



## Gedragcode De ICT Vereniging (“de Gedragcode”)

### A INLEIDING

Deze Gedragcode is ontwikkeld door de projectgroep kwaliteit van De ICT Vereniging. Deze Gedragcode is vastgesteld door de algemene ledenvergadering van De ICT Vereniging op @ 2013. De ICT Vereniging is in het navolgende aangeduid als “DIV-lid” of “DIV-leden”.

#### 1.1 Karakter Gedragcode

Bij De ICT Vereniging aangesloten leden, hebben in de Gedragcode normen geformuleerd die zij bij de uitoefening van hun vak in acht nemen. Zo is in de code vastgesteld hoe een DIV-leden, hun werknemers en door hen ingeschakelde en onder hun verantwoordelijkheid handelende derden dienen te handelen ten opzichte van anderen, meer specifiek andere leden. Binnen de dienstverlening van De ICT Vereniging zijn kwaliteit, professionaliteit en zorgvuldigheid belangrijke doelstellingen. Door een zorgvuldige procedure en goede dienstverlening wordt een optimaal resultaat voor de opdrachtgever bereikt.

#### 1.2 Taak en functie van een DIV-lid

Hoofdtak van het DIV-lid is het op juiste wijze uitvoeren van een ICT-opdracht aan een opdrachtgever en / of het verlenen van ICT-advies aan een opdrachtgever. Een deugdelijke en zorgvuldige behandeling van opdrachten is een eerste plicht van het DIV-lid. Deze omvat voorts de plicht om de daarvoor benodigde kennis te vergaren en te onderhouden en om zo nodig assistentie in te roepen van derde(n) dan wel de klant te verwijzen naar een DIV-lid, die wel de benodigde kennis en kunde in huis heeft.

Een goede onderlinge verhouding tussen DIV-leden bevordert in het algemeen de correcte behartiging van de aan hen toevertrouwde belangen.

#### 1.3 Naleving

DIV-leden die van mening is dat een DIV-lid en/of diens werknemers en/of de door het DIV-lid ingeschakelde en onder diens verantwoordelijkheid handelende derden niet handelt volgens de Gedragcode van De ICT Vereniging kan een klacht indienen bij het DIV-lid kwestie. Wordt deze klacht niet naar de wens van het DIV-lid behandeld dan het DIV-lid een klacht indienen bij het Bestuur van De ICT Vereniging. De Klacht wordt afgehandeld conform artikel 6 van het Huishoudelijk Reglement en de Geschillenregeling.



## **B. GEDRAGSCODE**

### **2.1 Toepasselijkheid**

De Gedragscode is van toepassing op alle DIV-leden.

### **2.2 Algemeen**

Een DIV-lid, alsmede diens werknemers en door dit DIV-lid ingeschakelde derden die onder diens verantwoordelijkheid werken dienen zich zodanig te gedragen dat het vertrouwen in De ICT Vereniging en het DIV-lid of in hun eigen beroepsuitoefening niet wordt geschaad.

### **2.3 Zorgvuldigheid en deskundigheid**

Het DIV-lid moeten hun opdrachten zorgvuldig behandelen en daartoe moeten zij over de daarvoor benodigde deskundigheid.

### **2.4 Verhouding tot de opdrachtgever**

Bij aanvang van de opdracht tot dienstverlening bespreken het DIV-lid en de opdrachtgever de opdracht. Deze afspraken worden schriftelijk bevestigd aan de opdrachtgever. Deze opdrachtbevestiging moet ten minste de volgende onderdelen behandelen:

- concrete opdrachtbeschrijving;
- omschrijving tijd- en inspanningsplanning;
- beschrijving werkwijze;
- beschrijving procedure;
- opsomming contactmomenten;
- beschrijving wijze van informatie-uitwisseling;
- prijs en betalingstermijnen;
- garantieregeling en overige leveringsvoorwaarden.

Door middel van de bovengenoemde punten wordt het gehele proces beschreven in een transparant plan van aanpak.



## **2.5 Exclusiviteit**

DIV-leden werken ten behoeve van hun opdrachtgever(s) in principe op basis van exclusiviteit. Dit houdt in dat een opdracht alleen aan één lid wordt gegund. Om succesvolle en tijdige vervulling te garanderen kan eventueel na overleg en met goedkeuring van de opdrachtgever een ander DIV-lid worden ingeschakeld.

## **2.6 Informatieverstrekking aan opdrachtgever**

Het DIV-lid moet diens opdrachtgever steeds zonder ophoud op de hoogte stellen van belangrijke informatie, feiten en afspraken. Belangrijke informatie en afspraken worden zo nodig schriftelijk aan de opdrachtgever bevestigd.

## **2.7 Verantwoordelijkheid**

Het DIV-lid draagt volledige verantwoordelijkheid voor de behandeling van de opdracht. Ontstaat er een verschil van mening dat niet in onderling overleg kan worden opgelost, dan trekt het DIV-lid zich terug van de opdracht, binnen de mogelijkheden die de afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer hiervoor bieden. De opdrachtgever mag hiervan zo min mogelijk schade ondervinden.

## **2.8 Vertrouwelijkheid**

Het DIV-lid gaat vertrouwelijk met de hen verstrekte gegevens ten behoeve van de uitvoering van opdrachten om. DIV-leden doen daarover geen mededelingen aan derden zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever.

## **2.9 Evaluatie**

Na vervulling of beëindiging van een opdracht voert het DIV-lid altijd een evalueatie uit aan de hand van het overeengekomen plan van aanpak voor de betreffende opdracht.

## **2.10 Collegialiteit**

Gestreefd wordt naar een collegiale omgang tussen de DIV-leden onderling. Daarbij zullen de DIV-leden zich nimmer onnodig negatief uitlaten over een collega-lid. Zonodig en desgewenst worden collega-DIV-leden ondersteund bij het uitvoeren van een opdracht. Deze ondersteuning start op initiatief van het desbetreffende DIV-lid na overleg met de opdrachtgever.

## **2.11 Goede praktijkuitoefening**

Het DIV-lid moet er zorg voor dragen dat de organisatie en inrichting voldoen aan de eisen van een goede praktijkuitoefening.



## **2.12 Geen geheimhouding**

Het DIV-lid kan zich niet beroepen op de vertrouwelijkheids bepaling, zoals bedoeld in artikel 2.8, in het geval van de behandeling van een klacht van een ander DIV-lid door het Bestuur of de Geschillencommissie. In dat geval is het DIV-lid verplicht alle gevraagde inlichtingen stukken te verstrekken. Het DIV-lid kan het Bestuur of de Geschillencommissie de uitspraak geanonimiseerd te publiceren en bepaalde passages met bedrijfsgevoelige informatie niet te publiceren.

## **2.13 Kwaliteitsaudit**

Het DIV-lid ondergaat periodiek een Kwaliteitsaudit en/of ISO-certificering waarbij onder andere wordt gecontroleerd op de naleving van de Gedragscode.

## **3. TOELICHTING OP GEDRAGSCODE**

### **Vakmanschap**

Een DIV-lid heeft als doel het op juiste wijze uitvoeren van een ICT-opdracht en/of het geven van juist ICT-advies. Daarbij worden de volgende werkwijzen gehanteerd: een zorgvuldige procedure, kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en een optimaal resultaat voor de opdrachtgever. Om dit te bewerkstelligen houden het DIV-lid zich aan regelgeving, richtlijnen en adviezen zoals vastgelegd in deze gedragscode. Op deze manier wordt de werkwijze van De ICT Vereniging Lid steeds meer geprofessionaliseerd. Het DIV-lid is mede verantwoordelijk voor de professionaliteit van diens medewerkers, alsmede de derden die onder diens verantwoordelijkheid werken. Bij dit laatste begrip wordt bedoeld op ZZP-ers die het DIV-lid inschakelt om een ICT-opdracht uit te voeren, alsmede onderaannemers terzake een ICT-opdracht. DIV-leden bieden hen de mogelijkheid te werken aan persoonlijke professionalisering en kwaliteitsverbetering van hun dienstverlening. DIV-leden organiseren activiteiten gericht op professionalisering en kwaliteitsverbetering.

### **Collegialiteit**

Een DIV-lid staat voor kwalitatieve en betrouwbare uitvoering van een ICT-opdracht en gedegen ICT-advies. DIV-leden dienen in het algemeen, maar vooral in geval van samenwerking bij het vervullen van een opdracht als goede collega's met elkaar om te gaan en samen te werken aan een verdere professionalisering van de markt en de ICT-dienstverlening.