

## Gedragscode Noloc

Het Noloc-lid volgt bij zijn<sup>1</sup> beroepsuitoefening de volgende gedragsregels:

### 1. Algemeen

- 1.1. Het lid onderwerpt zich aan de in deze gedragscode vastgestelde regels.
- 1.2. Het lid richt zijn werkzaamheden primair op begeleiding bij loopbaanontwikkeling, outplacement, herplaatsing, re-integratie, job coaching en studie/beroepskeuzeadvies. Daarnaast kan hij andere activiteiten verrichten, waarop deze Gedragscode echter niet van toepassing is.
- 1.3. Het lid betracht, zowel bij de uitoefening van werkzaamheden met en voor cliënten als in contacten met opdrachtgevers en collega's, de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid. Hij is eerlijk, duidelijk, betrouwbaar en oprecht en onthoudt zich van gedrag dat afbreuk doet aan het vertrouwen in en het aanzien van het beroep.
- 1.4. Het lid geeft zich bij de uitvoering van de onder artikel 1.3 genoemde activiteiten rekenschap van de functies en relatievormen die hij in zijn persoon verenigt, zoals die van opdrachtnemer, begeleider, werknemer, vriend e.d., en voorkomt dat hij tegengestelde belangen moet behartigen.
- 1.5. Het lid zal een cliënt te allen tijde vóór aanvang van een begeleidingstraject informeren over eventuele conflicterende rollen en/of activiteiten die hij verricht respectievelijk verricht heeft voor de opdrachtgever van het onderhavige begeleidingstraject.
- 1.6. Het lid beseft welke invloed er van zijn positie, houding en beoordeling kan uitgaan op de cliënt en op de omstandigheden waarin die cliënt verkeert. Hij houdt in zijn optreden rekening met de mogelijke beïnvloedbaarheid en afhankelijkheid van de cliënt en andere betrokkenen.

### 2. Opdrachtaanvaarding

- 2.1. Vóór het lid een opdracht aanvaardt die voortvloeit uit door hem vanuit een andere rol verstrekte adviezen, zal hij daarover opdrachtgever en cliënt eerst informeren.
- 2.2. Het lid is er voor verantwoordelijk dat een overeenkomst tot het uitvoeren van een opdracht schriftelijk wordt vastgelegd met daarin duidelijke afspraken over de rechten en verplichtingen van de betrokken partijen. Deze overeenkomst c.q. opdrachtbevestiging bevat in ieder geval de volgende onderdelen:
  - de duiding van de betrokken partijen als cliënt, opdrachtgever en opdrachtnemer
  - een beschrijving van de doelstelling

---

<sup>1</sup> Waar de mannelijke vorm wordt gebruikt, dient ook de vrouwelijke vorm te worden gelezen.

- een beschrijving van de te volgen werkwijze
- een beschrijving van de wijze van rapporteren en de voorwaarden waaronder dit gebeurt
- de looptijd van het traject
- honoraria en onkosten, betalingswijze en -condities
- de mededeling dat op de uitvoering van de opdracht de Noloc gedragscode van toepassing is, onder vermelding waar deze geraadpleegd kan worden.

- 2.3. Het lid zal een opdracht slechts aanvaarden als hij zich ervan heeft vergewist dat:
- de aanvaarding van de opdracht door de opdrachtgever niet zal worden geïnterpreteerd als toezegging door de cliënt om een dienstverband te beëindigen of diens erkenning van de noodzaak daartoe, tenzij de cliënt hier uitdrukkelijk mee instemt.
  - de aanvaarding van de opdracht door de opdrachtgever niet zal worden geïnterpreteerd als erkenning van disfunctioneren van de cliënt in zijn huidige functie of van het bestaan van een onwerkbaar situatie tenzij dit door de opdrachtgever voorafgaand aan de opdracht schriftelijk werd bevestigd aan de cliënt-werknemer.
  - hij kennis heeft genomen van alle informatie die relevant is voor een goede uitvoering van de opdracht en waarvan het bestaan bekend is of redelijkerwijs bekend zou kunnen zijn. Dit wordt als zodanig schriftelijk vastgelegd in de overeenkomst met opdrachtgever.
- 2.4. Een opdracht kan onderdeel vormen van afspraken met betrekking tot beëindiging van het dienstverband: hierover wordt door en aan alle partijen vooraf duidelijkheid verschaft.
- 2.5. Het lid zal zich er tijdens de uitvoering van een opdracht regelmatig van vergewissen of de situatie, zoals die in de initiële overeenkomst cq opdrachtbevestiging is vastgelegd, nog steeds geldend is en er, zonodig, voor zorgen dat de overeenkomst wordt aangepast in lijn met de feitelijke uitvoering en de daarover gemaakte afspraken.
- 2.6. Het lid is zich er te allen tijde van bewust dat zijn dienstverlening onderdeel kan zijn van een bredere dienstverlening. Waar mogelijk zal hij, met respecteren van de privacy van de cliënt, afstemming zoeken met andere ten behoeve van cliënt actieve betrokkenen om zo een optimale dienstverlening te waarborgen

### **3. Begeleiding cliënt**

- 3.1. Het lid zal een cliënt bij hun eerste contact kenbaar maken dat het die cliënt te allen tijde vrijstaat de dienstverlening te aanvaarden dan wel te weigeren, alsmede deze op ieder moment af te breken. Bij een totale onderbreking van meer dan zes maanden wordt de opdracht beschouwd als te zijn beëindigd, tenzij andersluidende afspraken zijn gemaakt die door alle betrokken partijen schriftelijk zijn bevestigd.
- 3.2. Het lid zal de door hem voor de opdrachtgever ten behoeve van een cliënt te verrichten werkzaamheden zorgvuldig en na bespreking met die cliënt uitvoeren. Hij zal een cliënt verwijzen naar een collega of andere disciplines indien en voor zover dit voor de belangen van die cliënt wenselijk is.
- 3.3. Het lid is bevoegd de begeleiding van een cliënt tussentijds te beëindigen als hij, met inachtneming van de zorgvuldigheid in de beroepsuitoefening en met inachtneming van de in artikel 3.2 gestelde regel, het bereiken van de doelstelling van het begeleidingsproces in redelijkheid niet meer hoeft te verwachten. Obstructie door een cliënt kan leiden tot

tussentijdse onderbreking of tot definitieve beëindiging van de dienstverlening door het lid. Alvorens hiertoe over te gaan zal het lid de cliënt schriftelijk informeren. Het lid houdt rekening met het feit dat de wijze van rapporteren en formuleren richting opdrachtgever voor de cliënt nadelig kan uitwerken.

#### **4. Rapportage**

- 4.1. Het lid streeft naar een rapportage die aanvaardbaar is voor de cliënt.
- 4.2. Iedere rapportage die inhoudelijke informatie over een cliënt bevat, zal uitsluitend met diens schriftelijke toestemming aan de opdrachtgever worden verstrekt. Hierop kan slechts bij schriftelijke overeenkomst met alle betrokken partijen en vóór aanvang van de begeleiding een uitzondering worden gemaakt. Objectieve informatie over de voortgang van de begeleiding vormt hierop een uitzondering.

#### **5. Geheimhouding en plicht tot vertrouwelijke behandeling**

- 5.1. Het lid houdt alle informatie die hem eenzijdig van de kant van een opdrachtgever en/of een cliënt ter kennis komt geheim en maakt van die informatie uitsluitend gebruik voor zover de goede uitvoering van de hem opgedragen taak dat vereist en voor zover het gebruik daarvan hem niet uitdrukkelijk is ontzegd.
- 5.2. Het lid behandelt alle informatie van de zijde van de opdrachtgever en/of cliënt die hem ter kennis komt, en waarvan vaststaat dat deze bekend is bij alle betrokken partijen, als vertrouwelijk.
- 5.3. Het lid 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 het lid 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.
- 5.4. Als het lid 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.

#### **6. Onderlinge verhouding leden**

- 6.1. De leden streven naar een onderlinge verhouding die berust op welwillendheid, vertrouwen en respect voor ieders expertise op het gebied van mens en loopbaan.
- 6.2. Een lid dat een opdracht ontvangt die in een eerder stadium aan een ander lid was verstrekt is, in het belang van de cliënt, gehouden deze opdracht slechts na overleg met dat andere

lid te aanvaarden.

- 6.3. Indien een lid meent dat een ander lid in strijd handelt met deze gedragscode dient hij met het betreffende lid in gesprek te gaan.
- 6.4. De artikelen 6.2 en 6.3 zijn niet van toepassing indien een beroep op de code wordt gedaan als gevolg van een arbeidsrechtelijk conflict tussen leden.

## **7. Afwijkingen van deze code**

- 7.1. Indien opdrachtgever en werkgever van het lid feitelijk dezelfde (rechts)persoon zijn, dienen, indien dit door een der partijen noodzakelijk wordt gevonden, afspraken te worden gemaakt over werkwijzen die een afwijking in de toepassing van deze code inhouden. Afwijkingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd, expliciet en van te voren met een cliënt te worden besproken en door cliënt te worden geaccepteerd.

## **8. Professionaliteit**

- 8.1. Het lid streeft naar het verwerven en handhaven van een hoog niveau van professionaliteit in zijn beroepsuitoefening en bedrijfsvoering. Hij neemt de grenzen van zijn deskundigheid en de beperkingen van zijn ervaring in acht.
- 8.2. Het lid beziet zijn eigen functioneren regelmatig kritisch om na te gaan hoe en in welke richting hij zichzelf als mens en als professional zal ontwikkelen, om optimaal te kunnen blijven functioneren ten behoeve van zijn opdrachtgevers en cliënten.
- 8.3. Het lid verschafft, desgevraagd, informatie over zijn opleiding, c.q. ervaring en kwalificaties die hij heeft en welke methoden en stijl hij (voornamelijk) gebruikt bij zijn begeleiding van cliënten. Hij heeft daartoe alle informatie beschikbaar waarop zijn inschrijving in het Beroepsregister berust, en houdt deze steeds geactualiseerd.

## **9. Klachten**

- 9.1. Het lid verplicht zich om binnen 2 weken de ontvangst van een klacht van een cliënt schriftelijk te bevestigen en deze vervolgens binnen 4 weken na ontvangst af te handelen.

## **10. Tuchtrecht**

- 10.1. Bij tuchtrechtprocedures is het Reglement van Klachtenbehandeling van Noloc van toepassing.
  - 10.1.1. Bij overtreding van deze gedragscode door een lid van Noloc zijn de opdrachtgever, de cliënt, andere leden van Noloc, evenals andere direct belanghebbenden bevoegd klachten ter kennis te brengen van de Raad van Klachtenbehandeling.
- 10.2. Een lid is gehouden voor de Raad van Klachtenbehandeling te verschijnen en de gevraagde medewerking te verlenen.

- 10.3. Indien een klacht over de dienstverlening van een lid door de Raad van Klachtenbehandeling gegrond is verklaard en de klager heeft aangegeven dat de klacht heeft geleid tot een zodanige verstoring van de verhoudingen dat continueren van de begeleiding voor hem niet meer acceptabel is, bemiddelt Noloc desgewenst bij het vinden van een ander lid dat de dienstverlening kan voortzetten. In voorkomend geval stelt de Raad van Klachtenbehandeling het maximum bedrag vast dat door het veroordeelde lid moet worden bijgedragen aan die verdere dienstverlening.

Deze gedragscode is gewijzigd vastgesteld door de Ledenraad van Noloc op 14-12-2016 en van kracht met ingang van 01-01-2017.