

Ethische code Kans²

Algemeen

Kans² hanteert een ethische code waarin het wil waarborgen:

- Het respect voor de opdrachtgever en de deelnemers;
- De professionele deskundigheid van de coach, trainer of begeleider;
- De vertrouwelijkheid van de door de opdrachtgever en de deelnemers verstrekte informatie;
- Het afhandelen van eventuele klachten.

1. Respect opdrachtgever en deelnemer

1.1. Kans² hanteert een 'sponsorende' houding ten opzichte van de opdrachtgever en de deelnemers. Dit houdt in dat Kans² de positieve mogelijkheden van de organisatie en de eigenschappen en mogelijkheden van de opdrachtgever en de deelnemers mentaal en emotioneel waarneemt.

1.2. Kans² zal haar kennis en vaardigheden bewust gebruiken ten bate van de doelstellingen van de opdrachtgever en de deelnemers. Indien de doelstellingen van de opdrachtgever, hetzij deelnemers, niet verenigbaar zijn met de persoonlijke of professionele ethiek van Kans², zal Kans² dat duidelijk aan de opdrachtgever melden en de begeleiding – althans met betrekking tot die doelstelling – beëindigen.

1.3. Indien de doelstellingen van de opdrachtgever en de deelnemers die door opdrachtgever aangewezen zijn voor deelname aan een traject, inherent tegenstrijdig zijn, zal Kans² dat aan opdrachtgever melden en in gezamenlijkheid naar een aanvaardbare oplossing zoeken. Indien die oplossing niet gevonden wordt, behoudt Kans² zich het recht voor om de begeleiding te beëindigen.

1.4. Kans² zal de ecologie bewaken. Dit betekent dat Kans², binnen de grenzen van het redelijkerwijs voorspelbare, de gevolgen van de leertrajecten zal inschatten zowel op het niveau van de organisatie als totaal als voor de individuele deelnemers. Kans² zal deze inschatting met de opdrachtgever/deelnemers bespreken en stemt zijn begeleiding daarop af.

2. De professionele deskundigheid van de trainer of begeleider

2.1. Kans² garandeert dat de trainers/begeleiders die zij inzet in trajecten, ter zake kundig zijn, zowel naar de inhoud, als naar het proces als naar het grotere belang van de organisatie, waarin het traject plaats vindt.

2.2. Kans² zal na afloop van ieder traject de effecten/resultaten evalueren alsmede de kwaliteit van de door Kans² geboden inzet/begeleiding. Deze evaluatie vindt desgewenst plaats in een bijeenkomst met de opdrachtgever en zo nodig enkele deelnemers, tenzij anders overeengekomen wordt.

3. De vertrouwelijkheid van de door de opdrachtgever en de deelnemers verstrekte informatie

3.1. Kans² garandeert de vertrouwelijkheid van de, door de opdrachtgever/deelnemers in het kader van het traject, gegeven informatie.

- 3.2.** Kans² wint geen informatie bij derden in zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever/deelnemers.
- 3.3.** Informatie, verstrekt door individuele deelnemers zal door Kans² alleen na uitdrukkelijke toestemming van de desbetreffende deelnemer aan de opdrachtgever of aan derden, verstrekt worden.
- 3.4.** Voor zover verstrekte informatie gebruikt wordt voor overleg met of voorlichting aan derden, zal Kans² hiervoor van tevoren toestemming vragen aan de opdrachtgever/deelnemers.
- 3.5** Indien in het traject gebruik gemaakt wordt van videofeedback zullen de video-opnamen die gedurende het traject door Kans² gemaakt worden, bij beëindiging van het traject worden vernietigd. Video-opnamen vallen voor het overige onder informatie zoals bedoeld in lid 3.1 tot en met 3.4.

4. Het afhandelen van eventuele klachten

4.1. Inleiding

Kans² hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar werknemers, cliënten, opdrachtgevers en anderen. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een werknemer, cliënt, opdrachtgever of een ander ('indieners') niet tevreden is over de dienstverlening of dat er iets misgaat. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Kans² een klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van indieners van Kans². Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Vertrouwelijkheid geldt zowel voor Kans² als voor de klager. Deze vertrouwelijkheid geldt zolang de klachtenprocedure loopt.

4.2. Publicatie

De klachtenregeling wordt op verzoek aan werknemers, cliënten, opdrachtgevers en anderen toegezonden.

4.3. Indienen klachten

Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

Kans Kwadraat B.V., Herculesplein 25, 3584 AA Utrecht of E-mail: info@kanskwadraat.nl | Telefoon: 030-8784881 | www.kanskwadraat.nl | KvK Utrecht nr. 78379024.

4.4. Termijn

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 6 weken na het moment van handelen of nalaten van Kans², dan wel vanaf het moment dat de indiener redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

4.5. Procedure

4.5.1 Coördinatie klachtenbehandeling

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de directie van Kans².

4.5.2 Behandeling

- a. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de directie van Kans² wordt de ontvangst schriftelijk aan de indiener bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- b. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

- c. Een klacht hoort binnen 6 weken na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld. Is de klacht niet binnen 6 weken na de ontvangstdatum afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de indiener te zijn afgehandeld en ontvangt de indiener een schrijven. In dit schrijven wordt gerefereerd naar de overschrijding van de doorlooptijd en wordt aangegeven dat Kans² alles, binnen haar mogelijkheden, aan het werk zal stellen de klacht naar tevredenheid op te lossen.
- d. Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenmanagementsysteem en 2 jaar bewaard.

4.5.3 Beroep

- a. Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, zal hij de klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc. De Ondernemer, lid van Noloc zie www.noloc.nl, onderwerpt zich aan het oordeel van de Raad. Voor de particuliere indiener is eveneens de regeling van toepassing die wordt aangeduid in art. 6:236 sub n BW.
- b. Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat de ondernemer op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van zes maanden na het beëindigen van de opdracht waarop zij betrekking hebben. Voor de particuliere opdrachtgever is de verjaringstermijn twaalf maanden.

5. Toepassing rechter en bevoegde rechter

Op iedere overeenkomst tussen Kans² en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter in Utrecht. Uitspraak van de rechter is bindend voor beide partijen.