

	Handboek Kwaliteit	
	1.6 GEDRAGSCODE	

Gedragscode voor dienstverlening door Karen Molenaar Coaching & Training

Introductie en Doel

Karen Molenaar Coaching & Training (Kinder,- Jongeren- en Gezinsprofessional) verklaart als ondertekenaar van deze Ethische Code het volgende:

Als professionals richten wij ons op het handhaven en bevorderen van een excellente beroepsuitoefening in coaching, een werkveld dat in toenemende mate geprofessionaliseerd wordt.

Deze ethische code is afgestemd op en voldoet aan de eisen van de *“Professional Charter for Coaching and Mentoring”*. Dit volgens Europese wetgeving opgestelde Charter is geregistreerd in de database van de Europese Unie met initiatieven voor zelfregulering in Europa.

Deze ethische code is meer een richtinggevend dan een juridisch bindend document dat gedetailleerd precies aangeeft wat een coachprofessional wel en niet doen mag. De code geeft aan welke zorgvuldige werkwijze in coaching verwacht mag worden en bevordert de ontwikkeling van excellentie in beroepsuitoefening met als doel om:

- te voorzien in passende richtlijnen, verantwoordelijkheden en gedragsregels
- vast te leggen hoe van de professionals wordt verwacht dat zij in hun werk met cliënten handelen, zich gedragen en presteren
- in samenhang met de professionele competenties van Karen Molenaar Coaching & Training, richting te geven aan de professionele ontwikkeling en groei van de praktijk
- te dienen als basis voor het behandelen van klachten en het treffen van disciplinaire maatregelen op basis van de in onze organisaties geldende klachtenprocedures.

De Ethische Code

De ethische code telt vijf paragrafen en bevat de algemene verwachtingen van professioneel gedrag en handelen van Karen Molenaar Coaching & Training:

1. Terminologie
2. Werken met cliënten
3. Professioneel handelen
4. Excellente beroepsuitoefening
5. Ondertekenaars van de Internationale Ethische Code

	Handboek Kwaliteit	
	1.6 GEDRAGSCODE	

1. Terminologie

De ondertekenaars van deze Code zijn zich ervan bewust dat de termen “beroep” en “beroepsmatig” gebruikt worden voor activiteiten die niet wettelijk geregeld zijn maar in toenemende mate geprofessionaliseerd en zelfregelend worden.

De ondertekenaars van deze Code zijn zich ervan bewust dat de titel “coach” of “Kinder,- Jongeren- en Gezinsprofessional”, geen beschermde titels zijn maar gebruikt kunnen worden door ieder die in het werkveld werkzaam is, ongeacht of deze lid is van een beroepsorganisatie.

2. Werken met cliënten

Context

2.1 Wanneer zij – in welke hoedanigheid dan ook – beroepsmatig met cliënten werken zullen professionals zich gedragen in overeenstemming met deze Code, vastbesloten om het niveau van dienstverlening te bieden dat redelijkerwijs van een praktiserend lid verwacht mag worden.

Contractering

2.2 Alvorens met een cliënt aan het werk te gaan stelt Karen Molenaar Coaching & Training deze Code aan cliënten beschikbaar en maakt duidelijk dat zij volgens deze Code zal werken. Karen Molenaar Coaching & Training wijst cliënten en opdrachtgevers daarbij ook op de bestaande klachtenprocedures van de praktijk. De Klachtenprocedure en Gedragscode zijn terug te vinden op www.karenmolenaar.nl

2.3 Voordat zij met een cliënt gaat werken zorgt Karen Molenaar Coaching & Training er voor dat de cliënt op de hoogte is van de aard en voorwaarden van een coachingstraject waaronder afspraken inzake financiën, logistiek en vertrouwelijkheid en dat hij deze ook goed begrijpt.

2.4 Karen Molenaar Coaching & Training zet beroepsmatige kennis en ervaring in om de verwachtingen van cliënten en opdrachtgevers goed te begrijpen en het met hen eens te worden over hoe zij van plan is om hieraan te voldoen. De professional probeert hierbij ook rekening te houden met de belangen en verwachtingen van andere betrokkenen.

2.5 Karen Molenaar Coaching & Training stelt zich transparant op over de werkwijze en geeft de cliënt en opdrachtgever op diens verzoek informatie over de daarbij spelende processen.

2.6 Karen Molenaar Coaching & Training zorgt er voor dat de duur van de overeenkomst geschikt is om de doelstellingen van de cliënt en de opdrachtgever te bereiken en werkt actief aan de stimulering van de onafhankelijkheid en het zelfvertrouwen van de cliënt.

2.7 Karen Molenaar Coaching & Training zorgt ervoor dat de setting waarin coaching plaatsvindt optimale voorwaarden biedt voor leren en reflectie en daardoor een grotere kans dat de in de overeenkomst vastgelegde doelen gerealiseerd kunnen worden.

	Handboek Kwaliteit	
	1.6 GEDRAGSCODE	

2.8 Karen Molenaar Coaching & Training behoort te allen tijde de belangen van de cliënt voorop te stellen en tegelijkertijd ervoor zorg te dragen dat deze de belangen van de opdrachtgever niet schaden.

Integriteit

2.9 Karen Molenaar Coaching & Training geeft relevante professionele kwalificaties, lidmaatschap van een beroepsorganisatie, ervaring, opleiding, certificeringen en accreditaties correct en eerlijk op aan cliënten, opdrachtgevers en collega's.

2.10 In communicaties met anderen geeft Karen Molenaar Coaching & Training correct en eerlijk aan welke waarde zij als coach zou kunnen bieden.

2.11 Karen Molenaar Coaching & Training zorgt ervoor dat in publicaties, promotiemateriaal of anderszins geen onjuiste of misleidende claims worden gedaan of gesuggereerd inzake hun professionele vaardigheden, kwalificaties of accreditatie. Karen Molenaar Coaching & Training schrijft werk, ideeën en materialen van anderen toe aan de auteur en claimen het niet als eigen werk.

2.12 Karen Molenaar Coaching & Training handelt volgens de geldende wetgeving en zal gedrag dat oneerlijk, onwettig, onprofessioneel of discriminerend is nimmer aanmoedigen, ondersteunen of ermee samenwerken.

Vertrouwelijkheid

2.13 Tenzij zij wettelijk verplicht is om informatie te verstrekken neemt Karen Molenaar Coaching & Training bij haar werk met cliënten de hoogste mate van vertrouwelijkheid in acht met betrekking tot informatie over cliënten en opdrachtgevers.

2.14 Karen Molenaar Coaching & Training stemt met cliënten en opdrachtgevers duidelijk af onder welke condities vertrouwelijkheid niet kan worden gewaarborgd omdat zij wettelijk verplicht is om informatie te verstrekken (bijv. illegale activiteiten, gevaar voor zichzelf of anderen) en probeert het over deze beperking van vertrouwelijkheid zoveel mogelijk eens te worden.

2.15 Karen Molenaar Coaching & Training houdt passende en accurate dossiers van haar werk met cliënten, waaronder begrepen digitale bestanden en communicatie, op een zodanige wijze bij dat vertrouwelijkheid, veiligheid en privacy gewaarborgd zijn en alle in hun land van toepassing zijnde regelgeving met betrekking tot gegevensbeveiliging en privacy gevolgd wordt.

2.16 Karen Molenaar Coaching & Training bespreekt met cliënten dat zij supervisie/intervisie hebben en dat het mogelijk is dat zij hierbij anoniem over de cliënt spreekt. De cliënt moet worden verzekerd dat ook voor de supervisie/intervisie zelf vertrouwelijkheid geldt.

2.17 Indien de cliënt een kind of een kwetsbare volwassene is maakt Karen Molenaar Coaching & Training met diens verzorgers of voogds afspraken om te zorgen voor een mate van vertrouwelijkheid die in het belang van die persoon is en die past binnen toepasselijke wet- en regelgeving.

	Handboek Kwaliteit	
	1.6 GEDRAGSCODE	

Ongepaste interacties

2.18 Karen Molenaar Coaching & Training is verantwoordelijk voor het stellen en bewaken van duidelijke en passende grenzen betreffende de omgang, zowel fysiek als anderszins, met cliënten of opdrachtgevers en houden daarbij rekening met culturele verschillen.

2.19 Karen Molenaar Coaching & Training onthoudt zich van iedere romantische of seksuele verhouding met lopende cliënten of opdrachtgevers. Daarnaast zullen leden attent zijn op de mogelijkheid van eventuele seksuele intimiteit met bovengenoemden en passende actie ondernemen om deze intimiteit te vermijden dan wel de opdracht te beëindigen teneinde voor een veilige omgeving te zorgen.

Belangenverstrengeling

2.20 Karen Molenaar Coaching & Training maakt geen misbruik van een cliënt of probeert niet om een ongepast voordeel vanuit de relatie te verkrijgen – financieel of niet-financieel.

2.21 Om mogelijke belangenverstrengeling te voorkomen maakt Karen Molenaar Coaching & Training onderscheid tussen een beroepsmatige relatie en andere soorten relaties.

2.22 Karen Molenaar Coaching & Training onderkent de mogelijkheid van belangenverstrengeling van zakelijke of persoonlijke aard die uit de werkrelatie kan voortvloeien en vindt daar snel een goede oplossing voor die geen nadeel voor de cliënt of de opdrachtgever inhoudt.

2.23 Karen Molenaar Coaching & Training houdt er rekening mee dat de relatie met een cliënt invloed kan hebben op de relaties met andere cliënten en bespreekt elke mogelijke belangenverstrengeling met degenen die daarmee te maken kunnen hebben.

2.24 Karen Molenaar Coaching & Training bespreekt ieder conflict openlijk met de cliënt en is bereid om zich uit de relatie terug te trekken indien er een conflict ontstaat dat niet goed kan worden opgelost.

Beëindigen van professionele relaties & doorlopende verantwoordelijkheden

2.25 Karen Molenaar Coaching & Training behoudt zich het recht van de cliënt om de verbintenis op ieder gewenst moment te beëindigen, met inachtneming van de hierover gemaakte afspraken in het uitvoeringsplan.

2.26 Als Karen Molenaar Coaching & Training van mening is dat de cliënt of opdrachtgever beter gediend is met een andere vorm van professionele hulp moedigen zij de cliënt of opdrachtgever aan om de coaching te beëindigen.

2.27 Karen Molenaar Coaching & Training beseft dat professionele verantwoordelijkheden ook ná beëindiging van de professionele relatie voortduren. Deze omvatten:

- handhaving van de overeengekomen vertrouwelijkheid van alle informatie betreffende cliënten en opdrachtgevers

	Handboek Kwaliteit	
	1.6 GEDRAGSCODE	

- een veilige opslag van alle op de relatie betrekking hebbende dossiers en gegevens die voldoet aan alle in hun land relevante regelgeving met betrekking tot gegevensbeveiliging en privacy
- vermindering van het misbruik maken van de vroegere relatie waardoor twijfel zou kunnen ontstaan over de professionaliteit of integriteit van de professional of de praktijk
- nakoming van alle gemaakte follow-up afspraken.

2.28 Karen Molenaar Coaching & Training dient voorzieningen te treffen voor de overdracht van cliënten en dossiers in het geval van tijdelijke arbeidsongeschiktheid of praktijkbeëindiging.

3. Professioneel handelen

Handhaven van de reputatie van het beroep

3.1 Karen Molenaar Coaching & Training gedraagt zich op een wijze die ten allen tijde positief afstraalt op en de goede reputatie handhaaft van het beroep dat in toenemende mate geprofessionaliseerd wordt.

3.2 Karen Molenaar Coaching & Training toont respect voor de variëteit van collega's en anderen binnen de beroepsgroep en voor hun verschillende benaderingen van coaching, mentoring en supervisie.

Erkennen van gelijkheid en diversiteit

3.3 Karen Molenaar Coaching & Training houdt zich aan de beginselen en het beleid van hun beroepsorganisatie ten aanzien van diversiteit.

3.4 Karen Molenaar Coaching & Training vermijdt om, op welke grond dan ook, welbewust te discrimineren en probeert het gevoel voor mogelijke discriminatie aan te scherpen.

3.5 Karen Molenaar Coaching & Training kent de mogelijkheid van onbewuste vooroordelen en streeft naar een respectvolle en inclusieve benadering die individuele verschillen omarmt en onderzoekt.

3.6 Als zij ziet dat collega's, medewerkers, dienstverleners, cliënten of deelnemers zich discriminerend gedragen spreekt zij hen hier op een ondersteunende manier op aan.

3.7 Karen Molenaar Coaching & Training let in communicatie, gesproken, geschreven of non-verbaal, goed op onbedoelde discriminatie.

3.8 Karen Molenaar Coaching & Training neemt deel aan ontwikkelingsactiviteiten die het bewustzijn ten aanzien van gelijkheid en diversiteit kunnen vergroten.

	Handboek Kwaliteit	
	1.6 GEDRAGSCODE	

Schendingen van professioneel gedrag

3.9 Karen Molenaar Coaching & Training aanvaardt dat iedere in een klachtenprocedure gegrond bevonden overtreding kan leiden tot sancties waaronder verlies van accreditatieniveau.

Wettelijke en statutaire verplichtingen

3.11 Karen Molenaar Coaching & Training dient op de hoogte te blijven van en zich te houden aan relevante statutaire/wettelijke vereisten in het land waar zij beroepsmatig werkzaam is en te werken binnen beleid/organisatorische procedures in de context waarin zij werkzaam is.

3.12 Karen Molenaar Coaching & Training zorgt er, binnen de context van het land waarin zij werkzaam is, voor dat zij een passende verzekering voor beroepsaansprakelijkheid hebben die dekking biedt voor haar werk als coach, mentor en supervisor.

4. Excellente beroepsuitoefening

Vermogen om te presteren

4.1 Karen Molenaar Coaching & Training wordt geacht te beschikken over de kwalificaties, vaardigheden en ervaring die past bij de behoeften van de cliënt en dient te werken binnen de grenzen van haar competentie. Indien nodig wordt de cliënt naar een meer ervaren of geschikt praktiserende hulpverlener verwezen.

4.2 Karen Molenaar Coaching & Training is voldoende fit en gezond om haar beroepsmatige werk te doen. Als dat niet het geval is, of als zij er niet zeker van is of zij qua gezondheid in staat is om het werk te doen schakelt zij professionele steun of hulp in. Indien noodzakelijk of wenselijk zorgt de praktiserende professional ervoor dat haar werk als coach wordt beëindigd en dat de cliënt naar een ander praktiserende collega wordt verwezen.

Permanente supervisie/intervisie

4.3 Karen Molenaar Coaching & Training ontvangt supervisie van een voldoende gekwalificeerde supervisor of neemt deel aan een intervisiegroep met een frequentie die past bij de coachingspraktijk, de vereisten van de beroepsorganisatie en het accreditatieniveau. Als alternatief kan zij aantonen dat zij actief bezig is met een reflecterende werkwijze, bij voorkeur samen met collega's van gelijk niveau en/of meer ervaren collega's.

4.4 Karen Molenaar Coaching & Training zorgt ervoor dat een al bestaande relatie met de supervisor of lid van de intervisiegroep de kwaliteit van de supervisie/intervisie niet in de weg staat.

4.5 Om ondersteuning en/of advies te krijgen bespreekt Karen Molenaar Coaching & Training ethische dilemma's en, mogelijke dan wel werkelijke, overtredingen van deze Code met de supervisor of intervisiegroep.

Voortdurende professionele ontwikkeling en reflectie

4.6 Karen Molenaar Coaching & Training ontwikkelt haar competenties als coach door het volgen van bij haar niveau passende relevante opleiding en/of Permanente Educatie (PE)

	Handboek Kwaliteit	
	1.6 GEDRAGSCODE	

4.7 Van Karen Molenaar Coaching & Training wordt verwacht dat zij een bijdrage levert aan de professionele gemeenschap die bij haar niveau past. Dit kan verschillende vormen hebben, bijv. informele collegiale ondersteuning van andere praktiserende leden, bijdragen aan het verder ontwikkelen van het beroep, onderzoek of schrijven.

4.8 Karen Molenaar Coaching & Training evalueert de kwaliteit van het werk systematisch, bijv. door het vragen van feedback van cliënten, haar supervisor/leden van hun intervisiegroep en andere belanghebbenden.

Zutphen, 4 mei 2019

*Karen Molenaar
Kinder, -Jongeren, en Gezinsprofessional*