



Gedragscode & Klachtenregeling

Voor professioneel handelen in consultancy, coaching, supervisie, leiderschap en organisatieontwikkeling

Versie: 1 januari 2026

Toepassing: uātēs-netwerk, partners, associates en opdrachtnemers

Externe kwaliteitsankers: OOA/CMC • NOBCO • EMCC • Ethische Code Phoenix Opleidingen

1. Doel en reikwijdte

uātēs werkt aan leiderschap, cultuur, organisatieontwikkeling en transformatie van binnenuit. Dat werk vraagt om vakmanschap, om zorgvuldigheid, integriteit, relationele scherpste, professionele begrenzing en expliciete afspraken met opdrachtgevers, cliënten en andere belanghebbenden.

Deze gedragscode beschrijft hoe uātēs opdrachten aanneemt, contracteert, uitvoert, evalueert en afsluit. Zij geldt voor adviesopdrachten, leiderschapsontwikkeling, teamontwikkeling, executive counseling, coaching, mentoring, supervisie, cultuurinterventies, bestuurlijke begeleiding en het verantwoord gebruik van digitale middelen en AI binnen deze vormen van dienstverlening.

De richtlijn is bedoeld als intern normenkader. Zij helpt professionals binnen uātēs om consistent, zorgvuldig en aanspreekbaar te werken. Zij is inhoudelijk geharmoniseerd met de gedragscodes van OOA/CMC, NOBCO en EMCC, en met de Ethische Code van Phoenix Opleidingen.

2. Grondprincipes van uātēs

2.1 Menselijke waardigheid

Elke cliënt, opdrachtgever, deelnemer en stakeholder wordt benaderd als volledig mens, niet als functie, rol, casus of probleem. De ander is geen object van interventie, maar mede-eigenaar van het leer- en ontwikkelproces. De professional eert in alle aspecten van zijn werk de levensweg van de cliënt.

2.2 Autonomie en heelheid

uātēs erkent de autonomie van de cliënt: zijn vermogen het eigen bestaan vorm te geven in relatie tot anderen, met keuzevrijheid én keuzeverantwoordelijkheid. Het begeleidingswerk richt zich op heelheid: het onder ogen komen en leren hanteren van kwetsuren en kwaliteiten, als leerweg richting het leven vanuit het volle potentieel.

2.3 Identiteit en zingeving

uātēs ondersteunt mensen in de ontwikkelweg om te worden wie zij in essentie zijn en willen zijn, en in de zoektocht naar betekenis in levensgebeurtenissen. Dit vraagt van de professional persoonlijke en professionele zelfkennis, en bereidheid tot voortdurende zelfreflectie.

2.4 Professionele integriteit

uātēs doet geen beloften die niet waargemaakt kunnen worden. Er wordt helder gecommuniceerd over ervaring, competentie, methodiek, rol, beperkingen, risico's en verwachte opbrengsten. De professional handelt binnen zijn bevoegdheid en verwijst door wanneer de situatie of thematiek dat vereist.

2.5 Transparante contractering

Geen opdracht start zonder voldoende helderheid over vraag, context, doel, rolverdeling, grenzen, vertrouwelijkheid, eigenaarschap, werkwijze, evaluatie en afsluiting. Het begeleidingscontract is de basis van de professionele relatie.

2.6 Relationale veiligheid

uātēs creëert een professionele ruimte waarin mensen kunnen onderzoeken, leren, spreken, twijfelen en reflecteren. Veiligheid betekent niet dat spanning wordt vermeden. Het betekent dat spanning zorgvuldig wordt gehanteerd, zonder manipulatie, vernedering, grensoverschrijding of misbruik van afhankelijkheid. De professional stemt de gekozen aanpak af op de mentale, psychische, fysieke en emotionele draagkracht van de cliënt.

2.7 Systemische verantwoordelijkheid

uātēs kijkt niet alleen naar de individuele cliënt of opdrachtgever, maar naar het grotere veld: organisatie, stakeholders, maatschappelijke impact, natuurlijke omgeving, voorgangers en toekomstige generaties.

2.8 Permanente professionele ontwikkeling

uātēs-professionals onderhouden hun vakbekwaamheid door reflectie, intervisie, supervisie, feedback, studie en permanente educatie. Zij maken een zorgvuldige inschatting of zij voldoende geschoold en toegerust zijn voor de thematiek die een cliënt inbrengt.

3. Contractering

3.1 Vooronderzoek en contextverheldering

Voorafgaand aan een opdracht onderzoekt uātēs met de opdrachtgever:

- de aanleiding van de vraag;
- de actuele situatie;
- de expliciete en impliciete doelen;
- eerdere interventies en hun effecten;
- relevante stakeholders;
- gevoeligheden, belangen en machtsverhoudingen;
- risico's, beperkingen en randvoorwaarden;
- de mate waarin de vraag past bij uātēs.

uātēs accepteert geen opdracht wanneer de vraag wezenlijk onduidelijk blijft, wanneer de opdrachtgever onvoldoende openheid geeft over relevante context, of wanneer de opdracht vraagt om handelen dat strijdig is met deze richtlijn of met één van de gedragscodes waaraan uātēs zich verbonden heeft.

3.2 Het begeleidingscontract

Elke opdracht wordt vastgelegd in een passende overeenkomst, offerte, opdrachtbevestiging of terms of reference. De professional sluit met de cliënt of opdrachtgever een haalbaar contract, waarin ieders plek, taak en rol - zowel op de laag van de inhoud als van de relatie - is afgesproken. Beide partijen onderschrijven het contract met de intentie het te volbrengen.

Het contract bevat minimaal:

1. Context en aanleiding: beschrijving van de situatie, vraag, doelen, aannames, scope en grenzen.
2. Diensten en opbrengsten: wat uātēs levert, wat niet wordt geleverd, en welke uitkomsten redelijkerwijs worden nagestreefd.
3. Aanpak en werkplan: methodiek, fasering, werkvormen, planning, overlegstructuur, interventies en evaluatiemomenten.
4. Rollen en verantwoordelijkheden: heldere verdeling tussen opdrachtgever, deelnemers, interne sponsor, projectleider, uātēs-professional en eventuele derden.
5. Acceptatiecriteria: criteria voor tussentijdse beoordeling, afronding, evaluatie en acceptatie.
6. Voorwaarden: tarieven, betaling, annulering, aansprakelijkheid, vertrouwelijkheid, data, intellectueel eigendom, klachten en beëindiging.

Begeleider en cliënt toetsen met enige regelmaat of het contract nog haalbaar is en bijstelling behoeft. De contractuele relatie eindigt met de beëindiging van het inhoudelijk en relatiecontract. Bepaalde professionele verantwoordelijkheden - waaronder vertrouwelijkheid - lopen door na afronding van het contract.

3.3 Rollen en mandaat

uātēs maakt expliciet vanuit welke rol wordt gewerkt: adviseur, executive counselor, begeleider, coach, mentor, supervisor, procesbegeleider, onderzoeker, trainer, interventiekundige of trusted advisor. Rolwisseling tijdens een opdracht wordt benoemd en zo nodig opnieuw gecontracteerd. Rolonduidelijkheid is een professioneel risico.

3.4 Belangen en afhankelijkheden

Vooraf worden mogelijke belangenconflicten onderzocht: eerdere relaties, parallelle opdrachten, persoonlijke banden, financiële belangen, vertrouwelijke voorkennis of afhankelijkheid van een opdrachtgever. De professional gaat alleen een contract aan of houdt dit in stand wanneer er geen andere activiteiten of relaties spelen die het contract in gevaar kunnen brengen. Wanneer een belangenconflict niet voldoende kan worden beheerst, neemt uātēs de opdracht niet aan of trekt zich terug.

4. Uitvoering van opdrachten

4.1 Werken volgens afspraak

uātēs voert opdrachten uit conform de overeengekomen aanpak. Wanneer de context verandert, wordt de opdracht niet stilzwijgend aangepast, maar expliciet herijkt.

4.2 Professionele aanwezigheid

uātēs-professionals werken met aandacht, precisie en relationele verantwoordelijkheid. Zij luisteren, onderzoeken, spiegelen, confronteren waar nodig en blijven zorgvuldig in taal, timing en interventie.

Zij vermijden:

- onnodige psychologisering;
- diagnostische claims buiten hun bevoegdheid;
- afhankelijkheid creëren;
- suggestieve of manipulerende interventies;
- oneigenlijk gebruik van vertrouwelijke informatie;
- het innemen van macht zonder mandaat.

4.3 Inschatting van risico's en draagkracht

De professional maakt een zorgvuldige inschatting van mogelijke negatieve bijverschijnselen voor de leefwereld van de cliënt en stemt zijn begeleiding daarop af. Bij intensieve of onregelende interventies wordt vooraf expliciet gemaakt: wat het doel is, welke risico's er zijn, wie betrokken wordt, hoe veiligheid wordt bewaakt, hoe nazorg wordt ingericht en wanneer wordt opgeschaald of gestopt.

4.4 Contra-indicaties

uātēs behoudt zich het recht voor begeleiding te weigeren of te staken bij ernstige contra-indicaties: wanneer de mentale, psychische, fysieke of emotionele draagkracht van de cliënt begeleiding onverantwoord maakt, of wanneer de cliënt onder invloed is van alcohol, medicijnen of andere middelen die het vermogen tot deelname beïnvloeden. Zo nodig wordt doorverwezen naar een arts of specialist; vervolfbegeleiding is dan eerst mogelijk na toestemming van de behandelend professional.

4.5 Voortgang, monitoring en bijsturing

Tijdens de opdracht bewaakt uātēs: voortgang ten opzichte van doel en werkplan, kwaliteit van samenwerking, risico's en incidenten, grenzen van scope en rol, stakeholderbetrokkenheid, draagvlak, ethische spanning en impact op personen en systeem.

4.6 Evaluatie tijdens de opdracht

uātēs organiseert tussentijdse evaluatie met opdrachtgever en, waar passend, deelnemers of andere stakeholders. Evaluatie gaat niet alleen over tevredenheid, maar ook over effect, leerwaarde, veiligheid, ethiek, kwaliteit van interactie en noodzakelijke bijsturing.

5. Vertrouwelijkheid, data en privacy

5.1 Vertrouwelijkheid als basis

uātēs behandelt informatie van cliënten, opdrachtgevers en deelnemers vertrouwelijk. Gesprekken, begeleiding, coaching en andere contacten worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Informatie wordt niet gedeeld zonder grondslag, toestemming of wettelijke verplichting. De professional geeft over de cliënt geen informatie aan derden en wint geen informatie bij derden in, dan met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.

5.2 Grenzen van vertrouwelijkheid

Vooraf wordt vastgelegd wanneer vertrouwelijkheid kan of moet worden doorbroken: bij wettelijke verplichting, ernstig gevaar voor cliënt of anderen, meldplichtige situaties, expliciete toestemming, overeengekomen rapportage aan opdrachtgever, of supervisie en intervisie in geanonimiseerde vorm.

5.3 Dossiervoering

uātēs houdt bij individuele trajecten een degelijke dossiervoering bij van alles wat relevant is voor het begeleidingstraject. De cliënt heeft recht op inzage in dit dossier, met uitzondering van gegevens die geen betrekking hebben op de cliënt zelf. Zonder schriftelijke toestemming van de cliënt heeft niemand anders recht op inzage. uātēs verzamelt niet meer persoonsgegevens dan voor het doel noodzakelijk.

5.4 Dataopslag en verwijdering

uātēs bewaart gegevens niet langer dan noodzakelijk. Digitale bestanden, gespreksnotities, rapporten, opnames en communicatie worden veilig opgeslagen, beperkt toegankelijk gemaakt en zorgvuldig verwijderd conform toepasselijke privacywetgeving (AVG). De cliënt mag erop rekenen dat gegevens niet langer worden bewaard dan voor het doel noodzakelijk.

5.5 Rapportage

Rapportages bevatten alleen informatie die noodzakelijk is voor het overeengekomen doel. Bij individuele trajecten wordt vooraf afgesproken wat wel en niet met de opdrachtgever wordt gedeeld. De inhoudelijke autonomie en veiligheid van de cliënt gaan vóór de informatiebehoefte van de opdrachtgever.

6. Gebruik van technologie en AI

6.1 Mens blijft verantwoordelijk

Technologie en AI kunnen ondersteunend zijn, maar vervangen niet het professionele oordeel, de relationele aanwezigheid en ethische verantwoordelijkheid van de uātēs-professional. AI wordt binnen uātēs nooit behandeld als zelfstandig handelende professional, maar als hulpmiddel dat onder menselijke verantwoordelijkheid wordt ingezet.

6.2 Transparantie

Wanneer AI of digitale technologie wordt gebruikt, wordt vooraf duidelijk gemaakt: welke tool wordt gebruikt, waarvoor de tool wordt gebruikt, welke data worden ingevoerd, waar data mogelijk worden opgeslagen, of menselijke beoordeling plaatsvindt, welke beperkingen en risico's bestaan, en hoe toestemming wordt verkregen.

6.3 Geen persoonsgegevens in open AI

Persoonsgegevens, bedrijfsgevoelige informatie, gespreksverslagen of herleidbare casuïstiek worden niet ingevoerd in open AI-systemen, tenzij daarvoor een passende juridische, technische en contractuele basis bestaat.

6.4 AI is geen crisisvoorziening

AI wordt niet ingezet als zelfstandig instrument bij situaties waarin psychische ontregeling, crisis, suïcidaliteit, ernstige burn-out, trauma-activatie of veiligheidsrisico's aan de orde kunnen zijn. In zulke situaties is menselijke beoordeling, professionele nabijheid en zo nodig doorverwijzing noodzakelijk.

6.5 Bias en discriminatie

uātēs erkent dat AI-systemen bestaande denkpatronen, aannames, machtsverhoudingen en vormen van uitsluiting kunnen reproduceren of versterken. AI-output wordt daarom kritisch beoordeeld op stereotypering, normativiteit, culturele eenzijdigheid en machtsblindheid.

6.6 Contractuele vastlegging

Wanneer AI onderdeel is van een opdracht, wordt dit opgenomen in de opdrachtbevestiging of overeenkomst. Daarbij worden doel, rol, verantwoordelijkheid, beperkingen, data-afspraken, aansprakelijkheid en menselijke toetsing vastgelegd.

7. Integriteit en belangenverstrengeling

7.1 Geen misbruik van positie

uātēs maakt geen misbruik van vertrouwen, afhankelijkheid, informatievoorsprong, status, toegang of kwetsbaarheid van cliënten, opdrachtgevers of deelnemers.

7.2 Onafhankelijk oordeel

uātēs behoudt professioneel oordeel, ook wanneer dit ongemakkelijk is voor opdrachtgever of cliënt. Commerciële belangen mogen niet zwaarder wegen dan cliëntveiligheid, professionele integriteit en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

7.3 Transparantie bij conflict

Mogelijke belangenverstrengeling wordt direct benoemd. Als een conflict niet oplosbaar is, trekt uātēs zich terug of draagt de opdracht zorgvuldig over.

8. Competentie en professionele ontwikkeling

8.1 Werken binnen competentiegrenzen

uātēs-professionals nemen alleen opdrachten aan waarvoor zij voldoende bekwaam zijn. De professional maakt een zorgvuldige inschatting of hij of zij voldoende geschoold en toegerust is voor de thematiek die de cliënt inbrengt. Bij twijfel wordt expertise toegevoegd, verwezen of de opdracht niet aangenomen.

8.2 Competentiegebieden

uātēs-professionals ontwikkelen zich aantoonbaar op:

- bedrijfs- en organisatie-inzicht;
- consultancy- en interventiekunde;
- leiderschap en bestuurlijke sensitiviteit;
- psychodynamisch en systemisch waarnemen en interveniëren;
- ethiek en professioneel oordeel;
- conflict- en spanningshantering;
- communicatie en beïnvloeding;
- methodisch werken;
- evaluatie en kwaliteitsontwikkeling;
- verantwoord technologie- en AI-gebruik.

8.3 Supervisie, intervisie en reflectie

uātēs-professionals nemen deel aan passende vormen van supervisie, intervisie of collegiale reflectie. Ethische dilemma's, grenssituaties en mogelijke fouten worden actief ingebracht. Zij blijven zich professioneel en persoonlijk ontwikkelen door opleiding, training, supervisie, nascholing en waar relevant persoonlijke therapie of reflectieruimte.

9. Sociale verantwoordelijkheid en duurzaamheid

uātēs houdt rekening met de bredere impact van haar werk. Adviezen en interventies moeten niet alleen effectief zijn voor de opdrachtgever, maar ook verantwoord zijn voor mensen, organisatie, samenleving en natuurlijke omgeving.

Daarom weegt uātēs: menselijke waardigheid, inclusie en diversiteit, psychologische veiligheid, duurzame inzetbaarheid, maatschappelijke legitimiteit, ecologische verantwoordelijkheid, langetermijneffecten en aandacht voor macht, uitsluiting en stemloosheid.

10. Klachten, incidenten en schendingen

10.1 Meldbaarheid

Cliënten, opdrachtgevers, deelnemers en professionals moeten zorgen, klachten of ethische bezwaren veilig kunnen melden. De cliënt wordt bij aanvang van het traject geïnformeerd over het feit dat uātēs-professionals deelnemen aan de gedragscodes van de OOA/CMC, NOBCO en EMCC en de Ethische Code van Phoenix Opleidingen. Bij voorkeur wordt eerst rechtstreeks besproken wat schuurt. Als dat niet kan, wordt opgeschaald naar een aangewezen verantwoordelijke binnen uātēs.

10.2 Incidenten

Een incident is iedere situatie waarin: vertrouwelijkheid mogelijk is geschonden, grenzen zijn overschreden, een cliënt of deelnemer schade heeft ervaren, opdrachtgeverschap en cliëntbelang botsen, AI of technologie onbedoelde schade of risico heeft veroorzaakt, sprake is van discriminatie, intimidatie of machtsmisbruik, of professioneel oordeel ernstig ter discussie staat. Incidenten worden vastgelegd, beoordeeld, besproken en benut voor verbetering.

10.3 Leren en corrigeren

uātēs kiest niet voor defensieve kwaliteitszorg, maar voor lerende kwaliteitszorg. Fouten worden niet weggepoetst. Ze worden onderzocht, gecorrigeerd en vertaald naar verbeteringen in werkwijze, contractering, communicatie, opleiding of governance.

11. Bezwaar en beroep - klacht- en geschilrouting

uātēs streeft er altijd naar klachten intern op te lossen in een sfeer van openheid en herstel. Wanneer dat niet lukt of niet passend is, biedt onderstaande routing duidelijkheid over wie waarvoor bevoegd is.

11.1 Interne behandeling bij uātēs

Een klacht over de uitvoering, communicatie of kwaliteit van dienstverlening wordt altijd eerst intern gemeld bij de aangewezen verantwoordelijke binnen uātēs. uātēs reageert binnen twee weken na ontvangst met een gemotiveerd standpunt. Indien de klacht gegrond is, kiest uātēs tussen aanpassing, herstel, verbetering of - in uiterste gevallen - beëindiging van de opdracht.

11.2 Ethische Commissie Phoenix Opleidingen

Wanneer een klacht betrekking heeft op professioneel-ethisch handelen van een bij Phoenix Opleidingen gecertificeerd systemisch interventionist en intern niet bevredigend is opgelost, kan de klager een beroep doen op de Klachtencommissie van de Ethische Code van Phoenix Opleidingen. Dit geldt ook wanneer directe interne behandeling redelijkerwijs niet mogelijk is.

De Klachtencommissie biedt counseling bij professionele dilemma's en kan klachten beoordelen over professionals die zijn aangesloten bij de Ethische Code. Haar oordeel is gezaghebbend en kan aanbevelingen bevatten. De kosten voor inschakeling komen ten laste van de indiener.

Contact: www.phoenixopleidingen.nl

11.3 Beroepsverenigingen: OOA, NOBCO of EMCC

Wanneer een klacht betrekking heeft op een schending van de beroepscode coaching, organisatieontwikkeling of counseling door een individuele professional van uātēs die lid is van de OOA/CMC (Orde van Organisatieadviseurs), NOBCO (Nederlandse Orde van Beroepscoaches) of EMCC (European Mentoring and Coaching Council), kan de klager rechtstreeks contact opnemen met de tuchtraad van de betreffende vereniging.

Deze route staat open naast de Phoenix-route, en is met name aangewezen wanneer de klacht de beroepsuitoefening als adviseur, coach of mentor betreft in de zin van de OOA/CMC-, NOBCO- of EMCC-beroepscode. Klager neemt rechtstreeks contact op met de betreffende beroepsvereniging.

Contact: www.ooa.nl

www.nobco.nl

www.emccglobal.org

11.4 Geschiloplossing: Nederlands Arbitrage Instituut (NAI)

Contractuele of financiële geschillen die niet minnelijk kunnen worden opgelost na doorlopen van de interne route dan wel bij een klachten- of geschillencommissie van OOA/CMC, NOBCO, EMCC of Phoenix, kunnen worden voorgelegd aan het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam, conform het NAI-reglement. De uitspraak van het NAI is bindend. Partijen kunnen gezamenlijk ook kiezen voor mediation.

Contact: www.nai.nl

11.5 Ultimum remedium: burgerlijke rechter

Wanneer arbitrage niet tot een oplossing leidt of wanneer bijzondere omstandigheden rechtstreekse toegang tot de rechter vereisen, is de Nederlandse rechter bevoegd. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

11.6 Overzicht klacht- en geschilrouting

Route	Type klacht / geschil	Wanneer	Karakter / uitkomst
Klacht indienen bij uātēs zelf	Klacht over uitvoering, communicatie, kwaliteit van dienstverlening	Altijd als eerste stap	Interne behandeling door aangewezen verantwoordelijke; afhandeling binnen twee weken
Ethische Commissie Phoenix Opleidingen	Klacht over professioneel-ethisch handelen die intern niet is opgelost; counseling bij professionele dilemma's	Na interne behandeling, of als interne behandeling niet mogelijk is	Klachtencommissie Phoenix; bindend advies mogelijk; kosten voor indiener
Beroepsvereniging (OOA / NOBCO / EMCC)	Schending van beroepscode coaching of counseling door een individuele professional van uātēs die OOA-, NOBCO- of EMCC-lid is	Na interne en Phoenix-route, of bij directe beroepscode-schending	Tuchtraad OOA/CMC, NOBCO of EMCC; klager neemt rechtstreeks contact op met de betreffende vereniging

Route	Type klacht / geschil	Wanneer	Karakter / uitkomst
Nederlands Arbitrage Instituut (NAI)	Contractueel of financieel geschil dat niet minnelijk is opgelost	Nadat interne en Phoenix-route zijn doorlopen	Arbitrageprocedure conform NAI-reglement; bindende uitspraak
Burgerlijke rechter	Aansprakelijkheidsclaim of geschil waarbij arbitrage niet volstaat of niet is overeengekomen	Ultimum remedium	Rechtbank; Nederlands recht van toepassing

12. Afsluiting van opdrachten

Een opdracht wordt pas afgesloten wanneer: overeengekomen diensten zijn geleverd, opbrengsten en documenten zijn besproken en geaccepteerd, openstaande punten zijn benoemd, overdracht of borging is geregeld, evaluatie heeft plaatsgevonden, administratieve en financiële zaken zijn afgerond, en afspraken over vertrouwelijkheid, data en intellectueel eigendom voortduren waar nodig.

Bij individuele trajecten wordt bovendien zorgvuldig gekeken naar afronding, vervolgbehoefte, doorverwijzing of nazorg.

13. uātēs Gedragsregels in kernvorm

Iedere uātēs-professional verbindt zich aan de volgende gedragsregels:

1. Ik werk alleen binnen mijn competentie en mandaat en draag bij aan mijn voortdurende professionele en persoonlijke ontwikkeling.
2. Ik maak mijn rol, werkwijze, grenzen en verantwoordelijkheden expliciet.
3. Ik contracteer zorgvuldig voordat ik intervenueer en toets het contract regelmatig op haalbaarheid.
4. Ik handel in het belang van cliënt en opdrachtgever zonder maatschappelijke en systemische impact te negeren.
5. Ik bewaak vertrouwelijkheid en bespreek de grenzen daarvan vooraf. Ik geef over de cliënt geen informatie aan derden zonder uitdrukkelijke toestemming.
6. Ik maak belangenconflicten direct bespreekbaar en ga geen contract aan wanneer andere belangen het contract in gevaar brengen.
7. Ik gebruik technologie en AI alleen transparant, verantwoord en met menselijke toetsing.
8. Ik voer geen herleidbare cliënt- of bedrijfsgegevens in open AI-systemen in.
9. Ik let actief op bias, discriminatie en uitsluiting in taal, interventie, data en technologie.
10. Ik evalueer mijn werk systematisch en vraag feedback.
11. Ik breng ethische dilemma's in supervisie of intervisie.
12. Ik rond opdrachten zorgvuldig af en regel overdracht waar nodig.
13. Ik erken fouten en werk mee aan herstel.
14. Ik informeer cliënten bij aanvang over de gedragscodes van de OOA/CMC, NOBCO, EMCC en de Ethische Code van Phoenix Opleidingen en de daarbijbehorende klacht- en geschilrouting.
15. Ik draag bij aan de reputatie, kwaliteit en ontwikkeling van het vak.

15. Slotbepaling

Deze richtlijn is richtinggevend en bindend voor professioneel handelen binnen uātēs. Zij vervangt geen wetgeving of contractuele afspraak, maar vormt het interne normenkader waarlangs opdrachten worden ontworpen, uitgevoerd, besproken en beoordeeld. Zij is inhoudelijk geharmoniseerd met de beroepscodes van OOA/CMC, NOBCO en EMCC en de Ethische Code van Phoenix Opleidingen.

Waar spanning ontstaat tussen commerciële haalbaarheid, opdrachtgeverwens, cliëntbelang, professionele integriteit en maatschappelijke verantwoordelijkheid, kiest uātēs voor zorgvuldigheid boven snelheid, waarheid boven comfort en verantwoordelijkheid boven opportuniteit.