

	Titel	AKJ Gedragscode
	Goedgekeurd MT	27 juni 2016
	Goedgekeurd OR	29 september 2016
	Datum volgende evaluatie	1 september 2018

Doel

Het **AKJ - *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp*** heeft tot doel de positie van de cliënten in de jeugdhulp te verbeteren. De directeur-bestuurder van het AKJ te Amsterdam stelt vast dat het voor dit doel noodzakelijk is een gedragscode te hanteren die leidend is voor de taakuitoefening van de vertrouwenspersonen en andere medewerkers.

Deze gedragscode bevat gedragsregels voor alle medewerkers van het AKJ en beschrijft de manier waarop wij met elkaar, met onze cliënten en met andere betrokken partijen om willen gaan.

Het wettelijk kader

De Stichting AKJ - *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* is een rechtspersoon met volledige rechtsbevoegdheid die vertrouwenspersonen beschikbaar stelt ten behoeve van cliënten die onder de reikwijdte van de Jeugdwet vallen.

De vertrouwenspersoon is werknemer van de Stichting AKJ - *vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* en staat daarmee onder gezag van de bestuurder van het AKJ. Het AKJ is eindverantwoordelijk voor het werk van de vertrouwenspersoon.

De Stichting AKJ-*vertrouwenspersonen in de jeugdhulp* valt onder de CAO Jeugdzorg. In deze CAO is opgenomen dat de werkgever met instemming van de ondernemingsraad een gedragscode opstelt (CAO Jeugdzorg, art. 4.7).

Taken vertrouwenspersoon algemeen:

1. De vertrouwenspersoon verstrekt cliënten op verzoek informatie en advies over hun rechtspositie binnen de jeugdhulpverlening, die gebaseerd is op de Jeugdwet.
2. De vertrouwenspersoon ondersteunt cliënten bij het zoeken naar een oplossing voor hun vragen, problemen en klachten over de jeugdhulp.
3. De vertrouwenspersoon signaleert tekortkomingen voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van cliënten.
4. De vertrouwenspersoon draagt zorg voor voorlichting over de werkzaamheden van de vertrouwenspersonen in het kader van de Jeugdwet.

Verantwoordelijkheid

Naast vertrouwenspersonen heeft het AKJ ook medewerkers in staf- en ondersteunende functies. Iedere werknemer van het AKJ is zelf verantwoordelijk om de gedragscode na te leven. Daarnaast is iedereen verantwoordelijk om collega's aan te spreken als zij zich niet conform de gedragscode gedragen.

Kernwaarden

De gedragscode van het AKJ is gebaseerd op de 6 kernwaarden van waaruit het AKJ werkt. Deze kernwaarden omschrijven uitgangspunten in de relatie tussen de cliënt en de medewerker van het AKJ, maar ook tussen medewerkers onderling. In deze gedragscode zijn de kernwaarden vertaald naar hoe wij binnen het AKJ met elkaar en met anderen om willen gaan. Het AKJ heeft er voor gekozen om in deze gedragsregels een gewenste professionele houding te beschrijven gebaseerd op dialoog, in plaats van een uitputtende lijst met gedragsregels voor te schrijven.

Onafhankelijk

- Wij zijn niet verbonden aan een gemeente of organisatie waar wij vertrouwenswerk uitvoeren. Wij gaan op een professionele en transparante manier met medewerkers van andere organisaties om.
- Problemen in de jeugdhulp worden door ons gesignaleerd met als doel de kwaliteit van de jeugdhulp te verbeteren.
- Wij houden ons aan afspraken rondom privacy: alles wat cliënten ons vertellen, behandelen we vertrouwelijk en wij zien alleen cliëntgegevens in met toestemming van de cliënt. Informatie over de cliënt wordt alleen gedeeld met toestemming van de cliënt, uitzondering hierop zijn algemene veiligheidssignalen. In dat geval informeren wij de cliënt altijd.
- Wij werken samen met cliënten en instellingen vanuit een professionele houding. Om onze onafhankelijkheid te waarborgen, nemen wij geen individuele attenties aan van cliënten of jeugdhulpaanbieders.
- Wij doen geen mededelingen over individuele cliënten in de media. De contacten met de media verlopen via de directeur-bestuurder.

Stem geven

- Wij staan naast cliënten en ondersteunen hen bij het bespreekbaar te maken van wat zij vinden dat gezegd moet worden.
- Cliënten worden door ons op de hoogte gehouden van alle contacten die wij hebben als wij hen ondersteuning bieden.
- Wij respecteren grenzen van een ander (privacy) en geven onze eigen grenzen aan (assertiviteit).

Zonder oordeel

- Wij luisteren zonder oordeel naar wat cliënten en partners te zeggen hebben, wij stellen hierbij vragen met als doel de situatie te verhelderen.
- Wij gaan uit van het verhaal van de cliënt en streven naar een constructieve benadering.
- De functie van vertrouwenspersoon is er niet om een oordeel te vellen over de inhoud van de hulpverlening of over andere betrokkenen.

Motiverend

- Wij stimuleren cliënten om zelf de regie te houden.
- Wij nemen cliënten serieus, vertellen welke rechten en keuzemogelijkheden er zijn.
- Wij schetsen voor- en nadelen van te nemen stappen, maar laten de keuze altijd bij de cliënt.
- Als cliënten niet tevreden zijn over het AKJ, wijzen wij hen op het klachtreglement en de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Vastberaden

- Wij stimuleren cliënten om voor zichzelf op te komen.
- Vanuit onze professionaliteit ondersteunen wij iedere cliënt, binnen de grenzen van redelijkheid. Wij leggen uit wat wij wel en niet doen, met een zorgvuldige onderbouwing.

Verbindend

- Wij willen cliënten en jeugdhulp met elkaar verbinden. Als er geen communicatie meer is, streven wij ernaar de dialoog weer op gang te brengen.
- Voor ons is het gesprek het uitgangspunt, wij stimuleren cliënten en jeugdhulpmedewerkers om met elkaar in gesprek te gaan.
- Wij praten met elkaar, niet over elkaar. Wij zeggen tegen een ander wat wij nodig hebben om ons werk goed te kunnen doen.