

3) Gedragsregels voor organisatieadviseurs aangesloten bij de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs (Ooa)

0. Preambule

- I In de gedragsregels is vastgelegd op welke wijze Ooa-leden zich gedragen in het maatschappelijk verkeer. De Ooa-leden streven naar een goede dienstverlening, zorgvuldige procedures en een optimaal resultaat voor de opdrachtgever.
- II De gedragsregels benadrukken een respectvolle houding van de Ooa-leden ten opzichte van de opdrachtgever en vormen een minimumstandaard voor alle Ooa-leden. Het staat elk Ooa-lid vrij om meer concrete of precieze aanvullende kwaliteitsnormen op te stellen.
- III De gedragsregels zijn voor alle Ooa-leden te allen tijde bindend. Het is een Ooa-lid 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 3.6 van deze gedragsregels, betreft dan wel indien binnen één overeenkomst met een opdrachtgever naast organisatieadvies ook andersoortige werkzaamheden worden verricht die dominant zijn voor de opdracht.
- IV Voor het behandelen van klachten over de niet-naleving van de gedragsregels is een Reglement van Tuchtrechtspraak vastgesteld, overeenkomstig het gestelde in hoofdstuk 13.
- V Deze gedragsregels hebben betrekking op de dienstverlening van de leden van de Ooa indien en voor zover het opdrachten betreft die zijn verstrekt en worden uitgevoerd in Nederland.

1. Doelstelling

- 1.1 Het doel van deze gedragsregels is het gewenste gedrag en de praktijkuitoefening van de Ooa-leden in het maatschappelijk verkeer in hoofdlijnen vast te leggen en inzichtelijk te maken wat opdrachtgevers mogen verwachten van Ooa-leden en wat Ooa-leden mogen verwachten van elkaar.

2. Oriëntatie en reikwijdte

- 2.1 Voor het Ooa-lid 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 het Ooa-lid of anderszins in redelijkheid niet van het Ooa-lid kan worden verlangd dat hij het belang van de opdracht voorop stelt.
- 2.2 Het Ooa-lid komt met degenen die hij inschakelt voor de uitvoering van de opdracht, op wie al dan niet tevens een gedragscode voor de individuele beroepsuitoefening van toepassing is, telkens schriftelijk overeen dat deze gedragscode (Ooa) ook integraal op hen van toepassing is. Het inschakelen van derden ontslaat het Ooa-lid niet van zijn verantwoordelijkheden.

- 2.3 Indien het Ooa-lid in het kader van één overeenkomst met een opdrachtgever naast organisatieadvies ook andere werkzaamheden verricht, kan in deze overeenkomst worden vastgelegd dat de Ooa-gedragsregels (inclusief het tuchtrecht) van overeenkomstige toepassing zijn op die werkzaamheden.

3. Definities

- 3.1 De “Orde van organisatiekundigen en -adviseurs” (Ooa) is een vereniging, waarvan adviseurs lid zijn die voldoen aan de toelatingscriteria van de Ooa, zoals beschreven in het Reglement van Toelating en Toetsing van de Ooa.
- 3.2 Een “Ooa-lid” is een natuurlijk persoon, die in het ledenregister van de Ooa is opgenomen.
- 3.4 Een “organisatieadviesbureau” is een rechtspersoon die in opdracht diensten op het gebied van organisatieadvies verleent.
- 3.5 “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 professioneel onafhankelijke positie ten opzichte van de opdrachtgever.
- 3.6 De “opdrachtgever” is de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie de overeenkomst tot opdracht is gesloten of werd, respectievelijk wordt beoogd te worden gesloten.
- 3.7 De “opdracht” is de overeenkomst, waarbij een lid van de Ooa (de opdrachtnemer) zich jegens de opdrachtgever verbindt om ten behoeve van de organisatie van de opdrachtgever organisatieadvieswerkzaamheden te vervullen. De overeenkomst van opdracht wordt schriftelijk vastgelegd en bevat (onder meer) een beschrijving van de te verrichten werkzaamheden.

4. Algemene gedragsregels

- 4.1 Het Ooa-lid houdt zich in zijn beroepsuitoefening aan de wet, alsmede aan de statuten, reglementen en overige regels van de Ooa en aan de regels en de uitgangspunten die gezamenlijk de Gedragsregels vormen.
- 4.2 Ooa-leden dienen zich te onthouden van hetgeen het aanzien van de beroepsgroep dan wel van het organisatieadviesvak schaadt of zou kunnen schaden.
- 4.3 Het Ooa-lid verplicht zich ertoe de opdrachtgever op zijn handelwijze aan te spreken indien deze zich niet als goed opdrachtgever gedraagt, bijvoorbeeld indien de opdrachtgever niet oprecht is tijdens de voorbesprekingen, deze geen verantwoord

opdrachtenbeleid voert en/of deze niet de nodige zorgvuldigheid, dan wel betrouwbaarheid in acht neemt bij het verstrekken van informatie.

5. Integriteit en onafhankelijkheid

- 5.1 Integriteit is een kernwaarde waarop het Ooa-lid ten aanzien van zijn handelen kan worden aangesproken. Het Ooa-lid handelt integer als hij zich houdt aan de aan de adviesrelatie verbonden geschreven en ongeschreven normen en wanneer hij geen oneigenlijk gebruik maakt van zijn bevoegdheden of positie. Het Ooa-lid dient zich voor zijn doen en laten bij het aangaan en uitvoeren van opdrachten te kunnen verantwoorden.
- 5.2 Het Ooa-lid in zijn hoedanigheid van opdrachtnemer houdt zoveel afstand tot zijn opdracht en zijn opdrachtgever en diens organisatie dat hij zijn (des)kundigheid onbelemmerd kan aanwenden. Het Ooa-lid aanvaardt geen opdracht en beëindigt een lopende opdracht indien onafhankelijke oordeelsvorming om welke reden dan ook tijdens de opdracht niet mogelijk is.
- 5.3 Het Ooa-lid in zijn hoedanigheid van opdrachtnemer vermijdt zoveel als redelijkerwijs mogelijk iedere (schijn van) belangenverstrengeling. Het Ooa-lid is bij het waarborgen van de relationele onafhankelijkheid, dat wil zeggen de (perceptie van) onafhankelijkheid op basis van feitelijke relaties (materieel of immaterieel), loyaal aan zijn opdrachtgever en de concrete tussen Ooa-lid en opdrachtgever overeengekomen doelen van de opdrachtuitvoering. Openheid en transparantie geven in deze duidelijkheid over de mate van relationele onafhankelijkheid.
- 5.4 Het Ooa-lid in zijn hoedanigheid van opdrachtnemer vermijdt dat in de opdracht andere belangen 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 voortzetting van de opdracht wenst.

6. (Des)kundigheid en kwaliteit van de dienstverlening

- 6.1 Het Ooa-lid zet zijn (des)kundigheid en werkcapaciteit zo goed en doelmatig mogelijk in voor de uitvoering van de opdracht.
- 6.2 Het Ooa-lid aanvaardt slechts die opdrachten waarvoor hij op grond van door hem aannemelijk te maken kennis en ervaring in zijn opvatting gekwalificeerd is.
- 6.3 Het Ooa-lid dient in de offerte dan wel in de opdracht de opdrachtgever duidelijk te maken wat deze in de specifieke opdrachtsituatie mag verwachten.
- 6.4 Het Ooa-lid 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.
- 6.5 Bij de uitvoering van elke opdracht dient het Ooa-lid ervoor te zorgen dat hij – indien noodzakelijk – derden inschakelt terzake van onderwerpen die specifiek zijn voor de opdracht en waarin het Ooa-lid zelf niet (voldoende) (des)kundig is. Het Ooa-lid is er

verantwoordelijk voor dat de opdracht per onderscheiden onderwerp en in haar totaliteit conform de daaraan gestelde eisen verloopt.

7. Zorgvuldigheid en geheimhouding

- 7.1 Het Ooa-lid 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.
- 7.2 In het algemeen gebruikt het Ooa-lid informatie die een vertrouwelijk dan wel concurrentiegevoelig karakter draagt alleen indien het belang van de opdrachttuitvoering dit vordert dan wel wet of regelgeving daartoe verplicht. Bij het doorgeven van die informatie zorgt het Ooa-lid ervoor, dat deze niet naar de bron is te herleiden, tenzij daarvoor door de bron toestemming is gegeven of de informatie via openbare bronnen bekend is.
- 7.3 Het Ooa-lid is bij het uitvoeren van de opdracht terughoudend met het geven van oordelen over personen. Zo'n oordeel dient in functie te staan van de opdracht en wordt door het Ooa-lid niet eerder gegeven dan nadat de betrokken persoon of personen door hoor en wederhoor hun mening of oordeel kenbaar hebben kunnen maken. Daarbij past het Ooa-lid een zorgvuldige afweging toe van enerzijds het belang van het individu en anderzijds dat van de opdrachtgever.
- 7.4 Slechts met toestemming van de opdrachtgever brengt het Ooa-lid 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 dat personen herkenbaar zijn in het te verspreiden materiaal, dienen deze personen hieraan hun goedkeuring te verlenen, tenzij de gegevens van openbare bronnen bekend zijn.
- 7.5 Indien het Ooa-lid binnen een jaar na het voltooien van een opdracht een vergelijkbare opdracht kan aanvaarden waarvan hij redelijkerwijs moet begrijpen dat daarmee het belang van een eerdere opdrachtgever rechtstreeks en aantoonbaar wordt geschaad, informeert hij direct de voormalig opdrachtgever. Het Ooa-lid accepteert deze opdracht niet eerder dan nadat hij de eventuele bezwaren van de (voormalig) opdrachtgever zorgvuldig heeft overwogen en terzake een belangenafweging heeft gemaakt.

8. Opdrachtaanvaarding en -uitvoering

- 8.1 Het Ooa-lid gedraagt zich bij de aanvaarding, de uitvoering en de voltooiing van de opdracht te allen tijde zoals een goede opdrachtnemer betaamt en is verantwoordelijk voor een goede en doelmatige uitvoering van de opdracht.
- 8.2 Onverminderd deze eigen verantwoordelijkheid van het Ooa-lid wordt de opdrachttuitvoerder in staat gesteld zijn eigen professionele verantwoordelijkheid te nemen, zoals vastgelegd in de eventueel direct op de opdrachttuitvoerder van toepassing zijnde gedragscode voor de individuele beroepsuitoefening.

- 8.3 Alvorens een opdracht te aanvaarden, draagt het Ooa-lid er zorg voor dat over de inhoud en de uitvoeringscondities van de opdracht schriftelijk wilsovereenstemming tot stand komt tussen de opdrachtgever en het Ooa-lid.
- 8.4 Het Ooa-lid stelt zich op de hoogte van de verwachtingen en context en informeert naar het mandaat van de opdrachtgever, voordat hij de opdracht aanvaardt.
- 8.5 Het Ooa-lid aanvaardt geen opdracht waarvan hij redelijkerwijs weet dat de opdrachtgever hierbij geen goede en doelmatige hulp kan worden geboden.
- 8.6 In het geval het Ooa-lid zijn werk vanuit specifieke maatschappelijke opvattingen of doelstellingen verricht, stelt hij de opdrachtgever voor de aanvaarding van de opdracht hiervan in kennis.
- 8.7 Het Ooa-lid aanvaardt geen opdracht en beëindigt een reeds in uitvoering zijnde opdracht indien hem duidelijk is geworden dat de opdrachtgever onwettige doelstellingen nastreeft. Het Ooa-lid werkt ook niet mee aan het gebruik van onwettige methoden.
- 8.8 Indien zich tijdens de uitvoering van de opdracht feiten of omstandigheden voordoen die wijziging van de overeenkomst noodzakelijk maken, pleegt het Ooa-lid daarover tijdig overleg met de opdrachtgever. Het Ooa-lid draagt er zorg voor dat wijzigingen in de overeenkomst schriftelijk worden vastgelegd.
- 8.9 Het Ooa-lid heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten, indien op grond van omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachtn uitvoering belemmerd wordt (overmacht) of indien er met de opdrachtgever een onoplosbaar verschil van mening bestaat over de wijze waarop de opdracht moet worden uitgevoerd. Indien het Ooa-lid zijn opdracht (eventueel voortijdig) beëindigt, doet hij dat op een voor de opdrachtgever zorgvuldige wijze.
- 8.10 Het Ooa-lid informeert de opdrachtgever tijdig en duidelijk over de structurering, aanpak en voortgang van zijn opdracht.
- 8.11 Het Ooa-lid spant zich naar beste vermogen in het resultaat dat bij de opdracht wordt beoogd te bereiken (inspanningsverplichting). Het bereiken van dit resultaat wordt alleen dan door het Ooa-lid gegarandeerd, indien het Ooa-lid en de opdrachtgever vóór het aanvaarden van de opdracht expliciet en schriftelijk overeenstemming bereiken over het te behalen resultaat en indien tussen partijen vaststaat dat de omschrijving van het te behalen resultaat slechts voor één uitleg vatbaar is en het resultaat objectief vaststelbaar is (resultaatverplichting). Indien de schriftelijke resultaatsverplichting niet aan de cumulatieve voorgaande vereisten voldoet komt aan de opdrachtgever geen beroep toe op de resultaatsverplichting van het Ooa-lid. Hetzelfde geldt indien het resultaat buiten de invloed van het Ooa-lid om niet wordt bereikt.
- 8.12 Het Ooa-lid zal gedurende minimaal vijf jaar de documentatie van de door hem uitgevoerde opdracht (doen) bewaren, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. Hij zorgt ervoor dat van zijn archief geen misbruik kan worden gemaakt.
- 8.13 Het Ooa-lid draagt zorg voor de continuïteit van de opdrachtn uitvoering in geval van het uitvallen van een opdrachtn uitvoerder.

- 8.14 Indien een Ooa-lid door overmacht of onmacht, faillissement daaronder begrepen, niet meer in staat is de opdracht te voltooien, draagt het Ooa-lid, desgewenst door opdrachtgever, er zorg voor dat een andere organisatieadviseur, bij voorkeur een ander Ooa-lid, tegen dezelfde voorwaarden de opdracht conform de overeenkomst voltooit. Voorwaarde hierbij is dat de overeenkomst binnen de daarin gestelde voorwaarden redelijkerwijs uitvoerbaar is. Tevens dienen aanvullende afspraken gemaakt te worden tussen opdrachtgever en de nieuwe opdrachtnemer indien bepaalde werkzaamheden noodzakelijkerwijs opnieuw gedaan moeten worden.
- 8.15 Indien het Ooa-lid rapporteert aan de opdrachtgever, zal hij desgevraagd aangeven op welke gegevens, inzichten en ervaringen zijn bevindingen en conclusies zijn gebaseerd.
- 8.16 Het Ooa-lid 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.

9. Honorering

- 9.1 Het Ooa-lid 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.
- 9.2 De grondslag van het honorarium wordt gevormd door de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en gemaakte kosten, tenzij hiervan, voorafgaand aan de opdracht, schriftelijk is afgeweken.

10. Collegialiteit

- 10.1 Het Ooa-lid maakt bij samenwerking aan een opdracht met andere leden van de Ooa en/of aangesloten (beroeps)organisaties schriftelijk afspraken over elkaars bijdragen, verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden. Deze afspraken kunnen tussentijds worden aangepast indien de feiten of omstandigheden tijdens de opdrachuitvoering daartoe aanleiding geven.
- 10.2 Indien het Ooa-lid verwacht dat een opdracht van een opdrachtgever, voor wie al een ander Ooa-lid werkzaam was, is of gaat zijn, zal leiden tot een conflict tussen de belangen van beide Ooa-leden, dan dient hij zowel de opdrachtgever als het andere Ooa-lid vooraf van deze verwachting in kennis stellen. Ten aanzien van het al dan niet aanvaarden van de opdracht stelt het Ooa-lid de wens en het belang van de opdrachtgever centraal.
- 10.3 Het Ooa-lid onthoudt zich van publiekelijke negatieve uitlatingen over een ander Ooa-lid. Ooa-leden spreken in voorkomende gevallen elkaar op discrete wijze aan op de naleving van de kerncode en de gedragsregels.
- 10.4 Het Ooa-lid verricht geen acquisitie-inspanningen terzake van een opdracht, indien hem bekend is of kan zijn, dat die opdracht reeds verleend is aan een ander Ooa-lid.

11. Personeel van opdrachtgever

- 11.1 Een Ooa-lid mag niet het initiatief nemen om een persoon die in dienst is van een opdrachtgever en betrokken is bij de opdracht, aan te bieden bij hem of bij een ander in dienst te treden, of anderszins voor hem of een ander werkzaam te laten zijn.
- 11.2 De in het voorgaande lid genoemde gedragsregel geldt vanaf de aanvang van de opdracht tot een jaar na de voltooiing van de in 12.1 genoemde opdracht voor de opdrachtgever.

12. Tuchtrecht

- 12.1 Bij niet-naleving van een of meer van de vorenstaande gedragsregels kan een Ooa-lid door de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs (Ooa), alsmede door een van de aangesloten beroepsorganisaties, door Ooa-leden, door de opdrachtgever dan wel door personen die voor de opdrachtgever werkzaam zijn of tijdens de opdrachttuitvoering werkzaam zijn geweest, indien zij een redelijk uit de niet-naleving van de gedragsregels voortvloeiend belang hebben, voor zijn handelingen of nalatigheden ter verantwoording worden geroepen bij de Tuchtcommissie en in hoger beroep bij de Raad van Beroep¹.
- 12.2 De Tuchtcommissie en de Raad van Beroep, respectievelijk hun voorzitters, zijn bevoegd terzake een uitspraak te doen conform het gestelde in het Reglement van Tuchtrechtspraak.

13. Overgangsrecht

- 13.1 Deze gedragsregels vervangen eerdere gedragsregels en treden in werking na afloop van een termijn van vier weken nadat zij zijn vastgesteld door de ledenvergadering van de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs (Ooa).

Vastgesteld door de leden van de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs (Ooa) in de ledenvergadering van 20 november 2012.

¹ Het postadres van de Commissie en van de Raad kan worden opgevraagd bij de Ooa, Postbus 1085 te 3860 BB Nijkerk (tel. 033-2473442) en staat ook vermeld op de website www.ooa.nl.