



Anneke Durlinger  
training, coaching & consulting  
*Vertrouwen - Verbinden - Verrijken*

## Ethische code Tjoys training, coaching & consulting

### Algemeen

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

1.2. Tjoys 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 Tjoys, zal Tjoys 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 Tjoys dat aan opdrachtgever melden en in gezamenlijkheid naar een aanvaardbare oplossing zoeken. Indien die oplossing niet gevonden wordt, behoudt Tjoys zich het recht voor om de begeleiding te beëindigen.

1.4. Tjoys zal de ecologie bewaken. Dit betekent dat Tjoys, 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. Tjoys 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. Tjoys 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. Tjoys zal na afloop van ieder traject de effecten/resultaten evalueren alsmede de kwaliteit van de door Tjoys geboden inzet/begeleiding. Deze evaluatie vindt desgewenst plaats in een bijeenkomst met de opdrachtgever en zonodig enkele deelnemers, tenzij anders overeengekomen wordt.

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

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

3.2. Tjoys wint geen informatie bij derden in zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever/deelnemers.

3.3. Informatie, verstrekt door individuele deelnemers zal door Tjoys 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 Tjoys hiervoor van te voren toestemming vragen aan de opdrachtgever/deelnemers.

3.5 Indien in het traject gebruik wordt gemaakt van videofeedback zullen de video-opnamen die gedurende het traject door Tjoys 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

Tjoys onderscheidt twee soorten klachten

1. Opdrachtgever heeft een klacht over het geleverde of over de wijze waarop Tjoys het traject begeleidt.

2. Een deelnemer, onderdeel van een traject dat door opdrachtgever aan Tjoys is opgedragen, heeft een klacht. Klachten van deelnemers zijn alleen ontvankelijk voor zover het zaken betreft waarbij trainers of begeleiders van Tjoys naar het oordeel van de klager de ethische code van Tjoys zouden hebben overtreden. Klachten van deelnemers worden alleen in behandeling genomen met medeweten van opdrachtgever.

#### 4.1. Klachtenprocedure opdrachtgever

4.1.1 Evaluatie, nagesprek ieder (deel)traject wordt, zoals bij contract vastgelegd, in een open gesprek met opdrachtgever geëvalueerd. Opdrachtgever kan daarbij desgewenst deelnemers aan het traject uitnodigen. Geëvalueerd worden in ieder geval de behaalde doelen en de wijze waarop Tjoys het traject heeft begeleid.

4.1.2 Klacht Indien uit deze nabespreking een verschil van mening ontstaat, dat niet in het betreffende gesprek opgelost kan worden zal Tjoys dat opvatten als een klacht. Tjoys spreekt de intentie uit om alles op alles te zetten om een dergelijke klacht in overleg op te lossen, dan wel in der minne te schikken.

4.1.3 Bevestiging Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend. De ontvangst van een eventuele klacht wordt door Tjoys schriftelijk bevestigd binnen 10 werkdagen na ontvangst aan klager, alsmede aan opdrachtgever\*.

Klachten worden z.s.m. maar uiterlijk binnen 4 weken afgehandeld. Indien er langere tijd nodig is voor de afhandeling wordt u daar z.s.m. maar uiterlijk binnen 4 weken van in kennis gesteld. Wij zullen daarbij een toelichting geven en een indicatie geven wanneer we verwachten uitsluitel te kunnen geven.

4.1.4 Oplossingsgesprek Indien zulks niet lukt zal Tjoys dat opvatten als een geschil. In dergelijk voorkomende gevallen zal Tjoys binnen een gezamenlijk nader af te spreken termijn opnieuw een gesprek met opdrachtgever beleggen en met een oplossings-/schikkingsvoorstel komen dat zo goed als mogelijk aan de belangen en criteria van beide partijen tegemoet komt.

4.1.5 Beroep Indien de afhandeling van de klacht niet tot tevredenheid leidt, kan in beroep gegaan worden bij een onafhankelijke derde: Mevrouw Erna Smeekens, emailadres [tientjesacademie@gmail.com](mailto:tientjesacademie@gmail.com). De uitspraak van deze persoon is bindend voor Tjoys! Eventuele consequenties worden door Tjoys z.s.m. afgehandeld.

## 4. 2. Klachtenprocedure deelnemer

4.2.1 Bevestiging Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend. De ontvangst van een eventuele klacht wordt door Tjoys schriftelijk bevestigd binnen 10 werkdagen na ontvangst aan klager, alsmede aan opdrachtgever\*.

Klachten worden z.s.m. maar uiterlijk binnen 4 weken afgehandeld. Indien er langere tijd nodig is voor de afhandeling wordt u daar z.s.m. maar uiterlijk binnen 4 weken van in kennis gesteld. Wij zullen daarbij een toelichting geven en een indicatie geven wanneer we verwachten uitsluitel te kunnen geven.

4.2.2 Gesprek In een open gesprek met klager, opdrachtgever van het traject waarin klager deelnemer was, de betreffende trainer van Tjoys waartegen de klacht gericht is, zal de klacht onderling besproken worden en wordt bekeken of en hoe tot een oplossing gekomen kan worden. Tjoys zal het initiatief nemen voor dit gesprek binnen twee weken na bevestiging van ontvangst. Tjoys spreekt de intentie uit dat immer geprobeerd zal worden om dergelijke klachten op een voor beide partijen aanvaardbare wijze op te lossen.

4.2.3 Oplossingsgesprek Indien dat onverhoopt niet lukt zal Tjoys dat opvatten als een geschil. In een dergelijke geval zal Tjoys binnen een gezamenlijk nader af te spreken termijn opnieuw een gesprek met klager en opdrachtgever beleggen en met een oplossings-/schikkingsvoorstel komen dat zo goed als mogelijk aan de belangen en criteria van beide partijen tegemoet komt.

4.2.4 Beroep Indien de afhandeling van de klacht niet tot tevredenheid leidt, kan in beroep gegaan worden bij een onafhankelijke derde: Mevrouw Erna Smeekens, emailadres . De uitspraak van deze persoon is bindend voor Tjoys! Eventuele consequenties worden door Tjoys z.s.m. afgehandeld.

## 4.3. Vertrouwelijkheid

4.3.1. Tjoys garandeert de vertrouwelijkheid van de behandeling van de klacht (opdrachtgever dan wel deelnemer) en alle in dit kader gegeven informatie.

4.3.2. Tjoys wint geen informatie bij derden in zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever dan wel deelnemer.

4.3.3. Informatie, verstrekt door opdrachtgever dan wel deelnemer zal door Tjoys alleen na uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene aan derden, verstrekt worden.

4.3.4. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

\*De in de procedure genoemde termijnen kunnen verlengd worden in verband met vakantie of ziekte van de betrokkenen bij Tjoys. Opdrachtgever, respectievelijk klager en opdrachtgever, worden hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.