Algemene voorwaarden

0.1 Algemene voorwaarden bij de uitvoering van organisatie-adviesopdrachten: opdrachtgever/ROA-lid

1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Opdracht: een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW, waarbij de ene partij, het ROA-lid (de opdrachtnemer), zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt om ten behoeve van de organisatie van de opdrachtgever organisatie-advieswerkzaamheden te (doen) verrichten. De overeenkomst van opdracht wordt schriftelijk vastgelegd en bevat (onder meer) een beschrijving van de te verrichten werkzaamheden.

1.2 Organisatieadviesopdracht: de opdracht tot 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.

1.3 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als wederpartij van het ROA-lid een overeenkomst heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een organisatieadviesopdracht.

1.4 ROA: de vereniging Raad van Organisatie Adviesbureaus te Gorinchem.

1.5 ROA-lid: de rechtspersoon die de organisatieadviesopdracht als bedoeld in 1.2 als opdrachtnemer heeft aanvaard of een aan een mogelijke opdracht voorafgaande offerte of aanbod heeft uitgebracht en die lid is van de ROA.

1.6 Opdrachtnemer: het ROA-lid dat als partij een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een organisatieadviesopdracht als bedoeld in 1.2.

1.7 Opdrachtuitvoerder: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die namens het ROA-lid belast is met de uitvoering van de opdracht.

1.8 Partijen: de opdrachtgever en het ROA-lid.

2 Algemeen

2.1 Alle opdrachten worden met terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door het ROA-lid.

2.2 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van al degenen die voor het ROA-lid werkzaam zijn.

2.3 Alle handelingen die in het kader van een opdracht door opdrachtuitvoerders worden verricht, worden geacht handelingen door of namens het ROA-lid te zijn.

3 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

3.1 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle gedane aanbiedingen, werkzaamheden, offertes van het ROA-lid en op alle overeenkomsten tot organisatieadviesopdracht strekkend tot het verrichten van werkzaamheden voor opdrachtgever met in begrip van alle daaruit voortvloeiende dan wel daarmee samenhangende overeenkomsten tussen het ROA-lid en de opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

3.2 De gedragscode van de ROA maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst. De opdrachtgever verklaart de uit de gedragscode voor het ROA-lid voortvloeiende verplichtingen steeds volledig te zullen respecteren. De (volledige) gedragscode wordt op verzoek toegezonden.

3.3 Van deze algemene voorwaarden kan slechts bij schriftelijke overeenkomst worden afgeweken.

3.4 Indien enig beding in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst nietig is, blijft de overeenkomst voor het overige in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zo veel mogelijk benadert.

3.5 De Raad van Organisatie Adviesbureaus is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende opdrachten, tenzij partijen anders overeenkomen.

4 Uitgangspunten

4.1 Het ROA-lid staat in voor de integriteit van zijn handelen, dient ten opzichte van de opdracht en de opdrachtgever (des)kundig te handelen, dient zijn professionele en relationele onafhankelijkheid te waarborgen, vermijdt dat in de opdracht andere belangen dan die van de opdracht zelf een rol spelen en verplicht zich ertoe de opdrachtgever op zijn handelwijze aan te spreken indien deze zich niet als goed opdrachtgever gedraagt.

4.2 De opdrachtgever is oprecht in de voorgesprekken met het ROA- lid over de concurrentie van andere organisatieadviesbureaus, de criteria die gelden voor selectie en de termijn waarbinnen de keuze valt.

4.3 De opdrachtgever staat in voor een verantwoord opdrachtenbeleid.

4.4 De opdrachtgever is zorgvuldig in het verstrekken van informatie die gevraagd en ongevraagd nodig is om de opdracht goed en doelmatig te kunnen uitvoeren.

4.5 De opdrachtgever stelt zich als een betrouwbare partner op door afspraken op tijd en volledig na te komen, inclusief het betalen van de facturen.

5 Totstandkoming overeenkomst van opdracht

5.1 De overeenkomst van opdracht komt tot stand op het moment dat de door partijen ondertekende overeenkomst van opdracht dan wel de opdrachtbevestiging en de op basis van wet- en regelgeving noodzakelijke gegevens en informatie door de opdrachtnemer zijn ontvangen.

5.2 De overeenkomst van opdracht is de schriftelijke wilsovereenstemming tussen de opdrachtgever en het ROA-lid die daar waar van toepassing de volgende afspraken over de inhoud en uitvoeringsvoorwaarden van de opdracht bevat:
- een omschrijving van de inhoud en begrenzing van de opdracht;
- het beoogde doel van de opdracht;
- (het deel van) de organisatie waarop de opdracht betrekking heeft;
- wederzijdse organisatorische verhoudingen en gezamenlijke werk wijzen;
- de beperkingen van de opdrachtuitvoering;
- de keuze van de door het ROA-lid in te zetten opdrachtuitvoerders en door de opdrachtgever in te zetten medewerkers alsmede de aanwijzing van een projectleider en contactpersonen;
- de procedure(s) voor de beheersing van het adviesproces;

- de instanties, groepen of personen aan wie voorafgaand, tijdens en na de opdracht informatie dient te worden verschaft;
- een indicatie van de tijdsduur die nodig is voor de uitvoering van de opdracht, de fasering van de tijdsduur en de wijze van handelen indien de werkelijke duur afwijkt van de indicatie;
- de bepaling van de persoon of personen aan wie het ROA-lid adviseert en aan wie en op welke wijze wordt gerapporteerd over het verloop van de opdracht;
- een kostenraming en de wijze van handelen indien de werkelijke kosten de raming overschrijden;
- de honoreringsgrondslag en de wijze van facturering;
- de handelwijze bij inschakeling van derden en de facturering daarvan;
- (indien van toepassing) de eigendoms- en auteursrechten;
- de nabespreking en evaluatie van de opdracht;
- de gewenste dan wel noodzakelijke nazorg.

6 Ter beschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door opdrachtgever

6.1 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en informatie, waarvan het ROA-lid aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in de vorm en op de wijze als gevraagd aan het ROA-lid worden verstrekt.

6.2 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en informatie niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan het ROA-lid zijn verstrekt, heeft het ROA-lid het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

6.3 Opdrachtgever is gehouden het ROA-lid onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

6.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan het ROA-lid verstrekte gegevens en informatie.

6.5 Als het ROA-lid daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever kosteloos medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever ter beschikking, die bij de werkzaamheden van het ROA-lid betrokken (zullen) zijn.

6.6 Als het ROA-lid daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever het ROA-lid kosteloos een eigen werkruimte en de (kantoor)faciliteiten die overigens nodig zijn om op locatie een opdracht uit te kunnen voeren, ter beschikking.

7 Geheimhouding

7.1 Het ROA-lid neemt jegens derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken zorgvuldigheid en geheimhouding in acht van alle vertrouwelijke gegevens dan wel concurrentiegevoelige informatie van de opdrachtgever die hem in het kader van de opdracht ter kennis is gekomen, tenzij op het ROA-lid een wettelijke of beroepsplicht rust tot openbaarmaking, het ROA-lid zich voor de (tucht)rechter moet verdedigen, de opdrachtgever het ROA-lid van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven of de informatie via openbare bronnen verkregen is. Het ROA-lid dient alle in het kader van de opdracht noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.

7.2 De opdrachtgever mag, zonder toestemming van het ROA-lid, aan derden geen mededeling doen over de aanpak, de werkwijze, de inhoud van adviezen of opinies van het ROA-lid, noch zijn rapportage of ander al dan niet schriftelijk materiaal ter beschikking stellen of anderszins openbaar maken, tenzij op opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust.

8 Intellectueel eigendom

8.1 Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software en overige producten van de geest die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht dan wel in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van het ROA-lid, voor zover deze niet reeds aan derden toekomen. Openbaarmaking, verder gebruik of verdere verspreiding kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van het ROA-lid onverminderd het bepaalde in 5.2.

8.2 De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

9 Uitvoering van de opdracht

9.1 De opdracht wordt naar beste inzicht en vermogen alsmede naar de eisen van professionaliteit en goed opdrachtnemerschap uitgevoerd door of namens het ROA-lid.

9.2 De verplichting als bedoeld in 9.1 heeft het karakter van één inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd, tenzij het ROA-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 resultaatverplichting niet aan de voorgaande cumulatieve vereisten voldoet, komt aan de opdrachtgever geen beroep toe op de resultaatverplichting van het ROA-lid. Hetzelfde geldt indien het resultaat buiten de invloed van het ROA-lid om niet wordt bereikt.

9.3 Het ROA-lid kan na overleg met de opdrachtgever één of meer opdrachtuitvoerders vervangen. De wijziging mag de kwaliteit van de in het kader van de opdracht te verrichten werkzaamheden niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van opdrachtuitvoerders kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met het ROA-lid plaatsvinden.

9.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of door het ROA-lid geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

9.5 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning en de kosten van de opdracht kunnen worden gewijzigd, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht dan wel de daaruit voortvloeiende organisatieadvieswerkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

9.6 Indien tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering noodzakelijk wordt door toedoen van de opdrachtgever, dient het ROA-lid de noodzakelijke aanpassingen aan te brengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, dient dit als een aanvullende opdracht door de opdrachtgever te worden bevestigd. Indien opdrachtgever na daartoe schiftelijk gemaand te zijn niet binnen veertien dagen tot bevestiging overgaat, is het ROA-lid gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding jegens opdrachtgever gehouden te zijn.

10 Duur en afsluiting van de opdracht

10.1 De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het ROA-lid worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die het ROA-lid verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Het ROA-lid kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. Termijnen waarbinnen werkzaamheden dienen te zijn voltooid, zijn daarom alleen fatale termijnen indien dat schriftelijk is overeengekomen.

10.2 In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. De opdrachtgever dient het ROA-lid hierover binnen een termijn van dertig dagen na dagtekening van de eindafrekening te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

11 Tussentijdse beëindiging van de opdracht

11.1 Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de overeenkomst van opdracht en eventuele latere additionele overeenkomsten. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt. Het ROA-lid dan wel de opdrachtgever mogen van de bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan de invloed van de beëindigende partij onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Het ROA-lid behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever indien mogelijk en onder voorbehoud de voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

11.2 Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander met behoud van rechten.

12 Honorarium

12.1 Indien voor organisatieadvieswerkzaamheden vormen van honorariumberekening worden gehanteerd anders dan de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten of een honorarium in een vast bedrag, dient daarvan in de overeenkomst met de opdrachtgever een duidelijke omschrijving te worden opgenomen. Het ROA-lid dient zich er dan van te vergewissen dat hiermee het belang van de opdrachtgever is gediend en de eigen onafhankelijkheid blijft gewaarborgd.

12.2 Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de overeenkomst expliciet aangegeven, of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reisuren, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend mits hierover expliciete en schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die het ROA-lid noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, wordt doorberekend. In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven.

Het honorarium van het Roa-lid, zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt per maand, per kwartaal, per jaar of na volbrenging van de organisatieadvieswerkzaamheden aan de opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij de opdrachtgever en het ROA-lid hierover andere afspraken hebben gemaakt. Over alle door de opdrachtgever aan het ROA-lid verschuldigde bedragen wordt de omzetbelasting afzonderlijk in rekening gebracht.

12.4 Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van het ROA-lid, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

13 Betalingsvoorwaarden

13.1 Betaling door de opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen de overeengekomen termijnen, doch in geen geval later dan dertig dagen na factuurdatum. Betaling dient te geschieden door middel van overmaking ten gunste van een door het ROA-lid aan te wijzen bankrekening.

13.2 Indien de opdrachtgever niet binnen dertig dagen na factuurdatum heeft betaald, is het ROA-lid gerechtigd, nadat hij de opdrachtgever ten minste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van het ROA-lid, vanaf de vervaldag de opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.

13.3 Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die het ROA-lid maakt als gevolg van de niet-nakoming door de opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de opdrachtgever.

13.4 Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van de opdrachtgever naar het oordeel van het ROA-lid daartoe aanleiding geeft, is het ROA-lid gerechtigd van de opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door het ROA-lid te bepalen vorm. Indien de opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is het ROA-lid gerechtigd, on- verminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen de opdrachtgever aan het ROA-lid uit welke hoofde ook verschuldigd is direct opeisbaar.

13.5 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de organisatieadvieswerkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag ongeacht de tenaamstelling van de declaratie.

14 Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht of binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij dat betrokken is (geweest) bij de opdracht, in dienst nemen of anderszins voor hem of een ander werkzaam laten zijn, dan in overleg met de wederpartij.

15 Klachten

15.1 Een klacht over verrichte werkzaamheden of een factuurbedrag dient binnen dertig dagen na verzending van de stukken of de informatie waarover de opdrachtgever klaagt, dan wel, indien opdrachtgever aantoont dat hij de tekortkoming redelijkerwijs

niet eerder kon ontdekken binnen dertig dagen na ontdekking van de tekortkoming, schriftelijk aan het ROA-lid kenbaar te worden gemaakt. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken.

15.2 Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, tenzij en voor zover het ROA-lid aan opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat het de klacht gegrond acht.

15.3 In geval van een terechte klacht heeft het ROA-lid de keuze tussen aanpassing van het factuurbedrag, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden dan wel het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht.

16 Aansprakelijkheid

16.1 Het ROA-lid is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door het ROA-lid van de zorgvuldigheid, de (des) kundigheid dan wel de professionaliteit waarop in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.

16.2 De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat het ROA-lid voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.

16.3 Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.

16.4 Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

17 Toepasselijk recht

17.1 Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever en het ROA-lid is Nederlands recht van toepassing.

18 Advies bij essentiële vragen van professionele aard

18.1 Indien de opdrachtgever tijdens de opdracht stuit op essentiële vragen over de uitvoering ervan en het ROA-lid daarover naar zijn oordeel niet voldoende opheldering kan geven, staat het de opdrachtgever vrij een beroep te doen op de vertrouwenscommissie van de Raad van Organisatie-Adviesbureaus om zijn probleem aan te horen en de situatie vakmatig te laten verduidelijken (counseling). Evenzo staat het het ROA-lid vrij om de vertrouwenscommissie in te schakelen om over een probleem van professionele aard gerezen in de uitvoering van een opdracht te adviseren.

19 Geschillenregeling

19.1 Indien er sprake is van een geschil tussen partijen, kan de vertrouwenscommissie worden gevraagd om te assisteren bij het tot stand brengen van een regeling van het geschil. Een opdracht daartoe dient door beide partijen gezamenlijk aan de vertrouwenscommissie te worden verstrekt en heeft het uitdrukkelijke doel om partijen tot overeenstemming te brengen. De besluitvorming ligt evenwel in handen van partijen.

19.2 Een aanvraag tot inschakeling van de vertrouwenscommissie dient bij het secretariaat van de Raad van Organisatie Adviesbureaus te worden ingediend. De tussenkomst van de leden van de vertrouwenscommissie geschiedt zonder last of ruggespraak. Een exemplaar van het reglement van de vertrouwenscommissie wordt op verzoek aan opdrachtgever toegezonden.

19.3 De kosten van inschakeling van de vertrouwenscommissie komen in het geval van bemiddeling gelijkelijk voor rekening van partijen. In het geval van counseling worden de kosten van inschakeling van de vertrouwenscommissie niet in rekening gebracht.

19.4 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen, al dan niet na tussenkomst van de vertrouwenscommissie, worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam of, indien partijen daaraan gezamenlijk de voorkeur geven, worden voorgelegd aan één of meer mediators.

19.5 Er is sprake van een geschil als bedoeld in 19.4 indien één van beide partijen dit in een aangetekend schrijven aan de wederpartij stelt.

20 Tuchtrecht

20.1 Het ROA-lid is lid van de Raad van Organisatie Adviesbureaus en houdt zich aan de professionele gedragsregels van de Raad van Organisatie Adviesbureaus. De naleving van deze professionele gedragsregels wordt door de Raad van Organisatie Adviesbureaus bevorderd, doordat klachten worden onderzocht en, indien inbreuken worden geconstateerd, disciplinaire maatregelen kunnen worden getroffen. Indien de opdrachtgever van mening is dat het ROA-lid de professionele gedragsregels van de Raad van Organisatie Adviesbureaus niet naleeft, dan kan de opdrachtgever deze klacht voorleggen aan de Commissie van Toezicht van de Raad van Organisatie Adviesbureaus, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn. Een exemplaar van het reglement van de Commissie van Toezicht wordt op verzoek aan opdrachtgever toegezonden.

21 Slotbepaling

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden Nederland onder nummer 40531334.

Het gebruik van de Algemene Voorwaarden van ROA is uitsluitend voorbehouden aan bij ROA aangesloten bureaus.

ROA Raad van Organisatie Adviesbureaus

Postbus 310
4200 AH GORINCHEM
0183-621153
roa@cantrijn.nl
www.roa-advies.nl