

Gedragscode

Haagse Beek organisatieadvies



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Deskundig.....	3
2. Betrouwbaar	3
3. Zorgvuldig	4
4. Professioneel onafhankelijk	4
Gedragsregels	5
1. Doelstelling en reikwijdte	5
<i>Ad kernwaarde I: Deskundig.....</i>	<i>5</i>
2. Kennis, ervaring, competenties en vaardigheden.....	5
<i>Ad kernwaarde II: Betrouwbaar.....</i>	<i>6</i>
3. Vertrouwelijke en concurrentiegevoelige informatie.....	6
4. Opdrachtaanvaarding, -uitvoering, honorering en evaluatie	6
<i>Ad kernwaarde III: Zorgvuldig.....</i>	<i>7</i>
5. Zorgvuldig en integer.....	7
6. Oordelen en informatie over personen	8
7. Personeel van opdrachtgever	8
8. Collegialiteit.....	8
<i>Ad kernwaarde IV: Professioneel onafhankelijk.....</i>	<i>8</i>
9. Onafhankelijkheid	8
<i>Overige artikelen.....</i>	<i>9</i>
10. Klachtenregeling	9
11. Definities.....	9

Inleiding

Een gedragscode is voor een professionele beroepsuitoefening een onontbeerlijk instrument. Het maakt het mogelijk toegepaste werkmethodeken en de bereikte resultaten in het werk van organisatieadviseurs te toetsen. In deze gedragscode staat de relatie tussen adviseur en opdrachtgever centraal. Het evenwicht in de relatie tussen de opdrachtgever aan de ene kant en die van organisatieadviseur aan de andere kant is helder en toetsbaar beschreven.

Loyaliteit en onafhankelijkheid zijn belangrijke begrippen in de gedragscode: de adviseur dient zich loyaal tegenover zijn klant op te stellen, maar tegelijkertijd zijn professionele onafhankelijkheid hoog te houden.

Het gaat niet alleen om regels maar vooral om principes en attitudes bij de beroepsuitoefening. De gedragscode heeft tot doel om problemen in de relatie adviseur en opdrachtgever te voorkomen doordat deze handvatten biedt voor de beoordeling van conflicten en professionele onvolkomenheden. Maar de code is tevens een middel voor de beroepsgroep om zich te kunnen verantwoorden en om te expliciteren welke uitgangspunten de beroepsgroep wel en niet wil hanteren. Deze code is hetzelfde als de code van de Orde van Organisatiekundigen en -adviseurs (Ooa) met uitzondering van het tuchtrecht omdat wij niet geloven in een klachtencommissie die voor de helft bestaat uit mensen van de aangesloten bureaus. Wij hebben een eigen, onafhankelijke klachtencommissie. Wij zien een integere manier van werken als een professionele verantwoordelijkheid. Wij mogen op die verantwoordelijkheid worden aangesproken. Deze professionele verantwoordelijkheid is verwoord in een aantal uitgangspunten en nader uitgewerkt in gedragsregels. In de code worden de vier professionele uitgangspunten benoemd die het gedrag en de praktijkuitoefening van de leden in het maatschappelijk verkeer bepalen, om deze vervolgens te verbinden aan gedragsregels.

De volgende kernwaarden worden behandeld:

1. deskundig
2. betrouwbaar
3. zorgvuldig
4. professioneel onafhankelijk

1. Deskundig

Opdrachtnemers zetten de voor de opdracht nodige kennis, ervaring, competenties, vaardigheden en tijd in. Opdrachtnemers maken gebruik van beschikbare kennis en zij kunnen uitleggen en onderbouwen hoe zij in een opdracht tot een bepaald advies, of een bepaalde aanpak zijn gekomen. Opdrachtgevers en vakgenoten zijn daardoor in staat om de vraag te beantwoorden of de voorgestelde aanpak en verleende diensten passend zijn voor de vraagstelling van de opdrachtgever. Bij twijfel zal de professional als opdrachtnemer aannemelijk moeten maken dat hij op een (des)kundige wijze te werk is gegaan. Deze verplichting geldt zowel ten opzichte van de opdrachtgever als van vakgenoten. De deelnemende professionals houden hun kennis en (des)kundigheid op peil door middel van het volgen van studie, opleiding, coaching, deelname aan intervisie of andere daartoe geëigende methoden.

2. Betrouwbaar

Betrouwbaar zijn betekent dat de opdrachtnemer zijn afspraken en toezeggingen nakomt en dat hij geheimhouding betracht en voorzichtig omgaat met vertrouwelijke en/of concurrentiegevoelige

(bedrijfs)informatie die hem in het kader van de opdracht ter kennis is gekomen. In het algemeen geldt dat informatie die een vertrouwelijk en/of concurrentiegevoelig karakter draagt, alleen dan mag worden gebruikt, indien het belang van de opdrachttuitvoering dit vereist, dan wel de wet- of regelgeving daartoe verplicht. Bij het doorgeven van die informatie dient ervoor te worden gezorgd, dat deze niet naar de bron is te herleiden, tenzij daarvoor door de bron toestemming is gegeven of de informatie algemeen bekend verondersteld mag worden.

3. Zorgvuldig

Zorgvuldig zijn houdt in dat de professionele dienstverlener, voor zover dat in alle redelijkheid mogelijk is, rekening houdt met de wensen, verwachtingen, rechten en belangen van alle betrokkenen. Dit betekent ook dat elke conclusie op deugdelijke wijze aannemelijk kan worden gemaakt; dat de opdrachtnemer zich niet alleen bewust is van de (bij)effecten van zijn activiteiten binnen een organisatie, maar ook van mogelijke ongewenste maatschappelijke of andere effecten. Zorgvuldig zijn betekent daarnaast, dat de opdrachtnemer bij het uitvoeren van de opdracht terughoudend is met het geven van oordelen over personen binnen de organisatie van de opdrachtgever. Een dergelijk oordeel wordt uitsluitend gegeven indien dat in het belang is van het vervullen van de opdracht (en de daarbij in acht te nemen professionele kernwaarden). In voorkomende gevallen gebeurt dat zorgvuldig, goed onderbouwd en met respect jegens degene(n) op wie het oordeel betrekking heeft. Onder zorgvuldigheid wordt mede verstaan dat, in geval meerdere opdrachtnemers voor dezelfde opdrachtgever werken, zij hun onderlinge samenwerking en informatievoorziening zo inrichten dat steeds de kwaliteit van de opdrachttuitvoering en het belang van de opdrachtgever voorop staan. In voorkomende gevallen spreken de professionele opdrachtnemers elkaar aan op naleving van de Gedragscode.

4. Professioneel onafhankelijk

In de opdrachtrelatie betekent professioneel onafhankelijk zijn dat de opdrachtnemer zodanige afstand houdt tot zijn opdracht, zijn opdrachtgever en diens organisatie dat hij zijn (des)kundigheid onbelemmerd en naar beste kunnen en weten kan en zal aanwenden. Hieraan wordt afbreuk gedaan wanneer de opdrachtnemer bij de uitvoering van zijn opdracht feiten of inzichten onverwerkt laat die een opdrachtnemer niet buiten beschouwing behoort te laten, doordat hij zich laat leiden door persoonlijke belangen of door de belangen van derden. De deelnemende professionals en organisaties zullen in hun hoedanigheid van opdrachtnemer doen wat redelijkerwijs van hen mag worden verwacht om (de schijn van) belangenverstrengeling te voorkomen.

Deze vier kernwaarden staan niet los van elkaar. Ze ontleen hun kracht aan hun onderlinge samenhang. In geval van een conflict tussen kernwaarden is een zorgvuldige afweging vereist om te bepalen wat gepast is.

Gedragsregels

1. Doelstelling en reikwijdte

- 1.1 Deze gedragsregels brengen normen onder woorden, die onze organisatieadviseurs in acht behoren te nemen bij de uitvoering van het organisatieadviesvak. Deze gedragsregels maken inzichtelijk wat opdrachtgevers mogen verwachten van onze organisatieadviseurs en wat collega's van hen mogen verwachten.
- 1.2 De gedragsregels zijn voor onze organisatieadviseurs te allen tijde bindend voor opdrachten die zijn verstrekt en/of worden uitgevoerd in Nederland. Het is onze organisatieadviseurs derhalve niet toegestaan om (op welke wijze dan ook) de toepassing van de gedragsregels te vermijden, te omzeilen of uit te sluiten, tenzij de opdracht geen organisatieadvies, zoals gedefinieerd in artikel 11.3 van deze gedragsregels, betreft.
- 1.3 Onze organisatieadviseurs leveren in alles een behoorlijke dienstverlening en houden (daarmee) het vertrouwen in de beroepsgroep en het organisatieadviesvak hoog.
- 1.4 Ons bureau houdt zich in zijn beroepsuitoefening aan de wet, alsmede aan de uitgangspunten en de regels die gezamenlijk de Gedragscode vormen.
- 1.5 Ons bureau komt met de partij(en) die hij inschakelt voor de uitvoering van de opdracht, ongeacht of voor deze partij al een andere gedragscode geldt, telkens expliciet overeen dat deze gedragscode ook integraal op deze partij van toepassing is. Het inschakelen van derden ontslaat het ons onder geen beding van onze verantwoordelijkheden.
- 1.6 Onze organisatieadviseur verplicht zich ertoe de opdrachtgever op zijn handelwijze aan te spreken indien deze zich niet als een goed opdrachtgever gedraagt, bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – indien de opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige informatie heeft verstrekt tijdens de voorbesprekingen, geen verantwoord opdrachtenbeleid voert en/of niet de nodige zorgvuldigheid en betrouwbaarheid in acht neemt bij het verstrekken van informatie en/of de opdracht(en).
- 1.7 Voor het behandelen van klachten over de niet-naleving van de gedragsregels is een Klachtenregeling vastgesteld, zoals bedoeld in artikel 10.

Ad kernwaarde I: Deskundig

2. Kennis, ervaring, competenties en vaardigheden

- 2.1 Onze organisatieadviseur zet zijn (des)kundigheid en werkcapaciteit zo goed en doelmatig mogelijk in voor de uitvoering van de opdracht. Iedere opdracht zal worden uitgevoerd onder eindverantwoordelijkheid van ons bureau.
- 2.2 Onze organisatieadviseur aanvaardt slechts die opdrachten waarvoor hij op grond van door hem aannemelijk te maken kennis, ervaring, competenties en vaardigheden in zijn opvatting gekwalificeerd is.

- 2.3 Ons bureau dient in de offerte dan wel in de opdracht de opdrachtgever duidelijk te maken wat deze in de specifieke opdrachtsituatie mag verwachten.
- 2.4 Onze organisatieadviseur dient naar vermogen te voorkomen, dat de opdrachtgever aan zijn advies meer waarde hecht dan op grond van zijn (des)kundigheid en op grond van de in het kader van de opdracht te verrichten/verrichte werkzaamheden is gerechtvaardigd.
- 2.5 Bij de uitvoering van elke opdracht dient onze organisatieadviseur ervoor te zorgen dat hij – indien noodzakelijk – derden inschakelen ter zake van onderwerpen die specifiek zijn voor de opdracht en waarin onze organisatieadviseur zelf niet (voldoende) (des)kundig is.

Ad kernwaarde II: Betrouwbaar

3. Vertrouwelijke en concurrentiegevoelige informatie

- 3.1 Onze organisatieadviseur neemt in beginsel zorgvuldigheid en geheimhouding in acht met betrekking tot vertrouwelijke dan wel concurrentiegevoelige informatie die hem in het kader van de opdracht ter kennis is gekomen, tenzij hij op grond van een wettelijke regeling gehouden is informatie daaromtrent te verschaffen en/of het belang van de uitvoering van de opdracht dit vordert.
- 3.2 Bij het doorgeven van die informatie zorgt ons bureau ervoor, dat deze niet naar de bron is te herleiden, tenzij daarvoor door de bron toestemming is gegeven, de informatie via openbare bronnen bekend is, of een wettelijke regeling ons bureau daartoe verplicht.

4. Opdrachtaanvaarding, -uitvoering, honorering en evaluatie

- 4.1 Onze organisatieadviseur gedraagt zich bij de aanvaarding, de uitvoering en de voltooiing van de opdracht te allen tijde behoorlijk en zoals een goede opdrachtnemer betaamt en is verantwoordelijk voor een goede en doelmatige uitvoering van de opdracht. Onze organisatieadviseur aanvaardt geen opdracht waarvan hij redelijkerwijs weet, of kan weten, dat de opdrachtgever geen goede en doelmatige hulp kan worden geboden.
- 4.2 Alvorens een opdracht te aanvaarden, draagt onze organisatieadviseur er zorg voor dat er over de inhoud en de uitvoeringscondities van de opdracht expliciete wilsovereenstemming is tussen de opdrachtgever en ons bureau. Indien zich tijdens de uitvoering van de opdracht feiten of omstandigheden voordoen die wijziging van de overeenkomst noodzakelijk maken, pleegt onze organisatieadviseur daarover tijdig overleg met de opdrachtgever. Onze organisatieadviseur draagt er zorg voor dat wijzigingen in de overeenkomst schriftelijk worden vastgelegd.
- 4.3 Indien onze organisatieadviseur binnen een jaar na het voltooien van een opdracht een vergelijkbare opdracht kan aanvaarden waarvan hij redelijkerwijs moeten begrijpen dat daarmee het belang van een eerdere opdrachtgever rechtstreeks en aantoonbaar wordt geschaad, informeert hij direct de voormalig opdrachtgever. Hij accepteert deze opdracht niet eerder dan nadat hij de eventuele bezwaren van de (voormalig) opdrachtgever zorgvuldig heeft overwogen en ter zake een belangenafweging heeft gemaakt.
- 4.4 Onze organisatieadviseur spant zich naar beste vermogen in het resultaat dat bij de opdracht wordt beoogd, te bereiken (inspanningsverplichting).

- 4.5 Ons bureau heeft het recht de uitvoering van de opdracht (op een voor de opdrachtgever zorgvuldige wijze) op te schorten, indien op grond van omstandigheden die zich aan onze invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt (overmacht) of indien er met de opdrachtgever een onoplosbaar verschil van mening bestaat over de wijze waarop de opdracht moet worden uitgevoerd.
- 4.6 Ons bureau zal zowel bij het uitbrengen van een offerte als bij het factureren een honorarium aanbieden/in rekening brengen dat in overeenstemming is met de te verrichten/verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden. De grondslag van het honorarium wordt gevormd door de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en gemaakte kosten, tenzij hiervan, voorafgaand aan de opdracht en met in acht neming van artikel 4.7, expliciet is afgeweken.
- 4.7 Het bereiken van het resultaat van de opdracht wordt alleen dan door ons bureau gegarandeerd, indien met de opdrachtgever vóór het aanvaarden van de opdracht expliciet overeenstemming is bereikt over het te behalen resultaat en indien tussen partijen vaststaat dat de omschrijving van het te behalen resultaat slechts voor één uitleg vatbaar en objectief vaststelbaar is (resultaatverplichting). Indien de expliciete resultaatverplichting niet aan de cumulatieve voorgaande vereisten voldoet komt aan de opdrachtgever geen beroep toe op de resultaatverplichting van ons bureau. Hetzelfde geldt indien het resultaat buiten de invloed van ons bureau om, niet wordt bereikt. Het aangaan van een resultaatsverplichting mag de professionele onafhankelijkheid van onze organisatieadviseur zoals bedoeld in artikel 9 niet aantasten.
- 4.8 Ons bureau zal gedurende minimaal drie jaar na afsluiting van de opdracht de documentatie van de door ons uitgevoerde opdracht (doen) bewaren, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. Wij zorgen ervoor dat van ons archief geen misbruik kan worden gemaakt.
- 4.9 Onze organisatieadviseur sluit een opdracht steeds af met een verzoek aan de opdrachtgever om een schriftelijke of mondelinge evaluatie te geven van de wijze waarop de opdracht is uitgevoerd.

Ad kernwaarde III: Zorgvuldig

5. Zorgvuldig en integer

- 5.1 Onze organisatieadviseur handelt integer. Onze organisatieadviseur kan zich te allen tijde verantwoorden voor zijn doen en laten bij het (a) verwerven, (b) aangaan en (c) uitvoeren van opdrachten. Hij houdt zich aan de aan de adviesrelatie verbonden geschreven en ongeschreven normen en maakt geen oneigenlijk gebruik van zijn bevoegdheden of positie.
- 5.2 Voor ons bureau staat bij de uitvoering van de opdracht het belang van de opdracht centraal, tenzij dit belang in strijd is met de wet, de goede zeden dan wel met de onafhankelijkheid van onze organisatieadviseur of anderszins in redelijkheid niet van onze organisatieadviseur kan worden verlangd dat hij het belang van de opdracht vooropstelt. Onze organisatieadviseur aanvaardt geen opdracht en beëindigt een reeds in uitvoering zijnde opdracht indien hem duidelijk is geworden dat de opdrachtgever onwettige doelstellingen nastreeft of gebruik maakt van onwettige methoden.

- 5.3 Onze organisatieadviseur houdt, voor zover dat in alle redelijkheid mogelijk is en met inachtneming van artikel 9, rekening met de wensen, verwachtingen, rechten en belangen van alle betrokkenen.
- 5.4 Onze organisatieadviseur baseert en onderbouwt zijn conclusies op deugdelijke wijze. Hij is zich bewust van de (bij)effecten van zijn activiteiten binnen een organisatie, en van mogelijke ongewenste maatschappelijke of andere effecten.

6. Oordelen en informatie over personen

- 6.1 Onze organisatieadviseur is bij het uitvoeren van de opdracht zorgvuldig met het geven van oordelen over personen. Indien onze organisatieadviseur een oordeel over een persoon moet geven, dient dit oordeel onderdeel van de opdracht te zijn. Voorts is onze organisatieadviseur verplicht eerst de betrokken persoon of personen door hoor en wederhoor hun mening of oordeel kenbaar te laten maken, alvorens hij het oordeel geeft. Onze organisatieadviseur past, alvorens een oordeel te geven, een zorgvuldige belangenafweging toe van enerzijds het belang van het individu en anderzijds het belang van de opdracht.
- 6.2 Slechts met toestemming van de opdrachtgever brengt ons bureau herkenbare gegevens over de opdracht(gever) naar buiten, tenzij wet- of regelgeving daartoe verplicht. Dit geldt ook voor publicaties over opdrachten waarin de opdrachtgever is te herkennen. In het geval wij direct of indirect gegevens van natuurlijke personen naar buiten brengt (bijvoorbeeld voor een publicatie) zijn we verplicht de persoon daarover te informeren en om instemming te vragen, tenzij de gegevens van deze persoon ook via openbare bronnen te herleiden zijn en/of wet- en/of regelgeving ons tot openbaarmaking verplicht.

7. Personeel van opdrachtgever

- 7.1 Wij mogen als bureau binnen een jaar na afsluiting van de opdracht niet het initiatief nemen om een persoon, die in dienst is van opdrachtgever of van een aan de opdrachtgever gelieerde onderneming en betrokken is bij de opdracht, een dienstverband aan te bieden of anderszins voor ons of een derde werkzaam te laten zijn.

8. Collegialiteit

- 8.1 Onze organisatieadviseurs gaan collegiaal met elkaar en collega's in ons vakgebied om. Bij een belangenconflict tussen collega's die beiden werkzaam zijn bij één opdrachtgever laten de onze organisatieadviseur de wens van de opdrachtgever, respectievelijk het belang van de opdracht prevaleren.
- 8.2 Onze organisatieadviseur verricht geen acquisitie-inspanningen ter zake van een opdracht, indien hem bekend is of kan zijn, dat die opdracht reeds verleend is aan een ander bureau in ons vakgebied.

Ad kernwaarde IV: Professioneel onafhankelijk

9. Onafhankelijkheid

- 9.1 Onze organisatieadviseur staat - in de hoedanigheid van opdrachtnemer – inhoudelijk, relationeel en (im)materieel onafhankelijk tot zijn opdracht. Hij vermijdt

belangenverstremgeling en houdt zoveel afstand tot zijn opdracht en zijn opdrachtgever en diens organisatie dat hij zijn (des)kundigheid onbelemmerd kan aanwenden. Onze organisatieadviseur aanvaardt geen opdracht en beëindigt een lopende opdracht indien onafhankelijke oordeelsvorming voor de opdracht om welke reden dan ook tijdens de opdracht niet (meer) mogelijk is.

- 9.2 Inhoudelijke onafhankelijk: In het geval onze organisatieadviseur de opdracht vanuit specifieke maatschappelijke opvattingen of doelstellingen uitvoert, stelt hij de opdrachtgever voor de aanvaarding van de opdracht hiervan in kennis.
- 9.3 Relationele onafhankelijkheid: Onze organisatieadviseur is loyaal aan de overeengekomen doelen van de opdracht. Onze organisatieadviseur betracht openheid en transparantie over voor de opdracht relevante bestaande relaties.
- 9.4 (Im)materiele onafhankelijkheid: Onze organisatieadviseur vermijdt – in zijn hoedanigheid van opdrachtnemer – dat in de opdracht andere belangen (materieel en/of immaterieel), dan die van de opdracht zelf een rol spelen. Wanneer dit niet mogelijk is, zal hij dit aan de opdrachtgever voorleggen en de opdracht neerleggen, tenzij de opdrachtgever expliciet voortzetting van de opdracht wenst.
- 9.5 Ons bureau respecteert de professionele onafhankelijkheid van onze organisatieadviseurs bij het aangaan en uitvoeren van opdrachten op een zodanige wijze dat zij hun (des)kundigheid onbelemmerd kunnen inzetten voor een optimale opdrachttuitvoering.

Overige artikelen

10. Klachtenregeling

- 10.1 De wijze van omgang met klachten over de niet-naleving van de gedragsregels is beschreven in de Klachtenregeling van ons bureau.

11. Definities

- 11.1 "Ons bureau" betreft Haagse Beek organisatieadvies B.V. ('Haagse Beek') zoals statutair gevestigd aan het Plein 8c te Den Haag.
- 11.2 "Onze organisatieadviseur" betreft een organisatieadviseur die voor ons bureau werkzaam is, in dienstverband, dan wel onderaanneming.
- 11.3 "Organisatieadvies" is het, ten behoeve van een opdrachtgever, leveren van een bijdrage aan het vaststellen, analyseren en oplossen van vraagstukken van bestuur, beleid, organiseren en functioneren, die zich binnen en/of met betrekking tot een organisatie en/of tussen organisaties voordoen. Deze dienstverlening geschiedt vanuit een onafhankelijke positie ten opzichte van de opdrachtgever.
- 11.4 De "opdrachtgever" is de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie de overeenkomst tot opdracht is gesloten of werd, respectievelijk wordt beoogd te worden gesloten.

- 11.5 De "opdracht" is de overeenkomst, gesloten tussen ons bureau (de opdrachtnemer) en de opdrachtgever om ten behoeve van de organisatie van de opdrachtgever werkzaamheden op het gebied van organisatieadvies te verrichten.