

Australian Tutoring Association (ATA) Ltd.

Verhaltenskodex*



HINWEIS

* Änderungen im ATA-Verhaltenskodex können von Zeit zu Zeit ohne Ankündigung vorgenommen werden. Mitglieder werden per E-Mail, aktuelle Newsletter und/oder soziale Medien über Änderungen und Ergänzungen unterrichtet. Es ist die Pflicht des Mitglieds, sich über den neuesten Stand des Kodex in Kenntnis zu setzen.



Australian Tutoring Association (ATA) Ltd.

Verhaltenskodex

TEIL 1 - EINLEITUNG

Ziele

1. Die Ziele des Verhaltenskodex der Australian Tutoring Association (ATA) sind:
 - 1.1 Sicherzustellen, dass Kunden den bestmöglichen Service durch ethisch handelnde Nachhilfeorganisationen und Fachleute erhalten.
 - 1.2 Einen nationalen Bezugspunkt für pädagogische Nachhilfedienste zu schaffen und zu bewahren.
 - 1.3 Leitlinien für die Umsetzung der besten Praktiken vorzugeben.

Anwendung des Kodex

2. Der vorliegende Kodex gilt für Mitglieder der Australian Tutoring Association (ATA), welche mit ihrer Mitgliedschaft einer Bindung an den Kodex zustimmen.

Begriffsbedeutungen

3. In diesem Kodex, soweit nicht anders angegeben:

bedeutet "kindersicher", dass das Kind vor unangemessenem Verhalten implizit oder explizit sexueller Art sicher war;

steht "Kodex" für den vorliegenden Verhaltenskodex der Australian Tutoring Association (ATA) Ltd.;

steht "Kunde" für einen Schüler / eine Schülerin oder den Elternteil/Erziehungsberechtigten, welcher für den Nachhilfeservice zahlt;

bedeutet "Disput" einen Ausdruck des Misfallens seitens des Kunden, wobei nach Auffassung des Kunden das Mitglied den Verhaltenskodex nicht befolgt hat;

bedeutet "Mitglied" ein Vollmitglied der Australian Tutoring Association (ATA) Ltd. und bezieht angeschlossene Mitglieder mit ein.

bedeutet "Plagiat" den Vorgang der Aneignung von Leistungen anderer und deren Darstellung als eigene Arbeit. Es ist eine Art der Täuschung, welche die (schriftliche, elektronische, mündliche oder künstlerische) Leistung anderer ohne angemessene Anerkennung des Autors/Urhebers in Anspruch nimmt.

steht "Tutor" für eine Person, die pädagogische Nachhilfedienste anbietet;

kann "Nachhilfeunterricht" synonym mit den Begriffen "Unterricht" or "Nachhilfe" verwendet werden.

steht "Nachhilfezentrum" für eine Einrichtung, in der kommerzielle Unterrichts- und Nachhilfedienste angeboten werden. Der Begriff kann synonym mit dem Begriff "Lehrzentrum" verwendet werden;

bedeutet "Nachhilfeorganisation" eine Organisation, die zum Angebot pädagogischer Nachhilfedienste besteht.



TEIL II – VERPFLICHTUNGEN VON NACHHILFEORGANISATIONEN – DER VERHALTENSKODEX

Verpflichtungen von ATA-Mitgliedern

4. Nachhilfeorganisationen nutzen ihre Ressourcen für beste Lernerfolge der Schüler.
5. Einzelne Mitglieder nutzen ihre pädagogischen Fähigkeiten nach besten Kräften, um Schüler so zu unterrichten, dass sie sich in dem Fach / den Fächern verbessern, in dem/denen sie Nachhilfe erhalten.
6. Mitglieder nutzen ihre Lehr- und Lernpraxis und Ressourcen dazu, das Selbstwertgefühl der Schüler sowie ihre Lernbereitschaft zu fördern.
7. Alle ATA-Mitglieder müssen dafür sorgen, dass Kunden auf Anfrage eine Ausgabe des ATA-Verhaltenskodex zur Ansicht zur Verfügung steht.

Zusätzliche Verpflichtungen

7A. Tutoren, die im Zuhause eines Kindes oder bei sich zu Hause Nachhilfe erteilen, sind nach diesem Kodex verpflichtet, dafür zu sorgen, dass der Nachhilfeunterricht in Anwesenheit eines verantwortlichen Erwachsenen und in einem offenen und leicht zugänglichen Teil der Wohnung stattfindet. Der Unterricht darf NICHT in einem Schlafzimmer stattfinden.

7B. Jede Unterrichtseinheit, die im Zuhause eines Kindes stattfindet, muss von einem verantwortlichen Erwachsenen abgezeichnet werden, um zu bestätigen, dass er/sie anwesend war und dass der Unterricht in einer für das Kind sicheren Weise stattfand.

7C. Wenn das Kind über 16 Jahre alt ist, kann es von den Eltern eine schriftliche Erlaubnis erhalten, unbeaufsichtigten Nachhilfeunterricht zu Hause zu erhalten.

Qualifikationen

8. Ein Organisationsmitglied muss dafür sorgen, dass alle Tutoren in Bezug auf Bildungsinhalte und Lehrmethoden der Organisation geschult wurden.
9. Ein Mitglied muss sicherstellen, dass Schulung und berufliche Weiterbildung der Mitarbeiter fortlaufend stattfindet. Schulung kann die Entwicklung von Bildungsinhalten und Programmen, die berufsbegleitende Weiterbildung zu pädagogischen Belangen kindlicher Entwicklung, die Beurteilung, den Kinderschutz usw. beinhalten.
10. Alle für Organisationen arbeitenden Tutoren müssen mindestens einmal jährlich geprüft werden, um Bildungsstandards beizubehalten. Die Beurteilung von Tutoren beruht auf Kriterien, die dem Tutor / der Tutorin vor der Prüfung mitgeteilt werden und kann die Verwendung des ATA-Bewertungsformulars für Tutoren umfassen. Dieses Formular ist auf der ATA-Website: www.ata.edu.au erhältlich.



Auskunftspflicht

11. Ein Mitglied muss gewährleisten, dass Kunden ausreichend informiert sind, fundierte Entscheidungen über die Notwendigkeit von Nachhilfediensten zu treffen. Insbesondere müssen Mitglieder:
 - (a) beurteilen/entscheiden, ob Schüler Nachhilfe brauchen und, falls dies der Fall ist, potenzielle Kunden über das Ergebnis der Beurteilung informieren;
 - (b) (auf Anfrage) potenziellen Kunden die Möglichkeit geben, entsprechende Programme und Bildungsinhalte zu überprüfen;
 - (c) potentielle Kunden über die Qualifikationen und Erfahrung der jeweiligen Tutoren informieren.
 - (d) Kunden auf Anfrage präzise schriftliche Berichte über die Lernfortschritte von Schülern (die unter 18 Jahre alt sind) vorlegen.

Vorprüfungen, Nachprüfungen, andere Bewertungen und Dokumentation

12. Über Art und Gebrauch von Beurteilungs- und Testmitteln muss für jede Prüfung vollständig informiert werden. Die Benotung von Prüfungen muss sorgfältig, professionell und ehrlich durchgeführt werden.
13. Die Ergebnisse jedweder formalen Beurteilung oder Prüfung müssen Kunden zur Verfügung gestellt werden.
14. Falls nicht gesetzlich eingeschränkt, müssen Kunden Originale von bewerteten Vorprüfungen, die in Auswahlverfahren für Einschulungen, Leistungsklassen oder jedweden anderen Zweck verwendet werden, zur Einsicht zur Verfügung gestellt werden. Zugang zu Leistungsklassen oder Empfehlungen, Nachhilfe zu erhalten, sollten aufgrund angemessener Auswertung und Offenlegung von Prüfungsergebnissen gerechtfertigt sein.
15. Jede schriftliche oder mündliche Form von Feedback an Kunden sollte klar und unmissverständlich sein und sollte nicht dazu dienen, Kunden zu täuschen oder zukünftige Schülerregistrierungen oder Umsatz zu generieren.
16. Berichte können schriftlich oder mündlich gemacht werden. Ein Bericht muss mindestens einmal pro Semester erfolgen, wenn die Länge des Unterrichts mindestens ein Semester umfasst.



Werbung

17. Ein Mitglied darf keine irreführenden oder unaufrichtigen Werbepraktiken anwenden. Solche beinhalten, beschränken sich aber nicht auf, falsche oder irreführende Angaben zum Preis von Nachhilfediensten, unrichtige Versicherungen, dass Nachhilfedienste von Nutzen sind, wo dies nicht der Fall ist; falsche oder irreführende Darstellungen in Bezug auf die Notwendigkeit von Nachhilfeunterricht. Es gelten sowohl die Bestimmungen des *Competition and Consumer Act (Wettbewerbs- und Verbraucherschutzgesetz)* 2010 (Cth) und das jeweilige Verbraucherschutzrecht der Bundesstaaten/Territorien sowie die Bestimmungen dieses Kodex.
18. Alle Aussagen, die von Mitgliedern in Werbung oder Marketing in Medien gemacht werden, müssen ehrlich, korrekt und überprüfbar sein. Die Erstellung und Verwendung von Statistiken sollte nicht auf eine Weise erfolgen, die eine Täuschung von Kunden zum Zweck hat. Es darf nur relevantes statistisches Material, das aus überprüfbaren Daten erstellt wurde, verwendet werden.
19. Ein Mitglied muss dafür sorgen, dass Werbematerial keine unrealistischen Erwartungen in Bezug auf Resultate erweckt, die durch Nachhilfeunterricht erzielt werden können.
20. Ein Mitglied darf keine irreführenden oder unrichtigen Vergleiche zu von Mitbewerbern angebotenen Programmen ziehen.
21. Ein Vollmitglied ist berechtigt, die Initialen M.A.T.A. zu verwenden, während ein assoziiertes Mitglied nur die Initialen A.A.T.A. verwenden darf, um die ATA-Mitgliedschaft anzuzeigen.
22. Ein Vollmitglied darf das ATA-Firmenzeichen in jeglicher Art von Werbemedien verwenden, unter der Voraussetzung, dass er/sie den vorliegenden Kodex befolgt. Ein assoziiertes Mitglied darf das Firmenzeichen nicht verwenden.

Standard von Nachhilfezentren und Nachhilfekollegs

23. Ein Mitglied muss sicherstellen, dass alle Nassbereiche häufig und regelmäßig gereinigt werden, um einen hohen Grad an Sauberkeit aufrechtzuerhalten.
24. Ein Mitglied muss einen angemessen ausgestatteten Erste-Hilfe-Kasten an einem gut sichtbaren und leicht zugänglichen Ort bereithalten und dafür sorgen, dass alle Mitarbeiter diesen Ort kennen. Erste-Hilfe-Kästen müssen mindestens einmal pro Semester überprüft werden, um ihre angemessene Ausstattung zu garantieren.



Lehrplan und Programm

25. Falls relevant und zutreffend, sollte ein Mitglied die Verknüpfung von Programmen mit den Bildungsinhalten und Lehrplänen der bundesstaatlichen Schulämter darlegen.
26. Einzelne Tutoren (die nicht für Organisationen arbeiten) müssen eine schriftliche Erklärung vorlegen, die das geplante Unterrichtsmuster für den Lehrzeitraum aufführt, sofern der Lehrzeitraum über ein Semester hinausgeht.
27. Alle relevanten Lehrpläne oder schriftlichen Programme müssen Kunden auf Anfrage zur Ansicht zur Verfügung gestellt werden.

Plagiat

28. Ein Mitglied darf sich auf keinerlei Plagiat oder Betrug einlassen. Die Schaffung von Abhängigkeitsverhältnissen sollte auf KEINER Ebene unterstützt werden. Mitglieder müssen gemäß der ATA-Plagiatsrichtlinien praktizieren, welche von Zeit zu Zeit aktualisiert werden können. Diese Richtlinien sind auf der ATA-Website unter www.ata.edu.au erhältlich.

Geschäftstätigkeit

29. Ein Mitglied muss sein Unternehmen auf ethische und professionelle Weise führen. Dies schließt die Befolgung relevanter örtlicher, bundesstaatlicher und staatlicher Gesetze ein (z. B. Kinderschutz, Handelspraktiken, Steuergesetze, Alterszulage, Arbeitsunfallversicherung, Arbeitssicherheit und Antidiskriminierung).
30. In Bundesstaaten oder Territorien, in denen ein Kinderschutzgesetz vorliegt, müssen Mitglieder dafür sorgen, dass alle Tutoren die notwendigen Formulare ausfüllen und dass diese bei den entsprechenden Behörden eingereicht werden, BEVOR jedwede Art von direktem Unterricht stattfindet.
31. In Bundesstaaten oder Territorien, in denen noch kein Kinderschutzgesetz vorliegt, müssen Mitglieder von allen Tutoren das Unterzeichnen einer eidesstattlichen Erklärung verlangen, die konstatiert, dass gegen sie in keiner Gerichtsbarkeit frühere oder ausstehende Klagen oder Verurteilungen vorliegen, die sich auf Kinder beziehen oder Kinder in irgendeiner Weise betreffen.
32. Mitglieder müssen sicherstellen, dass Einstellungsgespräche mit Tutoren von Angesicht zu Angesicht stattfinden, und dass potenzielle Tutoren um die Beantwortung von Praxisfragen und Fragen in Bezug auf Kinderschutz und Pädagogik gebeten werden können.
33. Mitglieder müssen dafür sorgen, dass Angestellte und Beauftragte in ethischer und professioneller Weise handeln und keine unangemessenen Verkaufsmethoden anwenden, um Nachhilfeunterricht oder Bildungsleistungen zu verkaufen (z. B. Drohungen, Furcht oder Nötigung).
34. Ein Mitglied darf einen Unterrichtszeitraum oder einen Teil eines Unterrichtszeitraums nicht als unentgeltlich oder verbilligt darstellen, wenn der Unterricht einen höheren Preis oder verminderte Qualität besitzt oder als Folge des Angebots in irgendeiner Weise beschränkt ist.
35. Mitglieder müssen sicherstellen, dass alle Mitarbeiter mit diesem Verhaltenskodex vertraut sind.



Schriftliche Nachhilfevereinbarungen oder -verträge (sofern diese vorliegen)

36. Das Mitglied muss dafür sorgen, dass die Nachhilfevereinbarung:
- (a) die Namen und Adressen der Vereinbarungsparteien einschließlich der Australischen Firmenummer (ACN) für Unternehmen und der Australischen Geschäftsnummer (ABN) enthält;
 - (b) die Rechte und Verpflichtungen von Mitglied und Kunde klar und unmissverständlich festhält;
 - (c) erklärt, dass die Vereinbarung einer Widerrufsfrist unterliegt; und
 - (d) den vollen Preis des angebotenen Nachhilfeunterrichts angibt, einschließlich (falls zutreffend):
 - i. der Beitrittsgebühr, Anmeldegebühr oder anderen zu zahlenden Vorausgebühr;
 - ii. der Gebühr für jede Unterrichtseinheit;
 - iii. des zu zahlenden Betrags, der Häufigkeit der Zahlungen und des für die Vereinbarung geltenden Mindestzeitraums;
 - iv. der Gesamtgebühr für das Nachhilfeprogramm;
 - v. jedweder anderen im Rahmen der Vereinbarung fälligen oder möglichen Gebühren; und
 - vi. jedweder Rücktrittsgebühr sowie der Umstände, unter welchen solche Gebühren zu zahlen sind.
37. Ein Mitglied muss jedem potenziellen Kunden auf Anfrage eine Kopie der vorgeschlagenen Nachhilfevereinbarung, sowie jedem Kunden bei der Anmeldung eine Kopie der unterschriebenen Vereinbarung aushändigen.

Kostenerstattung

38. Alle ATA-Mitglieder müssen über ein schriftliches Regelwerk zum Rückgaberecht verfügen, welches Kunden zur Ansicht zur Verfügung stehen muss.
39. Das Regelwerk zum Rückgaberecht des Mitglieds muss mit allen entsprechenden staatlichen und bundesstaatlichen Gesetzen in Einklang stehen.
40. Unter keinen Umständen dürfen Mitglieder Schilder mit der Angabe "keine Rückerstattung" zeigen, da diese irreführend sind. Abnehmer haben in der Tat ein Recht auf Rückerstattung, wenn ein Verstoß gegen gesetzlich vorgeschriebene Bedingungen vorliegt - *Competition and Consumer Act (Wettbewerbs- und Verbraucherschutzgesetz) 2010 (Cth)*. Diese Bedingungen beinhalten das Arbeiten mit angemessener Sorgfalt und Kompetenz und das Erbringen des versprochenen oder beworbenen Serviceniveaus.

Vertraulichkeit

41. Ein Mitglied muss durch die Einhaltung der Nationalen Datenschutzgrundsätze das *Privacy Act (Datenschutzgesetz) (1988) (Cth)* befolgen.
42. Informationen in Kundenakten wie Beurteilung, Anwesenheit, Beobachtungen zum Verhalten, Rechnungsstellung, Berichte und persönliche Angaben müssen dem Kunden auf Anfrage zur Ansicht zur Verfügung gestellt werden.

Vorgehen zur Klärung von Konflikten und Beschwerden

Wird bei der ATA-Geschäftsstelle eine Beschwerde eingereicht, wird laut Protokoll der Beanstandende gebeten, ein ATA-Beschwerdeformular auszufüllen, so dass die Beschwerde schriftlich vorliegt. In diesem Vorgang wird genau beschrieben, auf welche Absätze des ATA-Kodex sich die Beschwerde bezieht. Nach diesem ersten Schritt kontaktieren wir das Unternehmen oder den beteiligten Tutor / die beteiligte Tutorin mit der Bitte um dessen/deren Version der Ereignisse. Das CAC versammelt sich erst, nachdem das Unternehmen die Möglichkeit hatte, seine Seite zu schildern.

43. Ein Mitglied wird sich nach Kräften bemühen, die Beschwerde eines Kunden fair und schnell zu klären.
44. Wird eine mündliche Beschwerde an ein Mitglied gerichtet, wird die Person, die die Beschwerde erhält:
 - (a) sich ausweisen, zuhören, Einzelheiten aufnehmen und das Anliegen des Beschwerdestellers feststellen;
 - (b) die erhaltenen Details bestätigen;
 - (c) das Vorgehen zur Klärung von Beschwerden erläutern und auf alternative Vorgehensweisen hinweisen;
 - (d) nach Möglichkeit die Beschwerde umgehend klären oder sich verpflichten, die Beschwerde in einem bestimmten Zeitraum zu klären; und
 - (e) der Beschwerde angemessen nachgehen, d. h. den Beschwerdesteller über das Ergebnis von zur Beschwerdeklärung getroffenen Maßnahmen informieren.
45. Wird eine schriftliche Beschwerde eingereicht, wird das Mitglied:
 - (a) den Beschwerdesteller innerhalb von zehn (10) Tagen nach Eingang der Beschwerde schriftlich über das Ergebnis von zur Beschwerdeklärung getroffenen Maßnahmen informieren; und
 - (b) falls es nicht möglich ist, die Beschwerde innerhalb von zehn (10) Tagen zu klären, den Eingang der Beschwerde innerhalb von sieben (7) Tagen schriftlich bestätigen und den Zeitraum festsetzen, innerhalb dessen der Beschwerdesteller eine Rückmeldung über das Ergebnis von zur Beschwerdeklärung getroffenen Maßnahmen erhalten wird.
46. Das Mitglied sorgt dafür, dass alle Mitarbeiter mit den Vorgehensweisen des Mitglieds zur Beschwerdeklärung vertraut sind.
47. Kann eine Beschwerde nicht zwischen Mitglied und Kunde geklärt werden, muss das Mitglied den Kunden über dessen Recht informieren, die Beschwerde an die ATA weiterzuleiten. Jede der beiden Parteien kann die Beschwerde an die ATA weiterleiten.
48. Wird eine Beschwerde an die ATA weitergeleitet, hört die Kommission so bald wie möglich nach ihrem Eingang die Beschwerde und unterrichtet die Parteien schriftlich über ihren Beschluss.
49. Entscheidet die ATA, dass ein Mitglied gegen den Kodex verstoßen hat, wird die ATA gemäß der ATA-Satzung Sanktionsmaßnahmen einleiten.

TEIL III – ADMINISTRATION

50. Der vorliegende Verhaltenskodex wird von der ATA (Ltd) reguliert. Die ATA-Kommission ernennt eine **Kommission zur Einhaltung des Kodex (Code Administration Committee / CAC)**, welche aus mindestens zwei (2) Kommissionsmitgliedern besteht.

Das CAC-Verfahren

Die CAC überprüft die Beschwerde und das vom Beschwerdesteller vorgelegte Beweismaterial. Daraufhin überprüft sie das Beweismaterial des Mitglieds einschließlich aller Beweise zu dessen Einhaltung des ATA-Verhaltenskodex in der Handhabung des Konflikts. Die CAC sucht nach klaren Beweisen dazu, wie/ob die Vorgehensweisen zu Beschwerden eingehalten wurden, die im ATA-Verhaltenskodex aufgeführt sind. Jedes Mitglied sollte sich mit den Vorgehensweisen zu Beschwerden vertraut machen, da jedes Mitglied an sie gebunden ist.

Sollte ein Mitglied sich über die Autorität der ATA hinwegsetzen, so verliert dieses Mitglied sein Recht auf Mitgliedschaft, da der ATA-Verhaltenskodex das Vertrauen der Öffentlichkeit in die ATA-Mitgliedschaft begründet.

Förderung des Kodex

51. Die ATA ist verantwortlich für die Förderung des Kodex.
52. Der Kodex ist Bestandteil der ATA-Website.

Sanktionen

53. Wird ein Verstoß gegen den Kodex festgestellt, strebt die ATA Korrekturmaßnahmen an, die vom betreffenden Mitglied vorgenommen werden müssen. Ohne sich auf folgende Punkte zu beschränken, können solche Maßnahmen fordern, dass:
- (a) Werbung abgeändert oder zurückgezogen wird;
 - (b) richtigstellende Werbung vorgenommen wird;
 - (c) richtigstellende Schreiben an betroffene Kunden gesendet werden;
 - (d) Literatur oder Schreibwaren abgeändert oder zurückgezogen werden; und
 - (e) Programme oder Materialien zurückgenommen werden, die den Standards des Kodex nicht entsprechen.
54. Die ATA kann nach freiem Ermessen Verwarnungen oder Verweise an Mitglieder erteilen, die gegen den Kodex verstoßen.
55. Sollten innerhalb des Zeitraums, der gemäß der ATA-Richtlinien zugewiesen wird, keine Korrekturmaßnahmen vorgenommen werden, kann die ATA-Mitgliedschaft des Mitglieds für einen bestimmten Zeitraum außer Kraft gesetzt werden. Im Falle fortgesetzter Zuwiderhandlung kann die ATA das Mitglied ausschließen.
56. Nach Ausschluss aus der ATA darf das ausgeschlossene Mitglied nicht mit bestehender Mitgliedschaft werben und muss unverzüglich den Gebrauch von Literatur und Schreibwaren, die sich auf den ATA-Kodex beziehen, einstellen.

