Ethische code Kans Kwadraat

versie maart 2026

Algemeen

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

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

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

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

3.1. Kans Kwadraat garandeert de vertrouwelijkheid van de, door de opdrachtgever/deelnemers in het kader van het traject, gegeven informatie.
3.2. Kans Kwadraat wint geen informatie bij derden in zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever/deelnemers.
3.3. Informatie, verstrekt door individuele deelnemers zal door Kans Kwadraat 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 Kans Kwadraat hiervoor van tevoren toestemming vragen aan de opdrachtgever/deelnemers.
3.5 Indien in het traject gebruik maakt wordt van videofeedback zullen de video-opnamen die gedurende het traject door Kans Kwadraat 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

4.1. Inleiding
Kans Kwadraat hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar werknemers, cliënten, opdrachtgevers en anderen. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een werknemer, cliënt, opdrachtgever of een ander ('indieners') niet tevreden is over de dienstverlening of dat er iets misgaat. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Kans Kwadraat een klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van indieners van Kans Kwadraat. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Vertrouwelijkheid geldt zowel voor Kans Kwadraat als voor de klager. Deze vertrouwelijkheid geldt zolang de klachtenprocedure loopt.

4.2. Publicatie
De klachtenregeling wordt op verzoek aan werknemers, cliënten, opdrachtgevers en anderen toegezonden.

4.3. Indienen klachten
Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:
Kans Kwadraat B.V., Mereveldlaan 33, 3454 CA De Meern of E-mail: info@kanskwadraat.nl | Telefoon: 030-8784881 | www.kanskwadraat.nl | KvK Utrecht nr. 78379024.

4.4. Termijn
Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 6 weken na het moment van handelen of nalaten van Kans Kwadraat, dan wel vanaf het moment dat de indiener redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

4.5. Procedure

4.5.1 Coördinatie klachtenbehandeling
De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de directie van Kans Kwadraat.

4.5.2 Behandeling

a. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de directie van Kans Kwadraat wordt de ontvangst schriftelijk aan de indiener bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.

b. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

c. Een klacht hoort binnen 6 weken na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld. Is de klacht niet binnen 6 weken na de ontvangstdatum afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de indiener te zijn afgehandeld en ontvangt de indiener een schrijven. In dit schrijven wordt gerefereerd naar de overschrijding van de doorlooptijd en wordt aangegeven dat Kans Kwadraat alles, binnen haar mogelijkheden, aan het werk zal stellen de klacht naar tevredenheid op te lossen.

d. Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenmanagementsysteem en 2 jaar bewaard.

4.5.3 Beroep

a. Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, zal hij de klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc. De Ondernemer, lid van Noloc zie www.noloc.nl, onderwerpt zich aan het oordeel van de Raad. Voor de particuliere indiener is eveneens de regeling van toepassing die wordt aangeduid in art. 6:236 sub n BW.

b. Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat de ondernemer op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van zes maanden na het beëindigen van de opdracht waarop zij betrekking hebben. Voor de particuliere opdrachtgever is de verjaringstermijn twaalf maanden.

5. Toepassing rechter en bevoegde rechter

Op iedere overeenkomst tussen Kans Kwadraat en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter in Utrecht. Uitspraak van de rechter is bindend voor beide partijen.