

Gedragscode

Introductie

Deze Gedragscode is van toepassing voor de stresscoaches die cliënten van CSR Centrum coachen volgens de CSR-Methode. Deze Gedragscode (GC) is voor een groot deel gebaseerd op de gedragscode van de NOBCO (de Nederlandse Orde van Beroepscoaches).

Het doel van deze Gedragscode (GC) is tweërlei:

- bij de professionaliteit van de stresscoaches behorende gedragingen te omschrijven;
- een leidraad te zijn voor het professioneel functioneren van de stresscoaches.

De GC biedt coaches uitgangspunten en richtlijnen om verantwoord te kunnen handelen bij het coachen van cliënten. Verder is het doel van deze GC een aantal verplichtingen van de stresscoaches jegens de cliënt vast te leggen.

De vraag of iemand wel of niet de wet overtreedt, kan niet – voor zover het gaat om de gedragingen die zijn beschreven in de paragrafen 1, 2, 3 en 4 – door toepassing van deze GC alleen beantwoord worden. De GC biedt geen bescherming tegen rechtsvervolging aan wie zich strikt aan de letter van deze paragrafen houdt, net zo min als iemand alleen op grond van overtreden van het hierin gestelde juridisch aansprakelijk gesteld kan worden. Het zich gehouden hebben aan of het overtreden hebben van deze bepalingen in de GC kan daarentegen wel als argument in juridische procedures aangevoerd worden, en, afhankelijk van de omstandigheden, als ontlastende dan wel belastende factor meegewogen worden in de oordeelsvorming.

De in paragraaf 2, 5, 6, 7, 8 en 9 opgenomen verplichtingen van de stresscoaches zijn geen 'leidraad', doch behelzen contractuele en/of op de wet gestoelde verplichtingen van de stresscoach jegens de cliënt.

In geval van overtreding van de GC kan een cliënt van CSR Centrum contact opnemen met de directie van CSR Centrum en eventueel een klacht indienen bij de klachtencommissie van CSR Centrum, conform het Klachtenreglement van CSR Centrum, onverminderd overige rechten van de cliënt op basis van de wet.

Definities

Stresscoach

Iemand die bij CSR Centrum geregistreerd is als CSR-coach; een 'Overeenkomst van opdracht inzake coaching van CSR-cliënten' met CSR Centrum is aangegaan en voldoet aan de daarin gestelde voorwaarden.

Cliënt

Iemand die op grond van een overeenkomst met CSR Centrum gebruik maakt van de diensten van een stresscoach t.b.v. een coachingstraject volgens de CSR-Methode.

Coachen

Het strategisch en tactisch aanwenden van voornamelijk psychologische en communicatieve vaardigheden en technieken, in combinatie met vaardigheden, technieken en protocol volgens de CSR-Methodiek, teneinde iemand op eigen kracht bepaalde, zelfgekozen doelen te laten bereiken.

Opdrachtgever

De (rechts)persoon die CSR Centrum opdracht heeft gegeven om iemand te coachen volgens de CSR-Methode.

Uitgangspunten

1. De cliënt kan zelf, zowel in zijn privé - als in zijn professioneel bestaan, op basis van eigen afwegingen, beslissen wat hij wél of niet wil. Dientengevolge is de cliënt ook zelf verantwoordelijk voor de keuzen die hij maakt, en is hij in persoon aanspreekbaar op zijn gedrag;
2. De cliënt en de coach zijn volkomen gelijkwaardig, in die zin dat beiden unieke en complete mensen zijn, vol mogelijkheden;
3. Tijdens coaching hebben de doelen, middelen en keuzen van de cliënt prioriteit boven die van de coach.

De GC telt 10 paragrafen:

1. Respect
2. Integriteit
3. Verantwoordelijkheid
4. Professionaliteit
5. Dossiervorming en rapportage
6. Privacy en vertrouwelijkheid
7. Grenzen van beroepsmatig handelen als stresscoach
8. Klachtenregeling
9. Verwerking van persoonsgegevens

NB: Waar 'hij' staat, wordt tevens 'zij' bedoeld.

1. Respect

Respect duidt op het erkennen en eerbiedigen van waarden in het algemeen en iemands persoonlijke en menselijke waardigheid in het bijzonder. Een stresscoach brengt dit tot uitdrukking door onderstaande gedragsregels na te leven:

- 1.1 Hij benadert en behandelt ieder mens als gelijkwaardig. Hij trekt niemand voor, noch stelt hij iemand achter. Hij discrimineert niet op leeftijd, geslacht, ras, huidskleur, afkomst, sociale status, politieke overtuiging, burgerlijke staat, levensovertuiging of welke andere distinctie ook.

- 1.2 Hij erkent ieders recht om in vrijheid keuzen te maken, zich te ontwikkelen, en de eigen levensloop te bepalen.
- 1.3 Hij laat zijn cliënt de ruimte om eigen beslissingen te nemen en veranderingen in eerder genomen beslissingen aan te brengen, rekening houdend met eigen normen, waarden, prioriteiten en levensovertuiging.
- 1.4 Hij komt op voor de belangen van de cliënt, maar houdt ook rekening met de belangen van anderen, in de breedste zin des woord, en werkt niet mee aan zaken die schade kunnen berokkenen aan individuen, groepen, organisaties, de maatschappij, of andere zaken die respect verdienen.
- 1.5 Hij houdt rekening met het ontwikkelingsniveau, de mogelijkheden en behoeften van de cliënt (fysiek, emotioneel, intellectueel, sociaal en spiritueel), doet daar nimmer neerbuigend, onverschillig of juist bewonderend over.
- 1.6 Hij erkent dat hij bijzondere verantwoordelijkheid draagt inzake het opkomen voor de rechten en menselijke waardigheid van een cliënt die zich in een kwetsbare of afhankelijke positie bevindt zonder voor zichzelf op te kunnen komen.
- 1.7 Een stresscoach gaat niet alleen respectvol om met mensen - in het bijzonder de cliënt - maar ook met hun gedachtegoed, hun bezittingen en hun leefomgeving. De stresscoach is daarin een rolmodel voor de cliënt.

2. Integriteit

Een stresscoach moet niet alleen in staat zijn om in korte tijd een vertrouwensrelatie op te bouwen met een cliënt, hij moet deze vertrouwensrelatie ook in stand houden. Dat lukt alleen zolang de cliënt weet én aanvoelt dat de coach integer is. Een stresscoach toont aan integer te zijn door zowel tijdens als buiten zijn beroepsuitoefening, de volgende gedragsregels na te leven:

- 2.1 Hij is eerlijk, betrouwbaar en oprecht. Hij zegt wat hij doet en doet wat hij zegt.
- 2.2 Hij laat zich niet in met praktijken die de wet overschrijden of algemeen aanvaarde regels van fatsoen te buiten gaan.
- 2.3 Hij gaat vertrouwelijk om met alle informatie over de cliënt die hij direct, indirect of door enige andere bron heeft ontvangen, en vrijwaart de cliënt van misbruik en ongeautoriseerd openbaar worden van data.
- 2.4 Hij maakt geen misbruik van situaties, omstandigheden of kennis waarin de cliënt afhankelijk van hem is, noch om zichzelf of andere relaties te bevoordelen, noch om de cliënt of relaties van de cliënt te benadelen.
- 2.5 De voor de cliënt ingezette stresscoach begeleidt de cliënt persoonlijk. Een vervangende coach (die toegang heeft tot dezelfde gegevens als de oorspronkelijke coach) wordt uitsluitend ingezet indien de cliënt hiervan op de hoogte is en hiermee heeft ingestemd.

3. Verantwoordelijkheid

Een stresscoach neemt door het aangaan van een coachingsrelatie verplichtingen op zich die niet alleen een zwaar beroep doen op zijn verantwoordelijkheidsgevoel, maar die ook repercussies hebben op de maatschappij in het algemeen en alle betrokkenen bij het coachingsproces in het bijzonder. Dat hij op verantwoorde wijze coacht, bewijst een coach door zich aan de volgende gedragsregels te houden:

- 3.1 Hij onderkent de macht die inherent is aan zijn positie en beseft dat hij zowel bewust (door het geven van directieven) als onbewust (als rolmodel) grote invloed uit kan oefenen op de cliënt en mogelijk ook op derden. Daarom is hij bedachtzaam in zijn handelen en voorzichtig met het doen van uitspraken.
- 3.2 Hij bevordert het welzijn van de gemeenschap in het algemeen en van participanten in het coachingsproces in het bijzonder, en veroorzaakt géén schade.
- 3.3 Hij kent zowel de beperkingen van zijn beroep als de grenzen van zijn persoonlijke competenties en zorgt ervoor dat hij geen van beide overschrijdt.
- 3.4 Hij is zich bewust van zijn persoonlijke waardigheid en heeft inzicht in de invloed daarvan op de uitoefening van zijn beroep als coach.
- 3.5 Hij aanvaardt waar nodig samenwerking met andere coaches en professionals, bijvoorbeeld indien in teamverband gewerkt moet worden aan grote projecten.
- 3.6 Hij houdt altijd de ontwikkeling en het belang van de gehele persoon van de cliënt in gedachten, en zal niets ondernemen dat een onevenwichtige of disharmonische ontwikkeling ten gevolge kan hebben.
- 3.7 Hij maakt de bevrediging van eigen emotionele- en of andere behoeften niet afhankelijk van de relatie met een cliënt.
- 3.8 Hij gaat gedurende een coachingsrelatie en de drie daarop volgende kalenderjaren geen seksuele of andere intieme relatie met een cliënt aan.

4. Professionaliteit

Een stresscoach die professioneel te werk gaat, doet dat onder meer door zich aan onderstaande gedragsregels te houden:

- 4.1 Hij houdt zijn privéleven en werk strikt van elkaar gescheiden en zorgt er niet alleen voor dat het één geen schade lijdt door het ander, maar streeft ernaar het beste uit beide naar boven te halen. Hij is in dat opzicht een duidelijk rolmodel voor de cliënt.
- 4.2 Hij neemt zichzelf regelmatig onder de loep, doet aan zelfreflectie en past zelfanalyse toe om na te gaan hoe en in welke richting hij zichzelf als mens én als coach zal ontwikkelen, om optimaal te kunnen blijven functioneren.
- 4.3 Hij houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen, staat open voor nieuwe inzichten en onderzoekt nieuwe methoden op gebied van coaching, en in het bijzonder op het gebied van Chronische Stress Reversal, onder meer door lezen van (vak)literatuur, het volgen van bij- en nascholingen, het bezoeken van symposia, het deelnemen aan intervisiebijeenkomsten, en/of het gebruik maken van mogelijkheden van supervisie.
- 4.4 Hij heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering of heeft op andere wijze gezorgd dat eventuele schade waar hij als coach op kan worden aangesproken, in redelijkheid gedekt zijn.
- 4.5 Hij informeert de cliënt en/of andere betrokkenen (bijvoorbeeld de betalende instantie) desgevraagd zonder terughoudendheid, welke opleiding, c.q. ervaring en kwalificaties hij heeft en welke methoden en stijl hij (voornamelijk) gebruikt bij coaching. Hij heeft daartoe een curriculum vitae beschikbaar dat door hem actueel wordt gehouden.
- 4.6 Hij maakt onderscheid tussen een coachingsrelatie en andere relatievormen, zoals een vriendschapsrelatie en een zakenrelatie en staat niet toe dat er belangenverstrengeling optreedt. Bij dreigende vermenging van relaties zal hij óf de coachingsrelatie beëindigen, dan wel de andere relatie opschorten.

5. Dossiervorming en rapportage

Een stresscoach zorgt voor correcte dossiervorming en rapportage door zich aan onderstaande gedragsregels te houden:

5.1 Hij geeft de cliënt desgevraagd inzage in en afschrift van zijn dossier. Hij biedt daarbij aan tekst en uitleg te verschaffen. Alle gegevens worden op zodanige wijze bewaard, dat aan elke cliënt afzonderlijk gelegenheid tot inzage gegeven kan worden, zonder de vertrouwelijkheid van de gegevens van de anderen te schenden.

5.2 Hij richt het dossier naar vorm en inhoud zo in dat het voor de cliënt redelijkerwijs toegankelijk en begrijpelijk is. In het dossier vermeldt hij geen gegevens over andere personen, behalve voor zover deze aan hem zijn verstrekt door de cliënt zelf. Gegevens met betrekking tot andere personen worden zo mogelijk geanonimiseerd genoteerd.

5.3 Hij corrigeert die gegevens in het dossier, waarvan de cliënt aannemelijk maakt dat ze onjuist zijn, onvolledig, of niet ter zake doen, gezien de doelstelling van het dossier en voor zover deze op hem betrekking hebben. Dit geldt niet voor de bevindingen en conclusies, deze behoren tot de verantwoordelijkheid van de stresscoach. Op verzoek van de cliënt worden door hem opgestelde notities met zijn opvattingen over de professionele relatie in het dossier opgenomen.

5.4 Op schriftelijk verzoek van de cliënt wordt diens dossier zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek daartoe, door de coach vernietigd. Het verzoek om vernietiging wordt bewaard.

6. Privacy en Vertrouwelijkheid

6.1 Als regel heeft de cliënt het recht om een rapportage aan de externe opdrachtgever te blokkeren. Dat recht is er echter niet als de externe opdrachtgever op grond van een wettelijke regeling een bevoegdheid heeft om rapportage te eisen. In dat geval stelt de stresscoach de cliënt in de gelegenheid eventuele bezwaren tegen de rapportage op schrift te stellen en deze gelijktijdig met de rapportage naar de opdrachtgever te sturen.

6.2 In het directe contact met de betrokkene gaat de stresscoach een vertrouwensrelatie met hem aan. Daarom is de stresscoach verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem uit hoofde van de uitoefening van zijn beroep ter kennis komt, voor zover die gegevens van vertrouwelijke aard zijn. Onder deze verplichting valt ook het professionele oordeel van de stresscoach over de betrokkene. De geheimhoudingsverplichting blijft na beëindiging van de professionele contacten bestaan.

6.3 De stresscoach neemt in redelijkheid alle voorzorgen dat er in de schriftelijke, telefonische of elektronische communicatie met de cliënt of met andere betrokkenen geen vertrouwelijke gegevens over de cliënt, zonder diens voorafgaande (per e-mail of schriftelijke) gegeven instemming ter kennis komen van derden. In een vroeg stadium overlegt hij daartoe met de cliënt of met betrokken derden hoe de communicatie het best kan verlopen en hoe deze moet worden vormgegeven om de vertrouwelijkheid met betrekking tot de cliënt te bewaren.

6.4 Als de stresscoach met toestemming van de cliënt bepaalde gegevens verstrekt of rapporteert aan derden, dan geldt er geen geheimhoudingsplicht jegens de ontvanger van die gegevens of van het oordeel dat in de verklaring of rapportage is vervat. Voor het overige dat de stresscoach ter kennis mocht komen heeft hij een geheimhoudingsplicht.

6.5 De stresscoach is niet gehouden geheimhouding in acht te nemen als hij gegronde redenen heeft om te menen dat het doorbreken van de geheimhouding het enige en laatste middel is om direct gevaar voor personen te voorkomen, dan wel wanneer hij door wettelijke bepalingen of een rechterlijke beslissing daartoe wordt gedwongen.

Als te voorzien is dat een dergelijke situatie zich kan voordoen, stelt de hij de betrokkene ervan op de hoogte dat hij in dat geval genoodzaakt kan zijn de geheimhouding te doorbreken, tenzij door een dergelijke mededeling acuut gevaar voor hemzelf of derden kan ontstaan. Als hij besluit tot het doorbreken van de geheimhouding dan mag die doorbreking zich niet verder uitstrekken dan in de gegeven omstandigheden is vereist en dient hij de betrokkene van zijn besluit op de hoogte te stellen, tenzij door een dergelijke mededeling acuut gevaar voor hemzelf of derden kan ontstaan. Hij is verplicht zich tegenover de rechter te beroepen op verschoning, als het afleggen van een getuigenis of het beantwoorden van vragen hem in strijd brengt met zijn geheimhoudingsplicht.

6.6 De stresscoach zorgt ervoor dat het dossier op zodanige wijze wordt bewaard dat zonder zijn toestemming niemand toegang daartoe heeft, zodat de vertrouwelijkheid van de gegevens bewaard blijft. Hij neemt passende technische en organisatorische beveiligingseisen om het dossier/persoonsgegevens van de cliënt te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking en om onnodige verzameling en verdere verwerking te voorkomen. Deze maatregelen garanderen een passend beveiligingsniveau, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van tenuitvoerlegging. Hij stelt CSR Centrum in staat om op haar eerste verzoek te controleren of aan de betreffende beveiligingseisen wordt voldaan.

6.8 Voor wetenschappelijke publicaties en onderwijsdoelen mag de stresscoach geen gegevens van de cliënt gebruiken zonder schriftelijke toestemming van de cliënt en CSR Centrum. In geval van toestemming mag hij geen gegevens van de cliënt gebruiken waaruit diens identiteit te herleiden is.

6.9 Voor intervisie en supervisie mag de stresscoach uitsluitend gegevens van en oordelen over een cliënt gebruiken waaruit diens identiteit niet te herleiden is. De combinatie van gegevens en beschreven omstandigheden mag er niet toe kunnen leiden dat derden daaruit de cliënt herkennen, tenzij de cliënt toestemming heeft gegeven voor een dergelijke gegevensverstrekking.

7. Grenzen van beroepsmatig handelen als stresscoach, gehanteerde methoden

7.1 Aan elke opdracht dient een duidelijk omschreven doel- of vraagstelling ten grondslag te liggen. De stresscoach neemt geen opdracht aan als zijn beschikbare methoden en technieken ontoereikend zijn voor een behoorlijke interventie of beantwoording van de vraagstelling. Als hij een dergelijke opdracht krijgt, treedt hij met de CSR Centrum in overleg om de doel- of vraagstelling te herformuleren voordat hij de opdracht kan aannemen.

7.2 De stresscoach hanteert primair voor het begeleiden van een cliënt alleen methoden en protocollen waarvoor hij door opleiding, training en/of ervaring is gekwalificeerd en die ondersteunend zijn aan de CSR-methode.

8. Klachtenregeling

8.1 Klachten van een cliënt over een stresscoach worden behandeld conform het Klachtenreglement van CSR Centrum, onverminderd de overige wettelijke rechten van een cliënt tot het instellen van een vordering in rechte.

8.2 De uitspraak van de Klachtencommissie zal door de directeur van CSR Centrum worden voorgelegd aan de klager en de betrokken stresscoach en of, en zo ja, welke maatregelen CSR Centrum zal nemen indien een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond werd bevonden. Genoemde partijen worden hierover binnen 1 maand na de uitspraak geïnformeerd.

9. Verwerking van persoonsgegevens

9.1 De stresscoach krijgt van CSR Centrum via de online procesregistratie inzage in de volgende (persoons)gegevens van de cliënt:

- * naam;
- * adres;
- * e-mailadres;
- * geboortedatum;
- * telefoonnummer;
- * burgerservicenummer;
- * achtergrondinformatie ten behoeve van de uitvoering van de coaching.
- * de resultaten van de online CSR-vragenlijsten (ingevuld door de cliënt)
- * de resultaten van de psycho-fysiologische meting (opgesteld door de biofeedback-therapeut)

9.2 De stresscoach ontvangt c.q. verwerkt deze gegevens uitsluitend met het doel:

- (1) de cliënt goed te kunnen begeleiden bij de coaching;
- (2) te rapporteren aan opdrachtgever (via CSR Centrum) of bedrijfsarts;

9.3 De stresscoach verwerkt de persoonsgegevens van cliënten in overeenstemming met de hiervoor geldende wettelijke regels.

9.4 Persoonsgegevens worden zonder toestemming van de cliënt niet aan enige andere partij verstrekt dan de (rechts)personen en instanties die zijn genoemd in §6, onder de in deze paragraaf genoemde voorwaarden alsmede (ingeval van klachten of een geschil) eventueel aan de Klachtencommissie van CSR Centrum of instanties die een geschil behandelen. Dit behoudens een verplichting hiertoe van de stresscoach op basis van wet- of regelgeving.