



ETHISCHE CODE
&
KLACHTENPROCEDURE

Secretariat Ethische Commissie
Secretariaat Klachtencommissie

p/a Phoenix Opleidingen TA/NLP
Raiffeisenlaan 26 A, 3571 TE Utrecht

Ethische Commissie

Doel

De Ethische Commissie Phoenix Opleidingen TA/NLP – hierna verder te noemen Ethische Commissie – heeft tot doel:

1. het opstellen, publiceren en bewaken van de Ethische Code & Klachtenprocedure Phoenix Opleidingen TA/NLP, ten behoeve van ieder die zich aan deze code en klachtenprocedure verbindt;
2. het instellen en in stand houden van een Klachtencommissie, bestaande uit ten minste drie leden; deze leden maken geen deel uit van de Ethische Commissie.

Samenstelling

De Ethische Commissie bestaat uit vijf leden. Eén lid zal als voorzitter optreden en een ander lid als secretaris/penningmeester. Tenminste één opleider, verbonden aan Phoenix Opleidingen TA/NLP, maakt deel uit van deze commissie. Deze zal noch de functie van voorzitter noch die van secretaris/pennningmeester bekleden.

Ethische Code

Algemeen

De Ethische Code Phoenix Opleidingen TA/NLP - hierna verder te noemen Ethische Code - bevat uitgangspunten en richtlijnen, die gehanteerd en gehandhaafd worden door:

- * opleiders en begeleiders, verbonden aan of handelende uit naam en/of in opdracht van Phoenix Opleidingen TA/NLP;
- * (oud)-cursisten, die schriftelijk verklaard hebben zich te houden aan en te werken volgens deze Ethische Code; beide categorieën hierna verder te noemen deelnemer of deelnemers.

Begripsbepaling

Een opleider of begeleider – hierna verder te noemen begeleider – is iemand die opleidt en/of begeleidt en/of behandelt.

Een cursist, cliënt, team of organisatie noemen we in het hiernavolgende “cliënt”. Een cliënt is iemand die wordt opleid en/of begeleid en/of behandeld.

Leeswijzer

Voor de goede leesbaarheid is voor de begeleider, de cliënt, de deelnemer, etc. de hij-vorm gekozen. Uiteraard kan ook “zij” worden gelezen.

Een aantal begrippen in de tekst is met (*) gemarkeerd. Achterin deze brochure worden deze begrippen nader verklaard.

Inhoud van de Ethische Code

1. Een deelnemer werkt vanuit de navolgende vijf uitgangspunten:

Autonomie

Ieder mens heeft het vermogen het eigen bestaan vorm te geven in relatie tot anderen en zijn omgeving.

Heelheid

Ieder mens heeft de kwaliteit om te herstellen en zich te ontwikkelen.

Identiteit

Ieder mens heeft de kwaliteit om zichzelf te zijn in wisselende tijden en omstandigheden.

Integratie

Ieder mens is in staat zijn persoonlijke groei vorm te geven in het leven van alledag.

Zingeving

Ieder mens heeft de kwaliteit om het eigen leven te ervaren als een schakel in een groter geheel.

2. Een deelnemer zal een cliënt, 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 oneerlijk of discriminerend kan worden beschouwd.
3. Een deelnemer zal de cliënt geen schade (*) berokkenen, noch verwijtbaar nalatig zijn ten aanzien van schade aan derden.

4. Een deelnemer zal zijn kennis en vaardigheden bewust gebruiken ten bate van het herstel en het welzijn van de cliënt en zal in alle aspecten van zijn werk de ecologie (*) bewaken.
5. Een deelnemer zal de cliënt op de hoogte stellen van de inhoud van de Ethische Code & Klachtenprocedure.
6. Een deelnemer zal voor het werk relevante informatie opvragen bij de cliënt en verschaffen aan de cliënt.
7. Een deelnemer sluit met een cliënt een inhoudelijk contract (*), dat zowel voor de deelnemer als de cliënt haalbaar is en dat door beide partijen wordt onderschreven met de intentie het te volbrengen. Een deelnemer gaat met een cliënt tevens een relatie contract (*) aan.
8. De contractuele relatie (*) vindt een einde met de beëindiging van het (inhoudelijke en relatie) contract. Niettemin zijn er professionele verantwoordelijkheden, die doorgaan nadat het contract (*) is beëindigd. 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;
 - * voorzien in de benodigde vervolgzorg.

9. Indien een cliënt niet in staat of niet bereid is autonoom te functioneren en de verantwoordelijkheid te nemen voor zijn aandeel in het contract, dan dient de deelnemer de relatie op een voor beide partijen zorgvuldige wijze te beëindigen.
10. Indien een deelnemer zich bewust wordt van persoonlijke conflicten of medische problemen, die de bekwaamheid tot het volbrengen van het contract belemmeren, dient hij hetzij het contract op een professioneel verantwoorde wijze te beëindigen, dan wel zich ervan te verzekeren, dat de cliënt voldoende informatie heeft om een beslissing te kunnen nemen over het al dan niet voortzetten van de contractuele relatie.
11. Een deelnemer zal alleen dan een contract aangaan of in stand houden, wanneer er geen andere activiteiten of relaties tussen deelnemer en cliënt spelen, die het contract in gevaar kunnen brengen.
12. Een deelnemer zal een cliënt op geen enkele wijze uitbuiten, daaronder begrepen – maar niet uitsluitend beperkt tot – financiële en seksuele zaken. Seksuele relaties tussen deelnemer en cliënt zijn verboden.
13. Een deelnemer zal zich voortdurend professioneel en persoonlijk blijven ontwikkelen. Een deelnemer toont deze attitude door opleiding en supervisie te volgen. De Ethische Commissie denkt hierbij aan veertig uren per kalenderjaar aan opleiding/supervisie/nascholing/persoonlijke therapie.

14. In het aangaan van een contractuele relatie neemt de deelnemer de verantwoordelijkheid voor het bewerkstelligen van een passende werkomgeving. Dit houdt ondermeer in, dat hij zorgt voor de dingen die nodig zijn om de aard en vertrouwelijkheid van het contact te waarborgen. Tevens voorziet hij in fysieke veiligheid in relatie tot de betrokken activiteiten en zorgt hij voor het verkrijgen van daadwerkelijke toestemming voor procedures met een (ver)hoog(d) risico (*).
15. Een deelnemer is verplicht een dossier bij te houden. Hierin staan de relevante gegevens, die betrekking hebben op de behandeling, respectievelijk de contractuele relatie. De cliënt heeft recht op inzage in dit dossier, met uitzondering van die gegevens, die geen betrekking hebben op de cliënt zelf. Verder heeft niemand, zonder schriftelijke toestemming van de cliënt, recht op inzage in het betreffende dossier.
16. Een deelnemer geeft over de cliënt geen informatie aan derden, of wint geen informatie bij derden in, dan met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.
17. Een deelnemer zal andere deelnemers met respect bejegenen.
18. Een deelnemer accepteert de verantwoordelijkheid een andere deelnemer, van wie hij reden heeft aan te nemen dat hij onethisch handelt, daarmee te confronteren en in geval dit niet tot resultaten leidt, dit te rapporteren aan de (daartoe geëigende) Klachtencommissie.

19. Een deelnemer houdt zich aan de wetten, zoals vastgelegd in het Nederlands recht.
20. Een deelnemer houdt zich aan de afspraken en gedraagt zich overeenkomstig de regels, zoals vastgelegd in deze Ethische Code.
21. Een cliënt of een belanghebbende kan, indien een deelnemer zich niet houdt aan deze Ethische Code, een klacht indienen bij de hieronder nader te noemen Klachtencommissie. De procedure voor het indienen en behandelen van de klacht is vastgelegd in het hiernavolgend reglement met betrekking tot de Klachtenprocedure.
22. Een deelnemer die zich niet houdt aan hetgeen in deze Ethische Code is vastgelegd – zulks ter beoordeling door de Klachtencommissie en ter besluitvorming door de Ethische Commissie – kan als deelnemer worden geschrapt. Indien een deelnemer wordt geschrapt zal dit schriftelijk aan de overige deelnemers worden medegedeeld.
23. Deze Ethische Code is in werking getreden op 1 augustus 1996 en herzien op 26 februari 1999.

Klachtencommissie

Relatie tot de Ethische Commissie

De Klachtencommissie wordt ingesteld en in stand gehouden door de Ethische Commissie. De Ethische Commissie benoemt daartoe een Klachtencommissie, die bestaat uit een oneven aantal van tenminste drie leden, maar bij voorkeur uit meerdere leden, zodat een pool van leden ontstaat. Eén lid bekleedt (vooralnog) een gecombineerde functie van voorzitter en secretaris. Tenminste drie van de overige leden hebben geen band (meer) met Phoenix Opleidingen TA/NLP.

De Klachtencommissie rapporteert – via haar voorzitter – aan de Ethische Commissie.

Doel

De Klachtencommissie heeft tot doel het behandelen van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement en de hieraan voorafgaande Ethische Code.

Samenstelling

Wanneer beoordeling van een klacht dient plaats te vinden, stelt de voorzitter – vanuit de door de Ethische Commissie benoemde Klachtencommissie – een beoordelingscommissie samen van tenminste drie leden, onder wie de voorzitter zelf en minimaal één lid, dat geen band (meer) heeft met Phoenix Opleidingen TA/NLP. Deze beoordelingscommissie treedt in de beoordeling van de klacht op als Klachtencommissie. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon, tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.

Klachtenprocedure

Begripsbepaling

Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke uiting van onvrede omtrent het naleven door een deelnemer van de Ethische Code. Een klager is een cliënt van een deelnemer, of een belanghebbende van die cliënt, die een klacht indient bij de Klachtencommissie. Een aangeklaagde is een deelnemer aan de Ethische Code & Klachtenprocedure, tegen wie een klacht is ingediend.

Indienen en behandelen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de Klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden aan:
Secretaris Klachtencommissie
p/a Phoenix Opleidingen TA/NLP
Raiffeisenlaan 26, Utrecht
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de secretaris.
3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de Klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de deelnemer op wie de klacht betrekking heeft.
4. De Klachtencommissie kan – na toestemming van de klager – het dossier opvragen terzake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.

5. De Klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de Klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de Klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
6. De Klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
7. De Klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
8. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/persoonen tijdens zittingen van de Klachtencommissie beslist de Klachtencommissie.
9. Na onderzoek kan de Klachtencommissie – in overleg met de partijen – besluiten of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden overgegaan.
10. De Klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

11. Ingeval van beoordeling stelt de Klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De Klachtencommissie kan hierbij aanbevelingen doen.

Indien de Klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.

12. Het in deze Klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

13. De Klachtenprocedure wordt vastgesteld en gewijzigd door de Ethische Commissie.

14. Deze Klachtenprocedure is in werking getreden op 1 augustus 1996 en herzien op 26 februari 1999.

Verklaring van begrippen

Contract

Een contract is een mondelinge en/of schriftelijke afspraak tussen een of meer partijen, hier: de cliënt en de begeleider. Wanneer in algemene zin wordt gesproken over een contract wordt daaronder begrepen:

* ***het inhoudelijke contract***

Hierin wordt zo zorgvuldig mogelijk vastgelegd wat het probleem van de cliënt is, welke doelen er dus gesteld worden, en welke acties – zowel door de cliënt als de begeleider – ondernomen zullen worden om deze doelen te bereiken.

* ***het relatie contract***

Het relatie contract is het geheel van bewuste en onbewuste afspraken, al dan niet geformaliseerd, waarbij de verhouding tussen begeleider en cliënt is vastgelegd.

Contractuele relatie

Onder de contractuele relatie verstaan we de relatie van de begeleider met de cliënt, tijdens de duur van het contract, zie aldaar.

Ecologie

Ecologie is de studie van de relatie tussen de mens en zijn mentale, sociale en fysieke omgeving. Ecologisch werken wil zeggen dat de begeleider:

- * ervoor zorgt dat hij een zorgvuldige inschatting maakt van mogelijke negatieve bijverschijnselen voor de rest van de leefwereld van de cliënt, en
- * daarop zijn begeleiding afstemt.

Inhoudelijk contract: zie contract

Relatie contract: zie contract

Schade

Schade wordt hier verstaan als lichamelijke en/of psychische en/of spirituele beschadiging.

Verhoogd risico

Het hoge of verhoogde risico heeft betrekking op:

- * het oplopen van mogelijke fysieke beschadiging (verwonding van cliënt en/of begeleider);
- * het oplopen van psychische beschadiging (bijvoorbeeld het psychotisch worden van de cliënt).