



**FEDERATIE van VLAAMSE
OCMW-MAATSCHAPPELIJK WERKERS**

**Deontologische code voor
OCMW-maatschappelijk werkers**

Inhoud

Inleiding	3
1. Algemene beginselen	6
2. Het beroepsgeheim	9
3. De OCMW-maatschappelijk werker als beroepskracht	12
4. De OCMW-maatschappelijk werker en de hulpvrager	15
5. De OCMW-maatschappelijk werker en zijn OCMW	19
6. De OCMW-maatschappelijk werker en externen	21
De Federatie van Vlaamse OCMW-maatschappelijk werkers VZW	23

Derde Druk: december 2019

Inleiding

Hulpverlening is een complex gebeuren. Als maatschappelijk werker kom je regelmatig in dilemma's terecht, waarbij het maken van de juiste keuze niet vanzelfsprekend is. OCMW-maatschappelijk werk is daarenboven een specifieke vorm van hulpverlenend handelen dat sterk bepaald wordt door wettelijke, technische en organisatorische contextgegevens. Het plaatst de maatschappelijk werker in een aantal spanningsvelden, waarbij het belangrijk is een aantal kaders aan te brengen die ondersteunend zijn in het richting geven aan een goed overwogen en zorgvuldige keuze. We wensen dus een bijdrage te leveren aan het legitimeren van het professioneel handelen.

Hierbij vertrekken we van een cliëntgerichte visie. Met een cliëntgerichte visie bedoelen we een handelingslijn waarbij het welzijn van de hulpvrager centraal staat, menselijke waardigheid en reïntegratie als doelstelling voorop worden geplaatst en de maximale participatie van de hulpvrager hierbij als werkwijze gehanteerd wordt. Deze centrale doelstelling wordt gecombineerd met wettelijke voorwaarden, richtlijnen vanuit het organisatieniveau, maar ook maatschappelijke druk en verwachtingen. Bij de uittekening van de deontologische code zien we de maatschappelijk werker als een bruggenbouwer tussen verschillende realiteiten. De maatschappelijk werker als een verbindingsfiguur, tussen de noden, de basisrechten en verwachtingen van de hulpvrager en de wettelijke bepalingen, organisatorische mogelijkheden en de bredere samenlevingsdynamieken.

De persoon van de hulpverlener speelt een onmiskenbare rol in de kwaliteit en de invulling van het hulpverleningsproces en de hulpverleningsrelatie. De bind-kracht tussen hulpvrager en hulpverlener is een essentiële factor in het hulpverlenend gebeuren. Hierbij kijkt, voelt, denkt en handelt de hulpverlener zowel vanuit zijn mens-zijn in al zijn facetten, zijn specifieke professionaliteit als hulpverlener en maatschappelijk werker, maar ook als deel van de organisatie waarvoor hij/zij werkt, en ook als deel van de bredere samenleving.

Hierbij zijn ook de waarden- en normen van de hulpverlener een belangrijk element in het hulpverlenend handelen. Het besef van

deze 'normatieve professionaliteit' is een krachtbron voor het reflexief methodisch handelen. Samengaand met de cliëntgerichte, participatieve visie betekent deze aandacht en inbreng van de subjectieve waardenbeleving, de keuze voor een hulpverlening waarin dialoog en overleg centraal staan, en waar de hulpverlener zelf een autonome ruimte krijgt om een procesgericht overleg mogelijk te maken.

Deze dialoog is noodzakelijk om de diverse belangen en zienswijzen in ogenschouw te nemen, misverstanden te helpen vermijden en op een zo breed mogelijk gedeelde manier tot keuzes en beslissingen te komen.

De deontologische code is dus veel meer dan een juridisch-technisch kader. Een éézijdige juridische benadering verengt de complexiteit en veelzijdigheid waarmee hulpverleners te maken hebben. Daarenboven zou het de juridisering van de hulpverlening verder versterken. Een toenemend rechtendenken, dat hulpverleningsrelaties in het keurslijf duwt van een verengd rechten- en plichtengebeuren en contractuele voorwaarden, ondermijnt reeds te veel de kansen op dialoog, herstel en integratie.

Wettelijke bepalingen zijn een belangrijke leidraad, waar we in deze tekst regelmatig naar verwijzen, maar er zijn twee andere componenten die evenzeer ons hulpverlenend handelen sturen: ethiek en methodiek. Deze ethische handvatten kunnen samengebond worden in vier begrippen : respect, integriteit, deskundigheid en verantwoordelijkheid. Ze brengen een bepaalde visie naar voor die het hulpverlenend handelen mee gaat bepalen. Deze visie-elementen komen verder in deze code aan bod. Ze geven een subjectieve, maar toch gegronde richting aan, die leeft en als relevant wordt gezien, zowel binnen het brede werkveld als bij de professionele opiniemakers. Dit vanuit de beroepstraditie en beroepseigenheid, de actuele en internationale context van het beroep.

De methodekaders die in deze code worden aangebracht kunnen gezien worden als een invulling van de 'meest aangepaste methoden van het maatschappelijk werk'. Het zijn handvatten en reflexie-instrumenten die passend zijn voor het OCMW-maatschappelijk werk

en getoetst zijn op hun bruikbaarheid. Het methodische is bij heel wat patstellingen de creatieve invalshoek die de OCMW-maatschappelijk werker kan ondersteunen in het doorbreken van een patstelling.

Deze code zien we meer als een referentiekader dan als een toetsinginstrument. Het is een uitnodiging om aan de slag te gaan en het professioneel handelen te versterken. Er is geen pasklaar antwoord voor de vele complexe situaties met hun wettelijke, morele, relationele en methodische component, waarvoor maatschappelijk werkers en leidinggevenden geplaatst worden.

We zien deze code ook meer als een instrument tot dialoog dan als een droog codeboek dat even wordt geconsulteerd om de oplossing te pakken te krijgen. Vooral via teamoverleg, collegiaal consult en vormen van supervisie en intervisie kunnen maatschappelijk werkers hun professioneel creatief en reflexief vermogen ontwikkelen. Ook de dialoog met ervaringsdeskundigen kan een belangrijke vorm van aanvullende informatie en inzichten met zich meebrengen om gepaste en haalbare richtingen te kiezen.

De deontologische code is een ondersteunend instrument in deze dialoog. Het ontwikkelen van de nodige randvoorwaarden om deze reflexie- en dialoogruimte daadwerkelijk te maken is een andere uitdaging.

1. Algemene beginselen

Het uitoefenen van het beroep van OCMW-maatschappelijk werker kan niet los gezien worden van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. Zij benadrukt het unieke van elke mens en roept op om de etnische verschillen, geslacht, religie, taal, politieke en filosofische opvattingen of enige andere opinie van de hulpvrager te respecteren en iedereen gelijk te behandelen. Rechten en vrijheden moeten worden gerespecteerd en de hulpvrager in zijn netwerk wordt als een zelfstandige persoon/groep of entiteit ervaren die verantwoordelijkheid kan dragen. (*artikel 23 Belgische Grondwet – Wet van 12/06/1945 ter bescherming van de titel van maatschappelijk assistent*)

De OCMW-maatschappelijk werker laat zich leiden door art.1 van de organieke wet op de OCMW's van 08.07.1976: "elke persoon heeft het recht op maatschappelijke dienstverlening. Deze heeft tot doel eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid." Art. 1 omvat een brede, morele opdracht. Het roept een organisatiestructuur op die zich bewust laagdrempelig opstelt om diegenen te bereiken van wie de menselijke waardigheid in het gedrang is of in het gedrang kan komen. Art. 1 drukt ook het belang uit van het 'outreaching' karakter van het OCMW. Dit in het bereiken van mensen van wie basisrechten en waardigheid in het gedrang komen, maar geen rechtstreeks beroep doen op dienst- of hulpverlening. Deze principes uiteten zich niet alleen in de organisatiestructuur en het karakter van de dienst, maar ook in de houding en aandacht van de OCMW-maatschappelijk werker zelf.

De OCMW-maatschappelijk werker heeft als opdracht de hem toegewezen personen en gezinnen te helpen en te begeleiden bij het opheffen en verbeteren van de situaties waarin zij zich bevinden. Hierbij heeft de maatschappelijk werker de taak zowel de basisrechten van de hulpvrager te helpen verwezenlijken en toe te leiden tot de voorzieningen en diensten die deze rechten kunnen realiseren, maar ook de hulpvrager "aan zijn recht" te laten komen. Hiermee wordt in

eerste instantie bedoeld een fundamenteel respect voor de levenswijze van de hulpvrager en hierbij oog hebben voor een hulpverlening op maat die de zelfredzaamheid en zelfstandigheid bevordert.

In functie van de uitvoering van de wettelijke opdrachten van het OCMW, die door de algemeen directeur, raad of het diensthoofd aan de maatschappelijk werker zijn toegewezen, voert de maatschappelijk werker de nodige onderzoeken ter voorbereiding van de te nemen beslissingen, geeft een deskundig advies en verzekert vervolgens de maatschappelijke begeleiding van de betrokkenen. Bij de uitvoering van deze stappen wordt steeds respect getoond voor de kijk en leefwereld van de hulpvrager en het verlies van waardigheid die door onderzoeksdaan in het gedrang kan komen, wordt in ogenschouw genomen.

De OCMW-maatschappelijk werker heeft de plicht tot discretie en omzichtigheid in het omgaan met cliëntinformatie in alle omstandigheden. Deze plicht is nader uitgewerkt in sommige bepalingen van deze code.

De OCMW-maatschappelijk werker is de enige bevoegde persoon om het sociaal onderzoek uit te voeren in functie van te nemen beslissingen in het verkrijgen van bepaalde rechten. Hierbij baseert de maatschappelijk werker zich op de concrete hulpvraag en de via dialoog geëxpliciteerde noden en behoeften, de wettelijke voorwaarden en bepalingen, de feitelijke gegevens die via documenten, huisbezoek en gesprek met de hulpvrager, maar ook aanvullende informatie zijn verzameld. De maatschappelijk werker maakt hierbij een duidelijk onderscheid tussen objectief feitenmateriaal en bredere contextgegevens in functie van een weloverwogen advies. De beëdiging van de OCMW-maatschappelijk werker geeft aan het sociaal verslag geldigheid tot het bewijs van het tegendeel wat betreft de feitelijke vaststellingen die daarin op tegensprekelijke wijze zijn opgetekend. *(art 5 van de RMI wet van 26/05/2002 'De personen bedoeld in artikel 19, § 1, tweede lid, van de wet moeten houder zijn van het diploma van maatschappelijk assistent, van gegradueerde verpleger gespecialiseerd in gemeenschaps-*

gezondheid of van sociaal verpleger, erkend door de Gemeenschappen.)

(Artikel 19, § 1, tweede lid van de RMI wet van 26/05/2002 'Voor het sociaal onderzoek moet het centrum een beroep doen op maatschappelijk werkers, volgens de kwalificatievoorwaarden bepaald door de Koning.')

De OCMW-maatschappelijk werker expliciteert tijdens het onderzoeks- en begeleidingsproces zijn dubbele positie van hulpverlener en onderzoeker en neemt een observerende en verbindende houding aan van meerzijdige partijdigheid tussen de belangen van de hulpvrager en de organisatiedoelinden. De focus op het realiseren van basisrechten en het verwezenlijken van menselijke waardigheid en reïntegratie wordt nooit uit het oog verloren.

- 1.8 De OCMW-maatschappelijk werker vermijdt elke houding of interventie die het imago van het beroep kan schaden. Hij blijft loyaal aan zichzelf en de principes van het beroep. Hij is ook loyaal aan de hulpvrager en de organisatie waarin hij werkt binnen de grenzen van een verantwoorde uitoefening van het beroep.

2. Het beroepsgeheim

- 2.1 De OCMW-maatschappelijk werker is gehouden aan het beroepsgeheim voor alles wat hij te weten komt in het kader van zijn werk. De informatie die op formele of informele overlegmomenten doorgegeven wordt, heeft plaats in het kader van de prudente en discrete geest van het beroepsgeheim. Er wordt geen informatie naar buiten gebracht, afgezien van professioneel overleg met andere diensten of vormen van vorming en supervisie, wat ook plaatsgrijpt binnen het kader van beroepsgeheim en discretie.
- 2.2 Het is hierbij noodzakelijk te kunnen werken in een omgeving waar deze discretie gerespecteerd wordt. Indien deze basishouding van respect voor het beroepsgeheim en respect voor de hulpvrager niet gehanteerd wordt is het aangewezen dat de maatschappelijk werker het indiscreet klimaat signaleert aan de personen of instanties die hierin een veranderingsproces tot stand kunnen brengen.
- 2.3 Het beroepsgeheim van de maatschappelijk werker geldt niet tegenover de leden van de raad. De leden van de raad hebben tijdens de 5 dagen vóór de raadszitting het recht om kennis te nemen van alle akten, stukken en dossiers betreffende het OCMW. Deze akten en stukken gaan over het verslag en de stukken die de informatie en redenering in het verslag staven.

Tussen maatschappelijk werkers van dezelfde dienst van het OCMW geldt een 'gezamenlijk beroepsgeheim'. Dit wil zeggen dat ze onderling informatie kunnen uitwisselen voor zover dat nodig en relevant is voor de werking van de dienst.

Tussen maatschappelijk werkers van verschillende diensten met eenzelfde doelstelling kan een 'gedeeld beroepsgeheim' gelden. Informatie kan enkel worden uitgewisseld als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- de diensten hebben dezelfde doelstelling (hulpverlening binnen dezelfde context) en de maatschappelijk werkers zijn gebonden aan hetzelfde beroepsgeheim,

- de uitwisseling van gegevens moet noodzakelijk en pertinent zijn voor de hulpverlening aan de hulpvrager en de uitvoering van de opdracht van de dienst die de informatie ontvangt (zie ook 6.2),
- de communicatie moet het belang van de hulpvrager dienen,
- de hulpvrager moet op de hoogte worden gebracht van de gegevensoverdracht. (zie ook 4.6)

2.4 In de gevallen waarin het beroepsgeheim speelt, kan de OCMW-maatschappelijk werker hiervan alleen afwijken in noodsituaties, bij zware strafrechtelijke feiten en als de veiligheid of de integriteit van personen of de samenleving ernstig in het gedrang komt.

De OCMW-maatschappelijk werker heeft een **spreekplicht** in de volgende gevallen:

- als hij in het kader van zijn beroep kennis krijgt van een misdaad, een wanbedrijf of een aanslag tegen de openbare veiligheid of op iemands leven of eigendom. Melding moet gedaan worden aan de Procureur des Konings.
- als een wet hem verplicht om het beroepsgeheim te doorbreken en om gegevens door te geven (bijvoorbeeld in het kader van terroristische dreiging).

De OCMW-maatschappelijk werker heeft een **spreekrecht** in de volgende gevallen (dit wil zeggen dat hij de keuze behoudt om zijn beroepsgeheim al dan niet te doorbreken):

- als hij kennis krijgt van een ernstig misdrijf gepleegd op kinderen. Bijkomende voorwaarden zijn dat de minderjarige zelf de maatschappelijk werker in vertrouwen heeft genomen en dat de maatschappelijk werker zelf niet in staat is om de minderjarige te helpen. In dit geval kan melding gedaan worden aan de Procureur des Konings.
- als hij wordt gevraagd om te getuigen voor een rechtbank of onderzoeksrechter.

In sommige situaties komt de maatschappelijk werker in een moeilijk spanningsveld terecht tussen beide principes. Het dialogeren met de hulpvrager en het wijzen op de

verantwoordelijkheid van de hulpvrager zal hierbij richtinggevend zijn. Deze verantwoordelijkheid van de hulpvrager kan niet gelden als excuus om de eigen verantwoordelijkheid niet op te nemen. Bij dergelijke situaties is het van belang zich bewust te zijn van het meespelen van subjectieve waarden en normen, waarbij er een kloof kan zijn tussen de waarden en normen van de hulpvrager en de OCMW-maatschappelijk werker. Collegiaal consult is aangewezen om de overweging te maken van wat in de specifieke context de gepaste actie is.

2.5 Gesloten briefwisseling en andere vertrouwelijke communicatie zoals SMS'en, mailverkeer op naam van de maatschappelijk werker vallen onder de onschendbaarheid van het briefgeheim.

2.6 Maatschappelijk werkers hebben steeds meer te maken met systematische gegevensregistratie en het doorgeven van informatie via dossiers en het internet. Om die reden laat de OCMW-maatschappelijk werker zich bijkomend leiden door regelgeving m.b.t. de bescherming van de natuurlijke persoon, vrij verkeer van gegevens, verwerking van gegevens en het aanleggen van databanken. Bij het hanteren van de kruispuntbank is het noodzakelijk om de ethische code die hierbij geldig is in acht te nemen.

3. De OCMW-maatschappelijk werker als beroepskracht

- 3.1 De OCMW-maatschappelijk werker dient elke hulpvraag ernstig te nemen. Indien het gaat over een hulpvraag die kadert binnen de wettelijke opdracht van het OCMW wordt een procedure aanhangig gemaakt, rekening houdende met de wettelijke voorwaarden en bepalingen.
- 3.2 De OCMW-maatschappelijk werker situeert de hulpvraag van de hulpvrager steeds binnen zijn familiale, sociale en bredere maatschappelijke context. De krachten en ondersteunende mogelijkheden van het natuurlijk netwerk worden steeds in acht genomen en er wordt een evenwicht gezocht tussen familiale en maatschappelijke verantwoordelijkheid in de realisatie van basisrechten en nood aan ondersteuning.
- 3.3 Bij elke hulpvraag wordt getoetst naar de betekenis van de hulpvraag, en een mogelijke onderliggende hulpvraag wordt ook ruimte gegeven. Vanuit de verbrede hulpvraag, de totaalsituatie, de mogelijkheden van de hulpvrager en zijn eigen netwerk en de reeds aanwezige hulpverlening, wordt een hulpverleningsproces aangegaan. Daarbij worden enerzijds de basisrechten gerealiseerd en geankerd, maar wordt evenzeer gestreefd naar de ontwikkeling van een gepast hulpverleningsproces dat zich inbedt in de reeds bestaande leefwereldynamiek.
- 3.4 Bij elke hulpvraagverbreding wordt de nodige informatie verstrekt en gewezen op aanvullende rechten en mogelijkheden om deze hulpvraag te verwezenlijken. De OCMW-maatschappelijk werker zet de hulpvrager aan tot het verkrijgen van deze rechten en leidt hem tot de voorzieningen die deze rechten kunnen realiseren, rekening houdende met de autonomie en zelfredzaamheid van de hulpvrager.
- 3.5 De OCMW-maatschappelijk werker houdt steeds een maximale waardigheid, autonomie en maatschappelijke integratie voor ogen bij het aangaan van een hulpverleningsproces. Hierbij bekleedt de hulpvrager een centrale rol en wordt gestreefd naar een zo groot mogelijke

participatie. Het hulpverleningsverloop heeft een open einde en hangt niet alleen af van het verloop van wettelijke procedures die samengaan met het realiseren van bepaalde basisrechten of de sanering van schulden. Het is in een dialoog met de hulpvrager en vanuit de verwezenlijking van een vorm van stabiliteit, integratie en zelfredzaamheid dat het hulpverleningproces wordt afgerond.

- 3.6. Naast de hulpverleningsrol heeft de OCMW-maatschappelijk werker ook een controlerende rol. De controletaak heeft plaats in het kader van het correct toepassen van de wettelijke opdrachten die het verkrijgen van basisrechten waarborgt. Deze controlefunctie plaatst zich op een balans tussen billijkheid en rechtvaardigheid. Naast het herhaaldelijk duidelijk maken van de controlerende rol is het ook belangrijk deze taak doordacht uit te voeren, waarbij de OCMW-maatschappelijk werker zich bewust is van de machtspositie waarin hij zich bevindt. Respectvol, integer, deskundig en verantwoordelijk handelen zijn in het bijzonder op hun plaats bij het uitvoeren van de controlefunctie.
- 3.7 De OCMW-maatschappelijk werker reflecteert regelmatig over zijn eigen beroepsmatig functioneren en is permanent kritisch naar zijn eigen deskundigheid vanuit de verantwoordelijkheid deze te onderhouden en waar mogelijk te verbeteren. De maatschappelijk werker is bereid tot professionele groei en het ontwikkelen van een professionele maturiteit, noodzakelijk voor de uitoefening van het beroep van OCMW-maatschappelijk werker. Hiertoe is permanente bijscholing aangewezen. De maatschappelijk werker dient bereid te zijn tot het ontwikkelen van vakkundige, reflexieve deskundigheid waarbij het openstaan voor het leefwereldperspectief van de hulpvrager fundamenteel is. De OCMW-maatschappelijk werker hoort zich ondermeer te specialiseren in het bijzondere karakter van hulpverlening aan kwetsbare doelgroepen en personen met minder behartigde belangen.

3.8 De OCMW-maatschappelijk werker moet elk dossier weigeren of doorgeven waarvoor hij om persoonlijke redenen niet professioneel en sereen kan handelen.

4. De OCMW-maatschappelijk werker en de hulpvrager

- 4.1 De OCMW-maatschappelijk werker en de hulpvrager verhouden zich tot elkaar vanuit een vertrouwensrelatie wat het fundament van de verhouding impliceert. Deze vertrouwensrelatie groeit in de loop van de hulpverlening vanuit de opbouw van een gepast respect en de nodige ruimte tot wederkerigheid.
- 4.2 De hulpverlening grijpt plaats in het kader van een professionele relatie tussen de hulpvrager en de OCMW-maatschappelijk werker, op basis van overeenstemming over de doelstellingen en de aard van de hulpverlening. Er wordt gewerkt naar de verwezenlijking van een gedeeld inzicht in de zich gestelde problematiek, en er wordt gewerkt naar een gedeeld “uitzicht” in de aard en de werkwijze van de aanpak van de problemen.
- 4.3 De OCMW-maatschappelijk werker staat open voor het ontwikkelen van een hulpverleningsrelatie, waarbij de relatie als bind-kracht werkt in het versterken van de vaardigheden, inzichten en weerbaarheid van de hulpvrager. Deze ingesteldheid vereist een basishouding van betrokkenheid, openheid en respect. Bij het ontwikkelen van de hulpverleningsrelatie zoekt de maatschappelijk werker naar een gepast evenwicht tussen afstand en nabijheid.
- 4.4 De OCMW-maatschappelijk werker draagt mee zorg voor de persoonlijke, psychische, lichamelijke en sociale integriteit van de hulpvrager. In deze zorg houdt de maatschappelijk werker rekening met de grenzen die de hulpvrager zelf aangeeft, de grenzen vanuit de mogelijkheden en haalbaarheid van de hulpverlener zelf en de grenzen die vanuit de organisatie worden aangegeven.
- 4.5 De OCMW-maatschappelijk werker overlegt met de hulpvrager over de invulling en realisatie van zijn basisrechten. Hierbij wordt de wettelijke reglementering geduid, de voorhanden zijnde mogelijkheden van de organisatie aangebracht, alsook de wederzijdse rechten en plichten benoemd.

4.6 De OCMW-maatschappelijk werker toont respect voor de zienswijzen en de leefwereld van de hulpvrager. Er wordt vertrokken vanuit de krachten en de mogelijkheden van de hulpvrager tot het opnemen van een zekere verantwoordelijkheid. Vanuit een reflexieve en niet-veroordelende houding wordt in dialoog getreden met de hulpvrager en zijn netwerk in functie van het realiseren van de in samenspraak vooropgestelde doelstellingen. De maatschappelijk werker verbindt deze met de organisatieverwachtingen en maatschappelijke zienswijzen die hierbij betekenisvol zijn, en bevordert op deze wijze de zelfredzaamheid en reïntegratie van de hulpvrager.

4.7 Verwerking en uitwisseling van gegevens.

Enkel de voor de hulp- en dienstverlening relevante gegevens worden op een systematische wijze verwerkt.

Als de OCMW-maatschappelijk werker gegevens wil opvragen bij of doorgeven aan andere diensten (onder de voorwaarden van het gedeeld beroepsgeheim, beschreven in 2.3), vraagt hij in principe de toestemming van de hulpvrager. Handelen buiten medeweten en toestemming van de hulpvrager is slechts gerechtvaardigd voor zover de hulpvrager niet in staat is zijn wil te bepalen of indien zijn levensbelang of dat van anderen ernstig wordt bedreigd. Ook bij onderzoeksdaden vanuit de controlerol bij het correct toekennen of behouden van basisrechten, is geen toestemming vereist.

4.8 Inzage in dossiers.

De hulpvrager heeft recht om te weten wat er over hem genoteerd is. In principe heeft de hulpvrager recht op informatie en toegang tot alle gegevens in zijn dossier. Er zijn echter enkele uitzonderingen of beperkingen op het toegangsrecht.

a) De hulpvrager mag geen gegevens over anderen ('derden') te weten komen. Dit behoort tot de privacy van deze derden. Maar vaak is informatie met elkaar verweven. De manier

waarop toegang of inzage wordt gegeven moet dan garanderen dat de privacy van de derde niet wordt geschonden (bijvoorbeeld doorstrepen van passages, selectief informatie meedelen). Dit moet geval per geval worden bekeken. Men mag deze uitzondering echter nooit aanwenden als excuus om gegevens over de hulpvrager zelf achter te houden.

b) Gegevens die door derden werden meegedeeld én die uitdrukkelijk als vertrouwelijk werden bestempeld, kunnen ook worden uitgesloten van inzage. Als iemand gevoelige informatie meedeelt over een hulpvrager die aan de ene kant zeer nuttig is voor de hulpverlening, maar die aan de andere kant pijnlijk is als ze hem ter ore komt, kan de maatschappelijk werker dus beslissen om deze informatie wél op te nemen in het dossier maar om de identiteit van de gegevensverstrekker en de inhoud van de uitspraak niet mee te delen aan de hulpvrager. De maatschappelijk werker moet in alle gevallen wel de juistheid en de waarde van de informatie die hij krijgt goed inschatten en ze niet steeds automatisch opnemen in het dossier.

c) De OCMW-maatschappelijk werker heeft recht op persoonlijke notities en reflecties en mag deze exclusief voor zichzelf bewaren. Deze follow-up is een instrument bij het uitoefenen van zijn beroep en het vrij reflecteren over het hulpverleningsverloop en maakt deel uit van zijn autonoom hulpverlenend handelen.

Tenslotte dient er nauwgezet over gewaakt te worden dat enkel bevoegde personen toegang hebben tot het dossier.

4.9 De OCMW-maatschappelijk werker kan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn adviseren de hulp te weigeren, te schorsen of stop te zetten, enkel na alle mogelijkheden te hebben overwogen en na collegiaal consult. Hierbij dient ook de wederzijdse verantwoordelijkheid in overweging genomen te worden: in welke mate is de hulpverlening wettelijk, methodisch en professioneel in gebreke gebleken of heeft ze de gepaste ingang niet gevonden om tot een betekenisvol hulpverleningsverloop te evolueren en in welke mate is de hulpvrager zelf in gebreke. Bij het overgaan tot sanctionering

moeten ook de gevolgen voor de menselijke waardigheid en de maatschappelijke gevolgen in ogenschouw worden genomen.

4.10 Enkel de OCMW-maatschappelijk werker, in overleg met de hulpvrager, is verantwoordelijk voor het begeleidingsaspect van de hulpverlening, dit in afstemming met de doelstelling van OCMW-hulpverlening en de specifieke werking en organisatie van de dienst.

5. De OCMW-maatschappelijk werker en zijn OCMW

- 5.1 Het OCMW waarborgt dat de OCMW-maatschappelijk werker zijn werk in optimale omstandigheden kan uitvoeren zowel op inhoudelijk, methodisch als op materieel en technisch vlak.
- 5.2 De OCMW-maatschappelijk werker is loyaal aan de organisatiedoelenden en het organisatiebelang, maar verliest de cliëntbelangen hierbij niet uit het oog en laat zich bij conflictueuze situaties leiden door de basisdoelstelling van het OCMW, namelijk het verwezenlijken van menselijke waardigheid en maatschappelijke integratie.
- 5.3 De OCMW-maatschappelijk werker zoekt steeds een evenwicht tussen zijn persoonlijke principes, zijn professionele doelstellingen in relatie met de hulpvrager, ook zijn loyaliteit aan de beleidslijnen van het OCMW waarvoor hij/zij werkt, en het breder maatschappelijk belang. Relativering, overleg, maar ook een consequente houding helpen dergelijke conflicten te overbruggen.
- 5.4 De OCMW-maatschappelijk werker heeft een signaalfunctie. Hij signaleert nieuwe noden en behoeften, werkt actief mee in het uitwerken van de dagdagelijkse werking, en ontwikkelt mee nieuwe beleidsinitiatieven.
- 5.5 De OCMW-maatschappelijk werker heeft als taak om zijn opgedane ervaring, kennis en methodische inzichten aan collega's over te dragen en deze te ondersteunen in het ontwikkelen van professionele competenties.
- 5.6 Het inzagerecht door raadsleden, zoals beschreven in 2.3, en het contact met de maatschappelijk werkers verloopt via de algemeen directeur en is bij voorkeur beperkt tot de relevante gegevens, nodig voor het nemen van een gemotiveerde beslissing.
- 5.7 De OCMW-maatschappelijk werker legt verantwoording af voor zijn functioneren t.o.v. zijn directe leidinggevende. Het uitwisselen van informatie –al dan niet cliëntgebonden- blijft

beperkt tot relevante gegevens, nodig voor het beoordelen van het functioneren van de OCMW-maatschappelijk werker.

- 5.8 De OCMW-maatschappelijk werker zorgt ervoor dat de andere OCMW-diensten de nodige informatie krijgen, beperkt tot de relevante gegevens nodig voor de uitvoering van hun taak, zoals beschreven in 2.3. De hulpvrager wordt hiervan op de hoogte gebracht.

6. De OCMW-maatschappelijk werker en externen

- 6.1 De samenwerking met zowel professionele als niet-professionele externen gebeurt steeds op basis van overeenstemming met en instemming van de hulpvrager over de doelstellingen en de aard van de samenwerking. De samenwerkingsrelatie met andere hulpverleners is gebaseerd op wederzijds respect voor en erkenning van elkaars deskundigheid.
- 6.2 In samenwerking met externen, zorgt de OCMW-maatschappelijk werker ervoor dat hij enkel de gegevens omtrent de persoon en de omstandigheden van de hulpvrager uitwisselt, die relevant zijn in het kader van de hulpverlening. Hij communiceert hierover met de hulpvrager en werkt aan een afstemming over de inhoud en de wijze waarop informatie wordt doorgegeven. Hierbij wordt getoetst vanuit welke visie en finaliteit de betrokken dienst informatie opvraagt. Indien deze visie en finaliteit niet strookt met de gedeelde inzichten van waaruit de hulpverlening samen met de hulpvrager wordt opgebouwd, wordt de gevraagde informatie niet doorgegeven. Er wordt hierbij met de betrokken dienst in communicatie getreden om de redenen aan te geven van waaruit informatie geweigerd wordt. Als alle voorwaarden van het 'gedeeld beroepsgeheim', beschreven in 2.3 dus niet vervuld zijn, kan geen informatie worden doorgegeven.
- 6.3 Enkel de bevoegde rechtbanken en de onderzoeksrechter zijn bevoegd om een getuige onder eed te ondervragen. Op vragen van de politie mag slechts ingegaan worden, mits schriftelijk mandaat van de onderzoeksrechter. Zelfs in dat geval kan de OCMW-maatschappelijk werker zijn beroepsgeheim inroepen. Hij heeft in deze gevallen een spreekrecht, geen spreekplicht (zie 2.4). Hierbij dienen overwegingen gemaakt te worden tussen het belang van de vertrouwensrelatie, de geheimhouding van bepaalde feiten, het maatschappelijk belang en de meldingsplicht.
- 6.4 De OCMW-maatschappelijk werker is gebonden om ernstige criminele feiten aan de bevoegde gerechtelijke instanties te

melden. Deze meldingsplicht overstijgt het beroepsgeheim, zeker als het gaat over feiten waarbij personen in gevaar (kunnen) komen of waar het algemeen maatschappelijk belang in het gedrang komt (zie ook 2.4).

- 6.5 Indien een externe verwijzer gegevens over een reeds gekende hulpvrager wenst uit te wisselen, geeft de OCMW-maatschappelijk werker de nodige en relevante informatie over de OCMW-hulpverlening, en moedigt de verwijzer aan om betrokkene zelf contact te laten opnemen.
- 6.6 Indien een externe dienst of persoon nieuwe gegevens over een hulpvrager wenst te melden, neemt de OCMW-maatschappelijk werker hiervan kennis. De OCMW-maatschappelijk werker weegt de relevantie van de bekomen gegevens af, en maakt een duidelijk onderscheid tussen duidelijk en vaststelbaar feitenmateriaal, interpretaties van feiten, en moreel beladen aantijgingen. De bekomen informatie wordt geplaatst in het daglicht van de bredere hulpverlening, de vertrouwensrelatie en controlefunctie van de OCMW-maatschappelijk werker (zie ook de uitleg over vertrouwelijk meegedeelde informatie bij 4.8 b)
- 6.7 Indien een externe verwijzer een beroep doet op een dringende OCMW-tussenkomsdienst dient een afweging gemaakt te worden tussen de mogelijkheden en zelfredzaamheid van de hulpvrager en de menselijke waardigheid en de mogelijke ontbering van basisrechten. Bij het opnemen van contact vanuit een externe verwijzing is prudentie en reflexie aangewezen.
- 6.8 De OCMW-maatschappelijk werker gaat omzichtig om met sociale media. Observaties over cliënten worden gekaderd in een bredere context.
- 6.9 De OCMW-maatschappelijk werker draagt bij tot een positieve beeldvorming van de professie op onder andere de sociale media.

De Federatie voor Vlaamse OCMW-maatschappelijk werkers VZW:

De Federatie voor Vlaamse OCMW-maatschappelijk werkers VZW groepeert sinds 1985 de maatschappelijk werkers actief binnen de OCMW's van het Vlaamse land en wil ervoor zorgen dat deze hun wettelijke opdrachten op de beste wijze kunnen vervullen.

Tevens wordt de nadruk gelegd op het kwalitatieve aspect van de maatschappelijke dienstverlening en dit in al zijn aspecten, zowel inhoudelijk, zoals ontwikkelen visies en innemen van standpunten inzake het welzijnslandschap, als organisatorisch, zoals werkomstandigheden en werkdruk en nog zoveel meer.

Onderling overleg en informatieoverdracht zijn hierbij van groot belang.

Verder worden regelmatig contacten gelegd met de diverse bevoegde ministeries om de noden en verzuchtingen van de maatschappelijk werker kenbaar te maken, maar ook en vooral om de ontwikkelde visies op bepaalde problematieken te belichten.

De Federatie wil aldus de spreekbuis zijn voor de meer dan 6000 maatschappelijk werkers uit de OCMW-sector.

De Federatie is permanent vertegenwoordigd in het Vormingscentrum en de werkgroep sociale dienst van de VVSG. Zij heeft een afgevaardigde in de Federale Adviescommissie Maatschappelijk Welzijn, in de cel Lokaal Sociaal Beleid en nog zoveel meer. Steeds meer wordt de Federatie uitgenodigd om de rol van stem van de maatschappelijk werker op te nemen.

Tevens vindt u informatie over de Federatie op het Yahoo-forum 'Maatschappelijkwerkers@yahoogroups.com'.

De Federatie is te bereiken op het adres:

bart.bockstaele@ocmw.gent (voorzitter van de Federatie)