

Gedragscode t.o.v. deelnemers aan loopbaanbegeleiding door gemandateerde dienstverleners toe te passen bij de uitvoering van de opdracht

Algemene bepalingen

De gedragscode is een inspanningsverbintenis van de gemandateerde en zijn betrokken medewerkers die diensten aan de werkende aanbieden. De gemandateerde organisatie zal deze gedragscode kenbaar maken aan de werkende.

1. De gemandateerde organisatie engageert zich om onder meer volgende wetgeving t.o.v. de werkende in loopbaanbegeleiding strikt toe te passen en na te leven:
 - de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.
 - de wetgeving betreffende de gelijke behandeling van mannen en vrouwen ten aanzien van de arbeidsvoorwaarden, de toegang tot het arbeidsproces, de beroepsopleiding en de promotiekansen voor de toegang tot een zelfstandig beroep.
 - de wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden. de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van discriminatie.
2. De gemandateerde organisatie engageert zich om alles in het werk te stellen om een effectieve loopbaanbegeleiding te bieden in functie van de opmaak van een persoonlijk ontwikkelingsplan voor de deelnemers. De loopbaanbegeleider streeft er naar de 4 uur begeleiding per pakket in te zetten op maat van de deelnemer. De loopbaanbegeleiding is in hoofdzaak een individueel proces (in dialoog – face-to-face of e-coaching – tussen loopbaanbegeleider en klant).
3. De gemandateerde organisatie verbindt er zich toe de grootst mogelijke beroepsbekwaamheid, integriteit en vakkennis aan te bieden en te allen tijde de hoogst mogelijke ethische normen in acht te nemen bij de uitvoering van zijn opdrachten.
4. De gemandateerde organisatie zet slechts personeel in dat voldoende gekwalificeerd en opgeleid is in functie van de opdracht. Blijkens het tegendeel kan het mandaat geschorst of ingetrokken worden. Waar aangewezen doet de organisatie beroep op deskundig advies of verwijst ze de klant door naar een deskundige. De gemandateerde organisatie ziet erop toe dat de professionele competentie van haar loopbaanbegeleiders verder ontwikkeld wordt.
5. De gemandateerde organisatie vermengt geen professionele en niet-professionele activiteiten en garandeert een professionele afstand tot de deelnemer te bewaren.
6. De gemandateerde organisatie draagt er zorg voor dat loopbaanbegeleiders van zijn organisatie zich op geen enkele wijze laten leiden door de belangen of behoeften van de eigen organisatie of van andere organisaties.
7. De gemandateerde organisatie zal de werkende op voorhand inlichten over de klachtenprocedures (minstens de eigen procedure, de procedure van de VDAB en de coördinaten van de Vlaamse ombudsdienst) en stelt hem in kennis van de gedragscode.
8. De gemandateerde organisatie zal de werkende met respect benaderen tijdens de loopbaanbegeleiding. Zijn houding dient gebaseerd te zijn op eerbied van de persoon en zijn levensbeschouwelijke overtuiging. Hij past het recht toe op gelijke behandeling en non-discriminatie op gebied van geslacht, seksuele geaardheid, nationale of etnische afkomst, geloof of levensbeschouwing, burgerlijke stand, fortuin, geboorte, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap of fysieke eigenschap, zogenaamd ras, afstamming en huidskleur.

9. De gemandateerde organisatie garandeert geen rechtstreekse overdracht van gegevens of communicatie te voeren met de RVA of andere - al dan niet publieke - instanties, behalve de VDAB, en de Vlaamse of Europese inspectie- en/of auditautoriteiten, andere dan deze die bij de controle op de gemandateerde organisatie vereist zijn.
10. De gemandateerde organisatie dient ervoor te zorgen dat alle personeelsleden de vertrouwelijkheid van de persoonlijke gegevens respecteren. Er mogen geen persoonlijke gegevens die niet noodzakelijk zijn voor de opdracht worden ingewonnen en opgeslagen. De persoonlijke gegevens dienen te worden bewaard op een wijze die de werkende kan begrijpen en die hem geen enkel kenmerk toedichten met een mogelijk discriminerend effect tot gevolg.
11. De deelnemer heeft te allen tijd inzage in de gegevens die tijdens de dienstverlening over hem werden verzameld.
12. De gemandateerde organisatie zal de gegevens verkregen door de loopbaanbegeleiding niet gebruiken voor andere doeleinden dan die omschreven in de opdracht. De gemandateerde organisatie verbindt er zich toe eigen dossiers met persoonsgegevens slechts bij te houden zolang dit nodig is voor deze concrete overeengekomen opdracht. Na afloop van de opdracht blijft de geheimhoudingsplicht van de gemandateerde organisatie bestaan.

In de volgende gevallen wordt een uitzondering op de vertrouwelijkheid gemaakt:

- klantgegevens die moeten worden geregistreerd voor en kunnen opgevraagd worden door een subsidiërende instantie. In dat geval bezorgt de loopbaandienstverlener uitsluitend identificatiegegevens en kwantitatieve informatie aan de subsidiërende instantie. Het gaat om de identificatie van de klant en trajectbeschrijvende data zoals het aantal bijeenkomsten en de uitgevoerde stappen in het proces van de loopbaanbegeleiding. In geen geval worden er gegevens over de inhoud van de loopbaanbegeleiding verstrekt;
- gegevens die zo werden geanonimiseerd dat het onmogelijk is vast te stellen op welke persoon ze betrekking hebben;
- een beperkte interne gegevensdoorstroming in een gemandateerde onderneming, die noodzakelijk is met het oog op een adequaat management van de dienstverlening.

Alle andere informatie kan pas aan derden meegedeeld worden na expliciete voorafgaande toestemming van de klant.

13. De loopbaanbegeleider legt een zekere terughoudendheid aan de dag. Hij dringt niet verder door in de persoonlijke levenssfeer van de klant dan noodzakelijk is voor het slagen van de opdracht.
14. De gemandateerde organisatie zal geen contacten leggen met derden zonder de uitdrukkelijke toestemming van de werkende. De werkende kan deze toestemming pas geven nadat het voor hem duidelijk is waarom dat contact met derden wordt gelegd en wat ervan wordt verwacht.

Specifieke bepalingen

Houding en rol van de loopbaanbegeleider

15. De klant staat centraal in het dienstverleningsproces: hij klaart zijn eigen (levensloop)baan uit en maakt zelf de keuzes. De dienstverlener ondersteunt de klant bij dat proces.
16. De loopbaanbegeleider gaat een inspanningsverbintenis aan ten opzichte van de klant. Hij engageert zich om alles in het werk te stellen zodat de loopbaanbegeleiding kwaliteitsvol verloopt. Er is geen garantie over het bereiken van een resultaat wel op voldoende inspanningen om de doelstelling te kunnen bereiken. Deze doelstelling is om klanten een beter inzicht te geven in hun (levens)loopbaan zodat ze een meer concrete

visie op hun toekomst krijgen. Bij de bijeenkomsten en tussentijdse opdrachten wordt dat doel steeds voor ogen gehouden.

17. Het gemandateerd centrum zorgt voor transparantie van de dienstverlening. De loopbaanbegeleider zorgt ervoor dat elke klant die gebruik maakt van de dienstverlening, van bij de start een duidelijk beeld heeft van de inhoud en afbakening en/of mogelijkheden en beperkingen van loopbaanbegeleiding. Bij de aanvang van de dienstverlening zorgt de dienstverlener ervoor dat de klant een begrip heeft van:
 - de doelstellingen van de loopbaanbegeleiding, met inbegrip van de eigen verantwoordelijkheid en autonomie in het beheer van de (levens)loopbaan
 - de diensten die geleverd worden door de dienstverlener en de planning ervan;
 - de financiële bijdrage die de klant moet betalen voor de dienstverlening;
 - de betalingswijze, de mogelijkheid en voorwaarden om loopbaancheques voor werknemers te gebruiken;
 - de hoeveelheid tijd die de klant moet investeren om te kunnen komen tot een volwaardige loopbaanbegeleiding;
 - de achtereenvolgende stappen van het dienstverleningsproces zelf;
 - het feit dat eventuele infomomenten (en toelichting gedragscode) geen deel uitmaken van pakket 1; het feit de klant recht heeft op nazorg na afloop van een traject loopbaanbegeleiding en tot maximaal een jaar na het afsluitende gesprek, wordt een vraag van de werkende omtrent de uitvoering van zijn POP kort behandeld, met als doelstelling de realisatiegraad van het persoonlijk ontwikkelingsplan van de werkende te versterken.
 - het recht om de zes jaar gebruik te maken van de loopbaanbegeleiding; de methodieken die in het dienstverleningsproces worden gebruikt;
 - het afrondingsmoment van de dienstverlening;
 - het concept POP als eindresultaat van een loopbaanbegeleiding;
 - de deontologische regels die de loopbaanbegeleider tijdens de dienstverlening moet volgen;
 - de klachtenmogelijkheid over de dienstverlening, de loopbaanbegeleider of het loopbaancentrum.

18. Een overeenkomst tussen klant en gemandateerd centrum wordt ondertekend na de intake, dus bij het tweede contactmoment van het pakket. Hierin wordt melding gemaakt van de financiële bijdrage van de klant, het recht om de zes jaar op loopbaanbegeleiding, met toevoeging van de gedragscode. Deze overeenkomst wordt bij elk pakket opgemaakt en ondertekend door de klant en de loopbaanbegeleider.

19. Tijdens de loopbaanbegeleiding respecteert de loopbaanbegeleider de eigen verantwoordelijkheid, zelfsturing en autonomie van de klant. Dat uit zich als volgt:
 - de loopbaanbegeleider beslist niet in de plaats van de klant en dringt geen keuzes op. Hij helpt de klant bij het zelf maken van keuzes die van belang zijn voor zijn verdere (levens)loopbaan. Bij het aanreiken van mogelijkheden van dienstverlening en opleiding
 - treedt de loopbaanbegeleider strikt neutraal op. Daarbij is zijn enige doelstelling een traject te bepalen dat het beste aansluit bij de behoeften en aspiraties van de klant, rekening houdend met zijn gezins- en familiesituatie.
 - De klant neemt vrijwillig deel aan de loopbaanbegeleiding. De zelfbeschikking van de klant komt tot uiting in het recht om de professionele relatie met de loopbaanbegeleider al dan niet aan te gaan, voort te zetten of te beëindigen. De loopbaanbegeleider laat de begeleiding niet langer duren dan nodig is voor de klant, rekening houdend met het feit dat de klant wel recht heeft op 4 uur per pakket. Er wordt geen intensieve dienstverlening aangeboden als een korte, eenvoudige dienstverlening volstaat.

20. De loopbaanbegeleider erkent zijn professionele en persoonlijke grenzen beperkingen en verwijst indien nodig de klant door. Hij doet indien nodig een beroep op professioneel advies en ondersteuning. Hij hanteert enkel die methoden waarvoor hij de vereiste competenties heeft. Screenings- en testinstrumenten zijn slechts een ondersteuning van de methodiek die gehanteerd wordt in de loopbaandienstverlening en geen doel op zich. De dienstverlener zorgt voor een voldoende balans tussen een voor de deelnemer

ondersteunend en informatief aanbod (informatie, schema's, processen, individueel of in groep) en het activerend aanbod (effectieve en actiegerichte begeleiding).

21. De loopbaanbegeleider zal zich bij doorverwijzingen (naar opleiding, arbeidsbemiddeling, hulpverlening enzovoort) op geen enkele wijze laten leiden door de belangen of behoeften van de eigen organisatie of van andere organisaties. Men dringt geen keuze op. Het POP en de daaraan verbonden acties staan in functie van het belang van de klant.
22. Bij onderaanneming onderschrijven de dienstverleners van loopbaanbegeleiding de gedragscode. Het gemandateerd centrum wordt er voor verantwoordelijk geacht dat de dienstverlening van dezelfde kwaliteit is.