

# De Bestemming: gedragscode en klachtenbehandeling.

## Versie 2: september 2005

### 0. Preambule

De Bestemmingsgarantie is opgesteld om de cliënten van reïntegratiebureau's die aangesloten zijn bij De Bestemming maximale zekerheid te bieden van een goede begeleiding en van een verantwoorde klachtenafhandeling.

Elke klant die een klacht heeft kan deze onmiddellijk bij het bestuur neerleggen evenals bij de onafhankelijke klachtencommissie. Er wordt hoor- en wederhoor toegepast. Bij grove nalatigheid wordt het bureau uit De Bestemming gezet, bij een minder ernstige nalatigheid wordt een eerste 'gele kaart' uitgedeeld. Twee gele kaarten betekent rood en uitzetting uit De Bestemming. Zo wil de Bestemming zelfzuiverend zijn.

De Bestemming onderscheidt zich hiermee van de ongeorganiseerde kleine reïntegratiebureau's en van de brancheorganisatie van grote reïntegratiebedrijven zonder onafhankelijke (bureauoverstijgende) klachtencommissie.

### 1. Doel begeleiding

Het doel van de begeleiding van cliënten is hen te helpen om een bestemming te vinden, door de cliënten zichzelf qua drijfveren en capaciteiten zo goed mogelijk te leren kennen en de cliënten hun wensen ten aanzien van de werkende toekomst zo pakkend en persoonlijk mogelijk te laten verwoorden. De bestemming is bij voorkeur betaald werk in een dienstverband of als zelfstandig ondernemer. Maar niet in alle gevallen zal betaald werk binnen korte tijd haalbaar zijn gezien het tekort aan werkgelegenheid ten op zicht van het aantal inactieve. Niet-betaald werk kan ook een goede levensvulling zijn zolang betaald werk niet haalbaar is.

### 2. Psychologische begeleiding

Loopbaanbegeleiding en reïntegratie zijn gericht op het vinden van een werkbestemming. Bij deze zoektocht komen de nodige psychische en psychologische aspecten aan bod. Maar een reïntegratieconsulent mag nooit interfereren in het lopende contact dat een cliënt heeft met therapeutische of psychiatrische hulpverleners. De reïntegratieconsulent moet ook geen vraagstukken van therapeut of psychiater overnemen. De reïntegratieconsulent beperkt zich tot begeleiding die niet onder de geestelijke gezondheidszorg valt, tenzij hij of zij op dit vlak een professionele achtergrond heeft.

### 3. Minimumeisen aan een traject

**3.1 Een cliënt moet minstens 10 diepgaande sessies met een consulent hebben.** De 'uitbouw' bovenop dit aantal sessies bestaat vooral uit een gedegen marktverkenning, bijvoorbeeld door netwerkgesprekken, waarmee de cliënt zich een zo goed mogelijk beeld vormt van het voor hem/haar relevante deel van de arbeidsmarkt en hij/zij goede kans maakt bij het openvallen van een vacature te worden benaderd zonder dat er openbaar geworven wordt. Het minimum aantal sessies moet van tevoren in een trajectplan (vrijelijk te tekenen door een cliënt) worden vastgelegd zodat een cliënt te allen tijde kan opeisen wat hem of haar toekomt.

**3.2 Een traject mag nooit uitsluitend bestaan uit het pakken van een CV van de cliënt en het meteen mikken op solliciteren.** Immers: dan zou een reïntegratiebureau niet meer toegevoegde waarde hebben dan het eerste beste uitzendbureau. Eerst moeten altijd diepere drijfveren van de cliënt worden opgespoord, om een langduriger match mogelijk te maken en de cliënt ook voor de langere termijn meer mee te geven. 'Snelle' plaatsing in functies waarin de cliënt niet lang gelukkig is wordt als zinloos gezien, omdat bij ongelukkig werk de kans op ziekte of ontslag zeer groot is – naast de schending van het recht op persoonlijk levensgeluk, dat een cliënt heeft.

#### **4. Bejegening van cliënt**

**4.1 Bij de intake wordt de cliënt gewezen op deze gedragscode**, relevante wet- en regelgeving en het recht op vrije keuze van bureau en consulent.

**4.2 De cliënt dient door de consulent te allen tijde beleefd en inlevend te worden bejegend.** Intimidatie of het uitoefenen van onprofessionele druk is voor consulenten uit den boze.

#### **5. Betaald werk**

In eerste instantie moet het vinden van betaald werk het gevolg zijn van een gerichte en actieve houding van de cliënt zelf. Het is echter ook mogelijk dat dit het gevolg is van bemiddeling en het vinden van vacatures door de consulent. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij laaggeschoolden. De consulent moet de werkzoekende zeer goed helpen bij het gebruik maken van internetsites, kranten, uitzendbureaus en headhunters en netwerken vooral ten aanzien van niet of nog niet gestimuleerde vacatures te bevorderen. Ook dient de cliënt van een begeleider te horen welke arbeidsmarktgebieden praktisch de meeste kans op werk bieden.

#### **6. Opdrachtgever**

De rapportage-eisen en de financiële compensatie door de opdrachtgever dienen aan het begin van het traject duidelijk te zijn, ook voor de cliënt. Zowel opdrachtgever als consulent houden zich aan dit contract. Uiteraard wordt aan alle opdrachtgevers- rapportagemomenten voldaan.

#### **7. Vertrouwelijkheid**

Alle gegevens van de cliënt worden door de consulent in vertrouwen behandeld. De cliënt heeft inzage in de rapportages die over hem/haar worden gedaan richting opdrachtgever en de consulent gaat nooit op de stoel van de opdrachtgever zitten. Contact tussen cliënt en opdrachtgever moet altijd mogelijk zijn.

#### **8. Klachten**

**8.1 Cliënten kunnen klachten over consulenten en aangesloten bureaus rechtstreeks schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van De Bestemming** met een kopie naar de eigen consulent. Indien de consulent en cliënt er niet uitkomen zal de Bestemmingsklachtencommissie zich over de kwestie buigen.

**8.2 Medeleden van De Bestemming kunnen ook een klacht indienen tegen een van de collega's**, als zij bemerken dat een van de leden zich volgens hen niet aan de gedragscode van de Bestemming houdt. Zo'n klacht kan dan direct, dus zonder tussenkomst van de cliënt, bij de klachtencommissie ingediend worden. De commissie gaat dan in gesprek met het betreffende lid om de klacht af te handelen.

**8.3 Onderhavige gedragscode biedt cliënten houvast omtrent hun rechten en eigen welzijn.** De gedragscode is een basis voor correctieve actie en het garanderen van kwaliteit binnen de brancheorganisatie De Bestemming.