



GEDRAGSCODE LOOPBAANBEGELEIDING

toe te passen door gecertificeerde leden
bij het uitoefenen van de opdracht



Onderstaande bepalingen zijn van toepassing op alle loopbaancentra die beschikken over het Federgon-kwaliteitslabel Loopbaanbegeleiding. Bepalingen enkel van toepassing op Vlaamse loopbaancentra met een mandaat loopbaancheques worden in het vet weergegeven.

De gedragscode is een inspanningsverbintenis van het lid en zijn betrokken medewerkers die diensten aan de klant aanbieden. Het lid zal deze gedragscode kenbaar maken aan de klant.

Houding en rol van de loopbaanbegeleider

Algemene bepalingen

1. Het lid engageert zich om onder meer volgende wetgeving t.o.v. de klant strikt toe te passen en na te leven:
 - de wet 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. Het lid 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 klant. **Het lid streeft ernaar de vier uur begeleiding voor het eerste pakket en de drie uur voor het tweede pakket in te zetten op maat van de klant.*** De loopbaanbegeleiding is in hoofdzaak een individueel proces (in dialoog – face-to-face of e-coaching – tussen het lid en de klant).
3. Het lid verbindt zich ertoe 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.

* Enkel van toepassing op de loopbaancentra met een mandaat loopbaancheques in Vlaanderen.

4. Het lid 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 het lid een beroep op deskundig advies of verwijst het de klant door naar een deskundige. Het lid ziet erop toe dat de professionele competentie van zijn loopbaanbegeleiders verder ontwikkeld wordt.
5. Het lid vermengt geen professionele en niet-professionele activiteiten en garandeert een professionele afstand tot de klant te bewaren.
6. Het lid 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. Het lid zal de klant 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. Het lid zal de klant met respect benaderen tijdens de loopbaanbegeleiding. Zijn houding dient gebaseerd te zijn op eerbied voor de persoon en zijn levensbeschouwelijke overtuiging. Het 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. Het lid 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.
10. Het lid 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 klant kan begrijpen en die hem geen enkel kenmerk toedichten met een mogelijk discriminerend effect tot gevolg.
11. De klant heeft te allen tijde inzagerecht in de gegevens die tijdens de dienstverlening over hem werden verzameld.

* Enkel van toepassing op de loopbaancentra met een mandaat loopbaancheques in Vlaanderen.

12. Het lid zal de gegevens verkregen in het kader van de loopbaanbegeleiding niet gebruiken voor andere doeleinden dan die omschreven in de opdracht. Het lid verbindt zich ertoe 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 het lid bestaan.

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

- klantgegevens die moeten worden geregistreerd voor en kunnen opgevraagd worden door een subsidiërende instantie. In dat geval bezorgt het lid 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 de onderneming van het lid 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;
- klantgegevens die het lid conform de geldende procedure heeft ontvangen en dit met het oog op het behalen van het Federgon-kwaliteitslabel Loopbaanbegeleiding.

13. Het lid legt een zekere terughoudendheid aan de dag. Het dringt niet verder door in de persoonlijke levenssfeer van de klant dan noodzakelijk is voor het welslagen van de opdracht.

14. Het lid zal geen contacten leggen met derden zonder de uitdrukkelijke toestemming van de klant. De klant 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

15. De klant staat centraal in het dienstverleningsproces: hij klaart zijn eigen (levens-) loopbaan uit en maakt zelf de keuzes. Het lid ondersteunt de klant bij dat proces.
16. Het lid gaat een inspanningsverbintenis aan ten opzichte van de klant. Het engageert zich om alles in het werk te stellen zodat de loopbaanbegeleiding kwaliteitsvol verloopt. Er is geen garantie op het bereiken van een resultaat, wel op voldoende inspanningen om de doelstelling te kunnen bereiken. Deze doelstelling is klanten een beter inzicht 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 lid zorgt voor transparantie van de dienstverlening. Het lid 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 de loopbaanbegeleiding.

Bij de aanvang van de dienstverlening zorgt het lid 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 verleend worden door het lid 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 dat de klant recht heeft op nazorg na afloop van een traject loopbaanbegeleiding; tot maximaal een jaar na het afsluitende gesprek wordt een vraag van de klant omtrent de uitvoering van zijn persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) kort behandeld, met als doelstelling de realisatiegraad van het POP van de klant te versterken;
- Wanneer de klant recht heeft op loopbaanbegeleiding
- De methodieken die in het dienstverleningsproces worden gebruikt;
- Het afrondingsmoment van de dienstverlening;
- Het concept POP als eindresultaat van een loopbaanbegeleiding;

* Enkel van toepassing op de loopbaancentra met een mandaat loopbaancheques in Vlaanderen.

- De deontologische regels die het lid tijdens de dienstverlening moet volgen;
- De klachtenmogelijkheid over de dienstverlening, de loopbaanbegeleider of het lid.

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 op loopbaanbegeleiding om de zes jaar, 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 het lid de eigen verantwoordelijkheid, zelfsturing en autonomie van de klant. Dat uit zich als volgt:
- Het lid beslist niet in de plaats van de klant en dringt geen keuzes op. Het 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 het lid 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 het lid al dan niet aan te gaan, voort te zetten of te beëindigen. Het lid laat de begeleiding niet langer duren dan nodig is voor de klant, **rekening houdend met het feit dat de klant recht heeft op vier uur voor het eerste pakket en drie uur voor het tweede pakket.*** Er wordt geen intensieve dienstverlening aangeboden als een korte, eenvoudige dienstverlening volstaat.
20. Het lid erkent zijn professionele en persoonlijke grenzen en beperkingen en verwijst indien nodig de klant door. Het doet indien nodig een beroep op professioneel advies en ondersteuning. Het hanteert enkel die methoden waarvoor het de vereiste competenties heeft.

Screenings- en testinstrumenten en methodieken zijn maar een ondersteuning van de aanpak die gehanteerd wordt in de loopbaandienstverlening en vormen geen doel op zich. Het lid zorgt voor een voldoende balans tussen een voor de klant ondersteunend en informatief aanbod (informatie, schema's, processen, individueel of in groep) en het activerend aanbod (effectieve en actiegerichte begeleiding).

Als een aanpak niet bijdraagt tot de doelstellingen zoals die in de definitie van de loopbaanbegeleiding zijn beschreven, kan VDAB de aanpak verbieden in het kader van de dienstverlening met de loopbaancheques.*

* Enkel van toepassing op de loopbaancentra met een mandaat loopbaancheques in Vlaanderen.

21. Het lid 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. Ook bij onderaanneming onderschrijft het lid de gedragscode. Het lid wordt ervoor verantwoordelijk geacht dat de dienstverlening via onderaanneming van dezelfde kwaliteit is.

Gelezen en goedgekeurd,

Handtekening lid



Tour & Taxis - Royal Depot
Havenlaan 86c bus 302
1000 Brussel

T 02 203 38 03
legal@federgon.be

 @FEDERGON
WWW.FEDERGON.BE