



Gedragcode en Klachtenregeling.

Elk lid van de Vereniging van Erkende Stress en Burn-outcoaches vzw – Association de Coachs Certifiés en Stress & Burn-out asbl, verder te noemen « de Vereniging », valt door het lidmaatschap onder de Gedragcode zoals deze thans luidt of in de toekomst zal komen te luiden. Het lid kan door het bestuur van de Vereniging ook buiten de professionele relatie met zijn opdrachtgever(s) en coachees worden aangesproken op zijn of haar handelen.

Het lid zal zich bij klachten onderwerpen aan de bij deze Gedragcode behorende Klachtenregeling, zoals deze thans luidt of in de toekomst zal komen te luiden.

Deze Gedragcode gaat er wat betreft de persoon van de coachee vanuit dat hij uiteindelijk zelf verantwoordelijk is voor de eigen ontwikkeling en herstel; hij geeft zelf vorm en inhoud aan zijn ontwikkelings- en herstelproces, en daarmee aan zijn eigen leven. Daarmee is de coachee ook zelf verantwoordelijk voor de keuzes die hij bij het aangaan, tijdens en bij beëindiging van een coachingopdracht met een lid van de Vereniging maakt, en is hij in dit verband in persoon aanspreekbaar op zijn gedrag.

In deze Gedragcode is voor de leesbaarheid steeds 'hij' en 'zijn' gebruikt in de tekst. Waar 'hij' of 'zijn' staat kan uiteraard ook steeds 'zij' of 'haar' worden gelezen.

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 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.
- Coachingopdracht: schriftelijke opdrachtbevestiging voor het uitvoeren van professionele coaching, met duidelijke afspraken over de verplichtingen van coach, coachee en – indien van toepassing - opdrachtgever.
- Opdrachtgever: de organisatie incl. diens vertegenwoordigers die – indien van toepassing - 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 coachingopdracht 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 begeleiding niet weigeren op basis van ras, huidskleur, overtuiging, religie, handicap, geboorteplaats, sekse, seksuele voorkeuren, of op basis van enige andere factor die als 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, tot minimaal 3 maanden na beëindiging van de coachingopdracht.
- 3) De coach hanteert een schriftelijke opdrachtbevestiging, verder te noemen « de coachingopdracht », voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden met duidelijke afspraken over de verplichtingen van coach, coachee en – indien van toepassing – opdrachtgever.
De coachingopdracht wordt opgesteld met inachtnaam van de wettelijke en als professioneel coach en lid van de Vereniging in acht te nemen privacy en vertrouwelijkheid en dient in elk geval te bevatten: een op het Begeleidingsschema van de Vereniging (te vinden op de VESB-ACSB-website) gebaseerd Plan van Aanpak.
Dit Plan van Aanpak bevat een beschrijving van de met coachee te volgen werkwijze en de daarmee beoogde resultaten, honoraria, onkosten, een inschatting van het aantal gesprekken en de tijdsduur en frequentie van de coachingopdracht, betalingswijze alsmede een verwijzing naar deze Gedragscode en eventueel andere documenten die van toepassing worden verklaard.
NB In het Plan van Aanpak mogen geen medische gegevens worden vermeld.
Tevens onthoudt de coach zich in aanvulling op artikel 8 van deze Gedragscode ook in de coachingopdracht en het Plan van Aanpak van medische/psychologische/psychische kwalificaties en diagnoses van de coachee, tenzij hij tevens arts, klinisch psycholoog, klinisch orthopedagoog of psychiater is.
Voor wel te gebruiken woorden en terminologie verwijzen wij naar de Voorbeelddocumenten op de website van de Vereniging.

In het geval zich tijdens de uitvoering van de coachingopdracht veranderingen in de relevante omstandigheden van de coachee voordoen (te denken valt onder meer aan een (nieuwe) medische of psychologische of psychiatrische diagnose van de coachee), overleggen coach en coachee over heroriëntatie dan wel aanpassing of stopzetting van de coachingopdracht.

Een heroriëntatie wordt vervolgens vastgelegd in overeenstemming met de voornoemde bepalingen van dit artikel van de Gedragscode.

Indien er sprake is van vooruitbetaling van honoraria door de coachee of diens organisatie op basis van de tijdsinschatting van de coach, en de coachingopdracht eerder wordt beëindigd, worden de vooruitbetaalde bedragen naar rato van de voortgang van de coachingopdracht door de coach terugbetaald aan degene die de vooruitbetaling heeft gedaan. Bij aanpassing en/of heroriëntatie van de coachingopdracht, wordt het honorarium, indien van toepassing, aangepast en zo nodig verrekend met de reeds vooruitbetaalde bedragen.

- 4) In de schriftelijke coachingopdracht wordt – indien er sprake is van een opdrachtgever – opgenomen dat aanvaarding van stress- en burn-outcoaching binnen de organisatie van de coachee niet mag worden opgevat als teken van disfunctioneren of als een erkenning van de noodzaak om van functie te veranderen, in- dan wel extern.
- 5) De coach zal 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.
Indien er sprake is van vooruitbetaling van honoraria door de coachee of diens organisatie op basis van de tijdsinschatting van de coach, en de coachingopdracht eerder door de coachee wordt beëindigd,

worden de vooruitbetaalde bedragen naar rato van de voortgang van de coachingopdracht door de coach terugbetaald aan degene die de vooruitbetaling heeft gedaan.

- 6) De coach kan besluiten de coaching aan een coachee te weigeren, af te breken of tussentijds te beëindigen, indien hij, met inachtneming van de zorgvuldigheid die hen betaamt tot de overtuiging komt dat de coaching niet of in onvoldoende mate tot de beoogde resultaten zal leiden, steeds met inachtneming van de gemaakte (financiële) afspraken en het bepaalde in artikel 5. De betreffende coach zal de betrokken coachee en – indien van toepassing – opdrachtgever onverwijld schriftelijk van een dergelijk besluit op de hoogte stellen.
- 7) In geval de coachingopdracht door de coach wordt beëindigd, worden eventueel door de coachee of de opdrachtgever op basis van de tijdsinschatting van de coach vooruitbetaalde bedragen naar rato van de voortgang van de coachingopdracht door de coach terugbetaald aan degene die de vooruitbetaling heeft gedaan.
In het geval de coach algemene -, leverings- of coachingvoorwaarden dan wel anders genoemde of omschreven voorwaarden hanteert die, in het geval van het tussentijds afbreken en/of beëindigen van de coachingopdracht, bepalingen omtrent de terugbetaling door de coach van door de coachee of de opdrachtgever betaalde voorschotten en bedragen bevat, welke strijdig zijn met artikel 5 of 6 van deze Gedragscode, prevaleert de Gedragscode.
- 8) De coach onthoudt zich van advies met juridische, psychotherapeutische of medische implicaties voor de coachee en/of voor diens organisatie en in het algemeen van uitspraken over andere personen, ongeacht of de coach daar een contractuele relatie mee onderhoudt.
De coach stelt nooit medische/psychologische/psychische diagnoses, tenzij hij tevens arts, klinisch psycholoog, klinisch orthopedagoog of psychiater is. Een en ander conform het Doorverwijzingsbeleid van de Vereniging, te vinden op de website.
Alleen coaches die tevens klinisch psycholoog, klinisch orthopedagoog of arts zijn met een bijkomende opleiding, mogen psychotherapie toepassen.
- 9) 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.

- 10) De coach spant zich in om de opdracht kwalitatief en naar de richtlijnen en nieuwste inzichten van het vak van stress en burn-out coach te vervullen. De coach zal zich professioneel en persoonlijk blijven ontwikkelen, waarbij te denken valt aan de VESB-ACSB Studiedagen, opleiding/intervisie/supervisie, nascholing en bijhouden van literatuur.
- 11) De coach aanvaardt alleen opdrachten die liggen binnen zijn professionele competenties, zoals opgenomen in het Competentieprofiel van de Vereniging, zoals te vinden op de website. Voorts aanvaardt de coach alleen opdrachten, die passen bij zijn waarden en normen en waarvan hij overtuigd is dat hij de opdracht ook succesvol kan uitvoeren.
Er is evenwel geen resultaatsgarantie, 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 ervoor moet kiezen om soms nee te zeggen tegen opdrachten.

- 12) De coach aanvaardt alleen opdrachten 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.
- 13) De coach geeft in de coachingopdracht duidelijk aan wat coachee en eventuele opdrachtgever wel en niet kunnen verwachten en wat de verplichtingen zijn van zowel coach als coachee als, indien van toepassing, de opdrachtgever. Als zij daar niet mee akkoord gaan, accepteert de coach de opdracht niet.
- 14) De coach aanvaardt uitsluitend een opdracht indien de coachee instemt met de coaching en er gemotiveerd voor is.
- 15) Tenzij hij wettelijk verplicht is om informatie te verstrekken, neemt de coach bij zijn werk de hoogste mate van vertrouwelijkheid in acht met betrekking tot informatie over cliënten, coachees en opdrachtgevers. Hij behandelt alles wat de coachee vertelt, inclusief informatie over de opdrachtgever, als vertrouwelijk en rapporteert niet zonder toestemming van de coachee naar opdrachtgever en derden over de inhoud van de gesprekken. Informatie naar de eventuele opdrachtgever over de procesvoortgang is wel toegestaan.
Eventuele tests, vragenlijsten, overige correspondentie en dossiers worden achter slot bewaard en zijn dus niet in papieren, digitale of andere vorm toegankelijk voor de opdrachtgever en derden, behoudens overmacht. Daaronder wordt verstaan dat de coach niet aansprakelijk is voor toegang door derden indien hij alle in de maatschappelijke verhoudingen redelijke beveiligingsmaatregelen heeft getroffen en zijn computer desondanks wordt gehackt of er wordt ingebroken in een regulier beveiligde dossierkast.
Zonder expliciete toestemming van de coach respectievelijk de coachee mogen er door coachee, coach noch opdrachtgever op geen enkele wijze geluids- en/of al dan niet bewegende beeldopnames van de gesprekken tussen coach en coachee worden gemaakt en/of openbaar gemaakt via o.m. en niet beperkt tot krant, radio, tv, smartphone, computer, tablet, internet, Wi-Fi, social media etc.
Daarnaast mag de coachee geen werkmappen, aantekeningen, coachingmateriaal of ander door de coach vervaardigd of vastgelegd materiaal op enigerlei wijze openbaar maken, behoudens schriftelijke toestemming van de coach.
- 16) De coach is transparant over zijn andere rollen. En voert geen taken uit die mogelijk met de coachingopdracht strijdige belangen dienen.

Inbreuk Gedragscode en Klachtenregeling.

Klachtenbehandeling, benoeming en samenstelling Klachtencommissie.

1. A. 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.
B. Indien tegen een coach een klacht wordt ingediend, waarmee de coach beklaagde in de binnen de Vereniging geldende Klachtenregeling wordt, is deze gehouden om mee te werken aan de Klachtenregeling. Dat houdt o.m. in dat de coach het onderhavige coachingdossier integraal en al dan

niet in kopie ter beschikking stelt van de Klachtencommissie, indien van toepassing na een oproep in persoon voor de Klachtencommissie verschijnt en zich in de hele procedure toetsbaar opstelt.

2. A. De Klachtencommissie van de Vereniging 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 ook 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 beklagde geen lid van Vereniging is, b) en/of er geen coachingopdracht tussen beklagde en klager bestaat en/of c) de klacht geen betrekking heeft op deze Gedragscode of een coachingopdracht.
D. Wanneer een klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, brengt de Klachtencommissie de klager, beklagde 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 beklagde om binnen 10 werkdagen een reactie op de klacht in te dienen.
B. Na ontvangst van de reactie van beklagde stuurt de Klachtencommissie een kopie daarvan aan klager.
5. A. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de reactie van beklagde ontvangen klager en beklagde een uitnodiging voor een individueel, oriënterend gesprek met de Klachtencommissie.
B. Tijdens de oriëntatiegesprekken lichten klager en beklagde 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 beklagde 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 beklagde voeren. Dit gesprek kan eventueel telefonisch of online gebeuren.

Beoordeling.

6. A. Vervolgens gaat de Klachtencommissie over tot beoordeling van de klacht op grond van de uitgangspunten van deze Gedragscode en/of wat je in zijn algemeenheid van een professionele stress

en burn-out coach mag verwachten, zoals o.m. verwoord in het Competentieprofiel van de Vereniging. Dit is te vinden op de website van de Vereniging.

B. De Klachtencommissie beoordeelt of de klacht gegrond en bewezen is.

C. 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.

D. Bewezen betekent dat de Klachtencommissie het voldoende aannemelijk vindt dat hetgeen de klager beweert ook daadwerkelijk is gebeurd.

E. Indien de Klachtencommissie de klacht gegrond en bewezen acht, doet zij een uitspraak en legt mogelijk een sanctie op.

F. 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.

7. 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, zal de Klachtencommissie het Bestuur van de Vereniging adviseren te besluiten 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 medegedeeld.

E. 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.

F. 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.

Slotbepalingen.

8. A. Het in de Klachtenregeling 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 Klachtenregeling worden door de Vereniging gedragen.

C. Na de behandeling van de klacht behoudt de Klachtencommissie de oorspronkelijke klacht, het verweer van beklaagde, een kopie van de Uitspraakbrief en/of een kopie van de Beëindigingsbrief gedurende een periode van twee jaar. Overige documenten worden vernietigd.

D. Deze Gedragscode en Klachtenregeling is voor de eerste maal in werking getreden op 28 november 2017 en herzien op 18 april 2018 en 16 december 2020.