



Gedragcode DNA Languages

1. Doel

1.1. De gedragsregels hebben ten doel het gedrag van DNA Languages in het maatschappelijk verkeer te bepalen, in het bijzonder ten opzichte van haar opdrachtgevers en haar concurrenten.

2. Definities

2.1. Een opdrachtgever is de natuurlijke persoon of de rechtspersoon, met wie het contract voor de dienstverlening van het bureau is gesloten.

2.2. Een klager is een opdrachtgever of concurrent-bureau, die/dat een klacht met betrekking tot deze gedragscode wil indienen over DNA Languages of een persoon die onder diens verantwoordelijkheid arbeid verricht.

2.3. Een opdrachtuitvoerder is een persoon die hetzij een dienstverband heeft met DNA Languages hetzij als freelancer of anderszins opdrachten uitvoert voor DNA Languages.

3. Gedragsregels

Algemeen

3.1. DNA Languages houdt zich in haar dienstverlening aan de wet en aan deze gedragscode.

3.2. Basisverantwoordelijkheid ten opzichte van de opdrachtgever

3.2.1. Professionaliteit: DNA Languages zal zich ten opzichte van de opdrachtgever professioneel opstellen, dat wil zeggen met inzet van alle kwalitatieve deskundigheid.

3.2.2. Onafhankelijkheid: DNA Languages zal vermijden, dat in de relatie met de opdrachtgever andere belangen dan die van de opdrachtuitvoering zelf een rol zullen spelen, teneinde haar onafhankelijke positie ten opzichte van de opdrachtgever te kunnen waarborgen. Dit betekent, dat het bestaan van nevenbelangen of van de daarbij betrokken opleiders van morele, juridische en/of financieel-economische aard, die voor het verloop van een voorzien opleidingsproces van invloed kunnen zijn, de verplichting met zich brengt om of de betrokken opdracht te weigeren of het mogelijk nevenbelang voor het aanvaarden van de opdracht aan de opdrachtgever voor te leggen.

3.3. Verplichting met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening

3.3.1. DNA Languages verplicht zich de kennis, ervaring en werkcapaciteit zo goed mogelijk in de opdracht in te zetten. Iedere opdracht zal worden uitgevoerd onder eindverantwoordelijkheid van de leiding van DNA Languages.

3.3.2. DNA Languages aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor het de kwalificaties bezit. De in een opdracht in te zetten medewerkers van DNA Languages dienen door kennis, ervaring en persoonlijke



eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdracht te kunnen werken.

3.3.3. De opdrachtgever zal middels een schriftelijke overeenkomst (offerte, contract) worden duidelijk gemaakt, wat van DNA Languages in de specifieke opdrachtsituatie verwacht mag worden.

3.4. Zorgvuldigheid en geheimhouding

3.4.1. DNA Languages zal ten aanzien van het gebruik van de haar in de opleidingsrelatie verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betreffen, die redelijkerwijs kan worden gevraagd.

3.4.2. In het algemeen geldt, dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft en/of waarvan het vertrouwelijk karakter als zodanig dient te worden begrepen en waarbij bronvermelding noodzakelijk is, alleen gebruikt zal worden als het belang van de opdrachttuitvoering dit vereist. Bij het doorgeven van die informatie zal ervoor worden zorggedragen dat deze niet tot de bron is te herleiden, als dit voor deze nadelige gevolgen zou kunnen hebben.

3.4.3. Gegevens die in de vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de opdrachtgever en waarbij bronvermelding niet noodzakelijk is, zullen slechts aan derden worden vrijgegeven, als de betrokken informatieverschaffer hiervoor vooraf toestemming heeft gegeven.

3.4.4. DNA Languages geeft aan de opdrachtgever geen oordelen over medewerkers van de opdrachtgever vanuit het opleidingstraject, tenzij het opleidingstraject (mede) ten doel heeft te komen tot een oordeel over de deelnemers aan dat opleidingstraject. De deelnemers moeten in dat geval van tevoren expliciet in kennis gesteld zijn van de bedoeling(en) van het betreffende opleidingstraject en van de normen waarop genoemd oordeel tot stand komt. Deelnemers aan een dussdanig opleidingstraject moeten van dat oordeel vooraf kennis kunnen nemen evenals van de gronden waarop dit oordeel gebaseerd is. Deelnemers moeten in de gelegenheid gesteld worden om met de opleider/beoordelaar en met degene aan wie wordt gerapporteerd over deze beoordeling van gedachten te wisselen.

3.4.5. DNA Languages overlegt met de opdrachtgever of deelnemers van een opleidingstraject die daarom verzoeken een op naam gesteld en gedateerd bewijs van deelname kunnen ontvangen.

3.4.6. Concurrerende opdrachten

Indien activiteiten van strategisch karakter, waarvan vermoed kan worden dat dit op strategisch niveau een belangenconflict oplevert, worden verricht voor een concurrent van de (potentiële) opdrachtgever meldt het bureau dit aan deze (potentiële) opdrachtgever.

3.5. Reclame-uitingen

DNA Languages verbindt zijn naam aan de verleende of te verlenen diensten slechts op een wijze die het aanzien van de opleidingsbranche niet schaadt.

3.6. Resultaat van de opdracht

DNA Languages zal naar beste vermogen trachten het aan de opdrachtgever vermelde resultaat te bereiken.

3.7. Wilsovereenstemming

3.7.1. Schriftelijke wilsovereenstemming

Alvorens de opdracht te aanvaarden zorgt DNA Languages ervoor, dat over de inhoud en de uitvoeringscondities van de opdracht schriftelijke wilsovereenstemming bestaat tussen de opdrachtgever en DNA Languages. Het één en ander wordt vormgegeven door de algemene voorwaarden bij de uitvoering van DNA Languages. DNA Languages dient in ieder geval met de opdrachtgever overeen te komen waar de auteursrechten in het desbetreffende geval liggen.

3.7.2. Totstandkoming wilsovereenstemming. Deze wilsovereenstemming komt tot stand doordat enerzijds DNA Languages op voldoende wijze de nodige informatie verzamelt en anderzijds de opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Op grond hiervan kunnen zowel de opdrachtgever als DNA Languages zich een voldoende beeld vormen van het opleidingsvraagstuk, van de omvang en de aanpak van het opleidingstraject en de beoogde resultaten daarvan.

3.7.3. Vooronderzoek. Indien een vooronderzoek voorafgaat aan de wilsovereenstemming met de opdrachtgever, dan dienen de condities van dit vooronderzoek met de opdrachtgever te worden afgesproken.

3.7.4. Inhoud wilsovereenstemming

In de wilsovereenstemming over de uitvoeringscondities worden waar nodig afspraken gemaakt over: de bepaling van de doelgroep;

- condities voor deelname, zoals vrijwilligheid van deelname;
- de bepaling van de leerbehoefte;
- het te hanteren opleidingsontwerp;
- de wijze van werken;
- de te gebruiken materialen en/of technische hulpmiddelen;
- de realiteitswaarde ten aanzien van de opleidingsverwachtingen;
- de keuze van de in te zetten opleiders door het bureau en de opdrachtgever en aanwijzing van een eventuele projectleider;
- de rol van de opleider(s);
- een indicatie van de tijdsduur van de opleiding en de eventuele fasering;
- de wijze waarop de opleiding geëvalueerd wordt;
- de eventuele nabespreking;

- de kostenraming;
- kosten trainingsmateriaal;
- reis- en verblijfkosten van de opleider;
- extra kosten voor opleidingen buiten de gebruikelijke werkdagen;
- kosten voor accommodatie en voorzieningen zoals consumpties etc. en de taakverdeling van organisatie daarvan;
- het in rekening brengen van offertekosten;
- de betalings- en annuleringsregelingen;
- bepalingen omtrent overmachtsituaties;
- de eigendoms- en auteursrechten inclusief copyright;
- de gewenste, c.q. noodzakelijke nazorg.

De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief. Zaken die niet genoemd zijn maar in de lijn liggen van dit onderwerp kunnen vanzelfsprekend door opdrachtgever en bureau in overleg geregeld worden.

3.7.5. Gewijzigde omstandigheden

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich nieuwe feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijk bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen opdrachtgever en DNA Languages overleg gepleegd, teneinde nadere contractuele afspraken te maken.

3.8. Medewerking opdrachtgever

DNA Languages maakt de bij de opdracht betrokken medewerkers van de opdrachtgever voldoende duidelijk wat van hen verwacht wordt.

3.9. Informatie over voortgang

DNA Languages zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van zijn werk. Daarbij dient DNA Languages desgevraagd inzicht te verschaffen in de methoden die het in de verschillende fasen van het opleidingsproces toepast.

3.10. Documentatie

DNA Languages houdt documentatie van de door hem uitgevoerde opdrachten, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. DNA Languages waakt ervoor dat van archiefstukken geen misbruik kan worden gemaakt.

3.11. Honorering

3.11.1. DNA Languages zal ten behoeve van opdrachten een honorarium in rekening brengen, dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden. In concreto wordt het honorarium bepaald op grond van de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten.



3.11.2. Gelet op het professionele belang van DNA Languages en de daaraan verbonden relatie tussen intellectuele prestatie en product bepaalt DNA Languages bij voorkeur daarop de prijs en berekent geen vergoedingen - ook niet als neveninkomsten - waarvan de hoogte is afgeleid van de met de opdracht bereikte kostenbesparingen, winsttoeneming of welk ander resultaat ook; opdrachten onder de conditie "geen verbetering, geen betaling" worden niet aanvaard. DNA Languages zal om dezelfde redenen bij voorkeur geen honorarium of andere vormen van honorering bedingen of in ontvangst nemen die het karakter dragen van een provisie, geldelijke vergoedingen op grond van licenties daarbij uitgezonderd.

3.12. Verantwoordelijkheid voor medewerkers

De leiding van DNA Languages is ervoor verantwoordelijk, dat haar medewerkers of de onder haar verantwoordelijkheid op het gebied van de opleidingen werkzame personen deze gedragsregels in acht nemen.

3.13. Personeel van opdrachtgevers

DNA Languages neemt niet het initiatief om een persoon, in dienst van een opdrachtgever, aan te bieden bij hem of bij een ander in dienst te treden, anders dan na vooroverleg met de opdrachtgever. DNA Languages laat daarbij het belang van de opdrachtgever prevaleren.