



RIM

**RAAD VOOR
INTERIM MANAGEMENT**

CODE INTERMEDIAIRE BUREAUS VAN DE RAAD VOOR INTERIM MANAGEMENT

*Vastgesteld in de algemene
ledenvergadering van 30 mei 2024*

Door drs. Marcel L. Bos

Onderschreven door:

ScoliX BMC

Beteor K + V

Ebbinge Wieling

Lichthuys Boer & Croon

Galan Groep Finance Factor

InterExcellent Rieken & Oomen

Derksen & Drolsbach Van de Groep & Olsthoorn

Vanberkel Professionals De Roo Management & Advies

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
0. Interim management in Nederland, positie Raad voor Interim Management	3
1. Inleiding – een waardengedreven ‘bureau-code’	3
2. Het netwerk van de RIM-bureaus, de bedoeling van de code: waarden en good practices, reikwijdte en klachten	4
2.1. RIM-bureaus - een betekenisvol netwerk	5
2.2. Waarom deze code?	7
2.3. Wat zijn onze kernwaarden?	8
2.4. Waarden en de good practices	10
Klachtenregeling - Reglement Klachtprocedure Raad voor Interim Management	14

0. Interim management in Nederland, positie Raad voor Interim Management

Op dit moment zijn er zo'n 1,1 miljoen mensen met een hoofdbaan als zzp'er in Nederland, dat is 12 procent van alle 9,5 miljoen werkenden. Bureaus van de Raad voor Interim Management bemiddelen sinds 1985 zzp'ers voor complexe en impactvolle opdrachten aan de bovenzijde van de arbeidsmarkt. Een enkel bureau bemiddelt ook medewerkers die bij hen in loondienst zijn. De interimmanagers die worden geplaatst bij opdrachtgevers (zowel bedrijfsleven als publiek domein) worden door de RIM-bureaus geselecteerd op basis van opleiding, ervaring, kennis, competenties, talenten en karakter.

Na de selectie en plaatsing van een interim-manager sluit het RIM-bureau een overeenkomst met de opdrachtgever en parallel een -door de Belastingdienst-goedgekeurde modelovereenkomst met de interim-manager. Het RIM-bureau bewaakt de kwaliteit en voortgang van de opdracht. De RIM-bureaus zien in gezamenlijkheid toe op de naleving van de kwaliteitscriteria van de RIM. Daartoe is een code opgesteld die hieronder wordt toegelicht op inhoud, reikwijdte en werking.

1. Inleiding – een waardengedreven 'bureau-code'

Al sinds 1985 is de Raad voor Interim Management (www.rim.nl, hierna kortheidshalve RIM) hét keurmerk en netwerk van Nederlandse interim bemiddelingsbureaus die staan voor kwaliteit en betrouwbaarheid. In 2021 vonden wij (op dat moment 16 aangesloten bureaus) dat de bestaande gedragscode voor bureaus aan een actualisering toe was: minder juridisch, minder rule based, meer principle based, toegankelijker, actueler en met bijpassende en duidelijke praktijkvertalingen waaraan elk aangesloten bureau zich verbindt. Kortom, een collectief en normatief referentiekader dat de aangesloten bureaus omarmen. Het gaat ons om het articuleren van onze kernwaarden en de praktische uitwerking daarvan. Vanuit deze waarden doen wij als kwaliteitsbureaus met hart en ziel ons mooie werk en laten ons graag aanspreken door opdrachtgevers, interimmers en de maatschappij. Voor het dagelijks gebruik noemen we deze code de 'RIM-bureaucode'.



2. Het netwerk van de RIM-bureaus, de bedoeling van de code: waarden en good practices, reikwijdte en klachten

Hierna volgt een vijftal aspecten waar we in de volgende paragrafen nader op ingaan. Kort leggen we hier uit waar het om gaat.

a. *RIM-bureaus - een betekenisvol netwerk*

De bij de RIM aangesloten bureaus vormen in de eerste plaats een netwerkorganisatie van bureaus die – ook al zijn ze soms elkaars concurrent - collegiaal kennis delen en gezamenlijk optrekken in belangenbehartiging voor interimmers en opdrachtgevers. Dit netwerkkenmerk heeft verschillende functies. Hierna gaan we daar dieper op in.

b. *De bedoeling van de code*

Deze code gaat eerst in op de functies en doelen die de code vervult en nastreeft. Alle RIM-bureaus zijn praktisch georiënteerd: er is een vraag, wij kennen onze interimmers, we matchen, contracteren, begeleiden en evalueren. Onze medewerkers zijn geschoolde vakinhoudelijke experts, we maken gebruik van moderne systemen, doen professionele interviews met kandidaten, hebben de juiste – vaak jarenlange - ervaring en maken actief gebruik van onze unieke netwerken. Kwaliteit is waar het om gaat.

De code ondersteunt ons (opdrachtgevers en interimmers) bij de vraag wat opdrachtgevers en interimmers professioneel van ons mogen verwachten. En op het praktische niveau ook: welke beloftes we houden en waar we ons als bureaus gezamenlijk mee verbonden voelen en waar we elkaar als bureaus en door anderen op laten aanspreken. Op de bedoeling van de code gaan we hierna uitvoeriger in.

c. *Kernwaarden van de RIM-bureaus*

Daarna bespreken we de vier kernwaarden van de RIM-bemiddelingsbureaus. Een intensieve interne discussie en toetsing onder vele opdrachtgevers leverde de volgende waarden (of uitgangspunten en principes) op. We staan we voor:

1. Vakkundigheid
2. Betrouwbaarheid
3. Verantwoordelijkheid en compliance
4. Onafhankelijkheid.

d. *Uitwerking in 'good practices'*

Na een korte bespreking van deze waarden leggen we per waarde uit aan welke good practices wij ons houden. Het zijn gedragsregels, normen of praktische beloftes waar elke opdrachtgever ons op kan aanspreken.

e. *Reikwijdte en klachten*

Voor wie is deze code van toepassing en geldig? Wie kunnen zich aan deze code committeren en van welke bureaus mag u dit commitment verwachten? En: hoe gaat de RIM om met klachten? Hierna gaan we dieper op deze vragen in.

2.1. RIM-bureaus - een betekenisvol netwerk

De bij de RIM aangesloten bureaus vormen primair een betekenisvolle netwerkorganisatie: van maatschappelijk-zakelijke betekenis voor de organisaties waarvoor wij bemiddelen en begeleiden. En: van betekenis voor de interim-managers die de acquisitie en matching van hun opdrachten graag aan goede bureaus overlaten. De RIM-leden vergaderen meerdere malen per jaar op directieniveau, elk bureau neemt deel aan een of meer werkgroepen, RIM-bureaus verrichten regelmatig onderzoek en houden jaarlijks een meeting over strategie. Ook tussen de bijeenkomsten is er contact tussen de bureaus, bijvoorbeeld over het doorspelen van een vraag waar een collega meer in is gespecialiseerd of over het uitwisselen van informatie over gehanteerde systemen. Elk bureau betaalt jaarlijks contributie aan de RIM als vereniging. Het bestuur geeft leiding aan de vereniging.

En: van betekenis voor de interim-managers die de acquisitie van hun opdrachten graag aan goede bureaus overlaten. De RIM-leden vergaderen meerdere malen per jaar op directieniveau, elk bureau neemt deel aan een of meer werkgroepen, RIM-bureaus verrichten regelmatig onderzoek en houden jaarlijks een meeting over strategie. Ook tussen de bijeenkomsten is er contact tussen de bureaus, bijvoorbeeld over het doorspelen van een vraag waar een collega meer in is gespecialiseerd of over het uitwisselen van informatie over gehanteerde systemen. Elk bureau betaalt jaarlijks contributie aan de RIM als vereniging. Het bestuur geeft leiding aan de vereniging.

De werkprocessen van deze bureaus zijn er op ingericht om te voldoen aan de onderling afgesproken kwaliteitscriteria en voor opdrachtnemers/ en -gevers garandeert een RIM-bureau een hoogwaardige dienstverlening tegen een passende prijs. Met hun interim bemiddeling dragen de bureaus nadrukkelijk bij aan de doelstelling van de organisaties waarvoor zij interim-managers bemiddelen.

Wat maakt de RIM tot RIM? De toegevoegde waarde van de RIM als netwerkorganisatie blijkt uit de volgende functies:

a. *Kwaliteitsontwikkeling*: kwaliteit blijkt uit de juiste en snelle match, de monitoring van de opdracht en het resultaat, de inzet en bereikbaarheid van consultants, de expert-netwerken van de aangesloten bureaus die de opdracht ondersteunen en bijvoorbeeld de door de belastingdienst periodiek goedgekeurde en door alle RIM-bureaus gehanteerde modelovereenkomst.

En bijvoorbeeld ook door deze code en de handhaving daarvan. Tussen de bureaus worden ervaringen uitgewisseld over certificering en andere vormen van de borging van kwaliteit (bv. ISO-certificering).

b. Kennisdeling en -ontwikkeling: de bureaus delen collegiaal ervaringen en kennis over praktijken (van het eerste interview tot de match en de monitoring en evaluatie van opdrachten, wensen van interimmers en klanten, trends en ontwikkelingen), contractering, veranderende wetgeving, reflectie op het vak in de maatschappelijke context, etc.

c. Innovatie: de bureaus zetten zich via expert-werkgroepen in op het gebied van innovatie: de beste applicant tracking systems, interview- en assessment technieken, online tools ten behoeve van interimmers en opdrachtgevers, wetenschappelijk onderzoek, landelijk marktonderzoek, etc.

d. Verwijzing: een op de industrie gericht lid van de RIM verwijst bij een vraag uit de markt over onderwijs primair naar een lid van de RIM dat niche-player is op dat terrein. En andersom natuurlijk. We kennen elkaar op een zeer collegiale wijze en weten van elkaar dat kwaliteit geleverd wordt. Negatieve (en positieve) feedback over elkaar uit het veld delen we om van te leren.

e. Belangenbehartiging: bij bijvoorbeeld de continue en ingrijpende veranderingen in de arbeidsmarkt wetgeving (bv. de wet DBA, WNT, commissie Borstlap) komen we op voor de belangen van ZZP-ers, maar ook voor opdrachtgevers die geen risico's willen lopen van bijvoorbeeld plotse naheffingen, omdat er toch sprake bleek te zijn van een fictief dienstverband. We zitten aan tafel bij ministeries, politieke partijen, collega organisaties, de media en anderen.

Kwaliteitsontwikkeling

- Expertnetwerken
- Modelovereenkomst
- Kwaliteitsborging (bv. ISO certificering)

Kennisdeling en -ontwikkeling

- Door collegiale directieurenvergaderingen en expertise-werkgroepen
- Over bv. wetgeving, trends, maatschappelijke context

Innovatie

- Bijvoorbeeld: applicant tracking systems, interview- en assessment technieken, online tools, wetenschappelijk onderzoek en marktonderzoek

Verwijzing

- Tussen bureaus in onderscheiden maatschappelijke sectoren
- Feedback uit het veld

Belangenbehartiging

- Arbeidsmarkt wetgeving (bv. de wet DBA en WNT)
- Belangen van opdrachtgevers en interimmers
- Ministeries, politieke partijen, koepelorganisaties, collega organisaties, media

2.2. Waarom deze code?

De RIM-bureaucode heeft in elk geval de volgende vier functies.

1. *Kwaliteitsfunctie – een professioneel en normatief kwaliteitskader*

De code fungeert als een voor de aangesloten bureaus bindend kwaliteitskader. De code biedt de richtinggevende veldnorm voor die professionele bureaus die zich bewust zijn van waarom ze dit werk doen. Met deze code tonen de bureaus dat ze maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen en impact willen hebben door organisaties te voorzien van de beste interim-manager voor de opdracht. Zo, dat die persoon in het licht van de doelen van die organisatie het verschil kan maken.

2. *Garantiefunctie – een belofte die we houden*

De code borgt het vertrouwen dat hoort bij duurzame bemiddelingsrelaties. Met de code willen we zekerheid bieden: hier kunt u (als opdrachtgever of interim-manager) van op aan, met de in onze code vervatte 'kept promise indicators' bewijzen we onze betrouwbaarheid, soliditeit en aanspreekbaarheid. Bij flagrante schendingen van de code heeft het bestuur de ultieme bevoegdheid een bureau (tijdelijk) te royeren. Integraal onderdeel van deze code is de in de bijlage toegevoegde Klachtenregeling.

3. *Onderscheidingsfunctie – lidmaatschapseis*

Lid worden van de RIM is geen sinecure, harde criteria voor toetreding zijn vastgelegd en worden toegepast bij de ballotage. Daarnaast vormt naleving van de code een eis voor blijvend lidmaatschap. Een eis die steeds bewezen moet worden: zo toetst het bestuur ook regelmatig of elk aangesloten bureau een actueel en gevalideerd kwaliteitszorg systeem heeft. Leden van de RIM zijn trots op hun lidmaatschap, ze identificeren zich met de RIM als netwerk en ervaren de code als een bindmiddel. Daarmee fungeert de code ook als een exclusiviteitskenmerk voor kwaliteitsbureaus.

4. *Dialoogfunctie – het continue gesprek*

Een code is geen statische in beton gegoten wet, maar is continu in verandering. Daarom fungeert onze code als een bron voor de interne en externe dialoog: met opdrachtgevers, met interim-managers, met de bureaus onderling en met de maatschappij. Het gaat daarbij om het gesprek over de kwaliteit, de rol en de positionering van het bureau, de verwachtingen van opdrachtgevers en de verwachtingen en kwaliteiten van de interim-managers. Met de code bieden we ook een kader en een basisniveau waar elk aangesloten bureau van harte aan wil voldoen voor de publieke verantwoording over ons werk.

Funcities van de bureaucode

Professioneel en
normatief
kwaliteitskader

Garantiefunctie:
de belofte die
we houden

Onderscheidend:
lidmaatschapseis
en bindmiddel

Dialogoog, continu
gesprek en
publieke
verantwoording

2.3 Wat zijn onze kernwaarden?

Onze vier kernwaarden zijn al lange tijd geldende uitgangspunten of principes uit de gegroeide praktijk van ervaren bureaus die kwaliteit en normering serieus nemen. Deze waarden en good practices vormen voor ons gezaghebbende veldnormen en een niet vrijblijvende standaard. Het gaat om de volgende vier waarden:

a. Vakkundigheid

Met dit principe bedoelen we dat het bemiddelingswerk ambachtelijkheid en deskundigheid vergt. Van de intake van interimmers, het vastleggen van hun interim-ervaring, ambities en kwaliteiten in onze systemen tot en met het matchen op de vraag van opdrachtgever en de aandachtige begeleiding tijdens het bemiddelingsproces en de ondersteuning bij de professionele uitvoering van de opdracht. Dat vergt hoogwaardige professionaliteit die geborgd is in de expertise van bureaumedewerkers, werkprocessen, ervaring en een bewezen trackrecord van de aangesloten bureaus tot en met de kwaliteitsborging door bijvoorbeeld ISO certificering. We werken altijd vanuit vakinhoudelijke kennis: een interim CEO in de industrie is iemand anders dan een interim rector van een scholengemeenschap.

b. Betrouwbaarheid

Dit principe blijkt bijvoorbeeld uit het belang van zorgvuldigheid, geheimhouding, kaders voor het aanvaarden van een opdracht en dergelijke. RIM-bureaus bieden een heldere offerte en/ of (sneller) door de belastingdienst en accountants gevalideerde overeenkomsten, voorspelbaarheid van aanpak, een solide werkwijze, het afspraak-is-afpraak principe en een transparante en vooraf afgesproken rolverdeling en zorgvuldige afstemming tussen opdrachtgever, bureau en interim manager.

c. Verantwoordelijkheid en compliance

Primair willen de aangesloten bureaus een bijdrage leveren aan de doelen van de organisatie, ook als het crisis is of als er een lastige veranderopdracht ligt. De bureaus zien dáárin hun maatschappelijke bijdrage. Met hun bemiddelingen dienen de bureaus een publiek belang. Hierbij spelen ook de ongeschreven regels van fatsoen, verwachtingenmanagement en eerlijk zaken doen een belangrijke rol. Het gaat bij het nemen van verantwoordelijkheid om transparante communicatie, rolneming en integere en zorgvuldige samenwerking. Concreet: heldere contracten die compliant zijn met actuele wet- en regelgeving en integer handelen bij het verwerven, aangaan en uitvoeren van opdracht. Uiteraard hoort daarbij ook de aanspreekbaarheid op fouten of misverstanden.

Wellicht ten overvloede hoort hier ook bij dat onze verantwoordelijkheid grenzen kent: als wij geen match zien dan zullen we er ook geen voorstellen. We houden we ons aan de wet(ten), we zoeken de 'grijze gebieden' niet op. In bijzonder gaat het daarbij om wetten en regels rondom topinkomens in het publieke domein (de WNT), arbeidsrelaties en de voorkoming van fictieve dienstverbanden (de Wet DBA en diens opvolger de wet VBAR), de rol van medezeggenschap et cetera. Wij hechten aan professionaliteit, compliance, persoonlijke aandacht, duurzame relaties en maatvoering voor de vraag van een opdrachtgever en de match met een of meer kandidaten. We toetsen elkaar daarop en zijn aanspreekbaar door opdrachtgevers, interim managers en anderen.

d. Onafhankelijkheid

De RIM-bureaus hechten aan hun onafhankelijke positie: bemiddelingen worden geobjectiveerd verricht op basis van de vooraf met opdrachtgevers overeengekomen criteria van het gewenste profiel van kandidaten en de doelen van de opdracht. De werkwijze is voor zowel de interim manager als de opdrachtgever transparant. De bureaus borgen hun inhoudelijke, relationele en (im-)materiële onafhankelijkheid.



2.4. Waarden en de good practices

RIM-bureaus laten zich aanspreken op waarden en 'good practices'. De vier waarden staan niet los van elkaar. Ze ontleen hun kracht aan hun onderlinge samenhang. In geval van een conflict tussen kernwaarden is een zorgvuldige afweging vereist om te bepalen wat gepast is. Deze code bevat hieronder - ter concretisering - goed overwogen en door de aangesloten bureaus onderschreven werkwijzen, gedragsnormen of beter: 'Kept Promise Indicators'.

A. Vakkundigheid – elk RIM-bureau:

- werkt uitsluitend met kandidaten vanaf HBO werk- en denkniveau. Zij zijn allen gescreend en worden op grond van de vraag van de opdrachtgever (opdrachtformulering en profiel) geselecteerd en geïntroduceerd. Een RIM-bureau biedt zijn opdrachtgever (in principe) keuze.
- is onderdeel van het kennisnetwerk van RIM-bureaus. Zij delen collegiaal kennis met elkaar, hebben een overlappend netwerk en werken samen om te allen tijde aan de vraag van de opdrachtgever tegemoet te komen.
- heeft ruime kennis van de branche van opdrachtgever (bv. overheid, zorg, industrie, onderwijs).
- werkt met vier fases van (1) intake, (2) aanbidding/ presentatie cv, (3) contractering tot (4) uitvoering van de opdracht:

Intake met opdrachtgever

- De intake gebeurt met een gesprek met de opdrachtgever vooraf, een duidelijke probleemstelling en opdrachtformulering en een profiel dat daarvan wordt afgeleid.

Aanbidding kandidaten

- De kandidaten van wie het cv wordt aangeboden/ gepresenteerd zijn altijd persoonlijk gesproken door het bureau (briefing over de mogelijke opdracht). Voor voordracht is minimaal één referent per kandidaat gesproken.
- Bij voorkeur vindt een 'live' kennismaking/ sollicitatiegesprek plaats van opdrachtgever met de voorgedragen kandidaat/ kandidaten.

Contractering

- Het contract is besproken met opdrachtgever en heeft in elk geval de elementen van het door de belastingdienst en een accountant goedgekeurde modelcontract van de RIM. Tussentijdse aanpassingen (bv. wijziging of verlenging van de opdracht) worden altijd schriftelijk bevestigd aan interim manager en opdrachtgever.

Uitvoering van de opdracht

- De interim manager is verantwoordelijk voor een goede en doelmatige uitvoering van de opdracht en het bureau heeft een inspanningsverplichting bij te dragen aan het resultaat van de opdracht. Aan het begin van elke interim-opdracht wordt gewerkt met een plan van aanpak. Er vinden regelmatig tussentijdse evaluaties plaats en het bureau initieert aan het einde van elke opdracht een adequate overdracht van de werkzaamheden alsmede een eindevaluatie met alle partijen.

Overig

- Indien nodig zorgt het bureau voor vervanging of een back-up van de interim manager.
- Bij overmacht of bij een geschil met de opdrachtgever kan het bureau de uitvoering van de opdracht opschorten.
- Indien het bureau binnen een jaar na het voltooien 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 bureau zal gedurende minimaal drie jaar na afsluiting van de opdracht de documentatie van de door hem uitgevoerde opdracht (doen) bewaren.
- zet zijn (materie-)deskundigheid, werkcapaciteit en netwerk zo goed en doelmatig mogelijk in voor de uitvoering van de opdracht.
- aanvaardt slechts die opdrachten waarvoor het bureau op grond van door het bureau aannemelijk te maken gespecialiseerde kennis, ervaring en netwerk van interim kandidaten gekwalificeerd is
- gaat collegiaal met andere RIM-bureaus om. Bij een belangenconflict tussen RIM-bureaus die beiden werkzaam zijn bij één opdrachtgever laten de bureaus de wens van de opdrachtgever, respectievelijk het belang van de opdracht, prevaleren.

B. Betrouwbaarheid – elk RIM-bureau:

- komt (ook mondelinge) afspraken tijdig na.
- is transparant inzake zijn kennis over voor te dragen kandidaten, draagt geen ongelijkwaardige kandidaten voor en informeert opdrachtgevers optimaal bij elke stap in het proces van uitvraag tot nazorg.
- blijft weg bij onderhandse deals of 'voor-wat-hoort-wat-afspraken', maar kan wel combinaties van dienstverlening aanbieden (bijvoorbeeld de werving van de opvolger van de interim manager). Daarbij wordt vermeden dat de interim manager opdrachtgever wordt.
- neemt zorgvuldigheid en geheimhouding in acht met betrekking tot vertrouwelijke dan wel concurrentiegevoelige informatie die het bureau in het kader van de opdracht ter kennis is gekomen, tenzij het bureau op grond van een wettelijke plicht gehouden is informatie daaromtrent te verschaffen en/of het belang van de uitvoering van de opdracht (interne) openbaarmaking vordert.
- heeft bij de uitvoering van de opdracht het belang van de opdracht centraal staan, tenzij dit belang in strijd is met de wet, de goede zeden en de openbare orde dan wel met de onafhankelijkheid van het bureau of de interim manager of anderszins dit centrale belang in redelijkheid niet van het bureau of de interim manager kan worden verlangd.
- houdt, voor zover dat in alle redelijkheid mogelijk is, rekening met de wensen, verwachtingen, rechten en belangen van alle betrokkenen.
- houdt altijd (ook onder tijdsdruk) een evaluatie met opdrachtgever over een voltooide opdracht.

C. Verantwoordelijkheid en compliance – elk RIM-bureau:

- legt gemaakte afspraken vast in contracten die voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving in het bijzonder die op het gebied van arbeidsrecht en privacy.
- handelt integer en kan zich te allen tijde verantwoorden voor zijn doen en laten bij het (a) verwerven, (b) aangaan en (c) uitvoeren van opdrachten door de interim manager.
- mag binnen een jaar na afsluiting van de opdracht niet zonder overleg met de opdrachtgever het initiatief nemen om een persoon, die in dienst is van opdrachtgever of van een aan de opdrachtgever gelieerde onderneming of instelling en betrokken is bij de opdracht, een dienstverband aan te bieden of anderszins voor hem of een derde werkzaam te laten zijn.
- is voor opdrachtgevers en interim-managers aanspreekbaar.
- 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.
- heeft bij al zijn handelen bijzondere aandacht voor het voorkomen van discriminatie, machtsmisbruik, intimidatie en de schending van privacy en eerbaarheid. Elk bureau bevordert de sociale veiligheid en de goede gang van zaken ook als die ongeschreven regels van fatsoen betreffen.
- sluit zich – in het kader van deze code – aan bij de in de bijlage bijgevoegde Klachtenregeling.

D. Onafhankelijkheid – elk RIM-bureau:

- staat – in de hoedanigheid van opdrachtnemer – inhoudelijk, relationeel en (im-)materieel - onafhankelijk tot de opdracht die de interim manager uitvoert. Het bureau vermijdt belangenverstremming en onverenigbaarheden (naar letter en geest) en houdt zoveel afstand tot de opdracht en opdrachtgever en diens organisatie, dat het zijn (des)kundigheid onbelemmerd kan aanwenden. Het bureau aanvaardt geen opdracht, of beëindigt een lopende opdracht, indien onafhankelijke oordeelsvorming voor de opdracht om welke reden dan ook niet (meer) mogelijk is.

Ook weigert een RIM-bureau - na het goede gesprek met opdrachtgever - elke opdracht die niet realistisch, uitvoerbaar of haalbaar is, alsook elke opdracht die alleen op korte termijn succes zal hebben, maar waarbij de opdrachtgever voorspelbaar op langere termijn in de problemen komt.

Dus elk bureau bewaakt:

- de inhoudelijke onafhankelijkheid: in het geval het bureau de opdracht vanuit specifieke maatschappelijke opvattingen of doelstellingen uitvoert, stelt het de opdrachtgever voor de aanvaarding van de opdracht hiervan in kennis.
- de relationele onafhankelijkheid: het bureau en zijn interim manager is loyaal aan de overeengekomen doelen van de opdracht. Het bureau betracht openheid en transparantie naar opdrachtgever en interim manager toe over voor de opdracht relevante bestaande relaties.

- de (im-)materiele onafhankelijkheid: het bureau (en zijn interim manager) vermijdt - in zijn hoedanigheid van opdrachtnemer - dat in de opdracht andere belangen (materieel en/of immaterieel), dan die van de opdracht en de opdrachtgever zelf een rol spelen. Wanneer dit niet mogelijk is, zal het bureau dit aan de opdrachtgever voorleggen en de opdracht neerleggen, tenzij de opdrachtgever expliciet voortzetting van de opdracht wenst en het bureau de redenen daarvoor kan billijken.

Klachtenregeling - Reglement Klachtprocedure Raad voor Interim Management

Inhoudsopgave

1. De Klacht
 - a. Klager, indiening en eerste behandeling van de klacht
 - b. Vereisten
2. De Klachtencommissie
3. De RIM-klachtprocedure in eerste aanleg
 - a. De procedure
 - b. De mondelinge behandeling
 - c. Getuigen en deskundigen
4. De klachtenafhandeling
5. Intrekking van de klacht en tussentijdse opzegging van het lidmaatschap
6. Geheimhouding
7. Overgangsrecht en slotbepalingen

Toelichting

De RIM hecht groot belang aan zorgvuldig en kwalitatief hoogwaardig interim management. De leden van de RIM houden zich aan de 'Code intermediaire bureaus' en aan de wet- en regelgeving.

Op de naleving van deze code wordt toegezien door de Klachtencommissie van de RIM. De wijze waarop klachten kunnen worden ingediend en hoe ze worden behandeld is vastgelegd in deze Klachtenregeling. De RIM heeft een klachtenregeling om het mogelijk te maken dat personen hun onvrede uiten wanneer de dienstverlening van een lid van de RIM in hun ogen onvoldoende is geweest.

De klachtenregeling past in het algemene kwaliteitsbeleid van de RIM, omdat klachtenbehandeling een vorm van kwaliteitsbewaking is. De klager behoudt altijd het recht om voor, tijdens en na de klachtenbehandeling door de RIM de normale rechtsgang te volgen.

Bij de RIM-klachtenprocedure wordt gekeken naar de wijze waarop het bureau zich jegens de klager heeft gedragen. De RIM-klachtenprocedure beoogt te onderzoeken wat een (ethische) handelswijze behelst van bureaus in concrete (complexe) situaties.

1. De klacht

1.1. Klager, indiening en eerste behandeling van de klacht

- 1.1.1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. een door een bij de RIM aangesloten bureau bemiddelde interimmer
 - b. een opdrachtgever ('derde') waarmee een aangesloten bureau een overeenkomst heeft.
- 1.1.2. Een klacht kan ingediend worden tegen een bureau dat tijdens de uitvoering van de opdracht waarop de klacht betrekking heeft, lid is (of was) van de RIM.

1.2. Vereisten

- 1.2.1. De klacht met eventuele bijlagen moet door klager schriftelijk, ondertekend per mail worden ingediend bij de secretaris van het bestuur van de RIM en gericht zijn aan de Klachtencommissie.
- 1.2.2. De klacht bevat tenminste:
 - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de klager;
 - b. naam en woonplaats, dan wel werkadres, van verweerder;
 - c. de klacht en de gronden waar deze op berust;
 - d. een verklaring, waaruit blijkt dat een serieuze poging is ondernomen om het geschil met verweerder op te lossen.
- 1.2.3. De klacht dient te worden gesteld in de Nederlandse taal.

2. De Klachtencommissie

- 2.1. De Klachtencommissie behandelt een klacht in eerste instantie, en wel conform de bepalingen van dit reglement.
- 2.2. De Klachtencommissie bestaat in principe uit:
 - a. één onafhankelijk extern voorzitter (jurist) die de commissie samenstelt;
 - b. één onafhankelijk lid die de rol van secretaris vervult;
 - c. één algemeen lid afkomstig van een RIM-bureau waarop de klacht geen betrekking heeft (zo mogelijk een lid van het RIM-bestuur);
- 2.3. Het bestuur van de RIM voorziet in een marktconforme honorering van de onafhankelijk voorzitter evenals eventuele deskundigen.
- 2.4. Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever en het RIM-lid is Nederlands recht van toepassing. De klachtenregeling vormt geen vervanging van de Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de betreffende opdracht. De rechtsverhouding tussen het bureau en de opdrachtgever is onderworpen aan Nederlands recht.

3. De RIM-klachtprocedure in eerste aanleg

3.1. De procedure

- 3.1.1. Alvorens een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie dient klager een serieuze poging te ondernemen om het geschil met verweerder op te lossen, al dan niet met behulp van een derde.

- 3.1.2. De klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de secretaris van de Klachtencommissie, waarbij wordt meegedeeld of de klacht in behandeling wordt genomen.
- 3.1.3. Indien de klacht niet voldoet aan de gestelde vereisten stelt de secretaris van de Klachtencommissie klager eenmaal in de gelegenheid binnen twee weken het verzuim te herstellen, een en ander op straffe van niet-ontvankelijkheid.
- 3.1.4. De secretaris van de Klachtencommissie stelt verweerder na ontvangst van de (volledige) klacht in de gelegenheid om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen.
- 3.1.5. De voorzitter is bevoegd verweerder uitstel te verlenen voor het indienen van een verweerschrift voor de termijn van ten hoogste vier weken op risico van uitsluiting van de mogelijkheid om alsnog verweer in te dienen. Verweerder dient daarvoor een gemotiveerd verzoek in bij de secretaris van de Klachtencommissie.
- 3.1.6. Indien het verweerschrift van aangeklaagde daartoe aanleiding geeft kan de voorzitter klager en verweerder daarna nog de gelegenheid geven schriftelijk van repliek, respectievelijk dupliek te dienen. Artikel 3.1.5 is in dat geval van overeenkomstige toepassing.

3.2. *De mondelinge behandeling*

- 3.2.1. Na de wisseling van de in het vorige artikel genoemde stukken roept de Klachtencommissie zowel klager als verweerder op ter zitting te verschijnen om op de klacht te worden gehoord. Alvorens een datum wordt vastgesteld dienen partijen op verzoek van de secretaris van de Klachtencommissie de verhinderdata op te geven.
- 3.2.2. Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat de klacht geen mondelinge behandeling behoeft, doet de Klachtencommissie daarvan gemotiveerd mededeling aan klager en verweerder.
- 3.2.3. De voorzitter leidt de zitting. De secretaris van de Klachtencommissie draagt zorg voor de verslaglegging middels een verslag, hetwelk door de voorzitter en de secretaris wordt vastgesteld en ondertekend en aan partijen wordt toegezonden.

3.3. *Getuigen en deskundigen*

- 3.3.1. Op verzoek van klager, verweerder of ambtshalve kan de Klachtencommissie inlichtingen inwinnen en daartoe getuigen en deskundigen horen. De secretaris doet daarvan mededeling aan partijen. De partij die getuigen dan wel deskundigen oproept is verplicht de namen van deze getuigen of deskundigen tenminste acht dagen voor de dag van de zitting bekend te maken aan de Klachtencommissie en aan partijen.
- 3.3.2. Leden van de deelnemende beroepsorganisaties en degenen die verbonden zijn aan een deelnemende brancheorganisatie zijn verplicht, indien zij worden opgeroepen om als getuige of deskundige, inlichtingen te verstrekken, ter zitting van de Klachtencommissie te verschijnen en de gevraagde inlichtingen te verschaffen.

- 3.2.3. Getuigen en deskundigen zullen zich kunnen verschonen, indien zij behoren tot de bloed- en aanverwanten van de aangeklaagde of gehuwd zijn of gehuwd geweest zijn dan wel in de vorm van partnerschap met aangeklaagde. Eveneens kunnen zij zich verschonen indien zij uit hoofde van hun stand, beroep of betrekking tot geheimhouding zijn verplicht.

4. De klachtenafhandeling

- 4.1. De Klachtencommissie kan, indien
- de klacht niet voldoet aan de krachtens artikel 1 gestelde eisen,
 - de klacht afkomstig is van een tot klagen niet bevoegde,
 - de klacht kennelijk ongegrond is of
 - de klacht van onvoldoende gewicht is,
- zonder verder onderzoek en zonder mondelinge behandeling, een beslissing geven, welke in het eerste en tweede geval tot het niet-ontvankelijk verklaren van klager en in het derde en vierde geval tot het afwijzen van de klacht strekt. De beslissing is met redenen omkleed en wordt op schrift gesteld.
- 4.2. Tenzij de Klachtencommissie bij een met redenen omklede beslissing een nader onderzoek gelast, vindt de klachtafhandeling, zijnde de behandeling en vastlegging in een getekend verslag, binnen zes weken na de mondelinge behandeling.
- 4.3. Het verslag van de mondelinge behandeling is schriftelijk en bevat, in ieder geval:
- a. de namen en woonplaatsen van partijen en van hun gemachtigden;
 - b. omschrijving van de relevante feiten en omstandigheden;
 - c. omschrijving van de klacht;
 - d. de gronden van de afhandeling;
 - e. de afhandeling;
 - f. de namen van de commissieleden die de zaak hebben behandeld;
 - g. de dag waarop het finale verslag is vastgesteld.
- 4.4. De Klachtencommissie behandelt de klacht aan de hand van de onderdelen van de RIM-bureaucode. De bespreking van de klacht in de klachtencommissie vindt tenminste plaats aan de hand van de volgende criteria:
- a. Is de klager op correcte wijze door het RIM-lid behandeld?
 - b. Heeft het RIM-lid zich gehouden aan de overeenkomst van opdracht?
 - c. Is de code van de RIM met de kernwaarden (1) Vakkundigheid, (2) Betrouwbaarheid, (3) Verantwoordelijkheid en (4) Onafhankelijkheid met bijbehorende 'good practices' (hoofdstuk 2.4) op correcte wijze toegepast?
 - d. Behoeft de code van de RIM aanpassing?

- 4.5. De Klachtencommissie kan klager en verweerder opleggen (opnieuw) met elkaar in overleg te treden teneinde recht te doen aan de klacht en tot een oplossing te komen. De commissie kan daarbij aanwijzingen geven voor een oplossing.
- 4.6. De Klachtencommissie kan verweerder in zwaarwegende gevallen één of meer van de volgende maatregelen opleggen, indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard:
 - a. schorsing als lid van de RIM voor de duur van ten hoogste één jaar;
 - b. ontzetting uit het lidmaatschap van de RIM.
- 4.7. De vastlegging van de bespreking van de klacht wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris en geldt daarmee als een uitspraak van de Klachtencommissie.

5. Intrekking van de klacht en tussentijdse opzegging van het lidmaatschap

In geval van intrekking van de klacht of het vervallen van de hoedanigheid van lid van de RIM, wordt de behandeling daarvan gestaakt, tenzij de Klachtencommissie beslist dat de behandeling van de klacht om redenen aan het algemeenbelang ontleend, moet worden voortgezet. In dat laatste geval wordt de klacht verder behandeld als ware deze afkomstig van het lid.

6. Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de taken van de Klachtencommissie en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet kennen, is verplicht tot geheimhouding van deze gegevens, ook nadat hij geen betrokkenheid meer met de Klachtencommissie heeft.

7. Overgangsrecht en slotbepalingen

Dit reglement vervangt voorgaande reglementen van de RIM en gaat in op onderstaande datum van vaststelling. Op klachten die voor deze ingangsdatum bij de secretaris het bestuur van de RIM zijn ingediend blijven de dan geldende reglementen van de RIM-leden van toepassing. Dit reglement kan worden aangehaald als Reglement Klachtprocedure Raad voor Interim Management en is unaniem vastgesteld door de algemene ledenvergadering van de RIM op 30 mei 2024.