

## Gedragscode en klachtenprocedure het Ontwikkelaarsgilde

### Gedragscode

#### Uitgangspunten

##### *Inleiding*

De Partners van het Ontwikkelaarsgilde zien een integere manier van werken als een professionele verantwoordelijkheid. Zij mogen op die verantwoordelijkheid worden aangesproken. Deze professionele verantwoordelijkheid is verwoord in een aantal uitgangspunten en nader uitgewerkt in gedragsregels. In deze code worden de vijf professionele uitgangspunten benoemd die het gedrag en de praktijkuitoefening van de Partners in het maatschappelijk verkeer bepalen: (des)kundigheid, betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, professionele onafhankelijkheid en collegialiteit.

##### *Een vertrouwensrelatie*

In een volwassen markt kennen partijen hun eigen verantwoordelijkheden en zullen ze hier ook op gepaste wijze invulling aan geven. Onze wereld wordt echter steeds complexer. Door de ontwikkeling van een industriële maatschappij via een dienstenmaatschappij naar een kennis- en informatiemaatschappij, neemt de variatie en complexiteit van producten en diensten toe. Tegelijkertijd neemt de omvang van de groep mensen voor wie de producten en diensten toegankelijk zijn, steeds verder toe. Er zijn daardoor meer partijen die het moeilijk vinden geheel zelfstandig adequaat invulling te geven aan taken en verantwoordelijkheden. Hierdoor wordt advisering en ondersteuning door professionals belangrijker. Advies en ondersteuning staan voor 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.

De markt van professionele dienstverlening is geen eenduidige markt. Er is sprake van een grote diversiteit in werkwijzen, opvattingen en competenties. De inhoud van professionele dienstverlening loopt uiteen van beleidsonderzoek tot strategisch advies en van implementatie tot interim-management. Daarnaast werken professionele dienstverleners in een uiteenlopende omgeving, bijvoorbeeld als zelfstandig Partner in een eenmansbedrijf, als partner of medewerker in bedrijven met tientallen of honderden professionals, of als interne Partner in dienstbetrekking. Ook gaan internationalisering, schaalvergroting en branchevervaging aan deze markt niet voorbij. Door de variatie en complexiteit van producten en diensten en de diversiteit in de markt, is de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bij uitstek een vertrouwensrelatie. Vertrouwen moet je verdienen. Dit begint met het besef dat opdrachtgevers afhankelijk zijn van opdrachtnemers doordat er sprake is van een ongelijkwaardige relatie tussen professional en opdrachtgever. De opdrachtgever moet vertrouwen op het oordeel van de opdrachtnemer, omdat hij zelf de kwaliteit van de dienstverlening slechts in beperkte mate inhoudelijk kan beoordelen. Voor een effectieve en geloofwaardige uitoefening van hun adviserende rol is het derhalve noodzakelijk dat de Partners van het Ontwikkelaarsgilde vertrouwen genieten, in de meest brede zin van het begrip. Zonder dit vertrouwen zullen zij niet worden ingeschakeld en kunnen zij hun functie niet vervullen. Indien de Partners van het Ontwikkelaarsgilde bij het verrichten van hun werkzaamheden de vijf professionele uitgangspunten én hun professionele verantwoordelijkheid in acht nemen, is dit vertrouwen terecht gegeven.

##### *Professionele uitgangspunten*

Integriteit als een professionele verantwoordelijkheid begint met het respecteren van geschreven en ongeschreven normen. Partners van het Ontwikkelaarsgilde behoren zich bij het verrichten van hun werkzaamheden te gedragen zoals een goed opdrachtnemer betaamt en het vertrouwen in hun beroep en bedrijf niet te schaden. Vijf professionele uitgangspunten geven aan wat opdrachtgevers van partners van het Ontwikkelaarsgilde mogen verwachten en wat de Partners verwachten van elkaar. De professionele uitgangspunten vormen een minimumstandaard voor alle Partners.

Het staat elk Partner vrij om in overleg met de eigen opdrachtgevers (over en weer) meer concrete of precieze aanvullende kwaliteitsnormen te formuleren. De Partners spreken een opdrachtgever aan op zijn handelwijze, 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.

### 1. (Des)kundigheid

De opdrachtnemers zullen de voor de opdracht nodige kennis, ervaring, persoonlijke eigenschappen, vaardigheden en tijd inzetten. De vakkennis is voor een deel gecodificeerd en in de wetenschap beschreven; voor een deel niet. Opdrachtnemers zullen de beschikbare kennis gebruiken en zij kunnen uitleggen en onderbouwen hoe zij in een opdracht tot een bepaald advies of een bepaalde aanpak zijn gekomen.

De Partners verrichten hun diensten naar wetenschappelijke maatstaven:

- a) in de zin van methodologische en inhoudelijke transparantie;
- b) in de zin van bereidheid tot een kritische discussie
- c) in overeenstemming met de stand van de kennis;
- d) in overeenstemming met de methodische inzichten.

Opdrachtgevers en zeker vakgenoten zijn daardoor in staat om een eigen oordeel te vormen over de beantwoording van de vraag of de voorgestelde aanpak en gegeven adviezen passend zijn voor de vraagstelling van de opdrachtgever. Bij gerezen twijfel zullen de opdrachtnemers aannemelijk moeten maken dat zij op een (des)kundige wijze te werk zijn gegaan. Deze verplichting geldt zowel ten opzichte van de opdrachtgever als vakgenoten. Daarnaast zullen Partners van het Ontwikkelaarsgilde zich regelmatig inspannen om hun kennis en (des)kundigheid op peil te houden door middel van studie, opleiding, coaching, intervisie of andere daartoe geëigende methoden.

### 2. Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid betekent dat de opdrachtgever erop kan vertrouwen dat de opdrachtnemer zijn afspraken of toezeggingen nakomt of waarmaakt. Betrouwbaar zijn als opdrachtnemer betekent ook het in acht nemen van zorgvuldigheid en geheimhouding met betrekking tot 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 opdrachtuitvoering dit vordert dan wel 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 van algemene bekendheid is.

### 3. Zorgvuldigheid

Zorgvuldigheid houdt in dat de opdrachtnemer, 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 en dat de opdrachtnemer zich bewust is van de (bij)effecten van zijn activiteiten binnen een organisatie alsmede van mogelijke ongewenste maatschappelijke en/of milieueffecten. Zorgvuldigheid 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 van het vervullen van de opdracht (en de daarbij in acht te nemen vijf professionele uitgangspunten) is. In voorkomende gevallen gebeurt dat zorgvuldig, goed onderbouwd en met respect jegens degene(n) op wie het oordeel betrekking heeft.



#### 4. Professionele onafhankelijkheid

In de adviesrelatie betekent onafhankelijkheid dat de opdrachtnemer zo veel afstand houdt tot zijn opdracht en zijn opdrachtgever en diens organisatie dat hij zijn (des)kundigheid onbelemmerd en naar beste kunnen en weten kan en zal aanwenden. Aan deze onafhankelijkheid wordt afbreuk gedaan wanneer de opdrachtnemer bij de uitvoering van zijn opdracht feiten of inzichten onverwerkt laat die een redelijk bekwaam opdrachtnemer niet buiten beschouwing behoort te laten, doordat hij zich laat leiden door persoonlijke belangen of door de belangen van derden.

De Partners van het Ontwikkelaarsgilde zullen in hun hoedanigheid van opdrachtnemer doen wat redelijkerwijs van hen mag worden verwacht om (de schijn van) belangenverstrengeling te voorkomen.

#### 5. Collegialiteit

De partners van het Ontwikkelaarsgilde onderhouden goede professionele contacten met hun collega's. Ze maken zich niet schuldig aan oneerlijke concurrentie en onthouden zich van het publiekelijk doen van negatieve uitlatingen over een collega. De partners spreken elkaar in voorkomende gevallen aan op de naleving van de code.

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

### Gedragsregels

In de gedragsregels is vastgelegd op welke wijze Partners van het Ontwikkelaarsgilde zich gedragen in het maatschappelijk verkeer. De Partners van het Ontwikkelaarsgilde streven naar een goede dienstverlening, zorgvuldige procedures en een optimaal resultaat voor de opdrachtgever.

De gedragsregels benadrukken een respectvolle houding van de Partners van het Ontwikkelaarsgilde ten opzichte van de opdrachtgever en vormen een minimumstandaard voor alle Partners.

De gedragsregels zijn voor alle Partners van het Ontwikkelaarsgilde te allen tijde bindend. Het is een Partner 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 betreft danwel indien binnen één overeenkomst met een opdrachtgever naast organisatieadvies ook andersoortige werkzaamheden worden verricht die dominant zijn voor de opdracht.

Voor het behandelen van klachten over de niet-naleving van de gedragsregels is een klachtenprocedure ingesteld.

Deze gedragsregels hebben betrekking op de dienstverlening van de Partners van het Ontwikkelaarsgilde 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 Partners van het Ontwikkelaarsgilde in het maatschappelijk verkeer in hoofdlijnen vast te leggen en inzichtelijk te maken wat opdrachtgevers mogen verwachten van het Ontwikkelaarsgilde en wat partners van het Ontwikkelaarsgilde mogen verwachten van elkaar.

#### 2. Oriëntatie en reikwijdte

- 2.1. Voor de Partners van het Ontwikkelaarsgilde staat bij de uitvoering van de opdracht het belang van de opdrachtgever centraal, tenzij dit belang in strijd is met de wet, de goede zeden dan wel met de onafhankelijkheid van deze Partner het of anderszins in redelijkheid niet van de Partner kan worden verlangd dat hij het belang van de opdrachtgever voorop stelt.
- 2.2. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde 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 overeen dat deze gedragscode ook integraal op hen van toepassing is. Het inschakelen van derden ontslaat de Partner van het Ontwikkelaarsgilde niet van zijn verantwoordelijkheden.



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

### 3. Definities

- 3.1. Het Ontwikkelaarsgilde is een netwerkorganisatie van zelfstandig organisatiekundigen die volgens de formule van het Ontwikkelaarsgilde bv en onder het label het Ontwikkelaarsgilde acteren op het gebied van mens- en organisatieontwikkeling.
- 3.2. “Partners van het Ontwikkelaarsgilde” zijn alle Partners die onder de naam van Het ontwikkelaarsgilde opdrachten uitvoeren
- 3.3. “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.
- 3.4. De “opdrachtgever” is de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie de overeenkomst tot opdracht is gesloten.
- 3.5. De “opdracht” is de overeenkomst, waarbij een Partner van het Ontwikkelaarsgilde 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. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde houdt zich in zijn beroepsuitoefening aan de wet, alsmede aan de overige regels van het Ontwikkelaarsgilde de uitgangspunten die gezamenlijk de Gedragsregels vormen.
- 4.2. Partners van het Ontwikkelaarsgilde dienen zich te onthouden van hetgeen het aanzien van de beroepsgroep dan wel van het organisatieadvies vak schaadt of zou kunnen schaden.
- 4.3. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde 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 de Partner van het Ontwikkelaarsgilde ten aanzien van zijn handelen kan worden aangesproken. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde 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. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde dient zich voor zijn doen en laten bij het aangaan en uitvoeren van opdrachten te kunnen verantwoorden.
- 5.2. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde 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. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde aanvaardt geen opdracht en beëindigt een lopende opdracht indien onafhankelijke oordeelsvorming om welke reden dan ook tijdens de opdracht niet mogelijk is.
- 5.3. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde in zijn hoedanigheid van opdrachtnemer vermijdt zoveel als redelijkerwijs mogelijk iedere (schijn van) belangenverstremgeling. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde 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 de Partner van het Ontwikkelaarsgilde en opdrachtgever overeengekomen doelen van de opdrachtneming. Openheid en transparantie geven in deze duidelijkheid over de mate van relationele onafhankelijkheid.



5.4. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde 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. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde zet zijn (des)kundigheid en werkcapaciteit zo goed en doelmatig mogelijk in voor de uitvoering van de opdracht.
- 6.2. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde aanvaardt slechts die opdrachten waarvoor hij op grond van door hem aannemelijk te maken kennis en ervaring in zijn opvatting gekwalificeerd is.
- 6.3. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde dient in de offerte dan wel in de opdracht de opdrachtgever duidelijk te maken wat deze in de specifieke opdrachtsituatie mag verwachten.
- 6.4. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde 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 de Partner van het Ontwikkelaarsgilde ervoor te zorgen dat hij -indien noodzakelijk - derden inschakelt terzake van onderwerpen die specifiek zijn voor de opdracht en waarin de Partner van het Ontwikkelaarsgilde zelf niet (voldoende) (des)kundig is. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde is er verantwoordelijk voor dat de opdracht per onderscheiden onderwerp en in haar totaliteit conform de daaraan gestelde eisen verloopt.

## 7. Collegialiteit

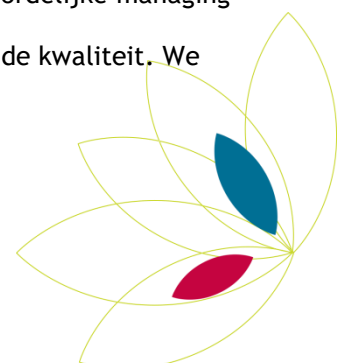
- 7.1. Partners van het Ontwikkelaarsgilde schriftelijk afspraken over elkaars bijdragen, verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden. Deze afspraken kunnen tussentijds worden aangepast indien de feiten of omstandigheden tijdens de opdrachttuitvoering daartoe aanleiding geven.
- 7.2. Indien de Partner van het Ontwikkelaarsgilde verwacht dat een opdracht van een opdrachtgever, voor wie al een ander Partner van het Ontwikkelaarsgilde werkzaam was, is of gaat zijn, zal leiden tot een conflict tussen de belangen van beide Partners, dan dient hij zowel de opdrachtgever als het andere Partner van het Ontwikkelaarsgilde vooraf van deze verwachting in kennis stellen. Ten aanzien van het al dan niet aanvaarden van de opdracht stelt het Partner van het Ontwikkelaarsgilde de wens en het belang van de opdrachtgever centraal.
- 7.3. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde onthoudt zich van publiekelijke negatieve uitlatingen over een ander Partner van het Ontwikkelaarsgilde. Partners van het Ontwikkelaarsgilde spreken in voorkomende gevallen elkaar op discrete wijze aan op de naleving van de kerncode en de gedragsregels.
- 7.4. De Partner van het Ontwikkelaarsgilde verricht geen acquisitie-inspanningen terzake van een opdracht, indien hem bekend is of kan zijn, dat die opdracht reeds verleend is aan een ander Partner van het Ontwikkelaarsgilde.

## *Klachtenprocedure*

Op alle rechtsverhoudingen tussen Ontwikkelaarsgilde en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Wij hechten veel waarde aan kwaliteit en service. Hoewel we onze uiterste best doen om alles goed te laten verlopen, kan het voorkomen dat je toch niet helemaal tevreden bent. Wij horen dat graag van je. Dat kan door te bellen of te mailen met de Partner van het Ontwikkelaarsgilde, door contact op te nemen met onze Organisatie Regisseur of een mail te sturen naar de eindverantwoordelijke managing partner van het Ontwikkelaarsgilde bv.

Klachten worden door ons gezien als leermomenten en kansen ter verbetering van de kwaliteit. We nemen klachten dus uitermate serieus en behandelen ze altijd vertrouwelijk.



Ons klachtenmanagement begint bij:

1. Luisteren en beoordelen
2. Registreren
3. Oplossen
4. Terugkoppelen naar zowel cursist als binnen de organisatie

Daarna komt het proces van:

5. Analyseren
6. Leren
7. Doorvoeren van verbeteringen binnen de organisatie

De punten 1 tot en met 4 worden opgepakt door onze organisatiegisseur. De punten 5 tot en met 7 worden uitgewerkt en ingevoerd door de managing partner van het Ontwikkelaarsgilde bv. Als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan het conflict worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank in Utrecht.

#### *Ad 1. Luisteren en beoordelen*

Onze organisatiegisseur is het eerste aanspreekpunt voor klachten. Zij filtert klachten door met cursisten in gesprek te gaan en door te vragen, beoordelen de klacht en lossen indien mogelijk de klacht zelf op. Kunnen zij de klacht niet zelf oplossen, dan overleggen zij met de managing partner.

#### *Ad 2. Registratie*

Registratie van klachten levert informatie op die gebruikt kan worden bij het doorvoeren van veranderingen. Bijkomend voordeel kan zijn dat er toezicht is of de klacht correct is afgehandeld. De klacht wordt geregistreerd door de organisatiegisseur. De managing partner wordt probleemeigenaar van de klacht, bewaakt de voortgang en is verantwoordelijk voor de afhandeling.

#### *Ad 3. Oplossen*

We streven ernaar klachten naar ieders tevredenheid op te lossen. Ernstige klachten dienen met spoed te worden opgelost. Zodra een klacht binnenkomt, reageren we uiterlijk binnen zeven dagen via een mail. De behandeling/oplossing van de klacht vindt binnen vier weken plaats. Mocht de procedure langer duren, dan wordt de opdrachtgever daarvan op de hoogte gebracht en geven we een indicatie wanneer de klacht naar verwachting is opgelost.

#### *Ad 4. Terugkoppelen*

Terugkoppeling naar de opdrachtgever is belangrijk om een tevreden opdrachtgever te behouden en terugkoppeling binnen de organisatie is belangrijk voor kwaliteitsverbetering. De managing partner is verantwoordelijk voor schriftelijke terugkoppeling door de organisatiegisseur naar de opdrachtgever.

#### *Ad 5. Analyseren*

Dankzij registratie kan een analyse worden gemaakt van het soort klachten. De managing partner krijgt op deze manier inzicht in de pijnpunten binnen de organisatie. Belangrijke managementinformatie dus. Daarbij staan de oorzaken van de klacht centraal, niet de symptomen. Klachten worden tot een half jaar na afhandeling bewaard.

#### *Ad 6. Leren*

Hoe vervelend we elke klacht ook vinden. We gebruiken elke klacht als een leerproces dat de GildeAcademie doet groeien. Na afhandeling van de klacht meet de organisatiegisseur de tevredenheid van de opdrachtgever.

#### *Ad 7. Doorvoeren en verbeteren*

Aan de hand van de registratie kunnen bepaalde patronen worden gesignaleerd, waarop de directeur gerichte verbeteringen kan doorvoeren.

