

# Gedragsregels en Algemene Voorwaarden Smart Management, Advies & Training – Januari 2020

## Smart Management, Advies & Training

De dienstverlening van Smart Management, Advies & Training (hier na te noemen Smart) richt zich op (interim- en project-) management, advies, coaching en training teneinde bedrijfsactiviteiten bij Klanten/Oprachtgevers te continueren c.q. te verbeteren, waardoor de Klant/Oprachtgever haar organisatiedoelen eerder bereikt of zelfs overtreft. De dienstverlening is direct gekoppeld aan de voor Klant/Oprachtgever essentiële bedrijfsprocessen en derhalve bepaalt Smart hierbij haar gedragsregels in het maatschappelijk verkeer ten opzichte van haar Klant/Oprachtgever.

## Definities

### Klant

De Klant is de - per opdracht bepaalde - samenstelling van geledingen en belangengroepen binnen de organisatorische eenheid waarvoor Smart werkt (het klantsysteem).

### Oprachtgever

De Oprachtgever is de natuurlijke persoon of de rechtspersoon met wie een Overeenkomst voor de dienstverlening van Smart is afgesloten.

### Overeenkomst

De Overeenkomst is een op schrift vastgelegde verklaring, ondertekend door zowel Oprachtgever als Smart, waarin is beschreven welke dienstverlening de Oprachtgever afneemt (Opdrachtformulering). In de Overeenkomst zijn de afspraken over prijs, tijd en kwaliteit vastgelegd zoals deze tussen Oprachtgever en Smart zijn overeengekomen.

### Opdrachtformulering

De Opdrachtformulering is de omschrijving van de opdracht waarin is vastgelegd welke dienstverlening de Oprachtgever afneemt.

### Opdrachtuitvoering

De Opdrachtuitvoering is de wijze waarop en het terrein waarbinnen de opdracht wordt uitgevoerd.

## Gedragsregels

### Onpartijdigheid

Smart adviseert de Klant onpartijdig. In afwijking van deze regel kan Smart zich ten behoeve van één of enkele deelbelangen of geledingen van de Klant opstellen, mits dit genoegzaam bekend is bij de andere groeperingen die bij de Overeenkomst zijn aangemerkt.

### Onafhankelijkheid

Smart vermijdt dat in de relatie met de Klant andere belangen dan die van de Opdrachtuitvoering zelf een rol spelen om de onafhankelijke positie ten opzichte van de Oprachtgever te waarborgen. Dit betekent dat het bestaan van nevenbelangen van de adviseur van Smart van morele, juridische en/of financiële aard, die voor het verloop van een voorzien adviesproces nadelig zijn, de verplichting met zich meebrengt om of de in de Opdrachtformulering genoemde opdracht te weigeren of het mogelijk nevenbelang voor het aanvaarden van de in de Opdrachtformulering genoemde opdracht aan de Oprachtgever voor te leggen.

### Kwaliteit van de dienstverlening

Smart verplicht zich de kennis, ervaring en werkcapaciteit zo goed mogelijk in de opdracht in te zetten. Iedere opdracht wordt uitgevoerd onder eindverantwoordelijkheid

van de directie van Smart. Smart aanvaardt opdrachten waarvoor het de kwalificaties bezit en waarbij geldt dat de inzet van medewerkers van Smart door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op een doelmatige wijze een bijdrage levert aan de uitvoering van de opdracht.

### Zorgvuldigheid en geheimhouding

Smart behandelt alle verstrekte gegevens zorgvuldig en vertrouwelijk. Informatie met een vertrouwelijk karakter wordt alleen gebruikt (tussen Oprachtgever en Smart) als het belang van de Opdrachtformulering dit vereist. Bij het doorgeven van informatie is deze niet te herleiden tot de bron, als dit voor deze nadelige gevolgen kan hebben. Gegevens die in de vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de Klant, worden slechts aan anderen doorgegeven, als het gebruik daarvan tijdig is kenbaar gemaakt aan de informatieverschaffer en deze blijkt heeft gegeven daartegen geen bezwaar te hebben. Smart is bij de Opdrachtuitvoering terughoudend met het geven van oordelen over personen. Als Smart van zo'n oordeel gebruik maakt, is dat gerelateerd aan de functie die de betrokken persoon uitoefent. Daarbij past Smart de zorgvuldige afweging toe van enerzijds het belang van het individu en anderzijds van de Klant.

### Resultaat van het advieswerk

Smart tracht naar beste vermogen het resultaat dat bij de opdracht wordt beoogd, te bereiken. Het bereiken van dit resultaat als zodanig garandeert Smart niet, tenzij zij met Oprachtgever voor het begin van de opdracht overeenstemming is bereikt over het te behalen resultaat en tussen partijen vaststaat dat dit niet voor tweemaal uitleg vatbaar is.

### Opdracht in strijd met gedragsregels

Smart weigert een opdracht of staakt met de Opdrachtuitvoering indien het zodoende in conflict zou komen met deze gedragsregels.

### Opdrachtformulering

Alvorens de opdracht te aanvaarden zorgt Smart ervoor dat over de inhoud en de uitvoeringscondities van de opdracht een duidelijke - bij voorkeur schriftelijke - Opdrachtformulering bestaat tussen Oprachtgever en Smart. De Opdrachtformulering over de inhoud van de opdracht komt tot stand doordat Smart op voldoende gedetailleerde wijze de nodige informatie verzamelt, op grond waarvan zowel de Oprachtgever als Smart zich een beeld vormen van het vraagstuk, de omvang van het project en de mogelijke resultaten daarvan.

In de Opdrachtformulering worden afspraken gemaakt over:

- ◆ Het te bereiken resultaat
- ◆ De keuze van in te zetten deskundigen door Smart en de Klant en aanwijzing van de projectleider
- ◆ Een indicatie van de tijdsduur van de opdracht en de eventuele fasering
- ◆ Aan wie wordt geadviseerd en aan wie op welke wijze wordt gerapporteerd
- ◆ Een kostenraming
- ◆ De tijdige aankondiging van eventuele budgetoverschrijdingen
- ◆ Wie het werk van Smart betaalt
- ◆ De eigendoms- en auteursrechten
- ◆ De gewenste, c.q. noodzakelijke nazorg

Indien tijdens de Opdrachtuitvoering zich feiten of omstandigheden voordoen die aan de oorspronkelijke bereikte Opdrachtformulering afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen Oprachtgever en Smart overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan de gewijzigde

situatie aan te passen. Smart heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken, een goede Opdrachtuitvoering belemmerd wordt (overmacht).

Smart dient zodanige omstandigheden te scheppen dat de personen bij de Klant die aan de Opdrachtuitvoering dienen mee te werken, duidelijk weten wat die medewerking inhoudt.

## Honorering

Smart brengt een honorarium in rekening dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden. De bij de bepaling van het honorarium te hanteren grondslag wordt gevormd door de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten.

Smart bedingt noch aanvaardt vergoedingen - ook niet als neveninkomsten - waarvan de hoogte is afgeleid van de met de opdracht bereikte winsttoename, kostenbesparingen of welk ander resultaat dan ook. In gevallen waarin voor de aanvang van de opdracht vaststaat dat de werkzaamheden van Smart tot een niet voor tweeërlei uitleg vatbaar resultaat leiden, kan het honorarium in een vast bedrag worden uitgedrukt. Smart bedingt noch aanvaardt vergoedingen die het karakter dragen van een provisie.

## Algemene voorwaarden

### 1. Algemeen

De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor organisatieadviesing tussen Opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers, en Smart.

### 2. Grondslag offertes

Offertes van Smart zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. De Opdrachtgever staat ervoor in dat zij/hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de Opdrachtuitvoering heeft verstrekt. Smart zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht van vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet wordt gegarandeerd.

### 3. Terbeschikkingstelling van informatie en medewerkers door de Opdrachtgever

Om de Opdrachtuitvoering goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt Opdrachtgever tijdig alle benodigde documenten en gegevens. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de Klantorganisatie wanneer die bij de werkzaamheden van Smart betrokken (zullen) zijn.

### 4. Het betrekken van derden bij de Opdrachtuitvoering

Het betrekken of inschakelen van derden bij de Opdrachtuitvoering door de Opdrachtgever of door Smart geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

### 5. Personeel

#### 5.1 Wijziging adviesteam

Smart kan in overleg met Opdrachtgever de samenstelling van het adviesteam wijzigen, indien het meent dat dit voor de Opdrachtuitvoering noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten diensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het adviesteam kan ook op

verzoek van de Opdrachtgever in overleg met Smart plaatsvinden.

#### 5.2 Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

Geen van de partijen mag tijdens de Opdrachtuitvoering en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, dan in overleg met de wederpartij.

### 6. Tarieven en kosten van de opdracht

Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offertes aangegeven, of daarin zijn begrepen de materiaalkosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voorzover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend.

### 7. Betalingsvoorwaarden

Het honorarium en de kosten zoals in artikel 6 genoemd, welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden wekelijks in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

Na die vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan Smart met het beroep op de onzekerheidsexceptie de Opdrachtuitvoering opschorten. Is de Opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.

### 8. Wijziging van de opdracht, c.q. meerwerk

De Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsinspanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal Smart dit de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden. Indien een tussentijdse wijziging in de Opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de Opdrachtgever, zal Smart de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk zal dit als aanvullende opdracht worden bevestigd.

### 9. Duur en afsluiting van de opdracht

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Smart verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Smart kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor de Opdrachtuitvoering zal zijn.

In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de Opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 30 dagen na dagtekening daarvan dient de Opdrachtgever Smart hierover in te lichten. Indien de Opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

Indien de Opdrachtgever controle wenst van een register-accountant op de declaratie van Smart, dan wordt daaraan medewerking verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

## **10. Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de Opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt. Indien tot een voortijdig beëindiging is overgegaan door de Opdrachtgever, heeft Smart vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Smart mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Smart behoudt daarbij aanspraak op betaling van tot dan verrichte werkzaamheden, waarbij aan de Opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking worden gesteld. Voorzover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance 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 onder voorbehoud van rechten.

## **11. Intellectueel eigendom**

Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de Opdrachtuitvoering en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van Smart. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen schriftelijke toestemming van Smart.

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

Alle rechten gerelateerd aan officieel gedeponeerde merkrechten blijven onverminderd en onvervild van toepassing.

## **12. Vertrouwelijkheid**

Smart is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de Klant/Opdrachtgever jegens derden. Smart neemt alle mogelijk voorzorgsmaatregelen ter bescherming van de belangen van de Klant/Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal zonder toestemming van Smart aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van Smart, haar werkwijze en dergelijke, dan wel rapportage ter beschikking stellen.

## **13. Aansprakelijkheid**

Smart is aansprakelijk voor tekortkomingen in de Opdrachtuitvoering, voorzover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Smart van zorgvuldigheid, deskundigheid, en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Smart voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.

## **14. Toepasselijk recht**

Het Nederlands recht is van toepassing.

## **15. Bedrijfsgegevens**

Smart Management, Advies & Training  
Britsezoom 22  
2912 GK Nieuwerkerk a/d IJssel  
Telefoon: +31 (0)6 - 13552984

KvK-nummer Rotterdam: 24412119  
BTW-nummer: NL0015.12.439.B35  
IBAN-nummer: NL04 KNAB 0256 6765 77