

1. Inleiding

STUDIOOmedewerkers worden regelmatig geconfronteerd met ethische vragen en dilemma's. Deze deontologische code is een instrument om te reflecteren over de manier waarop deze job wordt uitgeoefend. Het is helemaal niet de bedoeling om pasklare antwoorden te bieden op alle vragen. Deze code wil een leidraad zijn in het zoeken naar een verantwoord en deskundig beroepsmatig handelen. Gestoeld op waarden en normen enerzijds en op juridische verplichtingen anderzijds vormt de code een houvast om het professioneel handelen te beoordelen en indien nodig bij te sturen. Deze code, vertaald in concrete regels en richtlijnen, vraagt een blijvend engagement om het eigen handelen als individu maar ook als team in vraag te stellen en de nodige consequenties te trekken. Naast het ondersteunen van medewerkers van STUDIOO bij ethische vragen heeft deze code ook een betekenis naar de samenleving. De regels die in contacten worden gehanteerd worden transparant gemaakt. Dit helpt om de handelswijze te verantwoorden en te verduidelijken welke principes in acht worden genomen. Dit is cruciaal bij het opbouwen van betrouwbare relaties, zowel intern als extern.

2. Uitgangspunten – basisprincipes

De regels of richtlijnen (punt 4) zijn weergegeven in artikels en zullen in min of meerdere mate (afhankelijk van de soort professionele relatie dat men heeft met de student – al dan niet hulpverlenend) van toepassing zijn op de verschillende medewerkers bij STUDIOO. Globaal geldt deze code voor elke medewerker van de vzw SOKAHO- STUDIOO. Er wordt geen onderscheid gemaakt in opdracht en opleiding. Ook mogelijke stagiaires en jobstudenten, werkzaam bij STUDIOO, vallen onder deze beroepscode.

Deze code vertrekt van 5 basisprincipes:

Basisprincipe 1: het respect voor de menselijke persoon

De houding van de STUDIOOmedewerker tegenover de student is gebaseerd op respect voor diens persoon en erkenning van diens verantwoordelijkheid voor de eigen keuze van handelen.

Het tonen van respect betekent het herkennen, erkennen en aanvaarden van het unieke in de persoon van de student. De erkenning van de verantwoordelijkheid voor eigen keuze van handelen houdt in dat de student het laatste woord heeft m.b.t. de door hem te nemen beslissingen t.a.v. zaken die hem aangaan. In het professioneel handelen is de hulpverlener erop gericht dat de student komt tot verantwoord en zelfstandig handelen in zijn situatie.

Basisprincipe 2: de beroepsbekwaamheid

De STUDIOOmedewerker moet zijn professionele deskundigheid in stand houden en ontwikkelen, rekening houdende met de recente ontwikkelingen.

Basisprincipe 3: de professionele verantwoordelijkheid

De STUDIOOmedewerker moet de grenzen van zijn deskundigheid in acht nemen en oefent zijn beroep uit volgens de voorschriften die eigen zijn aan zijn beroep en hij aanvaardt alleen die opdrachten die niet strijdig zijn met de code.

Basisprincipe 4: het beroepsgeheim

De hulpverlener van STUDIOO treedt bij het aangaan van een professionele relatie met de betrokken persoon, instelling, groepering in een vertrouwensrelatie. Daarom is hij gebonden aan beroepsgeheim. De plicht tot het bewaren van het beroepsgeheim kan door de hulpverlener van STUDIOO met derden worden gedeeld wanneer dat noodzakelijk is voor het deskundig uitvoeren van zijn opdracht (zie verder).

Voor de andere niet-hulpverlenende STUDIOOmedewerkers geldt de discretieplicht en contractueel (door ondertekening van de deontologische code – artikel 9 arbeidsovereenkomst) wordt bepaald dat informatie waarvan men in de uitoefening van het beroep kennis zou krijgen en waarop een beroepsgeheim rust aan niemand mag worden meegedeeld of verder verspreid.

Basisprincipe 5: de missie

Er is continu aandacht voor het realiseren van de missie van de vzw SOKAHO – STUDIOO.

3. Opbouw van de code

Voor de opbouw van deze deontologische code gebruiken we 4 functies die in ons werk aan bod komen.

De STUDIOOmedewerker reflecteert en handelt in zijn beroepsuitoefening ten opzichte van zichzelf, de cliënt (voornamelijk de student, soms een ouder of andere betrokkenen), het samenwerkingsverband met collega's intern en binnen het samenwerkingsverband vzw SOKAHO en het beleid.

De 4 functies die bij de indeling van de code aan bod komen:

1. **Deskundigheid** verwijst naar de verantwoordelijkheid die de STUDIOOmedewerker heeft om bij zichzelf de nodige voorwaarden te realiseren die een kwaliteitsvolle dienstverlening mogelijk maken. Zelfkennis en inzicht in de eigen positie zijn hier essentieel.
2. **Dienst- en hulpverlening** verwijzen naar de verantwoordelijkheid ten opzichte van al de gebruikers van de dienst- en hulpverlening. De STUDIOOmedewerker respecteert hun rechten en helpt de voorwaarden te scheppen om deze te realiseren.
3. **Samenwerkingsfunctie** verwijst naar de verantwoordelijkheid met betrekking tot collega's binnen de dienst en in contact met externen.
4. **Beleidsfunctie** verwijst naar de verantwoordelijkheid van de STUDIOOmedewerker als lid van de dienst en in de bredere maatschappelijke context.

4. Deontologische code

4.1 Deskundigheid

Art 1. De STUDIOOmedewerker beschouwt de dienst- en hulpverlening aan de student als een primaire verplichting.

Art 2. De STUDIOOmedewerker neemt verantwoordelijkheid op voor de gevolgen van zijn eigen handelen.

Art 3. De STUDIOOmedewerker probeert aanvaardbare risico's te nemen en de eventuele nadelige gevolgen van zijn handelen in te schatten.

Art 4. De STUDIOOmedewerker houdt rekening met de sociale werkelijkheid en de maatschappelijke ongelijkheid.

Art 5. De STUDIOOmedewerker zorgt ervoor dat hij zijn deskundigheidsniveau (kennis met inbegrip van wetgeving, vaardigheden, waarden en attitudes) permanent actualiseert en verbetert. Hij neemt deel aan een probleem- en/of vraaggestuurd en functierelevant programma van interne en externe bijscholing.

Art 6. De STUDIOOmedewerker bewaakt zijn persoonlijke integriteit.

Art 7. De STUDIOOmedewerker is zich bewust van eigen waarden en normen.

Art 8. De STUDIOOmedewerker verduidelijkt tegenover de student en/of andere betrokkenen de verschillende functies en rollen die hij eventueel vervult.

Art 9. De STUDIOOmedewerker behoudt zijn autonomie, ook op methodologisch vlak, ten opzichte van andere hulpverleners, diensten en instellingen waarmee hij in contact komt of samenwerkt.

4.2 Dienst- en hulpverlening

4.2.1 De opdracht van de STUDIOOmedewerker

Art 10. Iedere STUDIOOmedewerker heeft de specifieke taak te zorgen voor een zo adequaat mogelijke respons op elke vraag of elk verzoek waarmee een student (of een andere betrokkene) zich aanmeldt in verband met zijn leven-en-werken als student van de hogeschool. Hij doet al het mogelijke om correcte informatie/documentatie /service/advies/begeleiding aan te bieden. Hij zoekt naar de meeste efficiënte maar minst ingrijpende dienst- en hulpverlening.

Art 11. In de samenwerkingsrelatie met de student en/of andere betrokkenen beluistert de STUDIOOmedewerker aandachtig de hulpvraag. Bij complexere en diepgaande, meer persoonsgebonden problemen zorgt hij voor een zorgvuldige exploratie van de situatie.

Art 12. Kostprijs individuele begeleiding

Psychosociaal: Het intakegesprek is gratis. De kostprijs van een vervolgesprek bedraagt €2,5. Bij financiële moeilijkheden, kan de hulpverlener de student vrijstellen van betaling.

Studiefinanciering: gratis dienstverlening

4.2.2 De professionele houding van de STUDIOOmedewerker

Art 13. Elke student wordt vanuit een personalistische visie respectvol benaderd als totale persoon die zelf de verantwoordelijkheid over het eigen leven draagt en behoudt. Dit veronderstelt aandacht voor de levensgeschiedenis, capaciteiten, draagkracht, sociale context, cultuur, (geloofs)overtuiging en aspiraties van de hulpvrager.

Art 14. De student heeft recht op deskundige hulp. Dat veronderstelt voldoende bekwaamheid en zorgvuldigheid in het handelen.

Dit betekent dat de STUDIOOmedewerkers en -hulpverleners:

- de nodige opleiding daartoe hebben;
- zich blijvend verder bekwamen;
- voldoende vertrouwd zijn met het gebruik van de methodes, de manipulatie van de instrumenten en de interpretatie van de verkregen gegevens;
- niet verder gaan in de begeleiding dan de verworven kennis en vaardigheid toelaat;
- werken met gezonde zelfkritiek om de graad van de eigen competentie vast te stellen;
- niet verder gaan in de begeleiding dan de hulpvraag;
- zich houden binnen de grenzen van de opdracht en bevoegdheid.

Art 15. De student heeft recht op informatie. De STUDIOOmedewerker geeft vooraf informatie aan de student over zijn manier van werken en over de aard en het doel van de professionele relatie. De informatie moet waarheidsgetrouw zijn, begrijpend en helpend. De informatie moet voldoende zicht bieden op de aangeboden dienstverlening om vrij te kunnen beslissen omtrent al of niet deelname.

De informatie wordt deels schriftelijk, deels mondeling gegeven en kan onder andere bevatten:

- de doelstelling van de professionele relatie en de context waarin die plaats vindt, de plaats van de student en de stuvomedewerker in het proces;
- de activiteiten waarmee de student rechtstreeks of onrechtstreeks geconfronteerd kan worden;
- methoden van onderzoek of begeleiding die in aanmerking kunnen komen;
- de aard van de gegevens die over de student worden verzameld;
- de manier van eventuele rapportering en aan wie wordt gerapporteerd;
- de procedure die gevolgd gaat worden;
- mogelijke (neven)effecten van het hulpverleningsproces;
- de gebondenheid van de STUDIOOhulpverlener aan de beroepscode.

Art 16. De STUDIOOmedewerker eerbiedigt, steunt en versterkt de autonomie van de student. Hij stimuleert de student bij het afwegen van alle belangen en consequenties, ook als hij de gemaakte keuze niet als beloftevol inschat.

Art 17. De STUDIOOmedewerker erkent het recht van elke student om al dan niet in te stemmen met hulpverlening en verwijst ook naar het recht om deze deelname in de loop van de interventie te onderbreken en stop te zetten. Het is niet geoorloofd met de student een professionele relatie aan te gaan zonder zijn toestemming.

Art 18. De STUDIOOmedewerker heeft niet het recht de begeleiding te verbreken, tenzij er sprake is van gewichtige redenen.

Gewichtige redenen kunnen zijn:

- de STUDIOOmedewerker heeft goede redenen te verwachten dat voortzetting van de begeleiding niet zal leiden tot een verdere verbetering of handhaving van het functioneren van de student;
- de student eist vervanging van het oorspronkelijk overeengekomen doel (een doel buiten het takenpakket van de STUDIOOmedewerker) door een ander;

Als de STUDIOOmedewerker besluit de begeleiding te verbreken, dan dient hij:

- zijn beslissing in voor de student begrijpelijke termen te motiveren;
- aan te bieden hem zo goed mogelijk te adviseren over de vraag wat in het voorkomend geval het best gedaan zou kunnen worden;
- voor een adequate verwijzing zorg te dragen en op te volgen.

Art 19. De STUDIOOmedewerker dient strikt te bewaken dat alle handelingen passen binnen de professionele werkrelatie. Dit betekent o.a. dat hij rekening houdt met de grenzen van alle betrokkenen, dat hij geen financiële of materiële voordelen haalt of aanvaardt uit de dienst- of hulpverlening (buiten zijn loon) en dat hij als hulpverlener geen seksueel of ander misbruik maakt van de student/cliënt.

Art 20. Een STUDIOOmedewerker die buiten de dienst STUDIOO een particuliere praktijk heeft, mag hierin geen studenten uit eigen doelgroep begeleiden.

4.2.3 Attitude ten opzichte van andere betrokkenen

Art 21. De STUDIOOmedewerker zal met de student het eventuele belang van communicatie met andere betrokkenen (familieleden, partner, docenten, ...) over betreffende problemen ter sprake brengen.

Art 22. De STUDIOOmedewerker en/of de student kunnen oordelen dat de problematiek van de student mogelijk adequater benaderd wordt door de inbreng van belangrijke derden (ouders, broer, zus, partner...) uit zijn sociale omgeving. Zij kunnen dan via gezamenlijke of afzonderlijke gesprekken in het overleg betrokken worden, na akkoord van de student.

Art 23. Alle betrokken partijen, zelfs de afwezige, kunnen rekenen op een zelfde respectvolle en inlevende bejegening.

Art 24. De STUDIOOmedewerker tracht het welzijn van alle partijen te behartigen zonder de autonomie van de student in het gedrang te brengen. Hij wil hen bovendien stimuleren in het opnemen van verantwoordelijkheid naar elkaar, rekening houdende met hun draagkracht.

4.2.4 Interne of externe doorverwijzing

Art 25. Bij complexere of diepgaandere problemen schat de STUDIOOmedewerker de eigen bekwaamheden en het eigen werkingskader zorgvuldig in om te beoordelen of hij zelf adequaat aan de hulpvraag kan tegemoetkomen. Als dat niet het geval is, vraagt hij advies in het kader van de intervisie, bemiddelt of verwijst door naar interne STUDIOOcollega's of naar externe hulpverleningsinstanties die een aangepaster en efficiënter hulpverleningsaanbod hebben.

Art 26. Zorgvuldige verwijzing impliceert toelichting van de hulp die kan verwacht worden en afspraken over de wijze waarover verdere contacten, gegevensuitwisseling en opvolging zullen verlopen.

Art 27. Een STUDIOOmedewerker waarborgt maximaal de keuzevrijheid van de student bij doorverwijzing en hanteert geen exclusieve doorverwijzingsafspraken.

4.2.5 Omgaan met vertrouwelijke informatie

Art 28. De begeleiding dient plaats te vinden in een ruimte die van een zodanige aard is dat derden geen kennis kunnen nemen van wat in de begeleiding voorvalt.

Art 29. De STUDIOOmedewerker behoeft voor het geven van inzage in of het verstrekken van gegevens aan ieder die niet bij de begeleiding betrokken is de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de student, tenzij de hulpverlener als gevolg van wettelijk voorschrift tot gegevensverstrekking verplicht is.

Art 30. (Uitzondering op Art 29.)

De STUDIOOmedewerker heeft het recht om, ook zonder toestemming van de student informatie over hem met derden te bespreken, mits deze personen gebonden zijn aan de "deontologische code voor sociale voorzieningen – samenwerkingsverband Stuvomedewerkers en STUDIOO" en mits deze informatie-uitwisseling plaats vindt in het kader van intake- of voortgangsbesprekingen of in supervisie, intervisie of consultatie. De te bespreken casussen worden anoniem voorgelegd en de hulpverlener beperkt zich tot de informatieoverdracht die noodzakelijk is in het belang van de student en /of de bespreking. In dit geval is de STUDIOOmedewerker verantwoordelijk voor de geheimhouding van alle informatie die hij in dit kader in bespreking brengt.

In 't kader van verwijzing geldt eveneens dat de STUDIOOmedewerker zonder de toestemming van de student informatie met derden kan bespreken, mits deze personen gebonden zijn aan de "deontologische code voor sociale voorzieningen – samenwerkingsverband STUVO en STUDIOO".

Art 31. De STUDIOOmedewerker respecteert de privacy van de student. Dit veronderstelt de terughoudendheid om enkel die gegevens na te gaan die relevant en nodig zijn voor de hulpvraag, en de vertrouwelijke behandeling ervan binnen het kader van het beroepsgeheim.

Art 32. De STUDIOOmedewerker kan enkel handelen buiten de autonome medeverantwoordelijkheid van de student indien deze laatste kennelijk in de onmogelijkheid is deze verantwoordelijkheid op te nemen of indien het belang van anderen in het geding is (noodsituatie). In deze context is een collegiale en/of teambeslissing noodzakelijk en geldt minstens de informatieplicht naar bepaalde collega's en coördinator binnen de dienst.

Reikwijdte van dit beginsel:

Bij het ontbreken van toestemming van de student om informatie aan derden te verstrekken zoals hier net aangegeven kan de STUDIOOmedewerker pas dan zich ontheven achten van de plicht tot geheimhouding indien tenminste voldaan is aan al de vijf hieronder genoemde voorwaarden:

- alles is in het werk gesteld om toestemming van de student te verkrijgen;
- de STUDIOOhulpverlener moet in gewetensnood verkeren door het handhaven van de geheimhouding;
- er is geen andere weg dan doorbreking van het geheim om het probleem op te lossen;
- het is vrijwel zeker dat het niet-doorbreken van het geheim voor derden of voor zichzelf (cliënt) aanwijsbare en ernstige schade en/of gevaar op zal leveren;
- de STUDIOOmedewerker moet er vrijwel zeker van zijn dat door de doorbreking van de geheimhouding die schade aan de andere(n) en/of zichzelf (cliënt) kan worden voorkomen of beperkt.

Ook in het geval de student de hulpverlener schriftelijk ontslaat van de plicht tot geheimhouding is laatstgenoemde niet verplicht de geheimhouding te verbreken.

Art 33. De STUDIOOmedewerker deelt informatie enkel telefonisch en/of elektronisch mee indien hij de aanvrager kent of kan identificeren en mits het in acht nemen van de nodige voorzorgmaatregelen.

Art 34. De STUDIOOmedewerker –al dan niet, of niet meer – in actieve dienst, is gebonden door het beroepsgeheim. Dit betekent o.a. dat noch de toestemming van de student en/of andere betrokkenen, noch het einde van de begeleiding in ruime betekenis (verandering van school, einde van de schoolloopbaan, overlijden van de student) een einde stelt aan de verplichting tot het respecteren van het beroepsgeheim.

Art 35. De STUDIOOmedewerker handelt met respect ten aanzien van beide ouders zonder zijn beroepsgeheim en de vertrouwensrelatie met de student te schenden.

Art 36. De STUDIOOmedewerker werkt samen met anderen voor zover het belang van de student dit vereist en het beroepsgeheim dit toelaat.

Art 37. Alle richtlijnen aangaande het omgaan met vertrouwelijke info bij dienst- en hulpverlening die offline gelden, zijn ook van toepassing op 'online' verkregen informatie.

4.2.6 Het beheren van een dossier

Art 38. De STUDIOOmedewerker stelt voor elke begeleiding bij complexere of diepgaande problemen een dossier op naam samen. De notities hierin moeten de hulpverlener steunen in een zorgvuldige en kwalitatieve hulpverlening. Dit dossier op naam wordt bewaard in een gesloten kast, enkel toegankelijk voor de hulpverlener zelf en wordt vernietigd binnen het jaar nadat de student de hogeschool heeft verlaten.

Onder dossier moet worden verstaan : een verzameling van gegevens, verkregen door de hulpverlener, die hij bewaart in het belang van hun relevantie voor kwaliteit en/of continuïteit van de professionele relatie. Persoonlijke werkaantekeningen van de hulpverlener behoren niet tot het dossier.

Art 39. Enkel na het akkoord van de student zelf kan het dossier worden doorgegeven aan een andere STUDIOObegeleider binnen de dienst.

Art 40. De STUDIOOmedewerker geeft de student desgevraagd een schriftelijk verslag van de begeleiding, indien dit de student of anderen geen kennelijk ernstig nadeel oplevert.

Art 41. De hulpverlener verleent de student desgevraagd inzage in het dossier, voor zover dit voor de student of anderen geen kennelijk ernstig nadeel oplevert. Wanneer inzage in het dossier voor de student ernstig nadeel oplevert verleent de hulpverlener desgevraagd inzage aan een door de student aan te wijzen professionele vertrouwenspersoon. De aanvraag tot inzage dient schriftelijk te gebeuren, te richten naar de hulpverlener. Maximum 2 weken daaropvolgend volgt een schriftelijke antwoord.

Art 42. De hulpverlener biedt de student de mogelijkheid gegevens die zijn opgenomen in het dossier aan te vullen.

Art 43. De student heeft geen recht op inzage van informatie die vertrouwelijk aan de hulpverlener werd gegeven door personen die, met toestemming van de student, in zijn begeleiding betrokken zijn.

4.3 Samenwerking

4.3.1 Binnen de dienst STUDIOO

Art 44. De STUDIOOmedewerker benadert zijn collegae als gelijkwaardige partners.

Art 45. De STUDIOOmedewerker heeft in het kader van bepaalde opdrachten een informatie- en consultatieplicht naar de andere betrokkene collegae.

Art 46. De STUDIOOmedewerker toetst eigen opvattingen aan die van collegae en stelt eigen inzichten en beroepservaring ten dienste van hen.

Art 47. De STUDIOOmedewerker eerbiedigt de eigenheid van elke collega en is loyaal t.a.v. collegae in het contact met studenten en dit in functie van de begeleiding van de studenten én van de dienst.

Art 48. Bij twijfel over elementen van de deontologische code overlegt de medewerker met collegae.

Art 49. De STUDIOOmedewerkers organiseren in het kader van psychosociale begeleiding een systeem van intervisie, gericht op de optimalisatie van de huidige en/of toekomstige hulpverlening. De STUDIOOmedewerkers hebben een gezamenlijk beroepsgeheim.

4.3.2 Met sovomedewerkers partnerhogescholen

Art 50. De STUDIOOmedewerker onderschrijft de strategische doelstellingen van de sociale voorzieningen en werkt aan de realisatie hiervan loyaal samen met alle medewerkers van de sociale voorzieningen partnerhogescholen.

Art 51. De STUDIOOmedewerker neemt op zodanige wijze deel aan de werking van de sociale voorzieningen, dat de basis wordt gelegd voor vertrouwensvolle samenwerkingsrelaties.

Art 52. De STUDIOOmedewerker neemt een loyaal-kritische houding aan tegenover de vigerende regelgeving. Hij respecteert hierbij de inspanningen van de andere medewerkers.

4.4 Verantwoordelijkheid tegenover het beleid

Art 53. De STUDIOOmedewerker werkt loyaal mee aan de ontwikkeling, de verwezenlijking en het transparant maken van de doelstellingen en de werking van de vzw SOKAHO – STUDIOO.

Art 54. De STUDIOOmedewerker overlegt met belangrijke actoren om de kwaliteit van de dienst- en hulpverlening intern te optimaliseren en om de inspanningen van de verschillende actoren op elkaar af te stemmen.

Art 55. De STUDIOOmedewerker informeert het beleid over de vereiste voorwaarden (wettelijk kader, middelen, structuren, vorming, ...), nodig voor het deskundig en autonoom functioneren van de medewerkers in functie van een kwaliteitsvolle werking.