



# DEONTOLOGISCHE CODE

Gemeenschapsinstellingen  
voor bijzondere jeugdbijstand

Versie 2016



jongere  elzijn



# DEONTOLOGISCHE CODE

GEMEENSCHAPSINSTELLINGEN

VERSIE 2016

jongerenwelzijn  
JONG LEVEN RICHTING GEVEN

jongerenwelzijn

## Dienstorder

Agentschap Jongerenwelzijn/2016/1

Aan de personeelsleden van de afdeling Gemeenschapsinstellingen


Brussel,  
1 september 2016

### Situering

Deze dienstorder bevat de deontologische code voor de personeelsleden van de afdeling Gemeenschapsinstellingen. Het vervangt de deontologische code van 2011.

### Datum van inwerkingtreding

Deze dienstorder heeft uitwerking met ingang van 1 september 2016.



Stefaan VAN MULDER  
administrateur-generaal Jongerenwelzijn

## INHOUD

<b>Inleiding .....</b>	<b>4</b>
<b>1. 360° vertrouwen .....</b>	<b>6</b>
1.1 INTEGERE werkhouding .....	6
1.1.1 Voorbeeldfunctie .....	6
1.1.2 Emotionele afstand en nabijheid .....	7
1.1.3 Loyauteit in relatie tot het beleid.....	7
1.1.4 Middelengebruik.....	7
1.1.5 Communicatie .....	8
1.1.6 Materiaalbeheer en veiligheidsbewustzijn.....	8
1.1.7 Gebruik en beheer van voedsel.....	9
1.1.8 Giften en geschenken.....	9
1.2 360° VERTROUWEN en INTEGRITEIT in relatie tot beroepsgeheim ....	10
1.3 We gaan op een INTEGERE wijze om met de rechten van de minderjarigen.....	10
<b>2. Openheid.....</b>	<b>11</b>
2.1 TEAMSPIRIT: samen werken aan een positieve werksfeer .....	11
2.1.1 Beschikbaarheid .....	11
2.1.2 Loyauteit in relatie tot collega's .....	11
2.1.3 Steun en zorg verlenen.....	12
2.2 Via OPENheid een transparante werkrelatie creëren .....	13
2.2.1 Familiale en intieme relaties op het werk .....	13
2.2.2 Relaties met (ex-)geplaatste jongeren .....	14
2.2.3 Wat als samenwerken met collega's moeilijk loopt ? .....	14
2.3 DOE GEWOON en laat een ander 'gewoon' doen .....	15
2.3.1 Gelijkheid en discriminatie .....	15
2.3.2 Scheiding werk en privé.....	15
2.3.3 Taalgebruik .....	15
<b>3. Wendbaarheid.....</b>	<b>16</b>
3.1 DESKUNDIGheid om flexibel te kunnen zijn.....	16
3.2 VERBINDEND: gericht op de leefomgeving en het sociale netwerk .....	17
<b>4. Daadkracht.....</b>	<b>18</b>
4.1 ENGAGEMENT: het beste van jezelf geven .....	18
4.2 GEDREVEN om een positieve verandering te bereiken.....	18

## Inleiding

De deontologische code voor de personeelsleden van de gemeenschapsinstellingen is een beter bij de praktijk aansluitende vertaling van de algemene deontologische code voor de personeelsleden van de Vlaamse administratie<sup>1</sup> en vertrekt van de **waarden** die binnen de Vlaamse overheid centraal staan, met name 360° vertrouwen, Openheid, Wendbaarheid en Daadkracht.

Deze competenties worden als volgt gedefinieerd:

- ⌚ **360° vertrouwen:** We gedragen ons deontologisch correct, zijn eerlijk en loyaal aan het algemeen belang. We geven en verdienen vertrouwen. We stimuleren de kwaliteiten in de eigen organisatie en in de maatschappij. We zijn authentiek en doen wat we zeggen. Duidelijkheid en voorbeeldig werkgeverschap maken ons geloofwaardig.
- ⌚ **Openheid:** We hebben oog voor wat er leeft in de samenleving. We werken samen met alle betrokken actoren binnen en buiten de overheid en stellen onze gegevens, informatie, kennis en vaardigheden ten dienste van de maatschappij.
- ⌚ **Wendbaarheid:** We reageren alert op de ontwikkelingen in de samenleving. We definiëren onze dienstverlening proactief naargelang de noden, wensen en verwachtingen van de klanten en belanghebbenden. We zetten onze talenten flexibel in.
- ⌚ **Daadkracht:** We nemen met respect voor alle belanghebbenden weloverwogen beslissingen die we kordaat uitvoeren. We grijpen opportuniteiten en ondernemen gedurfde, adequate acties om innovatieve oplossingen te bieden. We nemen daarbij verantwoorde risico's en leren uit fouten.

Als afdeling van Jongerenwelzijn maken de gemeenschapsinstellingen deel uit van de Vlaamse overheid. Jongerenwelzijn staat voor een aantal waarden die vertrekken vanuit de visie dat wij - in een evoluerend Vlaanderen - de stuwende kracht zijn om samen de zorgbehoefte en ondersteuningsnood van elk kind, jongere en pleeggast op een kwaliteitsvolle en integrale manier te beantwoorden. Wij hebben dan ook de missie om **samen kansen te creëren**. Jongerenwelzijn wil werken vanuit acht waarden die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

De acht waarden van Jongerenwelzijn:

- ⌚ **Integer:** waarderend omgaan met elkaar en met klanten, onpartijdig en rechtmatig beslissen, hanteren van principes in onze relaties, respecteren van ideologische, filosofische en godsdienstige overtuigingen in onze samenleving.
- ⌚ **Engagement:** de inzet van iedereen in het bijzonder en de betekenis van het agentschap als stimulator in het algemeen.
- ⌚ **Team spirit:** sterk aanmoedigen van de samenwerking tussen partners in de hulpverlening, het nemen van beslissingen in team, samen bouwen aan het welzijn van jongeren.
- ⌚ **Open:** streven naar vernieuwingen die perspectieven openen, correcte en tijdige verantwoording over de uitvoering van opdrachten, informatie en communicatie.

---

1

- ☞ Deskundig: inschatten van de maatschappelijke noodzaken en het ontwikkelen van antwoorden hierop, uitwerken, aansturen, aanbieden, uitvoeren van het hulpverleningsaanbod en planmatig werken.
- ☞ Gedreven: niet inhouden. Volharden als het moet. Engagement tonen op een integere manier.
- ☞ Doe gewoon: in de taal van de klant, rechtdoor en planmatig werken, loslaten van eigen, persoonlijke overtuigingen en normen.
- ☞ Verbindend: we hechten veel belang aan de leefomgeving, indien mogelijk aan het herstellen ervan, de aandacht voor het sociale netwerk.

De deontologische code schept een referentiekader en houvast voor een integere en kwaliteitsvolle invulling van de specifieke opdracht die de personeelsleden van gemeenschapsinstellingen vervullen in de hulpverlening aan jongeren en hun context, maar ook in contacten met alle professionele derden die betrokken zijn bij de werking van de gemeenschapsinstellingen.

De deontologische code is een combinatie van een ethische code en een gedragscode.

- ☞ Een **ethische code** drukt de waarden uit waarvoor de organisatie staat. Deze waarden bepalen de competenties die binnen Jongerenwelzijn belangrijk zijn. Competenties maken deel uit van de evaluatie en kunnen deel uitmaken van een persoonlijk ontwikkelingstraject.
- ☞ Een **gedragscode** daarentegen bepaalt de normen en regels waaraan personeelsleden zich moeten houden. Het niet naleven van deze rechten en plichten kan leiden tot een tuchtrechtelijke sanctie.

Door zijn gemengd karakter zal deze deontologische code nooit volledige duidelijkheid verschaffen. In de praktijk zullen waarden en normen leiden tot dilemma's die binnen de beslissingsruimte van het personeelslid of het team kunnen worden opgelost. Voor alles een concrete regel maken, beperkt het persoonlijk appél en duwt de organisatie in een voornamelijk controlerende benadering die te eenzijdig en niet gewenst is.

Dit betekent uiteraard niet dat deze deontologische code een vrijblijvende tekst is. Een geïmplementeerde code maakt het mogelijk om personeelsleden te wijzen op hun verantwoordelijkheid. De afdeling Gemeenschapsinstellingen verwacht dat de code gekend is en dat personeelsleden doordrongen zijn van de inhoud ervan. Op die manier biedt de code een openheid en een taal om mensen aan te spreken.

## 1. 360° vertrouwen

### **Definitie:**

**We gedragen ons deontologisch correct, zijn eerlijk en loyaal aan het algemeen belang. We geven en verdienen vertrouwen. We stimuleren de kwaliteiten in de eigen organisatie en in de maatschappij. We zijn authentiek en doen wat we zeggen. Duidelijkheid en voorbeeldig werkgeverschap maken ons geloofwaardig.**

Gerelateerde kernwaarden van Jongerenwelzijn: 'integer' en 'gedreven'.

Betrouwbaar zijn en zich integer opstellen zijn bijna synoniemen. Het één is onlosmakelijk verbonden met het ander. We zijn onbevooroordeeld en gedragen ons correct ten aanzien van iedereen, door op een waarderende manier met elkaar en met de klanten om te gaan. We beslissen onpartijdig en rechtmatig en hanteren principes in onze relaties met respect voor de ideologische, filosofische en godsdienstige overtuigingen in onze samenleving.

Onze gedrevenheid is een uiting van 360° vertrouwen. We houden ons niet in. We volharden wanneer nodig. We tonen engagement op een integere manier.

### 1.1 INTEGERE werkhouding

#### 1.1.1 Voorbeeldfunctie

Een soepele maar efficiënte werking en een professionele uitstraling zijn enkel mogelijk als iedere medewerker zijn of haar taak op een integere manier uitvoert. Dit houdt in dat je steeds een correcte houding aanneemt.

Een integere werkhouding aannemen, betekent dat je een voorbeeldfunctie hebt, zowel ten aanzien van jongeren en hun context als van collega's<sup>2</sup>. Je respecteert de geldende wetten en decreten.

Je neemt geen kwetsende, denigrerende of aanstootgevende houding aan en je bent correct in je voorkomen en je taalgebruik ten opzichte van iedereen met wie je in contact komt. Je bent steeds eerlijk en respectvol in de omgang met anderen. Van de personeelsleden wordt steeds een houding verwacht die de eigen waardigheid en die van anderen niet in het gedrang brengt.

De **kwaliteit van het werk** wordt in hoge mate bepaald door het professionele gedrag van mensen. Dit houdt in dat je over voldoende theoretische kennis, de nodige praktische vaardigheid en de fysieke en psychische gezondheid beschikt om het werk op een professionele wijze uit te voeren.

Op vlak van kledij en schoeisel moet je rekening houden met de veiligheid van jezelf en van anderen. Kledij en schoeisel mogen in geen geval de uitoefening van je job hinderen. Je kleding, haardracht en algemeen voorkomen zijn verzorgd en niet provocerend.

<sup>2</sup> Dit omvat alle personeelsleden binnen de afdeling Gemeenschapsinstellingen, zowel binnen pedagogie en onderwijs als logistiek.

## 1.1.2 Emotionele afstand en nabijheid

Binnen de **teamwerking** is het belangrijk dat je steeds communicatie met andere personeelsleden toelaat over je eigen relatie met de jongere. De openheid die je op deze manier creëert, helpt er mee voor zorgen dat je een werkrelatie met een evenwichtige balans tussen afstand en nabijheid opbouwt.

Ook binnen het **multidisciplinair samenwerken**<sup>3</sup>, is een open en duidelijk communicatie over individuele dossiers belangrijk. Dit betekent dat alle disciplines moeten kunnen beschikken over de informatie die nodig is voor een integrale begeleiding en behandeling van de jongere en zijn context.<sup>4</sup>

De **contacten met de jongeren en hun context** zijn gebaseerd op een professionele basishouding waarbij een gezond empathisch evenwicht wordt bewaard. Je houdt rekening met je eigen grenzen en deze van de jongere, m.a.w. je neemt een integere werkhouding aan. Deze contacten moeten een meerwaarde betekenen voor de jongere. Je communiceert hierbij met een duidelijk onderscheid tussen objectieve gegevens en eigen standpunten, gevoelens of hypothesen.

## 1.1.3 Loyauteit in relatie tot het beleid

Integriteit betekent dat je de nodige loyauteit aan de dag legt ten aanzien van het beleid. Het belang van de organisatie staat daarbij centraal.

De waarde 'doe gewoon' van Jongerenwelzijn zit hierin duidelijk verweven. 'Doe gewoon' betekent onder andere dat je jouw persoonlijke overtuigingen en normen kan loslaten. Het naleven van deze waarde is noodzakelijk om je op een loyale manier achter beleidsbeslissingen te kunnen scharen.

Je onderschrijft de missie en visie van Jongerenwelzijn als een **gezamenlijke opdracht** voor alle personeelsleden samen. Zodra de Vlaamse regering, de leiding van het agentschap, de afdeling, de instelling of de campus een beslissing heeft genomen, schaar jij je erachter en voer je die snel, efficiënt en plichtbewust uit, met inachtneming van de geldende regelgeving. Ook ben je loyaal in je communicatie over de dienst of de instelling ten aanzien van de buitenwereld.

Belangrijk is hier het verticale **tweerichtingsverkeer**. Dit betekent dat beslissingen van het beleid niet alleen loyaal worden uitgevoerd (top-down), maar dat er ook een signaalfunctie bestaat van de werkvloer naar het beleid (bottom-up).

## 1.1.4 Middelengebruik

Je bent niet onder invloed van alcohol of drugs bij aanvang van de dienst. Tijdens de dienst gebruik je geen alcohol of drugs.

Bij feesten en sociale gelegenheden kan de directie aan het personeel een voorafgaande afwijking toekennen voor een beperkt gebruik van alcohol onder strikte voorwaarden:

- ⌚ Het tijdstip en de tijdsduur wordt duidelijk afgesproken;
- ⌚ Er wordt altijd ook niet-alcoholhoudende drank aangeboden;
- ⌚ Wie een voertuig bestuurt, houdt steeds rekening met het geldende verkeersreglement;
- ⌚ Toestemming van de directie is altijd vereist.

<sup>3</sup> Multidisciplinariteit betekent de verschillende disciplines binnen de instelling, met name de psychosociale dienst, de leefgroepen, het onderwijs, de medische dienst, therapeuten, het outreach team ...

<sup>4</sup> De manier waarop deze informatie uitgewisseld wordt tussen de personeelsleden die verantwoordelijk zijn voor de begeleiding en behandeling van de jongere, wordt besproken in 1.2. 360° vertrouwen en Integriteit in relatie tot beroepsgeheim.



Bij medicatiegebruik met een zichtbaar nefaste invloed op de dienstuitvoering, wordt - in overleg met de directie - naar een passende oplossing gezocht betreffende de uitvoering van de job.

Roken gebeurt op daartoe voorziene plaatsen en niet in het bijzijn of zicht van geplaatste jongeren, tenzij op gezamenlijke rookmomenten.

Indien je wordt geconfronteerd met middelenmisbruik, vind je via de volgende link<sup>5</sup> meer concrete richtlijnen voor interventies.

## 1.1.5 Communicatie

### 1. Gebruik van communicatiemiddelen

Communicatiemiddelen worden op een eerlijke en integere wijze gebruikt, volgens de behoefte van de dienst. Er wordt niet ongeoorloofd gebruik gemaakt van uitrusting en materiaal van de Vlaamse overheid voor privédoeleinden. Je gebruikt geen internettoepassingen die niet nodig zijn voor de uitoefening van je job zoals chatten, facebook, blogs, opzoeken van informatie met privédoeleinden ...

Als er een gegrond vermoeden bestaat van ongeoorloofd gebruik van elektronische middelen kan het lijnmanagement controles (laten) uitvoeren op het e-mail-, intranet- en internetgebruik.

Spring voorzichtig om met je wachtwoord om misbruiken op jouw account te voorkomen.

Meer info over het integer omgaan met ICT-middelen kan je terugvinden in de Omzendbrief van 25 juni 2004 betreffende het integer omgaan met ICT-middelen<sup>6</sup>.

### 2. Persafspraken

Jongerenwelzijn wil dat de pers een eenduidige boodschap de wereld instuurt. De **woordvoerder** van Jongerenwelzijn is de coördinator en het aanspreekpunt inzake perscontacten. Als een journalist jou contacteert, geef je de gegevens van die persoon door aan de woordvoerder.

Je mag er doorgaans van uitgaan dat een journalist niet in de eerste plaats uit is op jouw persoonlijke mening. Hij wil gewoon weten hoe het met een bepaald dossier staat of hoe Jongerenwelzijn tegen een bepaald probleem aankijkt.

Dat neemt niet weg dat je in de pers een persoonlijk standpunt kunt vertolken. Je moet dan wel duidelijk maken dat je in eigen naam spreekt (voor meer info zie: 'Help! De pers belt!')<sup>7</sup>

## 1.1.6 Materiaalbeheer en veiligheidsbewustzijn

Je draagt zorg voor materiaal, voertuigen, lokalen en software die ter beschikking worden gesteld vanuit de instelling alsof het je eigen materiaal is. Je voert zelf eenvoudige herstellingen of onderhoudstaken uit, voorkomt beschadigingen en vermijdt onnodige kosten en verspilling. Je treft de nodige maatregelen om diefstal, misbruik of beschadiging van het materiaal te voorkomen.

<sup>5</sup> [http://www2.vlaanderen.be/socialiedienst/dienstverlening/maatschappelijk\\_assistenten/alc\\_drugs.html](http://www2.vlaanderen.be/socialiedienst/dienstverlening/maatschappelijk_assistenten/alc_drugs.html)

<sup>6</sup> <http://overheid.vlaanderen.be/BZ-2014-2>

<sup>7</sup> <http://jongerenwelzijn.vonet.be/sites/default/files/docs/nota-interne-procedure-persafspraken.pdf>

Je bent je hierbij te allen tijde bewust van het doelpubliek geplaatst in de voorziening en de extra waakzaamheid die daarbij wordt gevraagd (bv. op vlak van kledij, het opbergen van scherpe en gevaarlijke voorwerpen, het bewaren van persoonlijke goederen, sleutels ...).

Verlies of diefstal wordt zo snel mogelijk door iedereen die ze vaststelt bij de directie gemeld.

Veiligheid is één van de basisvoorwaarden voor onze werking en vraagt een bijzondere en blijvende aandacht en alertheid van alle personeelsleden. Een **draaiboek met veiligheidsprocedures** is voorhanden op elke campus. Je wordt geacht deze procedures te kennen en te onderhouden.

### 1.1.7 Gebruik en beheer van voedsel

Ook met voedsel ga je op een integere manier om. Je waakt erover dat voedsel niet overbodig wordt aangekocht en je gooit het niet weg als het nog bruikbaar is. Voedsel wordt tijdig afgehaald en juist opgeslagen.

Als je mee-eet met de jongeren behandel je het voedsel met respect, zie je toe op mogelijke verspilling en stel je geen buitensporige eisen inzake aanbod en kwaliteit. Als je eigen voedsel en drank meebrengt, nuttig je die zaken niet in het bijzijn of zicht van de jongeren. Je eigent je voor de jongeren geleverde voeding niet exclusief toe.

### 1.1.8 Giften en geschenken

Het is niet toegestaan om relatiegeschenken te aanvaarden of deel te nemen aan activiteiten die door privépersonen worden betaald, tenzij dit past in het kader van een normale professionele verhouding en in het teken staat van het algemeen belang van de organisatie.

Wanneer je een relatiegeschenk aanvaardt of op een uitnodiging van een derde wil ingaan, meld je dit aan je hiërarchische overste, binnen een open en volwassen relatie.

Bij het aanvaarden van een geschenk of uitnodiging, stel je jezelf volgende vragen:

- 📌 Omwille van welke redenen wordt jou iets gegeven?
- 📌 Op welk moment en in welke situatie wordt dit jou aangeboden?
- 📌 Bestaat het risico dat er een tegenprestatie wordt verlangd (of bestaan verwachtingen daartoe)?
- 📌 Past het aanvaarden van het geschenk of de uitnodiging in het kader van een normale professionele relatie?

Deze overwegingen zijn noodzakelijk opdat jouw objectiviteit niet in het gedrang zou komen en je niet tot een wederdienst zou kunnen worden verplicht. Door open communicatie kan je voorkomen dat je later in de problemen zou komen binnen deze relatie.

## 1.2 360° VERTROUWEN en INTEGRITEIT in relatie tot beroepsgeheim

Het beroepsgeheim houdt in dat je de plicht en het recht hebt om zaken geheim te houden die je louter door professionele bezigheden verneemt of in het bezit krijgt en die vertrouwelijk zijn. Elk personeelslid binnen de gemeenschapsinstelling (binnen pedagogie, logistiek of onderwijs) is gebonden door het beroepsgeheim op grond van artikel 7 van het decreet van 7 maart 2008 inzake de bijzondere jeugdbijstand.

Het beroepsgeheim is een ingewikkelde materie. Gelet op de specifieke context van de gemeenschapsinstellingen i.c. gerechtelijke hulpverlening is het geen sinecure om adequaat te reageren op vragen naar vertrouwelijke informatie over jongeren.

De afdeling Gemeenschapsinstellingen verwacht dat je op een integere en deskundige manier met het beroepsgeheim omspringt. Het document 'leidraad beroepsgeheim in de bijzondere jeugdbijstand'<sup>8</sup> helpt je hierbij.

## 1.3 We gaan op een INTEGERE wijze om met de rechten van de minderjarigen

De gemeenschapsinstellingen streven naar een evenwicht tussen:

- ⌘ het verzekeren van de rechten van minderjarigen,
- ⌘ het waarborgen van de pedagogische handelingsvrijheid,
- ⌘ het nemen van de nodige veiligheidsoverwegingen,
- ⌘ het uitvoeren van de beslissingen van de jeugdrechter.

Personeelsleden moeten actief nadenken over hun rol bij de rechtsuitoefening door jongeren. Het recht op hulp is een belangrijk uitgangspunt. Je bent naar de jongere en zijn context toe transparant in je handelen en je engageert je om jongeren en ouders vertrouwd te maken met hun rechten en om hen ook daadwerkelijk bij te staan in de uitoefening ervan. In die context blijft het belang van de jongere voorop als richtinggevend element in de hulpverlening.<sup>9</sup>

<sup>8</sup> <http://jongerenwelzijn.vonet.be/sites/default/files/docs/leidraad-beroepsgeheim-bjb.pdf>

<sup>9</sup> <https://wvg.vlaanderen.be/rechtspositie/>

## 2. Openheid

### Definitie:

**We hebben oog voor wat er leeft in de samenleving. We werken samen met alle betrokken actoren binnen en buiten de overheid en stellen onze gegevens, informatie, kennis en vaardigheden ten dienste van de maatschappij. We zeggen wat we doen.**

Gerelateerde kernwaarden van Jongerenwelzijn: 'doe gewoon', 'teamspirit' en 'open'.

Openheid is het basiskenmerk van een **goede teamspirit**. Het is belangrijk om in een **open sfeer** te kunnen communiceren met elkaar. **Gewoon doen** betekent jezelf blijven en toch je eigen persoonlijke overtuigingen achterwege kunnen laten in je relatie met collega's.

### 2.1 TEAMSPIRIT: samen werken aan een positieve werksfeer

Het creëren en handhaven van een positieve werksfeer is een permanente bezorgdheid van iedereen. Door elkaar te respecteren in de dagelijkse omgang en ongewenst gedrag achterwege te laten, kan iedereen hiertoe bijdragen.

#### 2.1.1 Beschikbaarheid

Teamspirit begint bij de elementaire houding dat je je beschikbaar opstelt. Beschikbaarheid betekent in de eerste plaats het alert aanwezig zijn daar waar de dienst moet worden uitgevoerd en het besteden van de dienstdtijd aan dienstzaken. Op die manier bevorder je een goede samenwerking met collega's. Verder betekent dit ook dat je aanspreekbaar en beschikbaar moet zijn voor diegenen die een beroep doen op jouw diensten.

Je geeft blijk van goede wil en flexibiliteit om een **continuïteit van diensten** te verzekeren. Er moet bij deze aandacht worden geschonken aan evenwicht en complementariteit, zodat lusten en lasten billijk verdeeld zijn. Je kan - wanneer de nood zich aandient - thuis worden opgebeld.

#### 2.1.2 Loyauteit in relatie tot collega's

Eerder werd al het belang van een loyale houding ten aanzien van het beleid en de organisatie onderstreept. Binnen de kernwaarde 'teamspirit' is het van centraal belang ook de nodige loyauteit aan de dag te leggen ten aanzien van je collega's.

In je samenwerking met collega's binnen en buiten je afdeling moet je in een open dialoog<sup>10</sup> en een opbouwende sfeer<sup>11</sup> naar resultaten toewerken.

<sup>10</sup> Een open dialoog betekent dat je streeft naar een duidelijke en respectvolle communicatie door onder meer op het juiste moment en op de juiste plaats te communiceren. Daarbij sta je open voor de mening van de andere. Je kan en durft jouw mening tijdens vergaderingen en overleg verwoorden en neemt de verantwoordelijkheid daarvoor op. Je spreekt collega's rechtstreeks aan om knelpunten uit te klaren.

<sup>11</sup> Opbouwende sfeer betekent dat je met iedereen tracht samen te werken en dat het algemeen belang primeert op het persoonlijk belang.

Je brengt collega's niet in diskrediet bij klanten en andere personeelsleden door te roddelen of openlijk discussies te voeren over hun functioneren. Je bent voorzichtig met informatie uit de persoonlijke levenssfeer van collega's. Je geeft hierover in principe geen informatie vrij. Je luistert actief naar de mening van collega's, geeft ruimte voor inspraak en discussie en formuleert een eigen mening.

Je bent aanspreekbaar en loyaal tegenover je collega's. Terechtwijzingen gebeuren niet in het bijzijn van andere personeelsleden of klanten.

Zodra een beslissing is genomen, schaart iedereen uit het team zich daarachter en voert deze efficiënt uit, met inachtneming van de geldende regelgeving. Wanneer in team een beslissing wordt genomen, wordt van jou verwacht dat je deze gezamenlijk 'draagt' en nakomt. Ook de kernwaarde 'doe gewoon' van Jongerenwelzijn speelt hier een belangrijke rol. Je kan je eigen overtuigingen loslaten en je zo maximaal inzetten voor de genomen groepsbeslissingen.

### 2.1.3 Steun en zorg verlenen

Het is ieders verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor het welzijn van collega's. Dit betekent dat je er oog voor hebt of collega's zich goed voelen binnen hun professionele situatie. Je biedt jouw hulp aan wanneer je merkt dat een collega het moeilijk heeft. Je zoekt naar oplossingen om het probleem aan te pakken. Je doet je uiterste best maar verliest ook de zorg voor jezelf en je eigen functioneren niet uit het oog. Je gedragen weten door collega's, draagt bij tot een positieve teamspirit.

Wat een collega jou in vertrouwen vertelt, wordt **discreet** behandeld. Ook wat onder de vorm van intervisie verteld wordt, vraagt deze discretie. Indien nodig kan je beroep doen op de vertrouwenspersoon.<sup>12</sup>

Collega's waarderen elkaar en leidinggevendenden waarderen hun personeel voor hun inzet. Je kunt elkaar wel verbeteren door op een gefundeerde manier feedback te geven. Wanneer je iemand kritisch benadert, doe je dit zonder aanvallend te worden en met respect voor elkaars eigenheid. Je bent je steeds bewust van je persoonlijke gevoelens, ervaringen, visies en waardeoordelen en tracht er voor te zorgen dat deze geen invloed hebben op het constructief omgaan met collega's. Leidinggevendenden hebben hierin een signaalfunctie.

Het is ieders verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor het welzijn van collega's na incidenten. Je probeert constructief tussen te komen. Ook als je geen interventies kan doen, wordt verwacht dat je discretie in acht neemt. Zo nodig wordt de vertrouwenspersoon ingeschakeld. Reflecties over een incident in de context van intervisie blijven strikt vertrouwelijk.

Binnen de gemeenschapsinstellingen bestaat er een team dat zich ontfermt over personeel dat in de uitoefening van zijn functie, rechtstreeks of onrechtstreeks, geconfronteerd wordt met een ingrijpende ervaring ten gevolge van een, al dan niet opzettelijke, vorm van verbale of non-verbale agressie van een jongere.

Verder kan er ook beroep gedaan worden op POBOS, een externe organisatie die zich ontfermt over welzijnzorg binnen organisaties.

Contact met een collega die om persoonlijke omstandigheden niet kan werken, gebeurt met de vereiste omzichtigheid. Indien de betrokkene aangeeft geen behoefte te hebben aan ondersteunend of werkgerelateerd contact, wordt dit gerespecteerd.

<sup>12</sup> <http://jongerenwelzijn.vonet.be/sites/default/files/docs/flyer-vertrouwenspersoon.pdf>

Bij belangrijke mededelingen (bijvoorbeeld een sterfgeval) zorgt de directie in overleg met het betrokken personeelslid dat het nodige gebeurt om collega's daarover te informeren.

Je schenkt aandacht aan de begeleiding en opleiding van nieuwe personeelsleden. Hiertoe worden op campusniveau kwaliteitsnormen gegeven. Je hebt ook een voorbeeldfunctie ten aanzien van nieuwe personeelsleden. Nieuwe personeelsleden stellen zelf actief vragen om zich zo goed mogelijk in te werken. Tijdens de eerste negen maanden kan je ook terecht bij jouw **mentor**. Dit is een collega die instaat voor de individuele begeleiding van jou en fungeert als klankbord, leerprocesbegeleider en informatieverstrekker.

Pesten, stalken en ongewenst seksueel gedrag worden niet getolereerd. Het is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de leidinggevende om eventuele gevallen van pesten, stalken of ongewenst seksueel gedrag bespreekbaar te maken met (een) betrokken personeelslid/leden met het oog op het zoeken van een oplossing voor het probleem. Indien je zelf het slachtoffer bent van pesten, stalken of ongewenst seksueel gedrag, hiervan getuige bent of weet van hebt, kan je beroep doen op de vertrouwenspersoon. Je kan ook beroep doen op een centraal meldpunt.<sup>13</sup>

## 2.2 Via OPENheid een transparante werkrelatie creëren

### 2.2.1 Familiale en intieme relaties op het werk

#### *Familiale relaties op het werk*

Een open sfeer is cruciaal binnen een team. Daarom worden familieleden bij voorkeur niet aan eenzelfde leefgroep of dienst toegewezen. Hierbij wordt ook aan de scheiding werk en privé gedacht. Omdat een leidinggevende een functie bezit die zowel een evaluerend als corrigerend karakter heeft, geniet het de voorkeur<sup>14</sup> om familieleden niet in een rechtstreeks hiërarchische verhouding te laten functioneren.

Van nieuwe personeelsleden wordt verwacht dat ze openlijk over een familiale relatie communiceren.

#### *Intieme relaties op het werk*

Intieme relaties tussen personeelsleden kunnen - binnen een team of teamoverschrijdend - groeien. Belangrijk is dat iedereen in die gevallen de nodige professionaliteit bewaart en ook blijft bijdragen aan een positieve groepsfeer.

Wij stellen het op prijs dat de betrokken personeelsleden het bestaan van een dergelijke relatie bekend maken aan hun leidinggevende. Samen kan dan de haalbaarheid of wenselijkheid van het professioneel samenwerken besproken worden.

#### *Houding van personeelsleden ten aanzien van deze relaties*

Mensen die familiale of intieme relaties hebben op het werk, hebben hetzelfde recht op privacy van de persoonlijke leef sfeer als anderen. Als collega communiceer je rechtstreeks met de

<sup>13</sup> <http://overheid.vlaanderen.be/spreekbuis>

<sup>14</sup> Bij selecties worden steeds objectieve criteria gehanteerd. Bij de organisatie van de diensten, wordt er naar gestreefd om familieleden in verschillende teams tewerk te stellen.

persoon tot wie je boodschap is gericht. Indien deze persoon niet beschikbaar is, spreek je geen familielid of partner aan.

Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen werk en privé. Het is aan de betrokken personen zelf om informatie uit hun privé sfeer al dan niet mee te delen. Indien je over dusdanige informatie beschikt, ga je ervan uit dat dit aan jou vertrouwelijk is verteld.

## 2.2.2 Relaties met (eerder) geplaatste jongeren

Intieme relaties tussen personeelsleden en geplaatste minderjarigen of minderjarigen die onder toezicht van de jeugdrechtbank staan, worden in geen geval getolereerd. Ook bij jongeren die geen band meer hebben met de jeugdrechtbank of bij hun meerderjarigheid wordt het afgeraden intieme relaties met hen te onderhouden.

Contacten met een jongere na zijn vertrek uit de instelling kunnen in principe enkel in het kader van vervolghulpverlening. Over deze contacten communiceer je openlijk en overleg je met je team en de leidinggevende.

Indien een personeelslid in de onmiddellijke omgeving van het domicilie van een jongere woont of de jongere kent, brengt hij de leidinggevende hiervan op de hoogte. In overleg met de leidinggevende wordt bekeken of dit gegeven impact heeft op zijn professioneel functioneren en worden eventueel passende maatregelen genomen.

Als je informatie geeft over je eigen persoonlijke levenssfeer, weeg je af of hierbij het welzijn van de jongere nog centraal staat. Je neemt dus een professionele houding aan en vertrekt steeds vanuit je functie in relatie tot de jongere.

## 2.2.3 Wat als samenwerken met collega's moeilijk loopt ?

Wanneer de samenwerking moeilijk loopt, tracht je hierover open met elkaar te communiceren. Wanneer deze onderlinge communicatie spaak loopt ondanks eigen inspanningen om tot een oplossing te komen, moeten de hiërarchische niveaus stap voor stap gevolgd worden, zonder stappen over te slaan.

Stel je in je functie **misbruiken of nalatigheden** vast, dan probeer je die onmiddellijk te stoppen. Je brengt de leidinggevende op de hoogte, die aan jou de verdere manier van afhandeling duidelijk maakt. Indien je je niet rechtstreeks tot jouw leidinggevende kan richten, kan je ook terecht bij Audit Vlaanderen<sup>15</sup>, de Vlaamse ombudsdienst<sup>16</sup> of Spreekbuis<sup>17</sup>.

**Strafrechtelijke misdrijven** meld je eveneens aan je directie, die vervolgens de procureur des Konings verwittigt. Reageert deze niet op je melding of is er kans dat hij of zij zelf bij de feiten is betrokken, dan moet je zelf de procureur verwittigen.

Artikel II. 2. § 2 van het Vlaams Personeelsstatuut voert een bescherming in voor de '**klokkenluiders**'. De bescherming van deze 'klokkenluiders' houdt in dat personeelsleden niet kunnen onderworpen worden aan een tuchtstraf of een andere vorm van openlijke of verdoken sanctie (zoals ontslag,

<sup>15</sup> [www.auditvlaanderen.be/](http://www.auditvlaanderen.be/)

<sup>16</sup> [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)

<sup>17</sup> <https://overheid.vlaanderen.be/spreekbuis>

ontneming van bevoegdheden, verwijdering van de dienst, overplaatsing naar een andere dienst of via de evaluatie), om de enkele reden dat ze nalatigheden, misbruiken of misdrijven aangeven of bekendmaken<sup>18</sup>.

Verdere informatie betreffende ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk is terug te vinden in de omzendbrief van 20 maart 2015 betreffende preventie van psychosociale risico's op het werk.<sup>19</sup>

## **2.3 DOE GEWOON en laat een ander 'gewoon' doen**

### **2.3.1 Gelijkheid en discriminatie**

Het gelijkheidsbeginsel vormt een centraal element in je opdracht. Dit betekent dat je verschillende personen in gelijkaardige situaties op een gelijkwaardige manier behandelt. Dit betekent niet dat je geen rekening hoeft te houden met individuele verschillen.

Iedere vorm van discriminatie is uit den boze. Je laat je bij de uitoefening van je functie tijdens intercollegiale contacten en contacten met klanten<sup>20</sup> niet beïnvloeden door geslacht, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschap, sociale positie, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, genderidentiteit, genderexpressie en syndicale overtuiging.

### **2.3.2 Scheiding werk en privé**

Iedereen heeft zijn eigen levensbeschouwelijke keuzes, politieke overtuigingen en visies. Indien nodig kan je deze op een neutrale manier verwoorden naar klanten en collega's.

Het is hierbij niet de bedoeling dat je de ander tracht te beïnvloeden.

Je probeert zoveel mogelijk te voorkomen dat privébelangen de objectiviteit van je taakuitvoering beïnvloeden. Jouw engagement in een vereniging of politieke partij, bijvoorbeeld, kan geen weerslag hebben op de objectiviteit waarmee je jouw taken uitvoert. Het is bijvoorbeeld ook verboden om handel te drijven met minderjarigen indien daarbij sprake is van persoonlijk voordeel of winstbejag.

Net zoals je zelf je privésfeer gescheiden houdt van je werk, respecteer je ook het privéleven van je collega's en de grenzen die zij daarbij voor zichzelf trekken.

### **2.3.3 Taalgebruik**

Je mondeling en schriftelijk taalgebruik getuigt van respect voor de ander. Je weert kwetsend taalgebruik, vrijpostigheden en misplaatste uitspraken. Je bewaart je zelfbeheersing en vermijdt elke vorm van vijandig, agressief, provocerend, minachtend of vernederend taalgebruik.

<sup>18</sup> [http://overheid.vlaanderen.be/BVR\\_Deel02-h1](http://overheid.vlaanderen.be/BVR_Deel02-h1)

<sup>19</sup> <http://overheid.vlaanderen.be/BZ-2015-1>

<sup>20</sup> Hieronder verstaan we enerzijds de geplaatste jongeren (en hun context) en anderzijds de diensten, bedrijven en instellingen waarmee we samenwerken.



## 3. Wendbaarheid

### **Definitie:**

**We reageren alert op de ontwikkelingen in de samenleving. We definiëren onze dienstverlening proactief naargelang de noden, wensen en verwachtingen van de klanten en belanghebbenden. We zetten onze talenten flexibel in.**

Gerelateerde kernwaarde van Jongerenwelzijn: 'open', 'deskundig' en 'verbinden'.

Om je flexibel op te stellen en gebruik te maken van je talenten, is de nodige deskundigheid vereist. Enkel aan de hand van een open houding ten opzichte van vernieuwende ideeën/mechanismen/methoden kan men verbindend werken naar onze jongeren, met elk hun eigen noden, wensen en verwachtingen.

### 3.1 DESKUNDIGheid om flexibel te kunnen zijn

Je hebt het recht maar ook de plicht om je kennis en vaardigheden bij te werken zodat jij je taken op een deskundige manier kunt uitoefenen. Je krijgt de mogelijkheid om via vorming en door eigen inspanningen kennis en vaardigheden te vergroten. Jongerenwelzijn reikt je daartoe de nodige middelen en kansen aan op team- en individueel niveau.

Jij toont je leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie. Je ontwikkelt je deskundigheid binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken. Je leert over andere vakgebieden, methodes en technieken en werkt actief mee aan het verbeteren van de werking van de entiteit.

Je anticipeert op richtlijnen en kwaliteitsnormen op het niveau van de instelling of de afdeling om aan toekomstige uitdagingen te beantwoorden en je stimuleert het voortdurend verbeteren bij anderen. Concreet betekent dit bijvoorbeeld dat je je professioneel handelen vorm geeft uitgaande van kennis en praktische vertalingen van de implementatieplannen die op afdelingsniveau zijn neergelegd en die betrekking hebben op het onderwijs-, pedagogisch en logistiek proces. Je volgt ook nauwgezet de procedures die zijn vastgelegd op vlak van veiligheid, isoleren van jongeren, uitvoeren van controles, inzagerecht, elektronisch dossier etc.

We verwijzen in dit verband naar *PLOEG*<sup>21</sup> als een relevante werkmethode, waarin je met je leidinggevende afspraken maakt over wat precies van je wordt verwacht in het komende werkjaar.

<sup>21</sup> *PLOEG* staat voor: **P**lannen en het maken van duidelijke afspraken, **L**eiding geven en leiding krijgen, **O**pvolgen en ondersteunen, **E**valueren en **G**ewaardeerd worden.

### 3.2 VERBINDEND: gericht op de leefomgeving en het sociale netwerk

Jongeren en hun context informeer en betrek je in het hulpverleningsproces. Je erkent en stimuleert de jongere en zijn context vanuit een contextgerichte visie. Het onderwijs stem je zo goed mogelijk af op het uitstroomperspectief van de jongere.

Je neemt in de contacten met de jongeren en hun context een houding van **meerzijdige partijdigheid** aan. Het is niet aan ons als hulpverlener om onze voor- en afkeur van leden van de context aan te geven. We luisteren naar alle partijen uit de context van de jongere en trachten hen te begrijpen, om terug te keren naar een centrale positie op evenveel afstand van alle partijen. Bij meerzijdige partijdigheid is het dus belangrijk om je beurtelings en achtereenvolgens aan de kant te stellen van de belangen van alle betrokken leden van de context, ook de niet-aanwezigen.

Meerzijdige partijdigheid betekent ook erkenning geven aan één ieder voor diens inzet en voor het onrecht dat iemand werd aangedaan. Op deze manier kan de jongere openlijk loyaal blijven aan alle leden uit zijn context en is herstel binnen deze relaties mogelijk.

## 4. Daadkracht

### Definitie:

**We nemen - met respect voor alle belanghebbenden - weloverwogen beslissingen die we kordaat uitvoeren. Hierbij grijpen we opportuniteiten aan en ondernemen gedurfde, adequate acties om innovatieve oplossingen te bieden. We nemen verantwoorde risico's en leren uit fouten.**

Kernwaarden van Jongerenwelzijn: 'engagement', 'gedreven' en 'deskundig'.

Klantgerichtheid impliceert dat je je volop **engageert** voor al je klanten, dat je in hen investeert, hen kansen biedt en **volhardt** als het moet.

Binnen de gemeenschapsinstellingen bestaat een belangrijk deel van onze klanten uit de geplaatste jongeren en hun context. Zij moeten worden behandeld zoals al onze andere klanten, namelijk alle diensten, bedrijven en instellingen waarmee we samenwerken. Zij vragen echter nog net dat ietsje 'extra'.

### 4.1 ENGAGEMENT: het beste van jezelf geven

Engagement kenmerkt zich in eerste instantie door betrokkenheid en het beste van jezelf geven, om op een niet aflatende wijze perspectief te bieden aan alle jongeren en hun context.

Je streeft hierbij naar een ervaringsgerichte begeleidershouding, waarbij je vertrouwt op de ontwikkelingskrachten van je jongeren. Je bent op een constructieve, niet veroordelende manier betrokken bij de jongere, ongeacht zijn voorgeschiedenis of feiten. Dit betekent dat je interesse toont in de persoonlijke leefwereld van de jongeren, dat je hun kwaliteiten kunt zien en aandacht voor de jongeren hebt.

### 4.2 GEDREVEN om een positieve verandering te bereiken

Je ziet als hulpverlener iedere jongere met zijn of haar specifieke mogelijkheden en beperkingen. Je probeert op deze manier de ontwikkeling van de jongere te optimaliseren. In het opvoedingsproces zoek je naar een adequaat evenwicht tussen sturende<sup>22</sup> en steunende<sup>23</sup> vaardigheden volgens het **opvoedingsmodel van Patterson**.

Je past je verwachtingen aan en je bent flexibel in je doelstellingen en de manier waarop je deze doelstellingen tracht te realiseren. De haalbaarheid van een doelstelling wordt steeds in het multidisciplinair team getoetst aan de context van de ontwikkeling van de jongere, het leefgroepgebeuren, het onderwijs en de instelling als geheel.

<sup>22</sup> discipline en monitoring.

<sup>23</sup> positieve betrokkenheid, positieve bekrachtiging en samen problemen oplossen.

Rekening houden met de interesses, leefwereld, mogelijkheden en beperkingen van de jongere betekent ook dat je het **activiteitsaanbod** hieraan aanpast.

Wij luisteren naar de vragen van de verschillende betrokkenen en trachten via de **cliëntbespreking of klassenraad** tot gemeenschappelijke doelstellingen en acties te komen in het handelingsplan. Genomen beslissingen koppelen wij terug en evalueren wij met alle betrokkenen, zodat bijsturing steeds mogelijk is. Door onze doelstellingen steeds af te toetsen met de jongere en zijn context - en door onze respectvolle, niet veroordelende houding - vergroten wij de betrokkenheid en zo de intrinsieke wil van de jongere om actief mee te stappen in het hulpverleningsproces.

'Gedreven' impliceert dat je de jongere telkens opnieuw kansen geeft en op een integere manier jouw engagement toont. Je durft situaties en incidenten op een objectieve manier te bekijken en te kaderen binnen de specifieke achtergrond van de jongere. Op die manier kan je nadien opnieuw met een open vizier aan de slag met de jongere of met zijn context. We hanteren het principe van de **aanklampende hulpverlening**: we wachten niet op het initiatief van de ander, maar investeren zelf in contacten met de ander. We doen al het mogelijke om de jongere te bereiken en te stimuleren.

## COLOFON

### ***Verantwoordelijke uitgever***

Magda Massoels  
Waarnemend afdelingshoofd afdeling Gemeenschapsinstellingen

### ***Tekst***

Afdeling Gemeenschapsinstellingen

### ***Drukwerk***

Drukkerij Boudewijn, Vlaamse overheid

### ***Meer info***

[www.jongerenwelzijn.be](http://www.jongerenwelzijn.be)

