

Gedragcode voor deelnemers aan loopbaanbegeleiding die door Heart@Work, als gemandateerde dienstverlener, toegepast moet worden bij de uitvoering van de opdracht als vermeld in artikel 5, §1, tweede lid, 6°

Algemene bepalingen

De gedragscode is een inspanningsverbintenis van Heart@Work en haar medewerkers die diensten aan de werkende aanbieden. Heart@Work maakt deze gedragscode over aan de werkende.

1. Heart@Work gaat het engagement aan om onder meer volgende wetgeving voor 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. Heart@Work gaat het engagement aan om alles in het werk te stellen om een effectieve loopbaanbegeleiding aan te bieden met het oog op de opmaak van een persoonlijk ontwikkelingsplan voor de deelnemers. De loopbaanbegeleider streeft ernaar de vier uur begeleiding per pakket in te zetten op maat van de deelnemer. De loopbaanbegeleiding is in hoofdzaak een individueel proces (in dialoog, via face-to-face of e-coaching, tussen loopbaanbegeleider en klant)
3. Heart@Work 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. Heart@Work 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 competenties van haar loopbaanbegeleiders verder ontwikkeld worden.
5. Heart@Work vermengt geen professionele en niet-professionele activiteiten en garandeert een professionele afstand tot de deelnemer te bewaren.
6. Heart@Work draagt er zorg voor dat haar loopbaanbegeleiders zich op geen enkele wijze laten leiden door de belangen van de eigen organisatie of van andere organisaties.
7. Heart@Work licht de werkende op voorhand in over de klachtenprocedure (minstens de eigen procedure, de procedure van de VDAB en de coördinaten van de Vlaamse Ombudsdienst) en brengt hem/haar op de hoogte van de gedragscode.
8. Heart@Work 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. Heart@Work garandeert niet rechtstreeks gegevens over te dragen aan of communicatie te voeren met de RVA of andere – al dan niet publieke – instanties, behalve de VDAB, en met andere Vlaamse of Europese inspecties – of audioautoriteiten dan die welke bij de controle op Heart@Work, als gemandateerde organisatie vereist zijn.
10. Heart@Work zorgt ervoor 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 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 op elk moment inzagerecht in de gegevens die tijdens de dienstverlening over hem zijn verzameld.

12. Heart@Work gebruikt de gegevens die ze verkregen heeft door de loopbaanbegeleiding niet voor andere doeleinden dan die welke omschreven zijn in de opdracht. Heart@Work verbindt er zich toe eigen dossiers met persoonsgegevens alleen bij te houden zolang dat nodig is voor de overeengekomen opdracht. Na afloop van de opdracht blijft de geheimhoudingsplicht van Heart@Work bestaan. In de volgende gevallen wordt een uitzondering op de vertrouwelijkheid gemaakt:

- Klantgegevens die moeten worden geregistreerd voor een subsidiërende instantie en die opgevraagd kunnen worden door die 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 geanonimiseerd zijn dat het onmogelijk is vast te stellen op welke persoon ze betrekking hebben;
- Een beperkte interne gegevensdoorstroming bij Heart@Work, 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 om de opdracht te doen slagen.

14. Heart@Work legt geen contacten met derden, inclusief de eventuele derde betalende, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke 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 (levens)loopbaan 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 voldoende inspanning 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. Heart@Work 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 toekenning 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 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 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 Heart@Work 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 ondertekent door de klant en 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/haar 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 per pakket. Er wordt geen intensieve dienstverlening aangeboden als een korte, eenvoudige dienstverlening volstaat.

20. De loopbaanbegeleider erkent zijn professionele en persoonlijke grenzen en beperkingen en verwijst de klant door indien nodig. Hij doet indien nodig beroep op professioneel advies en ondersteuning. Hij hanteert alleen 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 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).

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. Heart@Work is ervoor verantwoordelijk dat de dienstverlening van dezelfde kwaliteit is.

Klachtenprocedure

De klachtrechtprocedure is voor de organisatie een belangrijk middel tot kwaliteitsbewaking. Het doel van deze procedure is bevordering van de kwaliteit van de loopbaandienstverlening, zowel wat de

vaktechnische als wat de deontologische aspecten betreft. Klanten kunnen klachten formuleren over het niet naleven van de deontologische code voor loopbaanbegeleiding of over een concrete al dan niet verrichte handeling of over de werking van de organisatie.

Stap 1:

Een overleg met de loopbaancoach is meestal de eerste en beste stap. De loopbaancoach kan verduidelijking geven, er kunnen nieuwe en betere afspraken gemaakt worden, doelstellingen kunnen geherformuleerd worden, enz.

Stap 2:

Indien het overleg tussen de loopbaancoach en de klant om één of andere reden niet haalbaar is, of voor de klant niet het gewenste resultaat oplevert, kan de klant zijn klacht richten tot Ariane Verrijken, gedelegeerd bestuurder Heart@Work. Dit kan schriftelijk, telefonisch (0475/78 08 42) of via mail: info@heartatwork.be

Stap 3:

De klacht wordt besproken op het overleg van Heart@Work. Het besluit zal telefonisch of schriftelijk meegedeeld worden aan de klant, en dit binnen de 30 kalenderdagen na het formuleren van de klacht.

Stap 4:

Indien de klant niet akkoord is met het teambesluit, kan hij/zij zich richten tot de VDAB:

- bij voorkeur via de website: (klachtenformulier, <https://www.vdab.be/vdab/klachten.shtml>)
- via de Servicelijn (0800 30 700) De klacht komt terecht bij de Dienst Klachtenmanagement. De klant wordt op de hoogte gesteld van de klacht, de verdere procedure en de verwachte termijn van antwoord. De klacht wordt inhoudelijk verder behandeld door de centrale expert regie en de projectopvolger in de provincie. Alle partijen moeten gehoord worden. Dit kan via telefoon of via mail. De projectopvolger en expert regie proberen samen met de klant en het loopbaancentrum tot een oplossing te komen.

De klant krijgt het officiële antwoord steeds via de dienst klachtenmanagement.

Verdere ontwikkeling m.b.t. gebruik van opleidingscheques

Door het volgen van een loopbaanbegeleiding kan je als coach in samenspraak met je loopbaanbegeleider uitzoeken welke opleiding geschikt is voor je verdere ontwikkeling, bijvoorbeeld om je positie op de arbeidsmarkt te versterken. Jouw loopbaanbegeleider bezorgt jou dan een attest waardoor je van opleidingscheques kan genieten om een specifieke opleiding te volgen in het kader je persoonlijk ontwikkelingsplan. De opleiding kan je betalen met opleidingscheques op voorwaarde dat:

- je de opleiding volgt bij een erkende opleidingsverstrekker
- je je opleidingsverstrekker samen met de opleidingscheques een attest bezorgt dat jij en je loopbaanbegeleider ingevuld hebben.

Belangrijke wijziging reglementering opleidingscheques vanaf 1 maart 2015:

1. Beperking opleidingscheques hooggeschoolden

Vanaf 1 maart 2015 wordt de toegang tot opleidingscheques voor **hooggeschoolden** beperkt: enkel hooggeschoolden die een loopbaangerichte opleiding volgen, die vermeld staat in hun persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) nadat ze loopbaanbegeleiding volgden, kunnen nog opleidingscheques aanvragen. Voor de **laag- en middengeschoolden** blijft de reglementering inzake opleidingscheques ongewijzigd. Zij kunnen dus nog steeds opleidingscheques aanvragen voor arbeidsmarktgerichte opleidingen in het kader van de lijst van het betaald educatief verlof (BEV) als voor alle loopbaangerichte opleidingen in het kader van hun loopbaantraject.

Volgens de nieuwe reglementering kunnen ook **Vlamingen die niet in Vlaanderen werken** recht hebben op opleidingscheques en loopbaancheques.

Loopbaan centraal – Prioritair inzetten

In de loopbaanvisie van de Vlaamse Overheid blijven werknemers en hun loopbaan centraal staan. De inzetbaarheid van werknemers op de lange termijn houdt in dat ze voldoende aandacht moeten

hebben voor hun loopbaan en hier actief over nadenken en in investeren. Het is belangrijk dat ze hiervoor de nodige competenties blijven verwerven om hun professionele taken in een snel veranderende samenleving beter en langer aan te kunnen. Opleidingscheques blijven hierbij een belangrijk instrument: ze worden ingezet om meer mensen aan de slag te krijgen in gemiddeld langere loopbanen en in meer werkbare jobs.

De Vlaamse Overheid wil wel prioritair inzetten op die personen die het moeilijk hebben om inzetbaar te kunnen blijven op onze arbeidsmarkt. Uit de cijfers over de werkzaamheidsgraad blijkt immers dat scholing nog steeds één van de bepalende criteria blijft voor een succesvolle participatie op de Vlaamse arbeidsmarkt. Het is dus essentieel om de laag- en middengeschoolde werknemers alle kansen te bieden om hun competenties bij te spijkeren en/of nieuwe competenties aan te leren.

Praktisch

Concreet betekent dit dat een hooggeschoolde na 1 maart 2015 een nieuwe opleiding niet meer kan betalen met opleidingscheques. Dit geldt zowel voor nieuwe opleidingen als nieuwe module(s) waarvoor het inschrijvingsgeld betaald dient te worden.

Onder hooggeschoold wordt verstaan iedereen die hogere studies heeft afgerond, zoals studies die leiden tot het diploma van bachelor of hoger onderwijs, een lerarenopleiding, getuigschrift voor pedagogische beroepsbekwaamheid en studies in het hoger onderwijs ingericht door het onderwijs voor sociale promotie.

Voor opleidingscheques aangekocht vóór 1 maart 2015, moeten de opleidingscentra de begunstigden wijzen op de nieuwe reglementering en desgevallend de begunstigden doorverwijzen naar VDAB voor informatie. Voor de cheques die na 1 maart 2015 worden aangekocht, zal VDAB het scholingsniveau van de aanvrager nagaan. Een hooggeschoolde die na 1 maart 2015 nog beschikt over een geldige opleidingscheque, kan zijn eigen bijdrage aan de opleidingscheque wel terugvorderen bij VDAB via dit document.

Loopbaanbegeleiding

Hooggeschoolden kunnen vanaf 1 maart alleen nog opleidingscheques aanvragen:

- Voor loopbaangerichte opleidingen die expliciet vermeld staan in het POP dat zij opmaakten tijdens hun loopbaanbegeleiding
- Met een attest van de loopbaanbegeleider met vermelding dat de opleiding noodzakelijk is in het kader van de loopbaan. De opleidingsverstrekker dient dit attest bij te houden. VDAB zal in het kader van de kwaliteitsopvolging van de loopbaanbegeleiding, hierop toezicht houden.

2. Uitbreiding toepassingsgebied

Een tweede wijziging situeert zich in het toepassingsgebied van zowel de opleidingscheques als van de loopbaancheques.

Volgens de nieuwe reglementering kunnen ook werknemers die in Vlaanderen wonen, maar niet werken, recht hebben op opleidingscheques en loopbaancheques. Een gelijkaardige regeling geldt voor Europese werknemers die in Vlaanderen of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werken, maar niet wonen. Ook zij kunnen recht hebben op opleidingscheques en loopbaancheques.

Deze nieuwe regeling is van toepassing voor alle nieuwe begeleidingen, opleidingen en opleidingsmodules die starten vanaf 1 maart 2015.

Meer info

Bijkomende info vind je via <https://www.vdab.be/opleidingscheques/werknemers.shtml>
Vind je hier geen antwoord op jouw vragen, mail dan naar opl.cheque@vdab.be of bel naar het gratis nummer 0800 30 700 (elke werkdag van 8 tot 19 uur).