



BEROEPSCODE VOOR DE SOCIAAL RAADSMAN

BEROEPSBEROEPSCODE VOOR DE SOCIAAL RAADSMAN

COLOFON

De *Beroepscode voor de sociaal raadsman* is een uitgave van de
Utrecht, 2015.

Onderzoek en samenstelling:
Buitink Beleidsadvies – in zorg en welzijn
www.buitinkbeleidsadvies.nl
Redactie: Jaap Buitink
Advies: Jan Ebskamp

BEROEPSCODE VOOR DE SOCIAAL RAADSMAN

INHOUDSOPGAVE

Colofon	..
Voorwoord	..
Inleiding	..
Artikelen:	
Hoofdstuk 1 Centrale waarde	
Hoofdstuk 2 Beroepshouding	..
Hoofdstuk 3 De verhouding sociaal raadsman – cliënt	..
<i>Algemeen</i>	..
<i>Vertrouwelijkheid</i>	..
<i>Dossier</i>	..
Hoofdstuk 4 Samenwerking	..
Hoofdstuk 5 De verhouding tot de organisatie	..
Hoofdstuk 6 De verhouding tot beroepsgenoten	..
Hoofdstuk 7 De verhouding tot de samenleving	..
Verklarende begrippenlijst	

VOORWOORD

De professionalisering van het sociaal werk in de breedte en van het sociaal raadsliedenwerk in het bijzonder heeft als consequentie dat professionals werken met een eigen Beroepscode.

Een beroepscode biedt artikelen, zijnde waarden in het beroep die in normen of richtlijnen zijn vertaald. Zij herinneren de professional, hier de sociaal raadsman¹, aan diens eigen – binnen de professie gedeelde – beroepswaarden en - normen.

Vergelijk een verkeersbord met het opschrift ‘Pas op, spelende kinderen’. Pas je als weggebruiker je snelheid aan vanwege dat bord sec of als herinnering aan je eigen waarde dat spelende kinderen moeten worden beschermd? Alle artikelen of normen in deze beroepscode zullen de sociaal raadsman herinneren aan diens eigen basale waarden en normen. In de inleiding gaan we in op de kernwaarden van de sociaal raadsman.

Een richtlijn is een aanwijzing of advies. En in relatie met de professionaliteit van een sociaal raadsman geldt dat de professionele autonomie van de sociaal raadsman altijd de ruimte biedt om te beslissen over in welke mate met hij met die richtlijn rekening moet/kan houden. De professional geeft indien nodig verantwoording over zijn handelen in doet dat onder verwijzing naar deze richtlijnen of artikelen in de Beroepscode. In geval van een conflict van waarden (moreel dilemma) of conflict van plichten geldt ook weer dat de professional vanuit diens professionele autonomie de beslissing neemt. Bijvoorbeeld naar het belang van de cliënt, analoog aan de centrale waarde van het beroep, zie ook artikel 1 van de Beroepscode.

Een beroepscode is m.a.w. geen protocollengids en het bevat geen harde verplichtingen. Een sociaal raadsman heeft aan de andere kant wel de (morele) plicht om de beroepscode als verplichtend referentiekader te kennen en eventueel te raadplegen. Dit refereert aan de genoemde kwaliteit van dienstverlening en is in het van belang van de cliënten van de sociaal raadsman. In elke casus zijn immers (veelal) meerdere artikelen uit de beroepscode van toepassing.

Die kwaliteit van de hulpverlening – en dus ook het werken volgens de beroepscode - wordt als het goed is getoetst en bewaakt: op microniveau (= collegiaal/team/organisatie) en eventueel op macroniveau (= tuchtrechtrechtspraak).

Beroepscode, beroepsregistratie, toetsing en Tuchtrechtpraak zijn dus een logische consequentie van de professionalisering van het sociaal raadsliedenwerk en in het belang van de cliënt en de beroepsgroep zelf!

Deze beroepscode is samengesteld op basis - en met de tekstuele voorbeelden – van de ‘Beroepscode voor de maatschappelijk werker’ (NVMW / BPSW 2010). De artikelen uit die – in decennia opgebouwde - beroepscode zijn toetsbaar. Dit is een essentieel kenmerk van een beroepscode en van belang met het oog op de beroepsregistratie van de sociaal raadsman. Ook mede hierom is deze beroepscode gebaseerd op die van de maatschappelijk werker. Maar essentieel is bovenal dat de beroepsethiek in essentie dezelfde is: dezelfde waarden en normen zijn herkenbaar in beide beroepen van professionals binnen het sociaal werk.²

¹ In de tekst wordt verder gesproken over sociaal raadsman. Hiermee wordt zowel raadsman als raadvrouw bedoeld.

² Zie ook *Moresprudentie. Ethiek en beroepscode in het sociaal werk*. Uitgave van ThiemeMeulenhoff. 2012. Auteurs: Jaap Buitink, Jan Ebskamp en Richard Groothoff.

INLEIDING

Beroepscode draagt bij aan versterking van de positie en kwaliteit van sociaal raadslieden

Sociaal raadslieden geven cliënten informatie en advies op sociaal-juridisch gebied, zoals vragen rond wonen, werk, onderwijs of inkomen. Hierbij spelen morele oordelen vaak een grote rol. Sociaal raadslieden zullen zich bewust (dienen) te zijn van hun waardeoordelen en hoe deze doorwerken in hun werk en vervolgens in het leven van cliënten. Cliënten die vaak al in een afhankelijke positie verkeren. Een beroepscode helpt sociaal raadslieden om inzicht te krijgen in de morele oordelen in hun beroep en helpt hen om hun werk moreel te verantwoorden. Dit draagt bij aan het versterken van de beroepsidentiteit als onderdeel van hun professionalisering. Ook helpt de beroepscode om helderheid te brengen naar werkgever en/of opdrachtgever.

Een beroepscode geeft verder basale richting op vragen als 'Hoe behandel je cliënten?'; 'Wat betekent respect en wat is een humane behandeling?' of 'Wat doet een sociaal raadsman als hij feiten en ontwikkelingen signaleert die de waarden en normen van zijn beroep in de weg staan?'. Daarmee versterkt de beroepscode de kwaliteit van het werk.

Ook geeft de code naar de samenleving een statement: 'Wat kunnen cliënten en de samenleving verwachten van sociaal raadslieden?'

Kortom: de beroepscode draagt bij aan de versterking van de positie en kwaliteit van sociaal raadslieden.

Kernwaarden van sociaal raadslieden

Sociaal raadslieden ondersteunen burgers bij het vinden van hun weg in de sociaal-juridische wet- en regelgeving. Zij richten zich op vragen over problemen van cliënten rond sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, etc. Zij helpen cliënten gebruik te maken van regelingen en voorzieningen waar zij mogelijk recht op hebben. Ook zijn zij door het directe contact met cliënten in staat om tekorten en lacunes in de wet- en regelgeving te signaleren en bij te stellen.

De ondersteuning van cliënten door sociaal raadslieden is vooral gericht op het bevorderen van het sociaal-juridisch tot hun recht komen van cliënten in hun maatschappelijk functioneren. De sociaal raadsman draagt actief bij aan een zo groot mogelijke eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de cliënt (*empowerment*). Het gaat veelal om de meest kwetsbaren in de samenleving. Door de inzet van het sociaal raadsliedenwerk wordt hun kwetsbaarheid en afhankelijkheid in hun sociaal leven minder en de kwaliteit van hun sociaal functioneren beter. De sociaal raadsman staat naast de cliënt in zijn vraag en behartigt diens belangen naar andere instanties (*advocacy*). Daarnaast is de sociaal raadsman er – mede vanuit genoemde empowerment - op gericht de *sociale integratie* van cliënten te stimuleren. Indien mogelijk werkt hij samen met hun samenhangende sociale netwerk en context. Het gebruik van de ene voorziening of regeling kan weer gevolgen hebben voor de andere. Vanuit zijn specifieke deskundigheid treedt hij actief op naar andere ketenpartners met een duidelijke verwijzfunctie. Nog breder en gericht op de hele samenleving heeft de sociaal raadsman een signalerings- en duidingfunctie en zo mogelijk ook actietaak, indien slechts het wijzen op lacunes in wet- en regelgeving of uitvoering daarvan tekortschiet. Begeleiding van cliënten en signalering is gericht op het tot zijn sociaal-juridisch recht komen van de (potentiële) cliënt in diens maatschappelijk functioneren en niet op disciplineren van repressief gedrag (*guidance*).

De sociaal raadsman zal de cliënt, tot slot, op sociaal-juridisch gebied onafhankelijk van beleidskeuzes, organisatiebelangen of politieke voorkeur advies en informatie geven (*independency*).

Samenvattend kunnen we stellen dat sociaal raadslieden mensen helpen bij hun kwaliteit van sociaal leven of in sociale waardigheid te leven.

Persoonlijke kwaliteiten

Naast concrete competenties beschikt een sociaal raadsman over professionele en persoonlijke kwaliteiten zoals:

- Betrokkenheid bij het welzijn en ontwikkeling van cliënten en hun sociale omgeving;

- integriteit en betrouwbaarheid naar cliënten en relevante anderen; met respect voor de privacy van cliënten;
- respect voor de cliënt, ongeacht sekse, ras, cultuur, geaardheid en daden;
- betrokken en geëngageerd naar kwetsbare cliënten, dit met gepaste distantie;
- professionele onafhankelijkheid en zelfstandig oordeelsvermogen.

Normatieve professionaliteit van de sociale raadsman

Naast technische en op methodiek gerichte professionaliteit dient de sociaal raadsman te beschikken over normatieve professionaliteit. Dit is het kunnen expliciteren, reflectief beschouwen en argumentatief verantwoorden van de normatieve (waarden-) oriëntatie, die als richtsnoer bij de uitoefening van het beroep geldend is en in deze Beroepscode wordt geëxpliciteerd.

Deze dient er niet alleen voor te zorgen dingen goed te doen, maar er ook op te letten de goede dingen te doen. De sociaal raadsman dient steeds kritisch te kijken naar wat hij met het handelen teweeg brengt; of het goed is wat hij doet en hoe het de volgende keer misschien anders of beter kan.

Sociaal raadslieden werken vanuit het mandaat van de samenleving aan en met hun *professionele autonomie*. Het geeft hen een zekere onafhankelijkheid en handelingsruimte. Daar staat tegenover dat ze elkaar op beroepsniveau controleren; als beroepsgroep reguleren zij zelf de inhoud van hun professioneel handelen. Het veronderstelt de absolute bereidheid om het professioneel handelen (uiteraard geanonimiseerd) te verantwoorden naar cliënten, beroepsgenoten, werk- of opdrachtgever en samenleving.

Ethische dilemma's in de praktijk van de sociaal raadsman

Er doen zich in de praktijk van sociaal raadslieden situaties voor waarbij verschillende kernwaarden met elkaar kunnen botsen:

- Het maken van keuzes in het belang van de cliënt botst soms met het (ervaren van) welzijn van de cliënt;
- belangen en rechten van individuele cliënten botsen soms met belangen van de samenleving (bijvoorbeeld de buurt);
- rechten van minderheden botsen soms met belang van individuele rechten van een groepslid;
- de sociaal raadsman kan zo betrokken zijn dat deze botst met de professionele distantie of de spanning tussen ondersteuning en correctie;
- zorg en ondersteuning van cliënten staan tegenover controle en eisen stellen;
- een helpende houding botst met een gewenste zelfredzaamheid van de cliënt;
- respect voor de autonomie van de cliënt staat tegenover de stigmatisering en geschonden zelfrespect van de cliënt;
- respect voor de cliënt en tegelijk soms bescherming of controle;
- respect voor gelijkwaardigheid van man en vrouw tegenover cliënten die deze waarden niet onderschrijven;
- actie richting instituten en overheden bij signalering van gebreken en tegelijk afhankelijk zijn van die instituten en overheden;
- prioriteiten stellen in tijd en aandacht tussen verschillende categorieën cliënten met verschillende belangen.

Hoe ga je om met morele dilemma's

Bovenstaande theoretische dilemma's vertalen zich in zo vele praktische situaties in de praktijk van alle dag. Wanneer de sociaal raadsman in zijn werk inderdaad te maken krijgt met morele dilemma's, dan vraagt dat van hem een professionele reflectie en vaak ook werk- en/of teamoverleg. Hij moet kiezen tussen handelingsalternatief A of B. De beroepscode is daarbij een basale wegwijzer, maar geeft geen concreet advies. Die moet de sociaal raadsman zelf, zo veel mogelijk in afstemming met collega's, nemen. Deze professionele verantwoordelijkheid of autonomie omvat drie elementen, die overeenkomen met de drie ethische benaderingen van de ethiek:

1. *Vanuit de optiek van de sociale raadsman als handelend persoon (deugdethiek):*
Je persoonlijke waarden en normen en eigenschappen, bijvoorbeeld sociale betrokkenheid of integriteit neem je mee in je afwegingen. Wat voor persoon wil ik zijn, wanneer ik kies voor alternatief A of B;
2. *Welke waarden en normen spelen in deze kwestie een rol (plichtethiek):*
Welke waarden en normen vind ik het belangrijkste in dit dilemma? De *beroepscode* helpt je hierbij om tot prioritering te komen tussen alternatief A of B;
3. *Wat zijn de gevolgen voor de betrokkenen in deze kwestie (gevolgenethiek):*
Welke positieve en negatieve gevolgen voor betrokkenen komen naar voren bij handelingsalternatief A of B en leiden tot de keuze voor A of B.

Deze drie benaderingen om dilemma's op te lossen vullen elkaar aan, zij vervangen elkaar niet. Deze aanvulling leidt zo tot een betere besluitvorming.

In het sociaal werk zijn voorbeelden beschikbaar hoe deze en andere vragen – in de vorm van een zgn. *Stappenplan* – de professional helpen bij het analyseren van een moreel dilemma.

Leeswijzer

Met de *Beroepscode voor de Sociaal Raadsman* is het mogelijk om de beroepspraktijk te duiden aan de hand van de artikelen (1 t/m 31) verdeeld over zes hoofdstukken, waarbij de volgorde niets zegt over de belangrijkheid van de artikelen.

Het is voor de toepassing van de beroepscode van belang de artikelen in hun onderlinge samenhang te lezen. Per artikel wordt onderscheid gemaakt tussen de gedragsregel in strikte zin en een daarmee verbonden toelichting. Bij het lezen van de artikelen is kennisname van de verklarende begrippenlijst raadzaam.

BEROEPSCODE VOOR DE SOCIAAL RAADSMAN

DE ARTIKELEN

Hoofdstuk 1. Centrale waarde

1 De sociaal raadsman bevordert het tot zijn sociaal-juridisch recht komen van de cliënt in diens maatschappelijk functioneren. De sociaal raadsman draagt actief bij aan een zo groot mogelijke eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de cliënt.

Toelichting:

In een moderne, democratische samenleving veranderen maatschappelijke verhoudingen en sociaal-juridische wet- en regelgeving regelmatig en zijn er altijd mensen die de dynamiek van al die veranderingen niet (kunnen) bijhouden. De sociaal-juridische situatie van cliënten van het sociaal raadslidenwerk wordt dan ook gekenmerkt door een kwetsbare en afhankelijke maatschappelijke positie. De sociaal raadsman streeft er naar om die positie door middel van hulp- en dienstverlening te versterken. Daarbij is hij er op gericht om de cliënt zo veel als mogelijk te stimuleren tot zelfversterkende activiteiten en afhankelijkheid van derden te verminderen of te voorkomen.

Deze centrale waarde realiseert de sociaal raadsman vanuit een onafhankelijke positie niet slechts in de directe hulpverlening aan cliënten, maar speelt ook een rol in collegiale en samenwerkingscontacten en overige activiteiten, zoals begeleiden van vrijwilligers, voorlichting geven, signalering, collectieve belangenbehartiging of bijdragen aan beleidsontwikkeling (zie ook artikelen 29 en 30). In die zin leest men in artikel 1 'cliënt' ook als '(potentiële) cliënten'.

Hoofdstuk 2. Beroepshouding

2 De sociaal raadsman accepteert de Beroepscode en leeft deze na als richtinggevend en als toetssteen voor zijn professioneel handelen. Hiermee werkt hij actief mee aan het winnen en het behouden van het vertrouwen in het beroep.

Toelichting:

Acceptatie en naleving van deze Beroepscode is mede voorwaarde voor het vertrouwen dat personen stellen in het beroep sociaal raadsman en de beoefenaren van dat beroep. Een bestaansvoorwaarde van het beroep is dat het in de samenleving vertrouwen geniet. De sociaal raadsman vermijdt datgene waardoor het vertrouwen in het beroep wordt geschaad en waakt ervoor dat zijn deskundigheid niet wordt gebruikt voor belangen die in strijd zijn met de doelstelling van het beroep. Dit geldt bijvoorbeeld t.a.v. de onafhankelijke positie van de sociaal raadsman.

3 De sociaal raadsman oefent zijn beroep deskundig en onafhankelijk uit. In lijn met relevante ontwikkelingen in de samenleving, sociaal-juridisch wet- en regelgeving en het beroep zelf, ontwikkelt en onderhoudt hij de eigen beroepscompetenties op aantoonbare wijze.

Toelichting:

De geldende beroepscompetenties staan in het een 'Competentieprofiel van de sociaal raadsman'. Blijvend leren en reflecteren zijn daarin essentieel (zie ook artikel 26).

Door middel van inschrijving in het Beroepsregister voor sociaal professionals, het Registerplein, toont de sociaal raadsman het onderhouden van zijn deskundigheid aan en onderschrijft hij zijn onafhankelijke rol, alsmede deze gehele Beroepscode.

4 De sociaal raadsman streeft er overeenkomstig de centrale waarde naar om laagdrempelig te werken naar mensen in een maatschappelijk kwetsbare situatie en toont daarbij gelijke bereidheid tot het aangaan van een professionele relatie.

Toelichting:

De context van de organisatie en de maatschappelijke opdracht, waarbinnen de sociaal raadsman werkt bepaalt in welke mate hij een professionele relatie zal en kan aangaan en invullen. De organisatie bepaalt daartoe het kader.

Gelijke bereidheid impliceert dat iedereen gelijke kansen behoort te krijgen tot het vragen van hulp aan een sociaal raadsman, maar overeenkomstig aan de centrale waarde (artikel 1) ziet hij er met name op toe dat de meest kwetsbare cliënten diens hulp kunnen krijgen. Zo nodig zal de sociaal raadsman zelf het initiatief nemen voor het aangaan van een hulpverleningsrelatie en/of actie (zie ook de toelichting op artikel 5). Als de sociaal raadsman niet (meer) kan voldoen aan de vraag van de cliënt is artikel 9 van toepassing.

Hoofdstuk 3. De verhouding sociaal raadsman - cliënt

ALGEMEEN

5 De sociaal raadsman respecteert de persoon van de cliënt.

Toelichting:

Respect hebben en tonen betekent het herkennen en erkennen van het unieke in, en de waardigheid van, de persoon van de cliënt; dit los van diens handelen. De sociaal raadsman erkent en stimuleert de eigen verantwoordelijkheid en keuzevrijheid van handelen van de cliënt, binnen de grenzen die door de wetgever zijn gesteld.

De sociaal raadsman let erop dat de cliënt de consequenties van zijn keuzen overziet en daarmee niet de keuzevrijheid en het welzijn van anderen belemmert. De sociaal raadsman stimuleert de cliënt tot verantwoord zelfstandig handelen (zie ook artikel 1).

Respect tonen betekent daarnaast betrouwbaar zijn, open communiceren en soms 'beschermen'. Dit laatste bijvoorbeeld in situaties waarin actie ten behoeve – en in het belang - van de cliënt belangrijker is dan zelfredzaamheid. Denk aan mensen met een maatschappelijke achterstand door bijvoorbeeld een verstandelijke beperking of taal- of cultuurprobleem.

6 De sociaal raadsman laat na misbruik te maken van het uit zijn deskundigheid en / of positie voortvloeiend overwicht in de professionele relatie met de cliënt.

Toelichting:

In de verhouding 'sociaal raadsman – cliënt' is de sociaal raadsman zich allereerst altijd bewust van het feit dat de relatie asymmetrisch is; de cliënt bevindt zich altijd in een min of meer afhankelijke positie ten opzichte van de sociaal raadsman. Dit brengt risico's met zich mee.

Misbruik is het gebruiken van de professionele relatie voor privédoeleinden, zoals eigen materieel of immaterieel gewin en bevrediging van eigen behoeften en verlangens. Bijvoorbeeld het aangaan van seksuele of erotische relaties.

Als de cliënt een presentje aanbiedt en de sociaal raadsman kwalificeert dit niet als materieel of immaterieel gewin, weegt hij wel af of het accepteren bepaalde verwachtingen kan scheppen die van invloed zijn op de professionele relatie. Bij twijfel heeft hij hierover altijd collegiaal overleg.

7 De sociaal raadsman informeert de cliënt over de wijze waarop binnen de organisatie informatie, advies en ondersteuning wordt gegeven.

Toelichting:

De sociaal raadsman verstrekt in de regel zelf alle relevante informatie aan de cliënt over de wijze waarop hulp kan worden geboden. Als diens organisatie hierover informatie verstrekt, zorgt de sociaal raadsman ervoor dat dit daadwerkelijk gebeurt; dit geldt m.n. het klachtrecht.

Hierbij moet in acht worden genomen dat de professionele relatie van de sociaal raadsman veelal bestaat uit eenmalige of kortdurende contacten. 'Relevante' informatie moet in dat licht bezien worden als relevant voor de betreffende dienstverlening. Hierbij geldt dat de informatie zo toegankelijk mogelijk wordt

gemaakt.

Het verschaffen van informatie vindt plaats op basis van wetgeving, kwaliteitskaders, instellingsbepalingen en beroepswaarden.

Met informatie op basis van beroepswaarden wordt bedoeld:

- *Informatie over de Beroepscode, beroepsregistratie en het daaraan gekoppelde Tuchtrecht.*
- *Informatie over in- of externe ketensamenwerkingsverbanden (met als consequentie dat mogelijk meerdere professionals een relatie aan kunnen gaan met de cliënt).*
- *Informatie over (instellings)geheimhoudingsplicht.*

De sociaal raadsman zorgt er – in collegiaal verband - voor dat de informatie op basis van beroepswaarden (deze Beroepscode) overeenkomt met de instellingsbepalingen, zoals de kwaliteitsnormen (zie ook artikel 23).

8 De sociaal raadsman gaat op basis van instemming van de cliënt een professionele relatie aan.

Toelichting:

De sociaal raadsman overtuigt zich er van dat de cliënt op basis van voldoende informatie (artikel 7) en vrijwilligheid gebruik maakt van diens hulp- en dienstverlening.

Het is dan ook de plicht van de sociaal raadsman voldoende informatie aan te (laten) reiken en zich er van te vergewissen dat de cliënt die informatie ook begrijpt.

9 De sociaal raadsman bevordert dat wanneer hij niet (meer) kan voldoen aan de vraag van de cliënt deze elders passende hulp krijgt. Hij verantwoordt zijn beslissing tegenover de cliënt en begeleidt een eventuele verwijzing.

Toelichting:

Elders passende hulp kan betekenen andere sociaal raadsliden of andere professionele hulpverleners, zoals maatschappelijk werk en juridisch loket. Ook hier geldt dat het de plicht van de sociaal raadsman is bij een eventuele verwijzing voldoende informatie aan te (laten) reiken (zie artikel 1 en 7) en zich er van te vergewissen dat de cliënt die informatie ook begrijpt.

VERTROUWELIJKHEID

10 De sociaal raadsman heeft vanuit zijn positie als vertrouwenspersoon de plicht tot geheimhouding van informatie over de persoon en omstandigheden van de cliënt.

Toelichting:

Bij het aangaan van een professionele relatie dient de sociaal raadsman een betrouwbare partner te zijn. De cliënt moet er op kunnen rekenen dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft, geheim blijft. De plicht tot geheimhouding dient niet alleen het belang van de cliënt, maar ook het algemeen belang en dat van het beroep. Elke burger moet zich zonder angst voor schending van de privacy tot een sociaal raadsman kunnen wenden.³

11 De sociaal raadsman vraagt toestemming van de cliënt voordat hij aan derden informatie over de cliënt vraagt of verschaft, of met hen overlegt om op te treden voor of namens de cliënt.

Toelichting:

Iedere keer dat de sociaal raadsman informatie over de cliënt met derden wil delen, vraagt hij toestemming aan de cliënt en legt hij de toestemming vast in het dossier. Geen toestemming is nodig als:

- *Wettelijke bepalingen of regels gelden die hiervan afwijken, maar die wel bekend zijn bij de cliënt.*
- *Meerdere hulpverleners een functionele professionele relatie met dezelfde cliënt hebben en de cliënt*

³ Artikel 10 is gebaseerd op artikel 272 uit het Wetboek van Strafrecht.

daarvan op de hoogte is, bijvoorbeeld als omschreven in een instellingsgeheimhoudingsplicht.

- *Levensbelangen op het spel staan (zie artikel 13).*

Toestemming van de cliënt betekent niet automatisch dat de sociaal raadsman ook altijd informatie met derden deelt (zie artikel 12).

Geen toestemming van de cliënt betekent niet dat de hulpverlening stopt.

Om te voorkomen dat bij regelmatige (telefonische of e-mail-)contacten met vaste samenwerkingspartners voor elk contact toestemming moet worden gevraagd aan de cliënt, kan een schriftelijke toestemming voor een langere periode worden gevraagd.

E-mail of andere digitale communicatie vraagt extra attentie t.a.v. het kunnen realiseren van de artikelen 10 (geheimhouding gegevens in intern automatiseringssysteem) en 12 (blijvend zorgvuldig omgaan met een toestemming).

12 De sociaal raadsman weegt bij toestemming van de cliënt tot het opheffen van de geheimhoudingsplicht zorgvuldig alle belangen en waarden af alvorens te beslissen of hij daadwerkelijk volgens die toestemming kan en wil handelen.

Toelichting:

Met zorgvuldig professioneel handelen en in achtneming van wet- en regelgeving en Beroepscodeartikelen 9 tot en met 13 kan de sociaal raadsman in de gegeven situatie afwegen welk van de in het geding zijnde belangen dient te prevaleren.

13 De sociaal raadsman handelt buiten medeweten en toestemming van de cliënt als levensbelangen van de cliënt of van anderen ernstig worden bedreigd, of wanneer de cliënt niet in staat is zijn wil ter zake te bepalen. In alle gevallen overlegt hij met beroepsgenoten en / of andere deskundigen en verantwoordt hij zijn handelen tegenover de cliënt.

Toelichting:

Met 'bedreigd levensbelang' wordt gevaar, zoals (huiselijk) geweld of andere ernstige risico's voor het (fysieke, psychische en / of sociale) leven bedoeld. Met 'levensbelangen van de cliënt of van anderen' worden ook de bij de hulpverlening betrokken hulpverleners (bijvoorbeeld de sociaal raadsman zelf) bedoeld.

Ook dient de professional wettelijke kaders en waarden en belangen die in het geding zijn af te wegen. De sociaal raadsman heeft het wettelijk meldrecht en de morele plicht om in deze situaties buiten medeweten en toestemming van de cliënt te handelen.

Melding vindt plaats bij de bevoegde organen, zoals bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling en het Steunpunt Huiselijk Geweld. Indien nodig volgt hij de Meldcode.

De individuele dienstverlening is uitsluitend gericht op rechtmatige probleemoplossing. Hulp- en dienstverleners in het sociaal werk worden regelmatig geconfronteerd met een 'conflict van plichten'; bijvoorbeeld de plicht tot het melden van fraude (o.a. in geval de sociaal raadsman ambtenaar is) versus de geheimhoudingsplicht. In een dergelijke situatie weegt de sociaal raadsman vanuit diens professionele autonomie af wat het zwaarste weegt. Hij zal dat ook moeten kunnen verantwoorden in relatie tot de artikelen in deze Beroepscode (bijv. artikelen 1, 5 en 10).

14. De sociaal raadsman beroept zich bij de rechter op zijn geheimhoudingsplicht indien het afleggen van een getuigenis of beantwoording van bepaalde vragen strijdig is met die plicht.

Toelichting:

Als de sociaal raadsman geen toestemming van de cliënt heeft om te getuigen of als er andere zwaarwegende redenen (zie art. 13) zijn om niet te spreken dan kan de sociaal raadsman een beroep doen

op zijn geheimhoudingsplicht en weigeren om antwoord te geven op vragen die de rechter hem stelt. Het is aan de rechter om te beoordelen of dat terecht gebeurt.

DOSSIER

15 De sociaal raadsman verzamelt over persoon en omstandigheden van de cliënt, en over de voortgang van het hulpverleningsproces, in het cliëntdossier de gegevens die relevant zijn voor de doelstelling van de hulpverlening.

Toelichting:

Dossiervorming is noodzakelijk om verantwoorde hulp- en dienstverlening te kunnen verlenen, dit te kunnen verantwoorden tegenover de cliënt en om de hulpverlening zo nodig over te kunnen dragen.

Het begrip 'relevant' dient met name in het licht van de veelal korte duur van de professionele relatie van de sociaal raadsman te worden gelezen.

Optioneel (maar advies om dit niet op te nemen in de Beroepscode):

Gegevens van de cliënt worden na afsluiting van het dossier, minimaal 2 jaar bewaard en maximaal 5 jaar. De minimale bewaartermijn van 2 jaar is de gangbare termijn, zoals deze is opgenomen in het Vrijstellingsbesluit Wet Bescherming Persoonsgegevens. In situaties waarin het opportuun is om persoonsgegevens langer te bewaren, bijvoorbeeld in het kader van integrale hulpverlening met ketenpartners kan gekozen worden voor een maximale termijn van 5 jaar. Dit dient gemeld te worden bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

16 De sociaal raadsman bewaakt dat vastgelegde vertrouwelijke gegevens ontoegankelijk zijn voor personen die niet functioneel betrokken zijn bij het hulpverleningsproces.

Toelichting:

Bij geautomatiseerde dossiervorming betekent dit dat door middel van wachtwoorden voorkomen wordt dat digitaal opgeslagen dossiers vrij toegankelijk zijn. Artikel 16 dient in het instellingsprivacyreglement of kwaliteitssysteem te worden opgenomen. Versleutelen van vertrouwelijke informatie is een verantwoordelijkheid die wordt gedeeld met collega's.

17 De sociaal raadsman verleent de cliënt en / of zijn wettelijke vertegenwoordiger desgevraagd inzage in het dossier, voor zover dit voor de cliënt of anderen geen ernstig nadeel oplevert. Wanneer genoemd nadeel er wel is, verleent de sociaal raadsman inzage aan een door de cliënt aan te wijzen professionele vertrouwenspersoon.

Toelichting:

De sociaal raadsman maakt een inschatting van mogelijk ernstig nadeel dat kan optreden bij inzage. Door zorgvuldig professioneel handelen, met in achtneming van wet- en regelgeving en de artikelen 9 tot en met 13, weegt de sociaal raadsman af welk belang dient te prevaleren.

18 De sociaal raadsman biedt de cliënt en / of zijn wettelijk vertegenwoordiger de mogelijkheid om gegevens in het dossier aan te vullen of te corrigeren.

Toelichting:

De sociaal raadsman ziet er op toe dat de aan te vullen gegevens relevant zijn voor de betreffende hulp- en dienstverlening.

De sociaal raadsman geeft in het dossier aan welke tekstonderdelen afkomstig zijn van de cliënt of diens vertegenwoordiger.

Hoofdstuk 4. Samenwerking

19 De sociaal raadsman werkt samen met anderen binnen en buiten de eigen organisatie wanneer dit in het belang is van de cliënt (artikel 1). In de samenwerking werkt draagt hij mede verantwoordelijkheid voor - en werk hij mee aan - een goede regie en afstemming van de hulpverlening en erkent hij de eigen aard en waarde van de bijdrage van anderen.

Toelichting:

Een belangrijke vereiste van een goede beroepsuitoefening is de samenwerking en afstemming van de hulp- en dienstverlening met andere personen en instanties ter realisering van de doelstelling van sociaal raadslidenwerk.

Het kan hierbij gaan om professionals, vrijwilligers, mantelzorgers of derden. Bij vrijwilligers en mantelzorgers geldt bijzondere aandacht voor de positie waarin zij werken en het belang van de sociaal raadsman om in deze samenwerking de beroepswaarden zo nodig te verduidelijken. Ook zijn artikelen 9 tot en met 13 van toepassing.

20 De sociaal raadsman zwijgt over alle vertrouwelijke informatie die hij in de samenwerking van samenwerkingspartners verkrijgt. Tenzij het over misstanden bij personen of organisaties gaat, die het opheffen van de vertrouwelijkheid rechtvaardigen en hem tot actie verplichten. Een beslissing hierover neemt hij na overleg met beroepsgenoten, de eigen organisatie en andere relevante deskundigen.

Toelichting:

Het gaat hier dus om personen en organisaties met wie de sociaal raadsman samenwerkt. De sociaal raadsman zal zich in het geval van misstanden moeten afvragen of het overgaan tot actie een zwaarder wegend belang dient dan het in acht nemen van de vertrouwelijkheid naar de samenwerkingspartner. Als de samenwerkingspartner een sociaal raadsman is die het belang van een cliënt en / of het vertrouwen in het beroep ernstig schaadt is ook artikel 27 van toepassing. Indien sprake is van misstanden in relatie tot een cliënt geldt artikel 11.

21 De sociaal raadsman verleent geen medewerking aan werkzaamheden van anderen als deze in strijd zijn met de Beroepscode.

Toelichting:

In de samenwerking met anderen geldt deze Beroepscode onverkort voor de bijdrage van de sociaal raadsman. De sociaal raadsman onderzoekt of de condities voor het werken volgens de Beroepscode in de samenwerking aanwezig zijn.

Hoofdstuk 5. De verhouding tot de organisatie

22 De sociaal raadsman aanvaardt de organisatie waaraan hij zich verbindt als het kader voor zijn beroepsuitoefening, tenzij hem dat in strijd brengt met de centrale waarde van het beroep, i.c. deze Beroepscode.

Toelichting:

De sociaal raadsman toetst te allen tijde of de arbeidsverbintenis hem in staat stelt zijn beroep, zoals uitgewerkt in de artikelen van deze Beroepscode en het Functieprofiel uit te oefenen.

23 De sociaal raadsman werkt mee aan de uitvoering van de doelstelling en de ontwikkeling van het beleid van de organisatie. Hij toetst deze uitvoering en ontwikkeling, en mogelijke consequenties hiervan voor de eigen functie- en taakomschrijving, aan de voorwaarden voor een goede beroepsuitoefening.

Toelichting:

Het toetsen begint bij de sollicitatieprocedure en blijft na acceptatie van de functie een constant aandachtspunt. Toetsing van de functie aan de voorwaarden voor een goede beroepsuitoefening heeft

betrekking op het kunnen functioneren volgens Beroepscode, i.c. de professionele autonomie. Sociaal raadslieden beseffen dat ze opereren in een krachtenveld waarin diverse overheden, inclusief opdrachtgever en wetgever, eisen en grenzen stellen. Daartegenover vragen zij die samenleving en opdrachtgever zich te realiseren dat de sociaal raadsman professionele autonomie nodig heeft om de afgesproken taken op een kwalitatief verantwoorde manier uit te voeren (zie ook 'professionele autonomie' in de verklarende begrippenlijst).

Hiermee komt ook de onafhankelijkheid van de sociaal raadsman tot uiting.

24 De sociaal raadsman verstrekt bestuur en / of directie van de organisatie gegevens die van belang zijn voor het ontwikkelen en evalueren van onderdelen van het beleid.

Toelichting:

Het gaat hier om het gevraagd en ongevraagd correct verstrekken van niet tot individuele personen herleidbare gegevens ten behoeve van beleid en profilering van het werk naar zowel de eigen organisatie als op landelijke niveau.

25 De sociaal raadsman legt verantwoording af aan de werkgever of daartoe aangestelde functionarissen over de wijze waarop hij zijn functie vervult.

Toelichting:

Vorm en inhoud van deze verantwoordingsplicht hangen af van de positie van de betreffende functionarissen, met inachtneming van artikel 11. Hiermee wordt bedoeld op de mate waarin bijvoorbeeld vertrouwelijke gegevens kunnen worden verstrekt. Uiteraard kan met geanonimiseerde gegevens worden gewerkt.

Hoofdstuk 6. De verhouding tot beroepsgenoten

26 De sociaal raadsman onderhoudt zijn beroepscompetenties samen met beroepsgenoten door het blijvend en aantoonbaar:

- **Kennis opdoen en ter beschikking stellen.**
- **Ter discussie stellen van vragen rond deskundigheid en opvattingen over de beroepsuitoefening.**
- **Ter toetsing voorleggen van het eigen beroepsmatig handelen.**

Toelichting:

Dit artikel benadrukt dat het voor elke sociaal raadsman een morele plicht is een (blijvend) lerende professional te zijn, artikel 3 en artikel 26 na te leven, na- en bijscholing te volgen aan erkende opleidingsinstituten, vakliteratuur bij te houden, continu te reflecteren met beroepsgenoten, kennis te delen en te leren van casussen. Ook het blijven reflecteren op, en het discussiëren over, ethische dilemma's (morele oordeelsvorming) maakt hiervan deel uit.

27 De sociaal raadsman confronteert een beroepsgenoot als hij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat deze het belang van een cliënt en / of het vertrouwen in het beroep ernstig schaadt. Als er gegronde redenen blijven bestaan brengt hij deze ter kennis van het College van Toezicht en informeert hij de betreffende beroepsgenoot over de genomen stappen.

Toelichting:

De sociaal raadsman overlegt, voordat hij zich meldt bij het College van Toezicht, met deskundige beroepsgenoten (indien nodig) en de leidinggevende van de collega (indien binnen eigen organisatie). Melding bij het College van Toezicht geldt ten aanzien van beroepsgenoten die de Beroepscode hebben ondertekend, zowel binnen de eigen organisatie als daarbuiten. Zie het geldende reglement voor de tuchtrechtspraak.

28 De sociaal raadsman werkt samen met beroepsgenoten en andere relevante deskundigen aan de professionalisering van het beroep.

Toelichting:

Anders dan in artikel 26 gaat het hier expliciet om bijdragen aan de ontwikkeling van het beroep, zoals kennisontwikkeling en kennisdelen. Investeren in de toekomst van het beroep is een gedeelde verantwoordelijkheid van beroepsgenoten. Te denken valt aan mogelijkheden zowel binnen de eigen organisatie als daarbuiten; bijvoorbeeld de beroepsvereniging, opleidingen of kennis- en wetenschappelijke instituten.

Hoofdstuk 7. De verhouding tot de samenleving

29 De sociaal raadsman signaleert ontwikkelingen en gebreken in de samenleving of bij instanties die zijn beroepswerkzaamheden, m.n. de centrale waarde, raken. Hij neemt hierover een beargumenteerd standpunt in, spreekt zich hierover uit en onderneemt actie om verbeteringen te realiseren.

Toelichting:

De sociaal raadsman heeft de plicht om maatschappelijke feiten en ontwikkelingen, die het tot zijn sociaal-juridisch recht komen van personen in hun maatschappelijk functioneren belemmeren, te signaleren en publiek te maken. Dit in het algemeen belang en in het belang van de (potentiële) cliënt. Het betreft hier sociaal-juridische thema's – zoals (aanstaande) wet- en regelgeving of (lokale) uitvoering daarvan - die haaks staan op de centrale waarde van de sociaal raadsman. Sociaal raadsliden verzamelen en analyseren dergelijke signalen in dialoog met beroepsgenoten en / of maken deze binnen de eigen organisatie of binnen de beroepsorganisatie aanhangig. Waar mogelijk gaat hij – zo veel mogelijk in samenwerking met deze partijen - over tot actie die tot verbeteringen leiden.

30 De sociaal raadsman signaleert en ondersteunt maatschappelijke activiteiten die in het algemeen bijdragen aan het realiseren van de centrale waarde van het beroep.

Toelichting:

Mede afgeleid van artikel 1 impliceert dit artikel dat de sociaal raadsman meewerkt aan onderzoek en voorlichting over knelpunten, resp. verbeteractiviteiten aangaande signalen zoals bedoeld in artikel 29. Dit alles vanuit, en gerelateerd aan, zijn professionele deskundigheid en werk.

31 De sociaal raadsman werkt mee aan het vanuit de professie bieden van relevante informatie en het uitdragen van meningen die bijdragen aan de verwezenlijking van de centrale waarde en het imago van het beroep.

Toelichting:

Dit artikel vloeit voort uit artikelen 1, 28 en 29. Het betreft hier een collectieve belangenbehartiging en / of collectieve pleitbezorging, zowel in lokaal, regionaal als landelijk verband.

Verklarende begrippenlijst

Deze verklarende begrippenlijst omschrijft de betekenis van begrippen zoals bedoeld in deze Beroepscode.

Beroepsstandaard

Het geheel van de erkende en vastgelegde afspraken omtrent goede beroepsbeoefening (in technische, ethische en methodische zin), ondermeer het *Functie- en het Competentieprofiel* en de *Beroepscode* bevattend.

Cliënt

Een cliënt is degene die hulp krijgt van een sociaal raadsman. Een cliënt kan men worden door zelf contact op te nemen met de sociaal raadsman, maar het initiatief tot contact kan zo nodig ook bij de sociaal raadsman zelf liggen.

Het begrip cliënt in de Beroepscode staat in enkelvoud, maar hiermee kunnen eventueel ook meerdere personen worden bedoeld, zoals een (echt-)paar, gezin of familie.

Sociaal raadsman

Degene die het beroep van sociaal raadsman (m/v) uitoefent conform de beroepswaarden en normen zoals vastgelegd in de *Beroepscode* en zoals omschreven in het *Functieprofiel*.

Sociaal raadsman staat in deze Beroepscode voor één persoon. In de praktijk kunnen sociaal raadsliden ook samen, c.q. na elkaar optreden naar dezelfde cliënt(en), maar blijven ze als individuele sociaal raadsman aanspreekbaar op het hanteren van de Beroepscode.

Morele oordeelsvorming

Morele oordeelsvorming betekent het zoeken naar antwoorden op ethische vragen en dilemma's. Morele oordeelsvorming betreft een bewuste afweging van (beroeps)waarden en normen en besef van de (waarden)hiërarchie die daarbij in een concrete situatie wordt gehanteerd.

Norm

Een norm is de vertaling van een waarde in een richtlijn voor het juiste handelen. Een artikel in deze Beroepscode is een norm.

Professionaliteit

De professionaliteit van de sociaal raadsman kent drie dimensies die met elkaar verweven zijn en zich in samenhang met elkaar ontwikkelen:

1. *Normatieve professionaliteit* waarin de beroepswaarden en -normen tot uitdrukking komen.
2. *Technisch-instrumentele* professionaliteit die blijkt uit theoretische en praktische kennis en kunde en methodische vaardigheden.
3. *Persoonlijke professionaliteit*, waarbij het gaat om het professioneel hanteren van de eigen persoonlijkheid en eigen persoonskenmerken of karaktertrekken. Denk bijvoorbeeld aan: openheid, integriteit, empathie, sociale betrokkenheid, praktische wijsheid, assertiviteit, voorkomendheid, betrouwbaarheid en ambitie.

Professionele autonomie

De handelings-, beleids- of discretionaire ruimte die de professional heeft om met een evenwichtige mix van *normatieve, technisch-instrumentele* en *persoonlijke professionaliteit* zorgvuldig te handelen. Professionele autonomie impliceert eigen verantwoordelijkheid van de sociaal raadsman om zijn functie en taken te toetsen aan de beroepsstandaarden, zoals *Beroepscode* en *Functieprofiel*, en aan de (maatschappelijke) opdracht die aan zijn functie ten grondslag ligt. Dit doet hij zoveel als mogelijk samen met collega's. Professionele autonomie is geen vrijbrief om naar eigen believen te handelen.

Waarde

Een waarde is een abstracte duiding van iets dat om zichzelf of als middel hoog gewaardeerd wordt.

Een waarde gaat dus vooraf aan een norm. Een norm is, zoals hierboven al gesteld, de vertaling van een waarde in een richtlijn of norm. We kennen bijvoorbeeld de waarde 'respect'; vertaald in een norm: 'je respecteert de persoon van de cliënt' (zie ook artikel 5 van deze beroepscode).

Literatuur:

Beroepscode voor de maatschappelijk werker, NVMW, 2010

Beroepscode Sociaal Raadslieden, LOSR / Sociaal Werk Nederland 2008

Functieprofiel sociaal raadslieden (concept). Sociaal Werk Nederland, 2015

Moresprudentie. Ethiek en beroepscode in het sociaal werk. Buitink, Ebskamp en Groothoff. ThiemeMeulenhoff 2012.