



## **GEDRAGSREGELS & VOORWAARDEN UPSTREAM CONSULTING**

### **Gedragsregels**

Bij de uitvoering van opdrachten acht Upstream Consulting zich gebonden aan de gedragsregels van de Raad van Organisatie Adviesbureaus en de beroepscode voor (Arbeids- & Organisatie) psychologen van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP). Deze beroepscode voor psychologen wordt gehanteerd bij opdrachten waarbij expliciet sprake is van gebruikmaking van psychologische expertise en/of instrumenten.

Deze gedragsregels en voorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met het tussen opdrachtgever en Upstream Consulting overeengekomen traject en vastgelegd in de opdrachtbevestiging.

Upstream Consulting verricht slechts die werkzaamheden waarvoor we de verantwoordelijkheid voor een deskundige en deugdelijke uitvoering kunnen dragen. We achten ons verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die tijdens de opdracht uitvoering wordt verkregen. We zullen er voor zorg dragen dat over de inhoud van de opdrachten een duidelijke wilsovereenstemming bestaat en blijft bestaan tussen de opdrachtgever en Upstream Consulting. Uiteraard zullen we met de opdrachtgever overleggen over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd. Door ons wordt alles in het werk gesteld om de volgens de wilsovereenstemming beoogde resultaten te bereiken zonder evenwel dit resultaat als zodanig te garanderen. In beginsel wordt het honorarium bepaald op grond van de aan de opdracht bestede arbeid en kosten. We werken niet op basis van enige vergoeding, waarvan de grootte afhankelijk is van het resultaat van de arbeid.

### **Opdrachtuitvoering**

De offerte is gebaseerd op de informatie die ons door de opdrachtgever tot nu toe is verstrekt. We zullen ons inspannen de door ons te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van professionaliteit uit te voeren.

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die wij nodig hebben voor het conform de afgesproken planning uitvoeren van de opdracht, tijdig in ons bezit komen. Verder moeten we kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij onze werkzaamheden betrokken medewerkers van de organisatie van de opdrachtgever.

We kunnen na overleg met de opdrachtgever de samenstelling van ons projectteam wijzigen, indien wij menen dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de deskundigheid van het projectteam niet verminderen, noch de continuïteit van de uitvoering van de opdracht ongunstig beïnvloeden.



We zullen de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van het werk, zodat de opdrachtgever zich een beeld kan vormen van de vooruitzichten. Daarbij zullen we desgevraagd inzicht verschaffen in de methoden die in de verschillende fases van de opdracht worden toegepast. Al onze adviseurs en netwerkpartners hebben een (gedrags-) wetenschappelijke achtergrond en zijn gehouden aan bovenstaande uitgangspunten.

## *Coaching*

Een coachingstraject wordt pas aangegaan na een intakegesprek met een van onze adviseurs. Dit intakegesprek heeft drie doelstellingen: 1. het verhelderen en expliciet maken van de vraagstelling van de medewerker, 2. vaststellen of Upstream Consulting de juiste expertise heeft om de medewerker te coachen en 3. het overeenkomen van de leerdoelstellingen en omvang van het traject. In het gesprek wordt ook getoetst of er voldoende wederzijds vertrouwen is tussen coach en medewerker.

## *Digitale vragenlijsten*

Indien cliënt gebruik maakt van digitale vragenlijsten waarbij via een zogenaamde internet vragenlijststelsysteem data worden verzameld, worden de verzamelde data eigendom van de opdrachtgever.

Indien het vragenlijsten betreft met een semi-wetenschappelijk of toegepast karakter (bijv. teamontwikkeling, medewerkertevredenheid, werkstressmetingen) behoud Upstream Consulting zicht het recht voor om geanonimiseerde data op een hoog aggregatieniveau te gebruiken voor data analyse. Dit bijvoorbeeld voor het schrijven van publicaties. De data en conclusies uit de data zullen echter nooit herleidbaar zijn tot individuele personen of organisaties.

Indien het onderzoeken betreft met een beperkte reikwijdte, zoals een klanttevredenheid onderzoek zal Upstream Consulting nooit gebruik maken van de data ten behoeve van publicaties. Upstream Consulting zal de data niet gebruiken voor enig eigen gebruik, zoals marketinganalyse of promotiedoeleinden.

## **Tarieven en kosten**

In onze tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn alle kosten (waaronder de normale secretariaats- en reiskosten) inbegrepen, uitgezonderd de kosten van reistijd, eventuele buitenlandse reizen, verblijfskosten tijdens werkconferenties, computeranalyses, grote aantallen notities of



rapporten. Over de kosten die hiermee gepaard gaan wordt altijd in de opdrachtbevestiging een nadere afspraak gemaakt.

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht mocht blijken dat door ons thans nog onbekende feiten de advieskosten hoger uitvallen, zullen we, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zonder goedkeuring vooraf uwerzijds, de kostenraming met maximaal 10% mogen overschrijden. Dit percentage zal niet worden overschreden zonder nader overleg, waarbij tot een herziening van de werkzaamheden of kostenraming kan worden besloten.

De kosten zijn gebaseerd op verrichte inspanningen en worden maandelijks achteraf gedeclareerd - tenzij anders in de opdrachtbevestiging overeengekomen- op basis van werkelijk bestede tijd en gemaakte kosten. In de kostenberekening zijn geen rentekosten opgenomen. Indien de declaraties niet binnen twee weken na de datum van de declaraties zijn betaald, behouden we ons het recht voor een rentetoeslag van 2% per maand over het schuldig gebleven bedrag in rekening te brengen vanaf de datum van de declaratie.

### **Vertrouwelijkheid, auteursrecht en publicatierecht**

We zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. We zullen in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen die redelijkerwijs van ons kan worden gevraagd, ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.

De opdrachtgever zal, zonder instemming onzerzijds, geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze en gebruikte onderzoeksmethoden. Op alle door ons verstrekte interviewprotocollen, handleidingen, vragenlijsten, figuren, formulieren, rapporten en methodieken blijft het auteursrecht berusten bij Upstream Consulting.

Voortgangsrapporten, interim-rapporten en conceptrapporten en eindrapportages mogen uitsluitend openbaar worden gemaakt na wederzijdse instemming van de opdrachtgever en Upstream Consulting.

Indien er sprake is van een coachings- en/of begeleidingsrelatie met een medewerker(s) van de opdrachtgever dan geven wij geen verdere inzage in de inhoud en aard van de gesprekken, tenzij de betrokken medewerker hier expliciet zijn of haar toestemming voor heeft gegeven.

In het geval dat er overleg wordt gevoerd met andere behandelaars over betrokken medewerker(s) dan zal pas na toestemming van betrokkene overleg worden gepleegd met derden. Derden kunnen zijn een bedrijfsarts van een gecertificeerde Arbodienst, psychotherapeuten, etc.



### **Annuleringen**

Annuleringen voor workshops, bijeenkomsten en afspraken met adviseurs dienen minimaal 48 uur van tevoren bij het secretariaat van Upstream Consulting ([info@upstreamconsulting.nl](mailto:info@upstreamconsulting.nl)) te worden aangemeld. Afspraken die niet op tijd zijn afgemeld worden doorberekend aan de klant.

### **Vroegtijdige beëindiging van de opdracht**

De opdracht kan door de opdrachtgever na elke afzonderlijke fase in het uitvoeringsproces worden ingetrokken of als beëindigd worden beschouwd.

De opdracht kan verder vroegtijdig worden beëindigd indien één van de partijen van mening is dat de werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd conform de offerte en opdrachtbevestiging en de eventueel later schriftelijk vastgelegde nadere opdrachtspecificaties. In dat geval zal een opzegtermijn van 1 maand worden aangehouden voor opdrachten met een doorlooptijd van meer dan twee maanden. Hiertoe zal uiteraard eerst worden overgegaan wanneer gebleken is dat de geconstateerde problemen niet kunnen worden opgelost.

Over deze opzegperiode kan aan de opdrachtgever een vergoeding worden gevraagd. Deze vergoeding zal nooit meer bedragen dan het bedrag dat over de desbetreffende periode in de opdracht tot dan toe gemiddeld is gedeclareerd. Bij tussentijdse beëindiging van de opdracht zullen overigens de tot dan toe verrichte werkzaamheden normaal worden vergoed.