



Gedragscode.

Elk lid van de Vereniging van Erkende Stress en Burn-outcoaches FV, verder te noemen « de Vereniging », valt door het lidmaatschap onder deze gedragscode en kan door het bestuur van de Vereniging ook buiten de professionele relatie met hun opdrachtgever(s) en coachees worden aangesproken op zijn of haar handelen.

Definities.

- Stress en Burn-out coach, hierna te noemen « de Coach »: het lid van de Vereniging dat coachees professioneel coacht en begeleidt naar mentale vitaliteit, waaronder: voorkomen, verminderen en bestrijden van spanningsklachten, stress, overspanning en burn-out alsmede re-integreren en voorkomen van terugval na ziekteverzuim als gevolg van spanningsklachten.
- Coachee: de persoon/cliënt die wordt gecoacht.
- Opdrachtgever: de organisatie incl. diens vertegenwoordigers die de overeengekomen coaching en begeleiding van de coachee betaalt.
- Stress en Burn-out coaching, hierna te noemen « de Coaching »: het begeleiden van de coachee/cliënt op het gebied van het (zelf) omgaan met spanningsklachten of het voorkomen daarvan.
- Professionele coachingrelatie: deze bestaat als de coaching en begeleiding door een lid van de Vereniging plaatsvindt op basis van een schriftelijke overeenkomst die de verplichtingen van zowel coach als coachee als, indien van toepassing, opdrachtgever definieert.

Algemeen.

- 1) Een coach zal een coachee die een beroep doet op zijn/haar begeleiding niet weigeren op basis van ras, huidskleur, overtuiging, religie, handicap, geboorteplaats, sekse, seksuele voorkeuren, of op basis van enige andere factor die als oneerlijk of discriminerend kan worden beschouwd.
- 2) Een coach eerbiedigt de persoonlijke, zowel fysieke als geestelijke, integriteit van de coachee. Een coach zal een coachee op geen enkele wijze uitbuiten, daaronder inbegrepen – maar niet uitsluitend beperkt tot – financiële en seksuele zaken. Seksuele relaties tussen coach en coachee zijn verboden.
- 3) De leden van de Vereniging hanteren een schriftelijke opdrachtbevestiging voor het uitvoeren van coachingopdrachten met duidelijke afspraken over de verplichtingen van coach, coachee en opdrachtgever. De opdrachtbevestiging dient in elk geval te bevatten: een beschrijving van de te volgen werkwijze en daarmee beoogde resultaten, honoraria, onkosten, betalingswijze en (inschatting van de) tijdsduur van de coachingopdracht, alsmede een verwijzing naar deze gedragscode en eventueel andere documenten die van toepassing worden verklaard.

- 4) Aanvaarding van stress- en burn-outcoaching mag binnen de werkomgeving van de coachee niet opgevat worden als teken van disfunctioneren of als een erkenning van de noodzaak om van functie te veranderen, in- dan wel extern.
- 5) Leden van de Vereniging zullen de coachee bij het eerste contact kenbaar maken dat het hem of haar te allen tijde vrij staat geen gebruik van coaching te maken dan wel deze te weigeren of tussentijds te beëindigen, steeds met inachtneming van de gemaakte (financiële) afspraken. Bij een onderbreking van de coaching van in totaal meer dan drie maanden wordt de dienstverlening aan de betreffende coachee als beëindigd beschouwd, tenzij dit door beide partijen schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6) Daarnaast kunnen de leden van de Vereniging besluiten de coaching aan een coachee te weigeren, af te breken of tussentijds te beëindigen, indien zij, met inachtneming van de zorgvuldigheid die hen betaamt tot de - overtuiging komen dat de coaching niet of in onvoldoende mate tot de beoogde resultaten zal leiden, steeds met inachtneming van de gemaakte (financiële) afspraken. De betreffende coach zal de betrokken coachee en indien van toepassing opdrachtgever onverwijld schriftelijk van een dergelijk besluit op de hoogte stellen. Eventueel door de coachee of diens organisatie vooruitbetaalde bedragen zullen door de coach worden terugbetaald naar rato van de voortgang van de coachingopdracht.
- 7) Leden van de Vereniging onthouden zich van advies met juridische, therapeutische of medische implicaties voor de coachee of voor diens **organisatie**.
- 8) Bij beëindiging van een professionele coachingrelatie zijn er professionele verantwoordelijkheden die blijven doorlopen. Deze houden in, maar zijn niet beperkt tot het volgende:
 - behouden van de overeengekomen vertrouwelijkheid;
 - vermijden van exploitatie van de voormalige relatie, op welke manier dan ook.

Voor de coach.

Zoals bij alle vormen van coaching hanteert de stress- en burn-outcoach hoge normen voor ethiek, integriteit, verantwoordelijkheid, zorgvuldigheid, vakbekwaamheid en deskundigheid.

- 9) Hij/zij spant zich in om de opdracht kwalitatief en naar de richtlijnen en nieuwste inzichten van het vak te vervullen. Hij/zij zal zich professioneel en persoonlijk blijven ontwikkelen, waarbij te denken valt aan opleiding/intervisie/supervisie/nascholing/bijhouden literatuur.
- 10) Hij/zij aanvaardt alleen opdrachten die binnen zijn/haar professionele competenties liggen, passen bij zijn/haar waarden en normen en waarvan hij/zij overtuigd is dat hij/zij de opdracht ook succesvol kan uitvoeren.
Er is evenwel geen resultaatgarantie, omdat het resultaat van veel verschillende factoren afhangt. De coach heeft wel een inspanningsverplichting. Dit doet een beroep op de integriteit van de coach, omdat hij/zij ervoor moet kiezen om soms nee te zeggen tegen opdrachten.
- 11) Hij/zij aanvaardt alleen trajecten waarbij tussen de coachee en de coach overeenstemming en duidelijkheid is over de te behalen doelen en de verplichtingen van zowel coach als coachee als, indien van toepassing, opdrachtgever. Als coachee, eventuele opdrachtgever en coach verschillende doelen voor ogen hebben, kan de coach de begeleiding nooit succesvol afronden. Een gesprek met de drie partijen tegelijk kan dan verhelderend **werken**.

- 12) Hij/zij geeft in de opdrachtbevestiging duidelijk aan wat coachee en eventuele opdrachtgever wel en niet kunnen verwachten en wat de verplichtingen van zowel coach als coachee als, indien van toepassing, opdrachtgever zijn. Als zij daar niet mee akkoord gaan, accepteert de coach de opdracht niet.
- 13) Hij/zij aanvaardt uitsluitend een opdracht indien de coachee instemt met de coaching en er gemotiveerd voor **is**.
- 14) Hij/zij behandelt alles wat de coachee vertelt als vertrouwelijk en rapporteert niet zonder toestemming van de coachee naar derden over de inhoud van de gesprekken. Informatie naar de eventuele opdrachtgever over de procesvoortgang vormt hierop een uitzondering. Eventuele tests, vragenlijsten, overige correspondentie en dossiers worden achter slot bewaard en zijn dus niet in papieren, digitale of andere vorm toegankelijk voor derden, behoudens overmacht. Daaronder wordt verstaan dat de coach niet aansprakelijk is voor toegang door derden indien hij/zij alle in de maatschappelijke verhoudingen redelijke beveiligingsmaatregelen heeft getroffen en zijn/haar computer desondanks wordt gehackt of er wordt ingebroken in een regulier beveiligde dossierkast.
- 15) Hij/zij is transparant over zijn/haar andere rollen en eventuele belangen en voert geen taken uit die mogelijk met de coachingopdracht strijdige belangen **dienen**.

Inbreuk en klachtenprocedure.

Klachtenbehandeling, benoeming en samenstelling Klachtencommissie.

1. Een coachee of opdrachtgever kan bij een mogelijke inbreuk op deze Gedragscode door een lid van de Vereniging, per e-mail of schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie van de Vereniging, met een kopie aan het Bestuur van de Vereniging.
2. A. De Klachtencommissie van de VESB wordt benoemd door het Bestuur van de Vereniging en bestaat uit ten minste drie leden. Eén lid vervult de functie van voorzitter.
B. De leden van de Klachtencommissie zijn allen bekend met het werkveld van de Vereniging en kunnen zelf lid van de Vereniging zijn, maar geen lid van het Bestuur.
C. Een klacht wordt door ten minste twee leden van de Klachtencommissie behandeld.
D. Wanneer de klacht betrekking heeft op een van de leden van de Klachtencommissie zelf (als coach), dan verzoekt de Klachtencommissie het Bestuur om een vervanger aan te wijzen voor de duur van de klachtbehandeling.
E. Wanneer er bezwaar bestaat tegen de samenstelling van de Klachtencommissie, en dat bezwaar terecht en met argumenten onderbouwd is, dan verzoekt deze het Bestuur te zorgen voor een andere samenstelling van de Commissie.
F. De Klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en beschermt de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. Zij kan zich laten adviseren door deskundigen, die eveneens aan geheimhouding zijn gehouden.

Procedure en ontvankelijkheid.

3. A. Binnen 5 werkdagen na ontvangst wordt de ontvangst van de klacht per email of schriftelijk aan de klager bevestigd. Dan wordt tevens de beklagde op wie de klacht betrekking heeft op de hoogte gesteld. De beklagde ontvangt een kopie van de klacht.
B. De Klachtencommissie kan – na toestemming van betrokkenen – relevante gegevens opvragen betreffende de klacht.

C. De Klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht. Een klacht is niet ontvankelijk als a) de beklaagde geen lid van Vereniging is, b) en/of er geen coachingovereenkomst tussen beklaagde en klager bestaat en/of c) de klacht geen betrekking heeft op deze Gedragscode of een coachingovereenkomst.

D. Wanneer een klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, brengt de Klachtencommissie de klager, beklaagde en het Bestuur van de Vereniging daarvan binnen 13 werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte, per e-mail of schriftelijk. Daarmee eindigt de klachtafhandeling.

Behandeling.

4. A. Wanneer de klacht wel ontvankelijk wordt verklaard, verzoekt de Klachtencommissie aan beklaagde om binnen 10 werkdagen een reactie op de klacht in te dienen.
B. Na ontvangst van de reactie van beklaagde stuurt de Klachtencommissie een kopie daarvan aan klager.
5. A. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de reactie van beklaagde ontvangen klager en beklaagde een uitnodiging voor een individueel, oriënterend gesprek met de Klachtencommissie.
B. Tijdens de oriëntatiegesprekken lichten klager en beklaagde de openstaande vragen van de Klachtencommissie toe. De Klachtencommissie onderzoekt tevens de bereidheid en de mogelijkheden van bemiddeling als een manier om tot oplossingen te komen.
C. Klager en beklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht (op eigen kosten) laten bijstaan door een of meer door hen aan te wijzen adviseurs. Over de aanwezigheid van deze adviseur(s) tijdens gesprekken met de Klachtencommissie beslist de Klachtencommissie.
D. Indien gewenst, kan de Klachtencommissie een tweede gesprek met klager en beklaagde voeren. Dit gesprek kan eventueel telefonisch gebeuren.

Bemiddeling en beoordeling.

6. A. In geval van bemiddeling wijst de Klachtencommissie uit haar midden één of twee bemiddelaars aan om in één of meerdere gesprekken met klager en beklaagde samen tot oplossingen te komen.
B. Het streven is om de bemiddeling binnen 2 maanden af te ronden. Verlenging van deze periode met 2 maanden is eenmalig mogelijk. Het besluit daartoe wordt door de Klachtencommissie genomen.
C. De beëindiging van de bemiddeling en het resultaat ervan worden door de Klachtencommissie vastgelegd in een Beëindigingsbrief gericht aan klager, beklaagde en het Bestuur van de Vereniging. Met de Beëindigingsbrief eindigt de klachtafhandeling.
7. A. Indien geen bemiddeling plaatsvindt of als deze niet tot resultaat leidt binnen de gestelde termijn voor bemiddeling, gaat de Klachtencommissie over tot beoordeling van de klacht.
B. De beoordeling van de klacht vindt plaats op grond van de uitgangspunten in deze Gedragscode en/of wat je in zijn algemeenheid van een professionele coach mag verwachten.
C. De Klachtencommissie beoordeelt of de klacht gegrond en bewezen is.
D. Gegrond betekent dat onderzoek door de Klachtencommissie heeft uitgewezen dat de klacht terecht is. Ongegrond betekent dat de Klachtencommissie op grond van de verzamelde gegevens van mening is dat de klacht niet terecht is, óf dat er geen – of onvoldoende – gegevens beschikbaar zijn waarop de Klachtencommissie haar oordeel kan baseren. De Klachtencommissie motiveert in haar uitspraak altijd waarom zij tot dit oordeel is gekomen.
E. Bewezen betekent dat de Klachtencommissie het voldoende aannemelijk vindt dat hetgeen de klager beweert ook daadwerkelijk is gebeurd.
F. Indien de Klachtencommissie de klacht gegrond en bewezen acht, doet zij een

uitspraak en legt mogelijk een sanctie op.

G. De Klachtencommissie brengt klager, beklagde en het Bestuur van de Vereniging in een Uitspraakbrief van haar Uitspraak op de hoogte, inclusief beoordeling en opgelegde sanctie.

Sancties.

8. A. Sancties welke in geval van gegrond- en bewezenverklaring van de klacht door de Klachtencommissie aan de beklagde kunnen worden opgelegd zijn:
 - een dringend advies;
 - een berisping;
 - oplegging van (tijdelijk of permanent) verlies van het lidmaatschap van de Vereniging.
- B. Wanneer wordt besloten tot een dringend advies, wordt aan de klager en de beklagde schriftelijk in de Uitspraakbrief verteld dat de klacht gegrond en bewezen is verklaard en dat daaraan een dringend advies aan de beklagde met betrekking tot het gebeurde wordt verbonden. Tevens wordt de inhoud van het dringend advies beschreven.
- C. Wanneer wordt besloten tot het geven van een berisping, wordt aan de klager en de beklagde schriftelijk in de Uitspraakbrief verteld dat de klacht gegrond en bewezen is verklaard en dat de beklagde in verband daarmee een berisping krijgt. Tevens wordt de inhoud van de berisping beschreven.
- D. Wanneer de ernst van de gegrond verklaarde klacht daartoe aanleiding geeft, wordt besloten tot oplegging van (tijdelijk of permanent) verlies van het lidmaatschap van de Vereniging van de beklagde. Dit wordt aan de beklagde en aan klager onder mededeling van de gegrondheid en bewijs van de klacht schriftelijk in de Uitspraakbrief mede gedeeld.
- E. Het verlies van het lidmaatschap van de Vereniging, tijdelijk dan wel permanent, is alleen mogelijk als het betrokken lid tevoren al minstens één dringend advies dan wel berisping heeft ontvangen. Uitzondering hierop vormt het geval dat een gegrond- en bewezenverklaarde klacht een dusdanig ernstige schending van de Gedragscode oplevert dat instandhouding van het lidmaatschap van beklagde de professionele dan wel maatschappelijke reputatie van de Vereniging schendt of kan schenden.
- F. Alleen het Bestuur van de Vereniging is bevoegd een lid uit het ledenbestand van de Vereniging te schrappen. De Klachtencommissie verzoekt het Bestuur dit in voorkomende gevallen te doen.

Slotbepalingen.

9. A. Het in de Klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of eventuele andere bevoegde organen.
- B. Partijen dragen ieder zelf hun eigen kosten. Alle overige kosten van de Klachtenprocedure worden door de Vereniging gedragen.
- C. Na de behandeling van de klacht behoudt de Klachtencommissie de oorspronkelijke klacht, het verweer van beklagde, een kopie van de Uitspraakbrief en/of een kopie van de Beëindigingsbrief gedurende een periode van twee jaar. Overige documenten worden vernietigd.
- D. Deze Klachtenregeling is voor de eerste maal in werking getreden op 28 november 2017 en herzien op 18 april 2018.