

# Gedragcode voor 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 medewerkers die diensten aan de werkende aanbieden. De gemandateerde organisatie maakt deze gedragscode aan de werkende over.

1. De gemandateerde organisatie gaat het engagement aan om onder meer de volgende wetgeving voor de werkende in loopbaanbegeleiding strikt toe te passen en na te leven :
  - de verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming);
  - 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 gaat het engagement aan om alles in het werk te stellen om een effectieve loopbaanbegeleiding te bieden met het oog op de opmaak van een persoonlijk ontwikkelingsplan voor de deelnemers. De loopbaanbegeleider streeft er naar de uren begeleiding, vermeld in artikel 4, §1, eerste lid, 1°, a), per pakket in te zetten op maat van de deelnemer. De loopbaanbegeleiding is in hoofdzaak een individueel proces (in dialoog - facetoface 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 op elk moment de hoogst mogelijke ethische normen in acht te nemen bij de uitvoering van haar opdrachten.
4. De gemandateerde organisatie zet alleen personeel in dat voldoende gekwalificeerd en opgeleid is voor de opdracht. Als het tegendeel blijkt, kan het mandaat geschorst of ingetrokken worden. Als dat aangewezen is, doet de organisatie een 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 haar loopbaanbegeleiders zich op geen enkele wijze laten leiden door de belangen of behoeften van de eigen organisatie of van andere organisaties.
7. De gemandateerde organisatie licht de werkende op voorhand in over de klachtenprocedures (minstens de eigen procedure, de procedure van de VDAB en de coördinaten van de Vlaamse Ombudsdienst) en brengt hem op de hoogte van de gedragscode.
8. De gemandateerde organisatie benadert de werkende met respect tijdens de loopbaanbegeleiding. Haar houding is gebaseerd op eerbied van de persoon en zijn levensbeschouwelijke overtuiging. Ze 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 ondertekent een overeenkomst met afspraken over de verwerking van persoonsgegevens die de VDAB voorlegt.
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 om de opdracht te doen slagen.
14. De gemandateerde organisatie legt geen contacten met derden zonder de uitdrukkelijke toestemming van de werkende. De werkende kan die 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 gaat het engagement aan om alles in het werk te stellen zodat de loopbaanbegeleiding kwaliteitsvol verloopt. Er is geen garantie over het bereiken van een resultaat, maar 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 op elk moment voor ogen gehouden.
17. Het gemandateerde 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 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 de voorwaarden om loopbaancheques voor werknemers te gebruiken;
  - de hoeveelheid tijd die de klant moet investeren om te komen tot een volwaardige loopbaanbegeleiding;
  - de achtereenvolgende stappen van het dienstverleningsproces zelf;
  - het feit dat eventuele infomomenten (en de toelichting van de gedragscode) geen deel uitmaken van pakket 1;
  - het feit dat de klant recht heeft op nazorg na afloop van een traject loopbaanbegeleiding en dat tot maximaal een jaar na het afsluitende gesprek een vraag van de werkende over de uitvoering van zijn persoonlijk ontwikkelingsplan kort behandeld wordt, 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 persoonlijk ontwikkelingsplan als eindresultaat van een loopbaanbegeleiding;
  - de deontologische regels die de loopbaanbegeleider tijdens de dienstverlening moet volgen;
  - de mogelijkheid om klachten te formuleren over de dienstverlening, de loopbaanbegeleider of het loopbaancentrum.

18. Een overeenkomst tussen de klant en gemandateerd centrum wordt ondertekend na de intake, dus bij het tweede contactmoment van het pakket. In de overeenkomst wordt melding gemaakt van de financiële bijdrage van de klant, en van het recht op loopbaanbegeleiding om de zes jaar. De gedragscode is bij de overeenkomst gevoegd. 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 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. De loopbaanbegeleider erkent zijn professionele en persoonlijke grenzen beperkingen en verwijst de klant door indien nodig. Hij doet indien nodig een beroep op professioneel advies en ondersteuning. Hij hanteert alleen die methoden waarvoor hij 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. De dienstverlener zorgt voor een voldoende balans tussen een aanbod dat ondersteunend en informatief is voor de deelnemer (informatie, schema's, processen, individueel of in groep) en een 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.
21. De loopbaanbegeleider laat zich bij doorverwijzingen (naar opleiding, arbeidsbemiddeling, hulpverlening enzovoort) op geen enkele wijze leiden door de belangen of behoeften van de eigen organisatie of van andere organisaties. Hij dringt geen keuze op. In het persoonlijk ontwikkelingsplan en de daaraan verbonden acties staat het belang van de klant voorop.
22. Bij onderaanneming onderschrijven de dienstverleners van loopbaanbegeleiding de gedragscode. Het gemandateerde centrum is ervoor verantwoordelijk dat de dienstverlening van dezelfde kwaliteit is.

(Artikels 10, 11 en 12 werden naar aanleiding van de wetwijziging d.d. 17/05/2019 geschrapt.)