



## Gedragcode



In deze gedragcode de gedragsregels voor de beroepsbeoefenaren die zijn opgenomen in het Beroepsregister Register Loopbaanprofessional en het Beroepsregister Register Jobcoach én voor aspirant-leden van Noloc, de beroepsvereniging voor Loopbaanprofessionals en Jobcoaches.

Deze Gedragcode is op 08-12-2021 vastgesteld door de Ledenraad van Noloc, vervangt de versie van 14 december 2016 en geldt vanaf 01-02-2022.

### 1. UITGANGSPUNTEN

1. 1.1 Deze gedragcode is van toepassing op de werkzaamheden die vallen binnen het Beroepsgebied van de Register Loopbaanprofessional, de Register Jobcoach en het aspirant-lid van Noloc. Deze beroepsgebieden omvatten het geven van voorlichting, advisering, coaching, training, begeleiding en ondersteuning, zowel individueel als in groepsverband, aan mensen van elke leeftijd en in elke levensfase en/of ten behoeve van organisaties, bij vragen
  - inzake loopbaan, inzetbaarheid en arbeidsparticipatie in brede zin.
  - over professionele en persoonlijke ontwikkeling gerelateerd aan loopbaan, werk en leren,
  - en over de duurzame inzetbaarheid van mensen.
2. 1.2 Bij de beroepsuitoefening hoort de beroepsbeoefenaar zich te houden aan de beschreven gedragsregels. Afwijken van deze gedragsregels is een kwestie van hoge uitzondering, die de beroepsbeoefenaar moet kunnen verantwoorden en bij voorkeur eerst intercollegiaal laat toetsen. De beroepsbeoefenaar bespreekt de overwegingen met alle betrokken partijen, streeft naar een oplossing die zo goed mogelijk recht doet aan de betrokken belangen en vraagt alle partijen om schriftelijke instemming met de afwijking
3. 1.3 De veelgebruikte begrippen in deze gedragcode hebben de volgende invulling.

Beroepsbeoefenaar

Cliënt Opdrachtgever

Derden

Begeleidingsopdracht

Natuurlijke persoon die geregistreerd staat in het Beroepsregisters voor de Loopbaanprofessional en/of de Jobcoach of aspirant-lid is van Noloc.

Natuurlijke persoon voor wie de beroepsbeoefenaar individueel of in een groep begeleiding verzorgt.

Natuurlijke of rechtspersoon die de opdracht geeft voor een begeleidingstraject (individueel of groepsgewijs). Dit kan cliënt zelf zijn, een werkgever, een overheidsinstantie of een bureau dat namens een werkgever of instantie de opdracht geeft.

Anderen die, direct of indirect, een belang of rol hebben bij de begeleiding. Denk daarbij aan andere partijen rondom de opdrachtgever en aan het professionele en persoonlijke netwerk van cliënt.

De opdracht die is verstrekt aan de beroepsbeoefenaar en waarin de wederzijdse voorwaarden, rechten en plichten met betrekking tot de begeleiding staan beschreven.

Begeleidingstraject De daadwerkelijke uitvoering van de begeleidingsopdracht.

Begeleidingsrelatie De werkrelatie tussen beroepsbeoefenaar en cliënt.

## **2. BEGELEIDINGSRELATIE**

### 2.1 Vertrouwelijkheid

1. 2.1.1 De beroepsbeoefenaar heeft de plicht om alle inhoudelijke en persoonlijke informatie over en van cliënt, opdrachtgever en derden als vertrouwelijk te behandelen. Tenzij cliënt schriftelijke toestemming heeft gegeven, wordt inhoudelijke en persoonlijke informatie niet gedeeld (mondeling, schriftelijk of online) met anderen.
2. 2.1.2 Als, in het belang van het begeleidingstraject, het nodig is om informatie te delen met derden, dan vraagt de beroepsbeoefenaar hiervoor toestemming aan cliënt. Schriftelijk wordt vastgelegd welke informatie met wie wordt gedeeld en welk doel het dient.
3. 2.1.3 De beroepsbeoefenaar houdt een dossier bij (papier en/of online) over de voortgang van het begeleidingstraject en zorgt daarbij dat privacy en vertrouwelijkheid zijn gewaarborgd.
4. 2.1.4 Indien de beroepsbeoefenaar, in het kader van de eigen professionele ontwikkeling of de voortgang, het begeleidingstraject of onderdelen daarvan wil bespreken tijdens supervisie, intervisie of intercollegiaal overleg, dan gebeurt dit altijd anoniem. De informatie is niet herleidbaar tot de betreffende cliënt.
5. 2.1.5 De beroepsbeoefenaar mag de plicht tot geheimhouding alleen doorbreken als dat bij serieuze vrees voor schade of gevaar (voor cliënt of anderen) het uiterste redmiddel is, of als een wettelijke bepaling verplicht tot mededelen.
6. 2.1.6 Indien er sprake is van een groepsbegeleiding benadrukt de beroepsbeoefenaar bij de deelnemers dat persoonlijke informatie over mededeelnemers als strikt vertrouwelijk behandeld moet worden.

### 2.2 Begeleidingsopdracht

1. 2.2.1 Bij aanvang van de begeleidingsrelatie stemt de beroepsbeoefenaar de verwachtingen over en weer af. Wat mag cliënt en/of opdrachtgever van beroepsbeoefenaar verwachten en wat verwacht beroepsbeoefenaar van cliënt en/of opdrachtgever. De beroepsbeoefenaar toetst of de eigen deskundigheid toereikend is bij de vraag en verwachtingen van de cliënt en/of opdrachtgever.

2. 2.2.2 De beroepsbeoefenaar maakt vooraf duidelijk wat de aard en voorwaarden van begeleiding zijn en legt deze schriftelijk vast. In elk geval betreft dit de afspraken over het doel, de duur en frequentie van de begeleiding, de invulling van de contactmomenten, plaats van samenkomst, de eventuele begeleiding binnen de organisatie en op de werkvloer, de financiële aspecten en de toepasselijkheid van deze gedragscode.
3. 2.2.3 Is cliënt niet zelf de opdrachtgever, dan bespreekt beroepsbeoefenaar expliciet de rol van opdrachtgever en eventuele derden en zorgt ervoor dat de aard en het doel van de opdracht transparant is voor alle partijen.
4. 2.2.4 De beroepsbeoefenaar evalueert regelmatig het begeleidingstraject conform de afspraken in de begeleidingsopdracht en is alert op onvoorziene wijzigingen in de omstandigheden rond de cliënt en/of veranderingen in de begeleidingsrelatie of de begeleidingsopdracht. De beroepsbeoefenaar bespreekt de bevindingen met cliënt en zo nodig met derden.

### 2.3 Belangentegenstelling

1. 2.3.1 Zijn er meerdere partijen betrokken bij een begeleidingsopdracht en/of begeleidingstraject, dan heeft de beroepsbeoefenaar oog voor mogelijke belangentegenstellingen van zakelijke of persoonlijke aard. De beroepsbeoefenaar maakt deze dan bespreekbaar met alle betrokken partijen.
2. 2.3.2 De beroepsbeoefenaar vermijdt conflicterende rollen en neemt een opdracht enkel aan als de noodzakelijke onafhankelijkheid en geheimhouding is gewaarborgd.
3. 2.3.3 Een beroepsbeoefenaar die in loondienst is bij een werkgever die tevens opdrachtgever is of als de opdracht is verkregen door tussenkomst van een bureau, gaat na of het beleid van de organisatie dan wel het bureau ten aanzien van begeleiding aansluit bij wat in deze gedragscode is bepaald. Zo niet, dan maakt beroepsbeoefenaar dit bespreekbaar en zet zich in om bij de begeleiding zoveel als mogelijk te handelen naar de geest van deze gedragscode. Eventuele afwijking van deze Gedragscode wordt besproken met cliënt, schriftelijk vastgelegd en door alle partijen expliciet geaccordeerd. In deze afspraken dienen in ieder geval waarborgen over de vertrouwelijkheid in de relatie en de onafhankelijkheid van de beroepsbeoefenaar te zijn opgenomen.
4. 2.3.4 In een situatie waar dubbelrollen onvermijdelijk zijn, is beroepsbeoefenaar transparant over deze rollen en mogelijke dilemma's.
5. 2.3.5 Als blijkt dat belangen onverenigbaar zijn of rollen elkaar conflicteren neemt de beroepsbeoefenaar de begeleidingsopdracht niet aan of beëindigt de begeleidingsopdracht.

### 2.4 Rapportage

1. 2.4.1 Indien afgesproken wordt, dat de beroepsbeoefenaar over de voortgang van de begeleiding rapporteert aan iemand anders dan de cliënt zelf, wordt in de begeleidingsopdracht vastgelegd waaruit de rapportage bestaat en onder welke voorwaarde de rapportage wordt gedeeld. Daarbij is het gestelde onder 2.1.1 en 2.1.2 van toepassing.
2. 2.4.2 De beroepsbeoefenaar betreft de cliënt te allen tijde bij de inhoud van de rapportage. Pas nadat cliënt akkoord is met de rapportage en schriftelijk toestemming geeft om de rapportage aan opdrachtgever beschikbaar te stellen, mag de beroepsbeoefenaar de rapportage delen.

### 3. PROFESSIONEEL HANDELEN

#### 3.1 Diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid.

1. 3.1.1 De beroepsbeoefenaar gaat uit van gelijkwaardigheid in de begeleidingsrelatie, respecteert en (h)erkent het unieke in de mens en stimuleert het zelfsturend vermogen van cliënt.
2. 3.1.2 De beroepsbeoefenaar maakt geen onderscheid op basis van persoonlijke kenmerken, identiteit, levensovertuiging, relationele oriëntatie, maatschappelijke achtergrond of andere persoonlijke kenmerken waarop mensen ongeoorloofde ongelijke behandeling kunnen ondervinden.
3. 3.1.3 De beroepsbeoefenaar realiseert zich dat er onbewust vooroordelen en onvoldoende oog voor diversiteit kan bestaan, streeft naar een respectvolle en inclusieve benadering en scherpt het gevoel voor mogelijke vooroordelen aan.
4. 3.1.4 De beroepsbeoefenaar is zich bewust van ongelijke kansen op de arbeidsmarkt en zal naar vermogen een proactieve rol vervullen om bij te dragen aan diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid.

#### 3.2 Professionaliteit

1. 3.2.1 De beroepsbeoefenaar onderhoudt de vakbekwaamheid door onder meer actief te reflecteren op het handelen, het volgen van trainingen en het volgen van de ontwikkelingen binnen het beroepsgebied.
2. 3.2.2 De beroepsbeoefenaar werkt methodisch bij de uitvoering van de begeleidingsopdracht, heeft aandacht voor het proces van de cliënt en kan verantwoording afleggen over het eigen gedrag en keuzes.
3. 3.2.3 Beroepsbeoefenaren streven onderling naar een verhouding die berust op vertrouwen en respect voor ieders expertise en staan open om met en van elkaar te leren en ontwikkelen.
4. 3.2.4 Beroepsbeoefenaren spreken elkaar aan op onethisch gedrag. Indien dit niet tot een goede oplossing leidt heeft beroepsbeoefenaar de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling.

#### 3.3 Opdrachtrelatie en integriteit

1. 3.3.1 De beroepsbeoefenaar stelt en bewaakt duidelijke en passende grenzen in de omgang met cliënten, opdrachtgevers en derden en handhaaft een zuiver professionele werkrelatie met hen.
2. 3.3.2 De beroepsbeoefenaar geeft eerlijke informatie over de eigen professionele kwalificaties, vaardigheden en ervaringen en kent de grenzen van de eigen competenties.
3. 3.3.3 De beroepsbeoefenaar respecteert het recht van cliënt om de begeleidingsrelatie op ieder moment te beëindigen, met inachtneming van de hierover gemaakte afspraken in de begeleidingsopdracht dan wel de algemene voorwaarden van een zelfstandig beroepsbeoefenaar.
4. 3.3.4 De beroepsbeoefenaar heeft het recht om de begeleidingsopdracht tussentijds te beëindigen als het bereiken van het doel van de begeleiding redelijkerwijs niet meer te verwachten is of als cliënt de begeleidingsrelatie belemmert. De beroepsbeoefenaar deelt het besluit schriftelijk en beargumenteerd aan cliënt en opdrachtgever mee.
5. 3.3.5 De beroepsbeoefenaar behandelt een klacht van een cliënt of opdrachtgever zorgvuldig. De ontvangst van de klacht wordt binnen één week schriftelijk bevestigd. Uiterlijk drie weken daarna geeft de beroepsbeoefenaar een onderbouwde schriftelijke reactie.

#### **4. TUCHTRECHT**

1. 4.1.1 De beroepsbeoefenaar heeft zich onderworpen aan het tuchtrecht van de vereniging Noloc. Een cliënt, opdrachtgever of derde die meent dat de beroepsbeoefenaar in strijd met deze Gedragscode heeft gehandeld, kan een klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc conform de aanwijzingen in het Reglement voor Klachtenbehandeling.
2. 4.1.2 De beroepsbeoefenaar is verplicht om bij een klacht medewerking te verlenen aan onderzoek, informatie te verschaffen en te verschijnen op een hoorzitting van de Raad voor Klachtenbehandeling.

#### **5. EVALUATIE**

5.1 Noloc evalueert de inhoud en werking van deze Gedragscode elke drie jaar.

### **Algemene voorwaarden met betrekking tot een opdracht**

Buro Balance stelt een offerte op gebaseerd op afspraken die zijn gemaakt in goed onderling overleg.

- In de offerte is het volgende opgenomen;
- Leidende vraag van de cliënt;
- Omvang van het traject in uren of sessies en locatie;
- Inzet van mogelijke opdrachten, online assessment of vragenlijst;
- Het doel van de coaching;
- De prijs voor het traject.

De offerte is voorzien van een prijsopgave voor de aangegeven diensten. Dit bedrag is aangegeven in euro's en exclusief 21% BTW, tenzij anders overeengekomen. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij een coachtraject verstuurt Buro Balance de factuur na de eerste coachsessie. Buro Balance is gerechtigd om in de offerte een periodieke betaling op te nemen.

Indien de opdrachtgever een coachtraject voortijdig wenst stop te zetten, vindt er geen restitutie plaats van het reeds gefactureerde bedrag. Uitzondering is als het coachtraject na maximaal twee coachsessies (en indien het totale coachtraject uit minstens vijf sessies bestaat) wordt beëindigd door de opdrachtgever. Dan vindt restitutie plaats van 50% van het overeengekomen bedrag. Dit bedrag wordt binnen 7 dagen uitgekeerd na ontvangst van het door de opdrachtgever aangegeven bankrekeningnummer.

Een afspraak met een cliënt dient minimaal 24 uur tevoren worden geannuleerd. Bij annulering minder dan 24 uur voor aanvang, zal de sessie of duur van de sessie worden meegenomen in de calculatie van de sessies of het aantal overeengekomen uren.

# Privacyreglement

Privacy reglement van Buro Balance.

Website [www.burobalance.org](http://www.burobalance.org).

Telefonisch te bereiken via 06-11885839, mail [lisette@burobalance.org](mailto:lisette@burobalance.org).

Contactpersoon voor dit privacyreglement is Lisette Budding.

## **Artikel 1:** Toepasbaarheid

Het Privacyreglement is toepasbaar op de gehele dienstverlening van en door Buro Balance, waarbij persoonsgegevens verstrekt kunnen worden door de opdrachtgever en/of kandidaat aan Buro Balance die deze gegevens verwerkt. Buro Balance verwerkt alleen gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van afgesloten overeenkomsten met opdrachtgever. Deze gegevens worden behandeld met inachtneming van hetgeen in de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is bepaald. Hierbij gelden de navolgende uitgangspunten: De door opdrachtgever en/of kandidaat verstrekte gegevens over kandidaat zijn gewone persoonsgegevens in de zin van de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); De door opdrachtgever en/of kandidaat verstrekte gegevens zijn uitsluitend voor het doel bestemd waarvoor ze zijn overgedragen; Dit Privacyreglement voldoet aan de eisen van de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); Alle informatie van kandidaat die de opdrachtgever en/of kandidaat overdraagt ten behoeve van de uitvoering van het afgesloten contract houdt Buro Balance geheim. Buro Balance is verantwoordelijk voor deze geheimhoudingsplicht. Met eventuele derden betrokken bij de uitvoering van de werkzaamheden wordt deze geheimhoudingsplicht geregeld in verwerkersovereenkomsten conform de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); Buro Balance maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming; Buro Balance deelt in principe geen persoonsgegevens buiten de EU (met uitzondering van data-opslag in Dropbox, Onedrive en computerprogramma's van Microsoft). Kandidaatdossiers worden op de servers van Apple en Microsoft opgeslagen in Europa. Buro Balance zal zich houden aan de bepalingen van het privacyreglement zolang dit, met inachtneming van wat is bepaald in de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) blijft gelden. Buro Balance overlegt aan elke opdrachtgever documenten omtrent gedragscode, algemene voorwaarden en privacyreglement. Dit document staat op de site van Buro Balance.

## **Artikel 2:** Kandidaatdossier

Van elke aangemelde kandidaat/ kandidaat wordt een kandidaatdossier gemaakt. Buro Balance kan gebruik maken van de online dossier omgeving van CRS Centrum te Meerkerk. Dit online dossier is beveiligd met een 2-stapsverificatie en alleen toegankelijk voor de kandidaat en de coach. Hierin worden in ieder geval alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens betreffende de kandidaat en opdrachtgever (indien relevant) opgenomen.. De kandidaat/ kandidaat en Buro Balance/ Lisette Budding tekenen een deelnameformulier, waarbij de kandidaat/ kandidaat toestemming geeft om zijn/ haar persoonsgegevens in de kandidaat/kandidatenregistratie systemen op te nemen.

## **Artikel 3:** Rechten van kandidaat/kandidaten

Kandidaat/kandidaten hebben volgens de wet Algemene Verordening Gegevensbewerking (AVG) de volgende rechten en dienen hierop bij aanvang van het traject gewezen te worden: 1. recht op informatie: de kandidaat moet kunnen nagaan wat er met zijn gegevens gebeurt; 2. recht op inzage: de kandidaat heeft het recht om inzage te verzoeken in zijn persoonsgegevens (digitaal of handmatig); 3. recht op verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming: de kandidaat heeft het recht te verzoeken zijn persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Dat kan als de gegevens feitelijk onjuist, onvolledig of niet ter zake dienend zijn voor het doel; 4. recht op een gegeven toestemming voor een bepaalde verwerking weer in te trekken; 5. recht op verzet: de kandidaat heeft het recht bezwaar te maken tegen het gebruik van zijn gegevens. 6. recht om gegevens over te dragen: het recht om de persoonsgegevens te ontvangen die Buro Balance van hen heeft en

het recht om Buro Balance te verzoeken hun gegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere organisatie. Kandidaat is niet verplicht om gegevens te verstrekken, echter daar waar het gaat om noodzakelijke gegevens voor de uitvoering van de afgesloten overeenkomst betekent dit ook dat de afgesloten overeenkomst als niet uitvoerbaar wordt beschouwd en zal worden beëindigd.

**Artikel 4:** Afspraken met kandidaat over rapportage voor aanvang traject.

Voor aanvang van het traject wordt de kandidaat door Buro Balance, indien van toepassing, geïnformeerd welke afspraken gemaakt zijn betreffende rapportage: aan wie, welke gegevens, op welke wijze (schriftelijk/ mondeling), met welk doel en in welke periodes. Buro Balance rapporteert noch over de inhoud van gesprekken tussen kandidaat en loopbaancoach, noch over als vertrouwelijk aan te merken informatie.

**Artikel 5:** Toestemming kandidaat/ kandidaat

Elke schriftelijke rapportage (in PDF-formaat) over een kandidaat naar opdrachtgever wordt voorafgaand voorgelegd aan de kandidaat. Pas nadat de kandidaat zich schriftelijk akkoord heeft verklaard, wordt de informatie verstuurd. (Mondelinge) informatie over de voortgang van het traject hoeft niet eerst voorgelegd te worden aan de kandidaat/ kandidaat. Wel wordt de kandidaat hierover na afloop (mondeling) geïnformeerd.

**Artikel 6:** Rapportage gezondheidsgegevens.

Als het gaat om het verstrekken van gezondheidsgegevens aan opdrachtgever of aan arts(en)/medisch adviseur(s) dan zal Buro Balance dit alleen doen na schriftelijke toestemming van de kandidaat. Het medisch beroepsgeheim van de behandelend arts wordt hierbij in acht genomen.

**Artikel 7:** Rapportage naar opdrachtgever anders dan de cliënt zelf.

Buro Balance rapporteert aan opdrachtgever (als dit met de opdrachtgever is overeengekomen en de cliënt hierover is geïnformeerd). Dit gebeurt mondeling of per e-mail. Alle e-mail wordt verstuurd in PDF-formaat, zodat de ontvangende partij geen wijzigingen kan aanbrengen. Bij mondeling rapportage wordt hierover in het kandidaat/kandidatendossier een gespreksnotitie gemaakt.

**Artikel 8:** Beveiliging en verwijdering gegevens.

De gegevens van de kandidaat worden beveiligd op een beveiligde laptop. Indien de laptop bij Lisette Budding / Buro Balance thuis aanwezig is, wordt deze bewaard in een afgesloten kast. De laptop is eveneens beveiligd met toegangscode en wachtwoord. Het online cliëntensysteem is beveiligd met een twee-staps verificatie. Twee jaar na datum van het laatste contact met de kandidaat worden alle persoonsgegevens van de kandidaat verwijderd en/of vernietigd, tenzij de kandidaat schriftelijke toestemming geeft voor het langer bewaren van de gegevens.

**Artikel 9:** Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 25 mei 2018 te Utrecht.