

De gedragscodes in re-integratie van Vier L

In de wereld van Vier L draait het om werk. Werk als één van de belangrijkste pijlers in ieders bestaan. Werk dat enerzijds eigenwaarde biedt en anderzijds resultaat oplevert. Werk dat enerzijds voor mensen inkomen brengt en anderzijds van bedrijven en organisaties investeringen vraagt.

Vier L is elke dag actief op dit zo belangrijke terrein. Onze missie is dat ieder een kans verdient. Wij begeleiden de Vier L's, namelijk de Last, de Least, de Lost en de Latest, naar een passende werkplek op de arbeidsmarkt. Ook als er moeilijkheden zijn. Juist dan komen wij graag helpen; juist dan zijn we op ons best. Met echte oplossingen.

Niet altijd eenvoudig, eerlijk gezegd. Want de belangen zijn groot, over en weer; persoonlijk bij de werknemer, bedrijfsmatig bij de werkgever. Vaak zijn er ook verschillen, soms regelrechte tegenstellingen. Vier L staat midden in dat krachtenveld.

Continu nemen we beslissingen, maken afwegingen en hakken knopen door. Samen met de cliënt, samen met de werkgever. Als specialisten die hier vol passie en gedrevenheid voor werken.

De afgelopen tijd zijn de adviseurs van Vier L steeds meer aan de praat geraakt over dit thema. Wanneer doen we wat wel en wanneer niet? In onze antwoorden zit samenhang, wat Vier L maakt tot wat het is: een re-integratiebedrijf als geen ander.

Laten we die samenhang dan ook vastleggen. Bij wijze van trots op jezelf. Maar zeker ook voor onze klanten en toekomstige klanten en andere relaties. Bij wijze van duidelijkheid: dit is wat je hebt of krijgt met Vier L. En intern voor een goede en constructieve werksfeer.

Daarom presenteren we hier de gedragscodes van Vier L.

Toch houden we de dialoog over deze codes graag open. Met onze opdrachtgevers, cliënten en andere relaties. Dit is een levend document van Vier L: met starheid kom je niet ver als leven en werk van mensen jouw werkterrein is.

Professionaliteit

- We verstaan ons vak en werken vanuit een professionele standaard. We gebruiken en volgen onze interne afspraken, richtlijnen, sjablonen, werkboeken, werkprocedures en kennisdossiers om uniformiteit in onze dienstverlening te brengen en de kwaliteit te waarborgen.
- Deze Vier L standaard is continu in ontwikkeling, aangezien wij voortdurend inspelen op veranderingen in ons werkgebied. We staan open voor nieuwe tools en ontwikkelingen, gaan hier in de praktijk mee aan de slag en delen ervaringen.
- We denken continu na over welke deskundigheid wanneer nodig is, maken gebruik van elkaars expertise en zetten elkaars dienstverlening waar nodig in. Van re-integratiespecialist, arbeidsdeskundige, psycholoog, coach, jobcoach, P&O specialist, rouwbegeleider, bedrijfsmaatschappelijk werk, stress- en burnoutcoach, casemanager tot loopbaanprofessional; deze specialisaties hebben we zelf in huis. Tevens doen we een beroep op elkaars expertise door intern advies in te winnen. Verder hechten we belang aan periodieke intervisie, waarin we onze professionaliteit gezamenlijk vergroten door middel van het delen van kennis en ervaring.
- Over lopende zaken en vorderingen binnen een traject rapporteren we. We werken transparant naar de betrokken partijen, wat inzicht geeft. We laten zien wat we doen. Dit geldt voor alle soorten opdrachtgevers en cliënten. Een cliënt krijgt de mogelijkheid om feedback te geven op een (deel van de) rapportage, voordat deze naar de opdrachtgever wordt gestuurd. Problemen worden aangekaart en gesignaleerd door direct per mail of telefonisch contact op te nemen met de opdrachtgever.
- Transparant werken naar alle betrokken partijen betekent ook dat we alle informatie delen, die relevant is voor het behalen van de doelstelling van ons traject of onderzoek, waarbij we de privacy wetgeving in acht nemen. Dus ook informatie, die het traject belemmert. We hanteren een open communicatie. Hierover maken we afspraken bij aanvang van een traject met alle betrokken partijen.
- De medewerker van Vier L werkt ook transparant richting de directie van Vier L. Relevante informatie wordt, ter inschatting van de medewerker, gecommuniceerd met de directie. In verband met de continuïteit van de dienstverlening worden contactmomenten en relevante communicatie met opdrachtgever en cliënt vastgelegd in het cliënt-volgsysteem.
- We geven elkaar als collega's rechtstreeks feedback, niet via derden. Dit gebeurt zo snel mogelijk, telefonisch of persoonlijk. Hetzelfde geldt voor het elkaar aanspreken op fouten en het niet nakomen van de onderlinge afspraken. De ontvanger stelt zich open voor de feedback en beoordeelt of het aangekaart moet worden bij de directie in verband met verdere ondersteuning.
- Feedback van cliënten en opdrachtgevers ontvangen en bespreken we eveneens open, met de bedoeling hiervan te leren en de samenwerking te verbeteren. Deze feedback wordt zo snel mogelijk, telefonisch of persoonlijk, met de betrokken medewerker gedeeld. De feedbackgever ontvangt indien gewenst een terugkoppeling van de betrokken medewerker zelf of van de directie. Voor klachten hanteert Vier L een aparte procedure.

Integriteit

- We zijn zorgvuldig in onze omgang met andere partijen en doen er alles aan om een onafhankelijke positie te waarborgen en belangenverstremming te voorkomen. Dit doen we o.a. door onze adviserende rol duidelijk te benoemen, verwachtingen en verantwoordelijkheden binnen onze dienstverlening te bespreken en transparant te werken.
- Indien we het vermoeden hebben dat onze cliënt de wet overtreedt, bijvoorbeeld met zwartwerk of fraude, dan bespreken we dit met de vertrouwenspersoon van Vier L, met wie samen een vervolgstap wordt bepaald.
- We vragen onze cliënten afspraken na te komen. Als medewerker geven we zelf het goede voorbeeld: we doen wat we beloven.
- We gaan zorgvuldig met informatie om: privacy wordt te allen tijde beschermd. Vier L heeft een uitgebreid reglement hiervoor. Er wordt geen privacygevoelige informatie, zoals medische informatie of informatie over de privé situatie van een cliënt, schriftelijk vastgelegd. Overige gegevens op papier worden vernietigd na afsluiten van een traject. In ons cliënt-volgsysteem worden trajectgegevens binnen vastgestelde termijnen geanonimiseerd en verwijderd. Casuïstiek wordt in vergaderingen door collega's onderling anoniem besproken. Privé informatie over collega's of externen wordt enkel met toestemming van deze persoon intern of extern gedeeld.
- We respecteren elkaar, onderling in het team, maar zeker ook onze relaties en cliënten. Elkaar in je waarde laten, dat vinden we belangrijk. We trachten niet te oordelen, ook niet als we zelf geoordeeld worden. We hebben geen vooroordelen, er wordt niet gepest. We accepteren de aanwezige emoties en gevoelens en houden hier rekening mee.
- Er zijn ook grenzen. Onze professionals maken hun grenzen duidelijk, staan voor een veilige omgeving en vragen daar gehoor aan te geven. Wij accepteren geen ongewenst gedrag, zoals schuttingtaal of seksueel getinte uitspraken. Indien ongewenst gedrag door de medewerker van Vier L wordt ervaren, wordt het voorval aangekaart bij de directie, die in overleg met de medewerker bepaalt of en hoe de samenwerking met cliënt wordt voortgezet.
- Discriminatie, bedreiging, agressie, intimidatie, seksuele toenadering of toespeling en alcohol- en drugsgebruik is binnen Vier L tijdens het werk niet toegestaan. We spreken de betrokkene hierop aan en melden dit direct bij de directie. Deze zal waar nodig aangifte doen of disciplinaire maatregelen treffen.
- Geschenken van cliënten en opdrachtgevers mogen worden geaccepteerd tot een waarde van € 100,- per jaar, waarbij de ontvangst hiervan wordt gemeld aan de directie. Indien onduidelijkheid ontstaat over de redelijkheid en/ of waarde, dient contact opgenomen te worden met de directie.
- Indien we vermoeden, dat er bij een cliënt sprake is van mishandeling, volgen we de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' van de Rijksoverheid.

- Indien een cliënt uitingen doet van zelfmoordneigingen, volgen we de handreiking van '113 Zelfmoordpreventie', maken we dit onderwerp bespreekbaar en verwijzen we de cliënt door naar hulpverlening.