Hiervoor moet aan 3 voorwaarden tegelijkertijd voldaan worden:

1. De onmogelijkheid om in dialoog te gaan, tot consensus te komen of toestemming te verkrijgen;
2. De dreigende en ernstige schade aan de fysieke of psychische gezondheid of integriteit van de cliënt, of van een andere persoon;
3. De proportionele verhouding tussen de voornoemde schade en de schade aan de vertrouwelijkheid.

De hulpverlener handelt hier volgens de procedure "handelen bij verontrusting".

(Liégeois Axel, Een ethische visie op beroepsgeheim, verschenen in Hubeau e.a., Omgaan met beroepsgeheim, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2013.)

⁷ Zoals bijvoorbeeld de rapportageverplichting van de hulpverlener aan deze instanties, de gevolgen van het niet meewerken aan de hulpverlening, enz.

⁸ in overeenstemming met zijn leeftijd en maturiteit

8. De hulpverlener verzekert de continuïteit en kwaliteit van de hulpverlening die hij aan het cliëntsysteem verstrekt.

Dit houdt in:

- De hulpverlener helpt het cliëntsysteem zoeken naar de meest efficiënte, maar minst ingrijpende hulpverlening.
- De hulpverlener zorgt voor heldere, weloverwogen en goed onderbouwde besluiten, die zoveel mogelijk samen met het cliëntsysteem worden gemaakt.
- De hulpverlener neemt (i.s.m. met het team) alle nodige maatregelen wanneer hij zijn tussenkomst (al dan niet tijdelijk) moet opschorten of beëindigen.
- De hulpverlener roept de hulp in van zijn teamverantwoordelijke indien hij door persoonlijke of situationele beperkingen van tijdelijke of blijvende aard, gebrekkige prestaties zou leveren of anderen zou schaden.
- De hulpverlener informeert en adviseert het cliëntsysteem betreffende wenselijke aanvullende hulpverlening en vervolghulp.

9. De hulpverlener is verplicht tot geheimhouding van alles wat hem in het kader van zijn functie is bekend geworden, tenzij hij feiten vaststelt of verneemt⁹ die hem tot spreken verplichten. De plicht tot geheimhouding kan enkel worden opgeheven door toestemming van alle betrokkenen op wie de informatie betrekking heeft. Het beroepsgeheim stopt niet door het uit functie treden van de hulpverlener of bij overlijden van de cliënt.

10. Private of seksuele toenadering tussen de hulpverlener en de cliënt zijn onverenigbaar met een hulpverleningsrelatie.

11. De hulpverlener haalt geen materiële voordelen uit de hulpverleningsrelatie; het aanvaarden van kleine attenties, die passen binnen deze hulpverleningsrelatie, vallen hier buiten.

Dit houdt in:

- Een doorverwijzing van een cliënt naar een privépraktijk van een personeelslid of het gebruik maken van de opgebouwde professionele relatie met een cliënt van 'De Cocon' om er eigen voordeel mee te doen. (bv. cliënten als zelfstandige te begeleiden, producten aan cliënten verkopen, ...) kan onder geen beding.

12. De hulpverlener houdt privé- en werkbelangen gescheiden tijdens het hulpverleningsproces.

Dit houdt in:

- Wanneer personen die deel uitmaken van de persoonlijke levenssfeer van de hulpverlener als cliënt (of behorend tot het cliëntsysteem) worden aangemeld, meldt de medewerker dit aan de coördinator. Daarna worden afspraken gemaakt over hoe zich te verhouden ten opzichte van deze cliënt.
- Wanneer een cliënt wordt aangemeld, waarmee een medewerker voorafgaandelijk een zakelijke relatie heeft, meldt de medewerker dit aan de coördinator. Daarna worden afspraken gemaakt over hoe zich te verhouden ten opzichte van deze cliënt.

⁹ Ernstige feiten die aan de hulpverlener door het slachtoffer, dader of getuige worden verteld.

13. De hulpverlener bouwt om tot een betere hulpverlening te komen, zowel t.o.v. het cliëntensysteem als in het algemeen, duurzame relaties op met collega's uit de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen, met zelfstandige zorgverstrekkers en met andere actoren.

Dit houdt in:

- Dat de hulpverlener de samenwerking met collega's uit de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen, met zelfstandige zorgverstrekkers en met andere actoren zo positief mogelijk uitbouwt in een sfeer van open dialoog.
- Vanuit de overtuiging dat ieder zijn rol te vervullen heeft, respecteert elke medewerker de autonomie en opdracht van andere hulpverleners, zorgverstrekkers en andere instanties. De medewerker handelt vanuit een professionele opstelling en bewaakt de opdracht van 'De Cocon' en de deontologische regels en de regels rond beroepsgeheim.
- De privacy en het belang van de cliënt(en) primeren steeds op de goede relaties met andere hulpverleners, zorgverstrekkers of instanties bij het uitwisselen van cliëntinformatie.
- De hulpverlener werkt samen met andere hulpverleners indien het belang van het cliëntensysteem dit vereist en in zoverre het beroepsgeheim dit toelaat.

14. De hulpverlener is waakzaam bij persoonlijke contacten met de ex-cliënt en maakt een inschatting of het contact vanuit een gelijkheid plaatsvindt. Bij twijfel over de gelijkheid, bespreekt de hulpverlener dit met een andere hulpverlener.

(Over gelijkheid: Binnen de hulprelatie is er sprake van wederkerigheid en gelijkwaardigheid, maar niet van gelijkheid. De cliënt bevindt zich in een afhankelijke positie en is mede daardoor kwetsbaar. De ongelijkheid binnen de hulprelatie en de afhankelijkheid en kwetsbaarheid van de cliënt zijn niet opeens verdwenen op het moment dat de hulpverlening eindigt.)

Dit houdt in:

- Wanneer de ex-cliënt de hulpverlener aanspreekt in de hoedanigheid van hulpverlener, zijn de waarden en normen zoals geformuleerd in de deontologische code van toepassing, zonder dat daadwerkelijk hulpverlening wordt opgestart.
- Indien er een vermoeden bestaat dat de ex-cliënt nog een lopend dossier heeft bij de 'Sociale dienst jeugdrechtbank' of bij een gemandateerde voorziening, dan zijn de waarden en normen zoals geformuleerd in de deontologische code van toepassing zonder dat daadwerkelijk hulpverlening wordt opgestart.
- Contacten met een ex-cliënt in functie van een persoonlijk voordeel kunnen onder geen beding.
- De hulpverlener is door het beroepsgeheim gebonden voor alles wat hij tijdens de uitvoering van zijn beroep verneemt of vaststelt. De verplichting tot geheimhouding blijft gelden na het beëindigen van de hulpverleningsrelatie.

4 Specifieke thema's / situaties

4.1 Sociale media

Het gebruik van sociale netwerksites is niet meer weg te denken uit de samenleving. Heel wat kinderen en volwassenen communiceren via Facebook, Twitter, Netlog,...

De regels van beroepsgeheim, recht op privacy en vertrouwelijkheid zijn ook van toepassing op sociale media. Niet alle sociale media zijn echter veilig of nemen het nauw met privacy. Ga er niet vanuit dat er enige vorm van privacy is op sociale netwerksites. Ga ervan uit dat alle informatie op deze sociale media als publiek moet worden beschouwd. Hierdoor is het uit den boze om confidentiële informatie te posten of te verspreiden via deze media. Daarnaast heb je geen enkele zekerheid over de beveiliging van de site.

Volgende regels zijn van toepassing:

- Gebruik nooit je persoonlijk profiel als professionele hulpverlener. Maak gebruik van een profiel vanuit de organisatie. De organisatie bepaalt op welke sociale media ze toelaat een profiel vanuit de organisatie te hebben en geeft richtlijnen rond het gebruik ervan. De organisatie maakt het organisatieprofiel aan en sluit dit af bij uitdiensttreding.
- Indien je een cliënt wil volgen op sociale media in het kader van het hulpverleningstraject moet je hiertoe instemming aan de cliënt vragen om dit te doen.
- Ga niet ongevraagd de tijdslijnen van cliënten bezoeken om meer informatie over hun gedrag op te doen.
- Plaats op de tijdlijn alleen algemene berichten die voor meerdere cliënten van belang kunnen zijn.
- Communiceer op sociale media alleen via privéberichten met cliënten. En dan alleen over praktische zaken zoals: denk je aan de afspraak morgen? Voer geen inhoudelijke conversaties over de hulpverlening.
- Geen enkele informatie over een cliënt of cliëntcontacten hoe onherkenbaar ook, mag vermeld worden op sociale media.
- Hulpverlening via chatten kan enkel via veilige platformen. Deze dienen eerst als veilig worden aangegeven door de organisatie. Chatten via msn, facebook,... is verboden, wegens niet veilig.
- Plaats geen berichten op de tijdlijn van cliënten. Vrienden van de cliënt kunnen, mogelijk, daaruit afleiden dat degene een hulpverlener heeft.

4.2 Werken met tolken¹⁰

Vooraleer tolken worden ingeschakeld, moet de afweging worden gemaakt of en wanneer ze wenselijk en haalbaar zijn in de hulpverlening¹¹.

Wanneer in de hulpverlening een beroep gedaan wordt op een tolk van een tolkdienst, dan is zowel onze deontologische code als deze van de tolken van toepassing. Dit betekent:

- De hulpverlener respecteert de privacy van de tolk en helpt de fysieke integriteit van de tolk te beschermen. Indien onnodig wordt de naam van de tolk niet vermeld. Er worden geen persoonlijke gegevens van de tolk doorgegeven.
- De tolk en de cliënt worden niet samen alleen gelaten.
- De hulpverlener nodigt de tolk uit om zijn positie en functie duidelijk te maken bij de start van het gesprek. Hij verduidelijkt dat hulpverlener en cliënt zich best rechtstreeks tot elkaar richten en niet tot de tolk.
- De hulpverlener respecteert de neutraliteit en onpartijdigheid van de tolk. De tolk wordt niet naar zijn mening gevraagd over de situatie, of naar een verklaring gevraagd voor culturele aspecten. De hulpverlener geeft de tolk geen andere opdracht dan vertalen wat gezegd wordt (vb. vervoer van cliënten, invullen van documenten van de cliënt, ...).

¹⁰ Kaethoven, D. (Red.) (2005). Deontologische code Andante. Berchem-Antwerpen

¹¹ Zie kwaliteitshandboek – deel Partnerschappen en middelen – afspraken rond inschakelen van tolken

4.3 Persafspraken

Niemand – met uitzondering van de directeur of een aangeduide woordvoerder – kan de pers te woord staan over dienstangelegenheden. Over individuele dossiers wordt er nooit informatie gegeven en wordt verwezen naar het beroepsgeheim.

Als iemand van de pers met de hulpverlener contact opneemt, dan verwijst deze hem of haar naar de directeur of de aangeduide woordvoerder.

4.4 Deontologie met betrekking tot cliëntoverleg Integrale Jeugdhulp¹²

Hulpverleners die deelnemen aan het cliëntoverleg Integrale Jeugdhulp zijn gebonden aan het gedeeld beroepsgeheim en onderstaande deontologische code. Vooraf oordelen zijzelf of ze aan die voorwaarden voldoen en welke informatie zij binnen dit kader kunnen delen.

Alle personen, zowel diegenen die beroepshalve betrokken zijn als zij die vrijwillig hun medewerking verlenen aan de toepassing van het decreet IJH, zijn gebonden door de geheimhoudingsplicht, bedoeld in art. 458 van het strafwetboek (art.7 Decreet IJH). Hulpverleners zijn ook gebonden aan de deontologische code van hun eigen sector en/of organisatie.

Deontologische code - cliëntoverleg Integrale Jeugdhulp

1. De cliënt informeren

De hulpverlener die een cliëntoverleg wil aanvragen, bespreekt dit met zijn cliënt. Hij informeert hem, in begrijpelijke taal, over de doelstelling en de organisatie van het overleg en over de deontologische code.

2. De cliënt toestemming vragen

De toestemming van de cliënt voor het organiseren van een cliëntoverleg Integrale Jeugdhulp is noodzakelijk. Deze toestemming wordt schriftelijk gegeven aan de hand van het aanmeldingsformulier.

3. De cliënt motiveren om aanwezig te zijn

De hulpverlener die het overleg aanvraagt, motiveert de cliënt en zijn onmiddellijke context om aanwezig te zijn op het overleg. Indien de cliënt of de onmiddellijke context verhinderd zijn, gaat de hulpverlener na hoe hij hun stem naar voor kan brengen tijdens het overleg. De minderjarige kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

4. De cliënt voorbereiden

De hulpverlener die het overleg aanvraagt, bereidt zijn cliënt voor. Hij ondersteunt de cliënt om eigen aandachtspunten en standpunten in te brengen. De voorzitter ziet hierop toe en ontvangt van de aanmelder en de cliënt de agenda voor het overleg.

5. Aanwezigheid van anderen

De hulpverlener die het overleg aanvraagt, bepaalt samen met de cliënt welke deelnemers best nog aanwezig zijn. Specifieke aandacht gaat hierbij uit naar het sociaal netwerk van de cliënt. De externe voorzitter krijgt deze informatie van de aanmelder en brengt alle hulpverleners op de hoogte van de datum, de samenstelling en de agenda van het overleg. Ook zij bereiden het overleg voor, indien nodig samen met de cliënt.

6. Verslag over de participatie van de cliënt

Maximale cliëntparticipatie staat centraal tijdens cliëntoverleg IJH. Bij het begin van het overleg bevraagt de externe voorzitter de cliënt over zijn participatie bij de voorbereiding van het overleg. Bij afwezigheid van de cliënt bevraagt hij dit bij de hulpverleners.

7. Het gedeeld beroepsgeheim

¹² Cliëntoverleg Integrale Jeugdhulp: Deontologische code voor hulpverleners

De hulpverleners die deelnemen aan het cliëntoverleg zijn gebonden door het gedeeld beroepsgeheim. De voorzitter duidt bij aanvang de contouren van het beroepsgeheim en het gedeeld beroepsgeheim. Bij het begin van het overleg verduidelijken de deelnemers in welke hoedanigheid en met welke opdracht ze deelnemen. De externe voorzitters brengt in beeld welke hulpverleners betrokken zijn, welke eventueel te betrekken zijn en welke deelnemen in de hoedanigheid van onafhankelijke deskundigen.

8. 'Need to know'

Enkel die informatie wordt uitgewisseld die relevant en noodzakelijk is voor het overleg. De cliënt blijft recht hebben op geheimhouding van wat in vertrouwen aan een hulpverlener is verteld.

9. Geïnformeerde instemming over gegevensuitwisseling

In de mate van het mogelijke trachten de hulpverleners de geïnformeerde instemming te verkrijgen van de personen waarover gegevens zullen uitgewisseld worden.

10. Respect voor de rechten van de cliënt

De externe voorzitter zorgt ervoor dat de cliënt gelijkwaardig kan participeren aan het overleg en stelt hem centraal met zijn vragen en verwachtingen.

11. Respect voor andere hulpverleners

Hulpverleners respecteren de relatie die andere hulpverleners hebben met de cliënt. Niemand heeft het mandaat om de kwaliteit van de hulpverlening van de anderen te evalueren.

12. De afwezige cliënt inlichten

Bij afwezigheid van de cliënt spreken de hulpverleners af wie de cliënt zal informeren over het verloop en de besluiten van het overleg en op welke manier men de mening van de cliënt hierop zal bevragen.

13. Het werkplan

De externe voorzitter formuleert de besluiten van het overleg in een werkplan. Dit werkplan is vertrouwelijk. De externe voorzitter verstuurt dit werkplan ten laatste zeven dagen na het overleg aan alle betrokkenen. De externe voorzitter bewaart het aanvraagformulier en het werkplan gedurende 5 jaar. De hulpverlener die het overleg aanvraagt informeert de cliënt hierover.

14. Klachten

Iedere betrokkene die een klacht heeft over het verloop van het overleg bezorgt deze aan de voorzitter. Wie met zijn klacht niet terecht kan bij de betrokken voorzitter kan zijn klacht formuleren bij de JO-lijn. Indien er een klacht wordt geformuleerd t.a.v. een betrokken hulpverlener, dan volgt men hiervoor de klachtenprocedure van de voorziening waarbinnen de hulpverlener werkzaam is.

5 Stappenplan morele dilemma's als hulpmiddel¹³

Bij morele dilemma's kan het stappenplan morele dilemma's worden toegepast. De deontologische code heeft binnen het afwegingsproces een duidelijke plaats.

Dit stappenplan is bruikbaar in geval van een dilemma in de hulpverlening. Dit proces bestaat uit in totaal zeven stappen die het mogelijk maken om planmatig en rationeel een weloverwogen keuze te maken.

Behandel je het dilemma in teamverband, laat dan het leiden van het gesprek over aan een persoon die niet betrokken is bij de casus en dus ook geen belang heeft bij een specifieke oplossing. Het zal wat leiderschap vergen van de persoon die het gesprek leidt om de stappen te begeleiden en te vermijden dat ze kriskras door elkaar worden toegepast. 'Stap voor stap', dat is de boodschap.

Het stappenplan werd concreet gemaakt met twee casussen. Deze zijn terug te vinden in het kwaliteitshandboek.

1^{ste} vraag & stap: "Wie kan ik betrekken?"

Tijd is een belangrijke factor. Rekening houdend met de tijd die je ter beschikking hebt, tracht je zoveel mogelijk mensen te betrekken. Iedere stem die zich kan laten horen is van belang. Uiteraard zijn dit partijen die juridisch mogen betrokken worden.

Gedurende een acute crisis zal je minder mensen kunnen betrekken. Je zal snel moeten handelen en geen tijd hebben om veel mensen te betrekken bij het zoeken naar een oplossing. In het beste geval heb je nog de tijd om een werkbegeleider te contacteren die je kan helpen. Als er geen sprake is van een acute crisis, kan je in gesprek gaan met je werkbegeleider gedurende een werkbegeleidingsgesprek. Of het probleem kan besproken worden gedurende een cliëntenoverleg, een intervisie, een team, enzovoort. Of je kan in overleg gaan met een verwijzer of jeugdrechter. Met andere woorden: het kunnen betrekken van een andere partij is altijd afhankelijk van de wettelijke mogelijkheden en de tijd die je ter beschikking hebt.

2^{de} vraag & stap: "Wat zijn de feiten?"

Je hebt de nodige mensen verzameld. Gedurende deze stap ga je 'feiten' verzamelen? De wie-, wat-, waar-, en hoe-kapstukken helpen hierbij.

Plaats de feiten in een chronologie. Dat is een belangrijke factor. Iedereen kan feiten inbrengen. Iedere gesprekspartner zal informatie toevoegen. Tracht gedurende het gesprek de interpretaties systematisch weg te snoeien en enkel te weerhouden wat men feitelijk weet.

3^{de} vraag & stap: "Wie weet wat?"

In een volgende fase verzamelen we de weetjes over de feiten. Iedere deelnemer weet iets anders over het probleem. Deze weetjes zijn belangrijk omdat deze kennis wordt gebruikt om een oplossing te zoeken voor het probleem.

De feiten werden aangevuld. Wie heeft belangrijke informatie die kan worden toegevoegd? Deze kennis gaat verder dan de feiten. Hier kan het gaan over hypothesen die worden geformuleerd en op hun waarschijnlijkheid worden getoetst. De kennis van de casus/het dossier is cruciaal. Wat is de voorgeschiedenis? Worden er precedents in het dossier gemeld? Wat is het gevoel van de begeleider? Rond de feiten wordt er een context opgebouwd.

4^{de} stap & vraag: "Wat zijn de verwachtingen en belangen van de betrokkenen?"

Iedereen die met de casus wordt geconfronteerd heeft een verwachting. Mensen hebben nu eenmaal verwachtingen. Een verwachting valt meestal samen met de oplossing die iemand suggereert en deze

¹³ In voege sinds 14/11/2008

gesuggereerde oplossingen kunnen wel eens van elkaar verschillen. Daarnaast heeft iedere betrokkene een belang en de verwachtingen komen voort uit dit belang, dat men wil verdedigen met de verwachting.

Dit is een belangrijk aspect van het denkwerk: een onderscheid maken tussen belangen en verwachtingen.

5^{de} stap & vraag: "Is er een conflict tussen de verwachtingen en de belangen van de betrokkenen?"

Kijk of er tussen de belangen en de verwachtingen van de verschillende betrokkenen een tegenspraak is. In het geval van een dilemma zal dat zeker het geval zijn. Verschillende belangen leiden tot verschillende verwachtingen. De vraag is: "Hoe kunnen we een oplossing vinden voor het dilemma?" Het dilemma wordt zichtbaar door de verwachtingen en de belangen van de verschillende partijen op te lijsten en naast elkaar te plaatsen.

Schema

Personen	Verwachting	Conflict met?	Belang	Conflict met ?
1.				
2.				
3.				
4.				

In de context van de Jeugdhulp geeft de wetgeving een reeks handvatten die een belangenconflict gemakkelijk opheffen.

1. Wat is het belang van de minderjarige? Indien het belang van de minderjarige in tegenspraak is met de andere belangen, dan wordt er duidelijk gekozen voor het belang van de minderjarige. Dat is een duidelijk standpunt.
2. Wat is het belang van de minderjarige? Er is maar een partij die deze vraag kan beantwoorden, en dat is de minderjarige zelf. Alhoewel, andere partijen hebben ook een stem in het bepalen van wat het belang¹⁴ van de minderjarige is. De minderjarige participeert aan de dialoog over zijn belang op voorwaarde dat de minderjarige 'bekwaam¹⁵' is om te oordelen wat in zijn of haar belang is.
3. Is deze minderjarige bekwaam om dit belang zelf te verwoorden? De wetgeving ter zake is weerom duidelijk. Iedere minderjarige van 12 jaar of ouder wordt verondersteld bekwaam te zijn. Heeft de minderjarige de leeftijd van twaalf nog niet bereikt, dan kunnen andere betrokkenen het belang van de minderjarige invullen. In dat geval zijn dat de ouders, de hulpverlener, de consulent, enzovoort. Uiteraard is het goed om de - 12-jarige hierin een duidelijke stem te laten hebben.
4. Is dit absoluut bindend? De bekwaamheid van de minderjarige kan betwijfeld worden. De ouders, de hulpverlening en de verwijzer kunnen deze bekwaamheid betwijfelen en ervoor kiezen om geen rekening te houden met de wens/vraag van de minderjarige. In dat geval kunnen deze mensen, in plaats van de minderjarige, bepalen wat in het belang van de minderjarige is. De reden hiervoor moet schriftelijk gemotiveerd worden en in het dossier worden opgenomen. De manier waarop dit bepaald wordt is interactief. Dat betekent dat de bekwaamheid in dialoog met de minderjarige en andere betrokkenen in iedere nieuwe situatie wordt getoetst. Dat gebeurt dus steeds opnieuw in overleg en

¹⁴ Artikel 5. Het belang van de minderjarige vormt de belangrijkste overweging bij het verlenen van jeugdhulp.

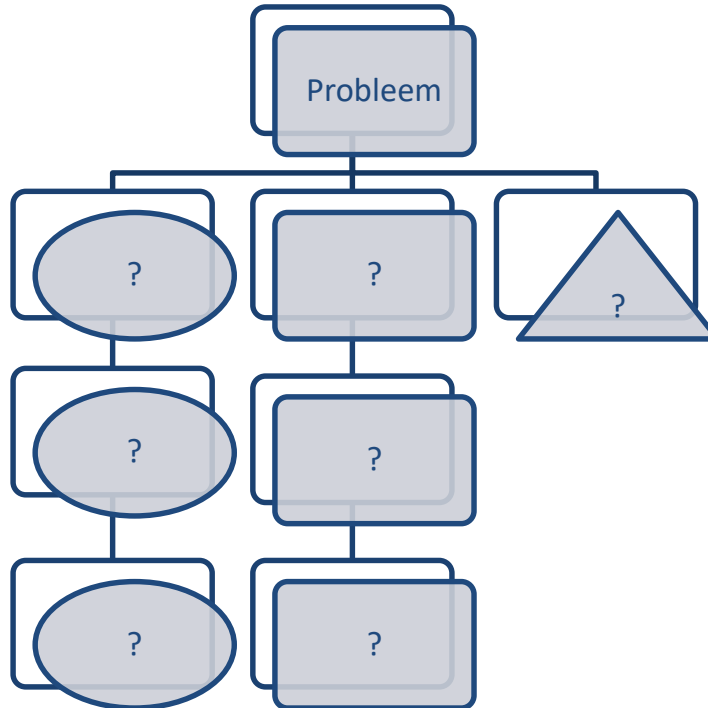
Het belang van de minderjarige wordt vastgesteld in dialoog met de minderjarige zelf. Aan de mening van de minderjarige wordt passend gevolg gegeven, rekening houdend met zijn leeftijd en maturiteit. Bij de vaststelling van het belang van de minderjarige is tevens respect vereist voor de mening en de verantwoordelijkheid van de ouders.

¹⁵ §1. Onverminderd de rechten van de ouders, oefent de minderjarige de rechten, opgesomd in dit decreet, zelfstandig uit. § In afwijking van §1, oefent de minderjarige, bedoeld in artikelen 8,13 en 22, zelfstandig uit op voorwaarde dat hij tot een redelijke beoordeling van zijn belangen in staat is, rekening houdend met zijn leeftijd en zijn maturiteit. De minderjarige van twaalf jaar of ouder wordt vermoed in staat te zijn tot een redelijke beoordeling van zijn belangen.

onderhandeling. De absolute ondergrens van deze bekwaamheid is het kunnen inschatten van wat de gevolgen zijn van een keuze die de minderjarige zelf maakt.

6^{de} stap & vraag: “Wat zijn de opties: het opstellen van een probleemoplossingsruimte?”

In deze fase worden alle bedenkbare oplossingen neergeschreven en met elkaar gecombineerd. In deze fase wordt zeer creatief, zonder praktische belemmeringen, nagedacht. Men gaat alle oplossingen en alle onderlinge combinaties opsommen. Dat doet men zonder grenzen. De verschillende oplossingen worden later getoetst op hun bruikbaarheid.



7^{de} vraag en stap: “Wat is de beste oplossing?”

Alle mogelijke oplossingen werden in kaart gebracht. Nu is het een kwestie om de beste oplossing te kiezen. Deze keuze wordt vergemakkelijkt door deze vraag te stellen: “Welke oplossing respecteert het belang van zoveel mogelijk betrokkenen?” De verwachtingen van de betrokkenen laten we vallen omdat het conflict zich in veel de gevallen situeert op het niveau van de verwachtingen.

We kunnen nu berekenen welke ‘reeks’ stappen de reeks is die met het grootste aantal belangen rekening houdt.