Brussel, 21 januari 2004
210104_Advies_deontologische_code

Sterk door overleg

SERV Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen

Advies

deontologische code voor loopbaandienstverlening

Inhoud

Op 2 december 2003 vroeg de Vlaamse Minister van Werkgelegenheid en Toerisme R. Landuyt een advies over de deontologische code voor de centra voor loopbaanbegeleiding.
Loopbaandienstverlening op vraag van het individu en los van de bedrijfscontext, wordt sinds kort sterk ondersteund door de overheid via het Hefboomkrediet en ESF 3 zwaartepunt 4. De overheid wenst dit proces niet alleen financieel, maar ook kwalitatief te ondersteunen. Daarom werd aan het bureau Tempera die het proces van bij de opstart opvolgen, gevraagd om een voorstel van code uit te werken.

Deze adviesvraag ligt in het verlengde van het ontwerp van Besluit van de Vlaamse regering betreffende de erkenning en subsidiëring van centra voor loopbaandienstverlening dat voorligt in VESOC, waarin bepaald wordt dat de centra de bepalingen van een deontologische code dienen na te leven. De Vlaamse regering legt de code vast, na advies van de SERV.

1. Krachtlijnen van het advies

De sociale partners menen dat dit voorstel van code een goede basis biedt, maar ze wensen wel enkele fundamentele opmerkingen te formuleren.

De Vlaamse sociale partners pleiten ervoor dat de code verplicht wordt gehanteerd in alle gesubsidieerde voorzieningen voor loopbaandienstverlening, met inbegrip van de vraagsubsidiëring via de opleidingscheques voor werknemers.
De deontologische code kadert binnen de erkennings- en subsidieregeling voor organisaties van loopbaandienstverlening op vraag van het individu. Loopbaanbegeleiding in het kader van het HR-beleid van een onderneming valt buiten deze regeling en zou specifieke regels vergen (3.4).

De code dient best te worden geformuleerd op het niveau van de organisatie en dan pas op het niveau van de begeleiders.

Verder menen de sociale partners dat in de mate dat (onderdelen van) EVC-procedures deel uitmaken van de loopbaandienstverlening de deontologische aspecten daarvan mee worden opgenomen in deze code.

In het tweede deel van het advies worden concrete tekstsuggesties gedaan en punctuele opmerkingen gemaakt.

2. Advies

2.1. Algemeen

De sociale partners menen dat dit voorstel van code een goede basis biedt, maar ze wensen wel enkele opmerkingen te formuleren.

De Vlaamse sociale partners pleiten ervoor dat de code verplicht wordt gehanteerd in alle gesubsidieerde voorzieningen voor loopbaandienstverlening, met name zowel de centra die zullen worden gesubsidieerd worden via het Besluit, de centra die beroep (zullen) kunnen doen op de opleidingscheques voor werknemers en de competentiecentra van de VDAB.

De deontologische code kadert binnen de erkenningsregeling van organisaties van loopbaandienstverlening op vraag van het individu, de sociale partners zijn dan ook niet akkoord dat de code zich verder uitstrekt dan deze vorm van loopbaanbegeleiding. Loopbaanbegeleiding in het kader van het HR-beleid van een onderneming valt buiten deze regeling en zou specifieke regels vergen (3.4).

De Vlaamse sociale partners gaan akkoord dat een deontologische code niet de klant bindt, maar wel de begeleiders en de organisatie waar de begeleider is tewerkgesteld (punt 3.1, p.8). Het is echter het centrum dat de erkenning krijgt en niet de begeleiders. De code dient dus best te worden geformuleerd op het niveau van de organisatie en dan pas op het niveau van de begeleiders.

De sociale partners zijn het er eveneens mee eens dat wettelijke verplichtingen niet moeten worden herhaald, maar wellicht is het nodig deze te vertalen naar specifieke handelingen in het kader van loopbaanbegeleiding. Deze zullen dan ook telkens worden aangegeven.

De Vlaamse sociale partners benadrukken dat de deontologsiche code geen afbreuk mag doen aan de diversiteit van methodes en dus niet tot standaardisering mag leiden. Het is nodig dat de sector minimumstandaarden ontwikkelt, maar er moet daarbij oog zijn voor de diversiteit van de doelgroepen die een verschillende methodiek en aanpak vereisen.
Een generieke code mag bovendien niet tegenhouden dat een organisatie zelf meer precieze regels opstelt over een aantal punten.

Verder menen de sociale partners dat in de mate dat (onderdelen van) EVC-procedures deel uitmaken van de loopbaandienstverlening de deontologische aspecten daarvan mee dienen te worden opgenomen in deze code.

2.2. Code voor loopbaandienstverlening

2.2.1 Het profiel van de loopbaanbegeleider

De sociale partners gaan ervan uit dat alle relevante competenties die verworven worden op het gebied van loopbaandienstverlening, erkend moeten worden ongeacht het diploma.
W.b. de minimaal aantoonbare beroepservaring van de begeleiders, prefereren de sociale partners om deze niet te beschrijven in functie van voltijds of deeltijds, maar aan de hand van het aantal begeleidingen dat dient te worden gedaan. Ze stellen een minimum van 50 begeleidingen voor.

In het profiel wensen de Vlaamse sociale partners verder dat het volgende wordt toegevoegd: "*De begeleider erkent zijn professionele en persoonlijke beperkingen en doet indien nodig beroep op professioneel advies en ondersteuning. Hij of zij hanteert enkel die methoden als hij of zij daarvoor de vereiste competenties heeft. (p.17)"*

De Vlaamse sociale partners menen dat de voornaamste eisen van kwaliteitsborging voor vorming via de labeling van actoren dient te verlopen. Vorming kan enkel worden opgelegd aan het organisatieniveau waarbij de organisatie zich engageert om de competenties die in huis zijn, op peil te houden en te ontwikkelen. Zij kunnen daarom niet instemmen met de concrete vormingseisen in de code.

2.2.2 Bij de aanvang van de loopbaandienstverlening

De klant dient voor de start een duidelijk beeld te hebben van wat hij of zij kan verwachten.
De opsomming die wordt gemaakt in de code, is echter niet volledig en er dienen een aantal elementen te worden toegevoegd, met name: niet alleen de tijd die het zal in beslag nemen, maar de klant dient ook te weten welke *stappen* er zullen worden gezet, welke *methodieken* er worden gebruikt, *wanneer het traject* is afgerond en op welke manier er kan worden *betaald* (inbegrepen de vermelding van het mogelijk gebruik van opleidingscheques).

De bepaling " … dient de klant een volledig begrip te hebben" dient te worden vervangen door ".. *dient de begeleider ervoor te zorgen dat de klant volledig begrip kan hebben van…*" (p.18).

2.2.3 Het contact tussen begeleider en klant

Onder de hoofding "eigen verantwoordelijkheid" dient het volgende item te worden toegevoegd bij punt 1: "*bij het aanreiken van mogelijkheden inzake begeleiding en opleiding treedt de loopbaanbegeleider strikt neutraal op, waarbij het de enige doelstelling mag zijn dat de loopbaanbegeleider een traject bepaalt dat het meest optimaal is in functie van de behoefte(n) en aspiraties van de klant, rekening houdend met zijn gezins- en familiale situatie."(p.19)*

De paragraaf "professionele afstand" is niet duidelijk, de sociale partners stellen de volgende zin voor: *De loopbaanbegeleider vermengt geen professionele en niet-professionele rollen, dit om te vermijden dat hij of zij niet in staat is een professionele afstand tot de klant te bewaren waardoor de belangen van de klant kunnen worden geschaad.*

Bij punt twee "vrijwillige deelname" dient eveneens te worden vermeld "*de begeleider laat de begeleiding niet langer duren dan nodig is voor de klant. Er wordt geen intensieve begeleiding aangeboden wanneer een korte, eenvoudige begeleiding volstaat.*"

De laatste zin in deze paragraaf dient te worden geschrapt “De klant kan… de samenwerking beëindigen”.

Bij “contacten met derden” moet de *werkgever* expliciet in de opsomming worden opgenomen (punt 5).

Verder dient de volgende zin te worden opgenomen onder de hoofding “vertrouwelijkheid in samenwerking” (p.21): *“de klant kan de toestemming geven, maar enkel en alleen als het voor de klant duidelijk is waarom deze informatie dient te worden gegeven en na inzage van de desbetreffende informatie (rapport, dossier…).”*

Als de klant erom vraagt, dienen alle verzamelde *persoonlijke* informatie betreffende de klant (testresultaten, gesprekken) na afloop van de dienstverlening te worden *overgemaakt* aan de klant.
Vernietiging van de gegevens is daarbij niet nodig.

Een andere uitzondering op de vertrouwelijkheid moet worden toegevoegd: in bepaalde gevallen moet het mogelijk gemaakt worden dat binnen de organisatie die de aanvraag aan de subsidiërende overheid stelt, interne doorstroming is van bepaalde klantengegevens met het oog op een adequaat management van de loopbaandienstverlening.

2.2.4 Klachten

Wat betreft de klachten menen de sociale partners van de SERV dat ook een eerstelijnsbehandeling van klachten op het niveau van de organisatie moet worden voorzien.

2.2.5 Samenvatting

De sociale partners menen dat de samenvatting al te beknopt is en er enkele basisbepalingen in ontbreken.

Zo dient een klant zeker te weten dat hij recht heeft op begeleiding van een zo hoog mogelijke kwaliteit en welke waarborgen daarvoor worden voorzien.

In de samenvatting dienen de in de wetgeving en in het besluit voorziene bepalingen inzake privacywetgeving (zoals geen informatie doorgeven aan de werkgever en aan derden) en de non-discriminatie nog te worden toegevoegd.

In de paragraaf “U kiest” kan de laatste zin worden geschrapt: er zijn enkel de belangen van de klant.

Andere elementen die best nog worden vermeld, zijn de volgende: de klant dient zicht hebben op het einde van de begeleiding, de vrijheid van keuze en het bestaan van de eerstelijns klachtenbehandeling in de organisatie.