

Gedragsregels voor organisatieadviesbureaus, aangesloten bij de Raad van Organisatieadviesbureaus (ROA), vastgesteld door de leden van de ROA in de algemene ledenvergadering d.d. 12 juni 2014.

Doelstelling en reikwijdte van de ROA-Gedragsregels

- 1.1 Deze gedragsregels brengen normen onder woorden die de ROA-leden in acht behoren te nemen bij de uitvoering van het organisatieadviesvak. Deze gedragsregels maken inzichtelijk wat opdrachtgevers mogen verwachten van ROA-leden en wat ROA-leden mogen verwachten van elkaar.
- 1.2 De gedragsregels zijn voor alle ROA-leden te allen tijde bindend voor opdrachten die zijn verstrekt en/of worden uitgevoerd in Nederland. Het is een ROA-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 11.4 van deze gedragsregels, betreft.
- 1.3 ROA-leden leveren in alles een behoorlijke dienstverlening en houden (daarmee) het vertrouwen in de beroepsgroep en het organisatieadviesvak hoog.
- 1.4 ROA-leden houden zich in de praktijkuitoefening aan de wet, de statuten, reglementen en overige regels van de ROA (en indien van toepassing de Ooa), alsmede aan de Kerncode, de regels en de uitgangspunten die gezamenlijk de Gedragscode vormen. De Kerncode bevat de kernwaarden :
 - I. Deskundig
 - II. Betrouwbaar
 - III. Zorgvuldig
 - IV. Professioneel onafhankelijk.
- 1.5 Het ROA-lid 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 (ROA) ook integraal op deze partij van toepassing is. Het inschakelen van derden ontslaat het ROA-lid onder geen beding van zijn verantwoordelijkheden.
- 1.6 Het ROA-lid spreekt de opdrachtgever aan op zijn handelwijze 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 Reglement van Tuchtrechtspraak vastgesteld, zoals bedoeld in artikel 10.

Ad kernwaarde I: Deskundig

Kennis, ervaring, competenties en vaardigheden

- 2.1 Het ROA-lid 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 (het bestuur van) het ROA-lid.
- 2.2 Het ROA-lid aanvaardt slechts die opdrachten waarvoor hij op grond van door hem aannemelijk te maken kennis, ervaring, competenties en vaardigheden gekwalificeerd is.
- 2.3 Het ROA-lid geeft in de offerte, dan wel in de opdracht, duidelijk weer wat de opdrachtgever in de specifieke opdrachtsituatie mag verwachten.
- 2.4 Het ROA-lid voorkomt zoveel als mogelijk dat de opdrachtgever aan zijn advies meer waarde hecht dan op grond van zijn (des)kundigheid en/of op grond van de in het kader van de opdracht te verrichten/verrichte werkzaamheden is gerechtvaardigd.

- 2.5 Bij de uitvoering van de opdracht zorgt het ROA-lid ervoor dat hij – indien noodzakelijk – derden inschakelt ter zake van onderwerpen waarin het ROA-lid zelf niet (voldoende) (des)kundig is.

Ad kernwaarde II: Betrouwbaar

Vertrouwelijke en concurrentiegevoelige informatie

- 3.1 Het ROA-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, tenzij het ROA-lid 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 het ROA-lid 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 het ROA-lid daartoe verplicht.

Opdrachtaanvaarding, -uitvoering, honorering en evaluatie

- 4.1 Het ROA-lid gedraagt zich bij de aanvaarding, de uitvoering en de voltooiing van de opdracht te allen tijde behoorlijk en zoals een goed opdrachtnemer betaamt. Het ROA-lid is verantwoordelijk voor een goede en doelmatige uitvoering van de opdracht. Het ROA-lid 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 het ROA-lid er zorg voor dat er over de inhoud en de uitvoeringscondities van de opdracht expliciete wilsovereenstemming is tussen de opdrachtgever en het ROA-lid. Indien zich tijdens de uitvoering van de opdracht feiten of omstandigheden voordoen die wijziging van de overeenkomst noodzakelijk maken, pleegt het ROA-lid daarover tijdig overleg met de opdrachtgever. Het ROA-lid zorgt er voor dat eventuele wijzigingen voor alle partijen duidelijk zijn.
- 4.3 Indien het ROA-lid binnen een jaar na het voltooiën 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, voordat hij de opdracht aanvaardt, eerst de voormalig opdrachtgever. Het ROA-lid accepteert deze opdracht voorts niet eerder dan nadat hij de eventuele bezwaren van de (voormalig) opdrachtgever zorgvuldig heeft overwogen en ter zake een belangenafweging heeft gemaakt.
- 4.4 Het ROA-lid spant zich naar beste vermogen in het resultaat dat bij de opdracht wordt beoogd, te bereiken (inspanningsverplichting).
- 4.5 Het ROA-lid 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 zijn 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 Het ROA-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 opdracht. De grondslag van het honorarium wordt gevormd door de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en gemaakte kosten, tenzij het ROA-lid en de opdrachtgever hiervan, voorafgaand aan de opdracht en met inachtneming van artikel 4.7, expliciet zijn afgeweken.
- 4.7 Het bereiken van het resultaat van de opdracht wordt alleen dan door het ROA-lid gegarandeerd, indien het ROA-lid en de opdrachtgever vóór het aanvaarden van de opdracht expliciet 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 en objectief vaststelbaar is (resultaatsverplichting). Indien de expliciete resultaatsverplichting niet aan de cumulatieve voorgaande vereisten voldoet, komt aan de opdrachtgever geen beroep toe op de resultaatsverplichting van het ROA-lid. Hetzelfde geldt indien het resultaat buiten de invloed van het ROA-lid om, niet wordt bereikt. Het aangaan van een resultaatsverplichting mag de professionele onafhankelijkheid van het ROA-lid zoals bedoeld in artikel 9 niet aantasten.

- 4.8 Het ROA-lid zal gedurende minimaal drie jaar na afsluiting van de opdracht 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.
- 4.9 Het ROA-lid sluit een opdracht steeds af met een verzoek aan de opdrachtgever om een schriftelijke of mondelinge evaluatie te geven over de wijze waarop de opdracht is uitgevoerd.

Ad kernwaarde III: Zorgvuldig

Zorgvuldig en integer

- 5.1 Het ROA-lid handelt integer. Het ROA-lid 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 het ROA-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 en de openbare orde dan wel met de onafhankelijkheid van het ROA-lid of anderszins in redelijkheid niet van het ROA-lid kan worden verlangd. Het ROA-lid 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 Het ROA-lid 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 Het ROA-lid 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.

Oordelen en informatie over personen

- 6.1 Het ROA-lid is bij het uitvoeren van de opdracht zorgvuldig met het geven van oordelen over personen. Indien het ROA-lid een oordeel over een persoon moet geven, dient dit oordeel onderdeel van de opdracht te zijn. Voorts is het ROA-lid verplicht eerst de betrokken persoon of personen door hoor en wederhoor hun mening of oordeel kenbaar te laten maken, alvorens hij het oordeel geeft. Het ROA-lid 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 het ROA-lid herkenbare gegevens over de opdrachtgever naar buiten, tenzij wet- of regelgeving daartoe verplicht. Dit geldt ook voor publicaties over opdrachten waarin de opdrachtgever is te herkennen. In het geval het ROA-lid direct of indirect gegevens van natuurlijke personen naar buiten brengt (bijvoorbeeld voor een publicatie) is het ROA-lid 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 het ROA-lid tot openbaarmaking verplicht.

Personeel van opdrachtgever

- 7.1 Een ROA-lid mag 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 hem of een derde werkzaam te laten zijn.

Collegialiteit

- 8.1 ROA-leden gaan collegiaal met elkaar om. Bij een belangenconflict tussen ROA-leden die beiden werkzaam zijn bij één opdrachtgever laten de ROA-leden de wens van de opdrachtgever, respectievelijk het belang van de opdracht, prevaleren.
- 8.2 Het ROA-lid 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 ROA-lid.

Ad kernwaarde IV: Professioneel onafhankelijk

Onafhankelijkheid

- 9.1 Het ROA-lid staat – in de hoedanigheid van opdrachtnemer – inhoudelijk, relationeel en (im)materieel onafhankelijk tot zijn opdracht. Hij vermijdt belangenverstrengeling en houdt zoveel afstand tot zijn opdracht en zijn opdrachtgever en diens organisatie, dat hij zijn (des)kundigheid onbelemmerd kan aanwenden. Het ROA-lid aanvaardt geen opdracht of beëindigt een lopende opdracht indien onafhankelijke oordeelsvorming voor de opdracht om welke reden dan ook niet (meer) mogelijk is.
- 9.2 Inhoudelijke onafhankelijkheid: In het geval het ROA-lid 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: Het ROA-lid is loyaal aan de overeengekomen doelen van de opdracht. Het ROA-lid betracht openheid en transparantie over voor de opdracht relevante bestaande relaties.
- 9.4 (Im)materieel onafhankelijkheid: Het ROA-lid 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 Het ROA-lid respecteert de professionele onafhankelijkheid van zijn opdrachttuitvoerders 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

Tuchtrecht

- 10.1 Bij niet-naleving van een of meer van de vorenstaande gedragsregels kan een ROA-lid overeenkomstig het Reglement van Tuchtrechtspraak ter verantwoording worden geroepen door een ieder die een redelijk belang heeft (ter beoordeling van de Tuchtcommissie dan wel de Raad van Beroep).
- 10.2 De Tuchtcommissie en de Raad van Beroep, respectievelijk hun voorzitters, zijn bevoegd ter zake een uitspraak te doen conform het gestelde in het Reglement van Tuchtrechtspraak.
- 10.3 Indien één of meer opdrachttuitvoerders van een ROA-lid deze gedragsregels overtreden, wordt in tuchtrechtelijke zin deze overtreding aangemerkt als een overtreding van het ROA-lid.

Definities

- 11.1 De “Raad van Organisatie-Adviesbureaus” (ROA) is een vereniging waarvan organisatie-adviesbureaus lid zijn die voldoen aan de toelatingscriteria van de ROA zoals omschreven in het Reglement van Toelating ROA.
- 11.2 Een “ROA-lid” is een organisatie-adviesbureau dat lid is van de ROA.
- 11.3 Een “organisatie-adviesbureau” is een rechtspersoon die in opdracht diensten van organisatieadvies verleent.
- 11.4 “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.
- 11.5 De “opdrachtgever” is de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie de overeenkomst tot opdracht is gesloten of werd, of werd beoogd te worden gesloten.
- 11.6 De “opdracht” is de overeenkomst, gesloten tussen een ROA-lid (de opdrachtnemer) en de opdrachtgever om ten behoeve van de organisatie van de opdrachtgever werkzaamheden op het gebied van organisatieadvies te verrichten.

11.7 Een “opdrachtuitvoerder” is een natuurlijke persoon of rechtspersoon die namens het ROA-lid belast is met de uitvoering van de opdracht.

11.8 De “Kerncode” is de Kerncode voor kennisintensieve dienstverlening.

Overgangsrecht

12 Deze gedragsregels vervangen eerder gedragsregels van de ROA en treden per 1 juli 2014 in werking en zijn van toepassing op alle opdrachten die vanaf die datum zijn aangevangen.