



# Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Algemene principes

Opdrachtgeverschap

Opdrachtnemer- en werkgeverschap

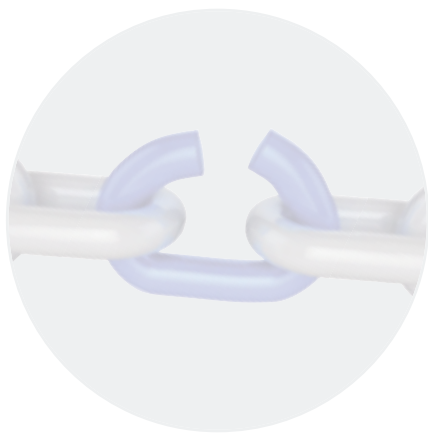
Werknemerschap

Goed makelaar- en adviseurschap

Medewerking van andere betrokkenen

Branchespecifiek: Facilitaire dienstverlening

Implementatie en naleving





# Schakelt u mee?

## Inleiding

Deze code doet een moreel appèl op opdrachtgevers, opdrachtnemers, inleners, vakbonden en tussenpersonen om sociaal verantwoord en met respect voor de kwaliteit van de dienstverlening opdrachten uit te zetten, aan te nemen en uit te voeren. Daarmee geeft de Code Verantwoordelijk Marktgedrag een impuls aan de verbetering van het uitbestedings- en inleningsbeleid in Nederland. Ze maakt duidelijk wat gewenst marktgedrag is en biedt partijen een concrete leidraad hoe te handelen om daarmee naast de sociale ook de zakelijke opbrengst te realiseren.

De code is een verbreding van de eerder opgestelde Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaaksector en glazenwassersbranche. Deze verbrede code past in de lijn van het sociaal akkoord<sup>1</sup> de code uit te breiden naar andere sectoren.

Deze verbrede code is opgesteld door betrokken opdrachtgevers, opdrachtnemers, werknemers en makelaars in de dienstverlenende schoonmaak- en glazenwassers, catering, beveiliging en uitzendbranches vanuit de gezamenlijke overtuiging dat een verandering in marktgedrag nodig en wenselijk is. In goede, maar juist ook in minder goede economische tijden is het belangrijk dat partners met elkaar samenwerken om de kwaliteit hoog te houden en is de inzet van medewerkers optimaal. Deze code wijst de weg naar zakelijke transacties op basis van vertrouwen en goede prijs-kwaliteit verhoudingen met oog voor sociale belangen.

De code staat open voor alle organisaties in Nederland. Marktpartijen in alle vergelijkbare situaties kunnen zich aansluiten, mits zij bereid zijn de code te implementeren.

Alvorens een sector zich kan aansluiten zijn er afspraken gemaakt tussen cao-partijen. Die afspraken gaan over paritaire controle naleving cao, faciliteiten voor vakbonden om kaderleden te kunnen scholen en om naleving van de code te kunnen controleren en toegang tot de werkvloer voor de vakbonden die cao-partij zijn om met werknemers te kunnen spreken.

De code is richtinggevend, de nadruk ligt op de toepassing, het committeren van zoveel mogelijk partijen, het feitelijk beïnvloeden van verantwoordelijk marktgedrag en het realiseren van (zichtbare) verbeteringen op de werkvloer.

Partijen streven een uniforme benadering na ten aanzien van verantwoordelijk marktgedrag. Vergelijkbare initiatieven worden onder deze code ingebracht.

1) Sociaal akkoord, Stichting van de Arbeid, 11 april 2013

**Partijen die deze code ondertekenen hanteren de principes die hieronder zijn verwoord. Ze geven nadere invulling aan het moreel appèl.**

## **Zorgvuldig, transparant en controleerbaar**

Ondertekenaars waarborgen een zorgvuldig proces. Zowel de uitvoering als de toetsing van de uitvoering, zoals afgesproken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, zijn efficiënt en transparant met goede communicatie naar alle betrokkenen. De voorwaarden, zoals afgesproken tussen opdrachtgever<sup>2</sup> en opdrachtnemer, die zij aan elkaar stellen zijn relevant en objectiveerbaar. Brancheorganisaties nemen onderschrijving van de code op in hun lidmaatschaps- en/of keurmerkeisen of hanteren zo nodig een overgangperiode.

## **Verantwoordelijkheid en samenwerking**

Partijen werken samen met hun stakeholders om elkaars doelen optimaal te realiseren. Partijen stimuleren gelijkheid in faciliteiten en bejegening tussen eigen medewerkers en die van de dienstverleners.

## **Kwaliteit van dienstverlening en arbeid**

De kwaliteit van de dienstverlening staat centraal. Kwaliteit en prijs staan in een realistische verhouding tot elkaar. Partijen hanteren verantwoorde, professionele, haalbare, aantoonbare en controleerbare normen.

## **Duurzaam bestendigen**

De looptijd van het contract tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is voldoende zo lang om de doelen van alle betrokkenen redelijkerwijs te kunnen realiseren. Partijen streven naar een hierbij passende, zolang mogelijke contractperiode.

Bij het bepalen van de prijs en kwaliteit van de opdracht wordt rekening gehouden met de kwaliteit van de te leveren dienstverlening, een gezonde werkdruk, en de gezamenlijke inzet om doelstellingen te realiseren op het gebied van duurzaamheid, innovatie en sociaal beleid.

Partijen stellen zich ten doel de participatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te verhogen zonder dat dit leidt tot concurrentie op arbeidsvoorwaarden.

Veel opdrachtgevers werken met een zogeheten flexibele schil. Partijen verbinden zich in dezen een verantwoord, gebalanceerd en situationeel gedifferentieerd beleid te voeren. Uitgangspunt daarbij is dat structureel werk zoveel mogelijk door medewerkers in een structureel c.q. vast dienstverband wordt ingevuld.

Opdrachtgevers stimuleren dit; opdrachtnemers zorgen daarvoor, uiteraard voor zover dit uit sociaal en bedrijfseconomisch perspectief verantwoord is.

## **Sociaal, gezond, veilig en plezierig**

Opdrachtnemers voeren beleid dat er op gericht is om de medewerkers gezond en duurzaam inzetbaar te houden. Opdrachtgevers faciliteren dat dit beleid binnen de contractrelatie goed uitgevoerd kan worden. Partijen faciliteren toegang tot fatsoenlijke faciliteiten voor de medewerkers van de opdrachtnemer. Daarnaast zijn bijvoorbeeld de te gebruiken apparatuur, vloeren en andere elementen in de werkruimtes deugdelijk en voorzien van de juiste certificaten en onderhoudsetiketten. Partijen zorgen voor goede en veilige werkomstandigheden, vermijden onredelijke werkdruk en spreken met elkaar af hoe dit te monitoren.

2) Waar in deze code opdrachtgever staat wordt ook inlener bedoeld



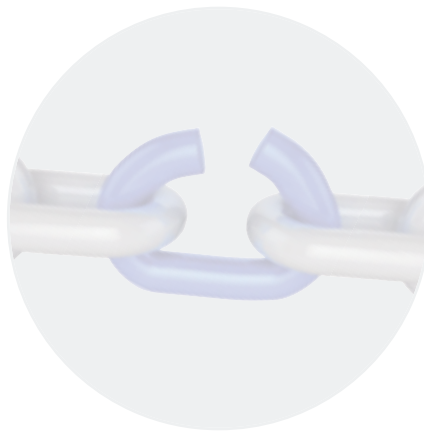
## **Belangenbehartiging**

Oprachtnemers respecteren het recht van medewerkers om zich te laten vertegenwoordigen door vakbonden en andere werknemersvertegenwoordigers, waarbij wordt gestreefd naar een open verhouding. Contact en goede communicatie zijn vanzelfsprekend. Mocht daartoe de medewerking of een faciliteit van de opdrachtgever vereist zijn, dan gaat dat altijd in overleg met opdrachtgevers en binnen de grenzen van de afspraken die daarover zijn gemaakt tussen CAO-partijen.



## **Respecteren, wet- en regelgeving**

Partijen houden zich aan bestaande wet- en regelgeving, de cao, en de eisen van goed werkgeverschap<sup>3</sup>. Partijen spreken elkaar daarop aan en handelen daarbij in de geest van de NEVI gedragscode<sup>4</sup>.



3) Zie artikel 7:611 BW

4) NEVI Gedragscode biedt inkopers, maar ook alle andere betrokkenen/ belanghebbenden bij het inkoopproces, handreikingen bij het omgaan met ethische dilemma's in het werk.

**Opdrachtgevers zijn in hun rol als inkoper, inlener en contractverantwoordelijke medeverantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk en de (sociale) condities waaronder het werk wordt verricht.**



## **Inkoop, en leveranciersmanagement**

*Opdrachtgevers wegen in het tenderproces alle aspecten zorgvuldig af waarbij zij:*

- in geval van dienstverlening altijd het principe 'prijs volgt kwaliteit' hanteren, met bijvoorbeeld de 'total cost of ownership' als een belangrijk uitgangspunt,
- vooraf de wegingsfactoren dusdanig scherp formuleren zodat differentiatie tussen kwalitatief goede en slechte aanbiedingen mogelijk is,
- eenduidig formuleren aan welke criteria, waaronder een duurzame arbeidsrelatie, van verantwoordelijk marktgedrag aanbieders moeten voldoen,
- bedrijven kunnen uitdagen te komen met innovatieve oplossingen voor verbetering van de dienstverlening ook ten bate van de kwaliteit van de arbeid,
- bedrijven bevragen op hun onderscheidend vermogen,
- zoveel en waar mogelijk open vragen stellen, gericht op het wederzijds belang,
- zich vooraf vergewissen bij medewerkers die de werkzaamheden uitvoeren naar hun beleving van de huidige situatie en deze meenemen in het tenderproces.



## **Contractmanagement**

*Opdrachtgevers houden bij een contractwijziging rekening met de positie en het welzijn van de betrokken medewerkers. Daarbij ziet de opdrachtgever erop toe dat:*

- zorgvuldig wordt omgegaan met contractwijzigingen,
- de contractwijzigingen goed gepland zijn en geleid worden,
- de cao leidend is,
- een realistische overgangstijd geldt na definitief besluit,
- tijdige en volledige informatie aan het personeel wordt gegeven,
- opdrachtnemer ook de eigen medewerkers over veranderingen in het contract informeert, indien deze veranderingen hen raken.

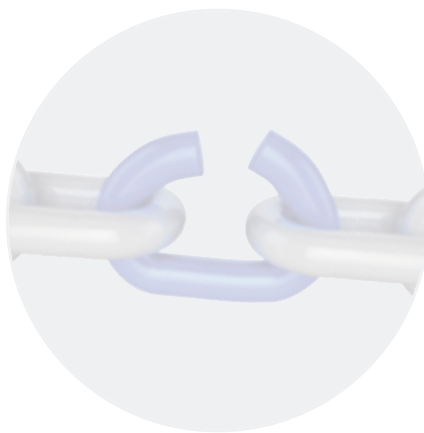
Moet de opdrachtgever het contract tussentijds opzeggen of aanpassen, bijvoorbeeld door krimp of uitbreiding van de organisatie, dan bekijkt deze in samenspraak met de opdrachtnemer welke manieren er zijn om te komen tot een nieuw passend contract, opnieuw op basis van deze code. De opdrachtgever stelt zich daarbij flexibel op. Uiteraard wel binnen de overeengekomen contractvoorwaarden<sup>5</sup>. Bij het ingaan van een nieuw contract houdt de opdrachtgever toezicht op de overdracht tussen latende en verkrijgende opdrachtnemer.

5) Publieke opdrachtgevers moeten de Europese en nationale aanbestedingsregels volgen. Dat betekent dat er als er sprake is van een "wezenlijke wijziging" opnieuw aanbesteed dient te worden.

## **Communicatie**

Minimaal eenmaal per jaar praat de opdrachtgever met (een vertegenwoordiging van) de uitvoerende medewerkers van de dienstverlenende bedrijven over de werkinhoud en de werkomstandigheden.

Opdrachtgevers benadrukken ook binnen hun eigen gelederen – bij betrokken disciplines en managers – het belang van de code en het lange termijnperspectief dat ermee gediend is.



**Werkgeverschap en opdrachtnemerschap is gecombineerd in één dienstverlener en kent dus een dubbele verantwoordelijkheid. Het maakt niet uit of de daadwerkelijke dienstverlener de hoofdaannemer zelf is of een onderaannemer. De hoofdaannemers - hier genoemd: bedrijven - blijven verantwoordelijk voor het geheel.**

## Sociaal

Bedrijven hanteren een verantwoord, goed afgewogen en concreet naar de praktijk vertaald sociaal beleid, waarin de belangen van de medewerkers zijn behartigd. Bedrijven handelen op geen enkele wijze discriminatoir in werving, selectie, introductie, aanstelling, functies en schalen van werknemers. Bedrijven handelen in de geest van de NVP Sollicitatiecode. Tevens hanteren bedrijven beleid ter voorkoming van ongewenste intimiteiten en nemen zij klachten op dit vlak van medewerkers en leidinggevendens serieus. Bedrijven zijn er ook verantwoordelijk voor om naar een opdrachtgever de juiste maatregelen te nemen indien de laatste zich hieraan schuldig maakt.

Het sociaal beleid is evenzeer van toepassing indien een bedrijf zich uit strategische overwegingen zeer scherp in de markt zet. Te allen tijde dient voorop te staan dat de medewerkers op basis van goed werkgeverschap hun werk binnen reële kaders kunnen uitvoeren en niet vanwege de bedrijfsstrategie naar klanten onder (te grote werk-)druk komen te staan.

Gestimuleerd wordt dat de medewerker een volwaardige rol kan vervullen, zijn talenten kan ontwikkelen en die op de werkvloer kan laten zien. In het opleidingsbeleid van de werkgever is dit aantoonbaar opgenomen. Dit beleid sluit aan bij de branchevereisten of het branchebeleid.

## Zorgvuldig, transparant en controleerbaar

Offertes maken inzichtelijk wat de opdrachtgever mag verwachten en hoe dit in de uitvoering is terug te zien. Offertes worden uitgebracht met alle benodigde informatie op basis van tussen partijen overeengekomen leveringsvoorwaarden.

Opdrachtnemers staan toetsing op naleving van deze code toe en maken hierover zo mogelijk afspraken in het contract. In het bijzonder gaat het om het verlenen van medewerking en het verstrekken van alle benodigde informatie voor controle op de juistheid van de aangeleverde informatie, inclusief cijfermateriaal, voor zover passend binnen de kaders van het contract.

Contractaanpassingen die tot stand komen op verzoek van de opdrachtgever worden zorgvuldig doorgevoerd. De medewerkers worden zo snel mogelijk geïnformeerd over de veranderingen die een contractaanpassing met zich meebrengt in de uitvoering van het werk en eventueel in de aanpassing van hun arbeidscontract.

Contracten met de opdrachtgever zijn zodanig opgesteld dat kwaliteit geboden kan worden met inachtneming van de sociale verantwoordelijkheid tegenover de werknemer.



## Rol werknemers en vakverenigingen

De vakverenigingen bevorderen de toepassing en naleving van de code in de praktijk en stellen afwijkingen aan de orde, in eerste instantie bij de opdrachtnemer en opdrachtgever en niet naar derden. Vakverenigingen bevorderen de kennis bij medewerkers over de code en geven samen met alle betrokken bedrijven en opdrachtgevers de code een plaats in hun cao's. Vakbonden informeren en scholen medewerkers over hun rechten en plichten op grond van de code en hun cao.

De medewerkers zelf worden aangesproken in hun rol als uitvoerenden die van vitaal belang zijn voor het behalen van doelstellingen.

## Vakmatig

Medewerkers tonen inzet voor het werk, werken effectief en efficiënt en leveren de afgesproken kwaliteit. Zo werken zij mee aan de ontwikkeling van een positief beroepsbeeld. Zij zijn bereid de opleiding voor hun werk te volgen. Medewerkers blijven investeren in vakmanschap en persoonlijke ontwikkeling. De vakverenigingen stimuleren dit beleid bij hun leden op een positieve manier, zodat medewerkers ook eigen verantwoordelijkheid tonen voor hun loopbaan.

Medewerkers houden zich aan alle veiligheidsregels, nemen de Arboregels in acht, werken mee aan werkdruk- en medewerker- of gasttevredenheidonderzoek en aan programma's die de gezondheid en inzetbaarheid bevorderen. Tevens werken medewerkers volgens de beleids- en gedragsregels van de opdrachtgever.

## Betrokken

Medewerkers leggen een positieve werkhouding aan de dag. Van hen wordt verwacht dat zij betrokken zijn bij het bedrijf waar zij in dienst zijn en de organisatie waar zij hun werkzaamheden verrichten. Daarbij hoort: zich actief op de hoogte stellen om te weten wat er speelt, teamgeest tonen, zich collegiaal opstellen en respect tonen voor andere culturen en achtergronden.

Medewerkers tonen zich betrokken bij hun werkgever. Verwacht wordt dat zij een bijdrage leveren aan het goed functioneren van de bestaande medezeggenschap, dan wel als vakbondsvertegenwoordiger of OR-lid de belangen van de achterban stevig en respectvol vertegenwoordigen. Dit betekent ook dat praktijken die tegen de code ingaan door medewerkers gesignaleerd mogen worden en dat daar geen represailles op volgen.

**Makelaars/adviseurs worden aangesproken in hun rol als makelaar en adviseur voor opdrachtgevers of bedrijven, waarbij zij tevens oog hebben voor de kwaliteit van het werk en de (sociale) condities waaronder het werk wordt verricht.**

## Professioneel

Makelaars en adviseurs spelen een constructieve rol in de markt op basis van hun professionaliteit, vakmanschap en onafhankelijkheid. Met hun handelwijze nemen zij de grootste zorgvuldigheid in acht en geven zij op professionele wijze invulling aan goed makelaar- en adviseurschap.

Makelaars/adviseurs voegen zodanig waarde toe aan het proces van contractvorming dat partijen zich kunnen baseren op een volledig afgewogen prijs-, prestatie- en kwaliteitsverhouding.

Makelaars voldoen aan eisen van bekwaamheid en zijn erkend door - indien aanwezig - een branchevereniging van makelaars of adviseurs.

## Sociaal en transparant

Makelaars zijn in hun handelwijze objectief, transparant, onafhankelijk en toetsbaar. Zij volgen de gedragscode en voldoen aan de normen van erkenningsregeling van de Belangenvereniging van makelaars/adviseurs. Makelaars/Adviseurs houden zich aan de geheimhouding, passen geen verdienmodel op basis van provisie toe en nemen in het kader van een opdracht geen beloning in welke vorm ook aan van een ander dan zijn opdrachtgever. Makelaars/adviseurs hebben geen financieel belang bij het resultaat van een tender.

Makelaars/adviseurs zien erop toe dat een opdracht met een opdrachtgever schriftelijk wordt vastgelegd met duidelijke afspraken over de verplichtingen van beide partijen inclusief een duidelijke onderbouwing van het honorarium, zoals in te zetten uren x tarief.

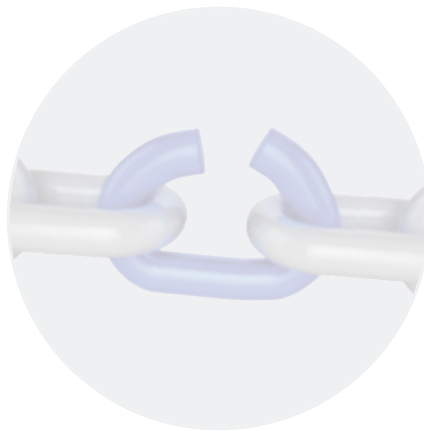
Bij de uitvoering van contracten hanteren ook makelaars normen van redelijkheid, met een goed oog voor de sociale context en de te verlangen werkdruk van de medewerkers op locaties.

Makelaars gaan uit van het gedachtegoed van partnerschap tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en bieden hierin een stimulans.

Direct contact tussen opdrachtgever en opdrachtnemer voorafgaand aan tenderprocedure kan verhelderend werken voor alle betrokkenen. Makelaars staan zo'n direct contact niet in de weg.

### Vanaf de zijlijn zijn andere partijen nauw betrokken:

- Beroepsverenigingen in de dienstverlening zijn gericht op professionalisering en ontwikkeling van hun vakgebied. Van deze wordt verwacht dat zij hun leden stimuleren de code te onderschrijven.
- Opleidingsinstituten kunnen de code een plek geven in hun onderwijs.



In deze bijlage staan voor de schoonmaak-, beveiliging- en contractcateringbranche specifieke aanvullingen op de hoofdtekst van deze code.

## **Streven naar structurele en volwaardige banen**

De werkgever streeft naar zoveel mogelijk structurele en volwaardige banen, waarbij rekening gehouden wordt met de voor de opdracht noodzakelijke flexibiliteit, uiteraard voor zover dit uit sociaal en bedrijfseconomisch perspectief verantwoord is. Nadere invulling hiervan is in de cao geregeld.

## **Contractwisseling en investering**

Bedrijven in de facilitaire dienstverlening verplichten zich zorgvuldig te handelen in het belang van de werknemers. De latende partij zal alle informatie die nodig is om een goede overdracht te doen tijdig en volledig aan de verkrijgende partij geven. Hierbij wordt ook alle informatie bedoeld met betrekking tot het over te nemen personeel en hun rechten. De verkrijgende partij heeft minimaal een periode van twee maanden, geteld vanaf datum van gunning, om het contract zorgvuldig over te nemen en te implementeren. Latende en verkrijgende partij zorgen voor zorgvuldige communicatie naar de werknemer, zodat deze in een zo vroeg mogelijk stadium duidelijkheid heeft over een al dan niet nieuw arbeidscontract. Het verdient aanbeveling de aanbevolen handelswijze bij contractwisselingen voor de latende en verkrijgende partij zo veel mogelijk op te nemen in de cao.

## **Beheersing van de Nederlandse taal**

Medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift op benodigd niveau en volgen hiervoor indien nodig een opleiding.

## Rol ondertekenaars

De partijen die deze code onderschrijven zijn het eens met de algemene principes en uitgangspunten van verantwoordelijk marktgedrag en de uitwerking daarvan. Door het toepassen van deze code werken betrokken partijen gezamenlijk aan het verbeteren van duurzame marktcondities. Daarbij stimuleren zij ook andere organisaties de code toe te passen.

Partijen nemen zelf hun verantwoordelijkheid voor handhaving en naleving van de code.

## Rol commissie

De Commissie Verantwoordelijk Marktgedrag blijft verantwoordelijk voor een effectieve daadwerkelijke implementatie van de code. De commissie is in dat verband belast met onder andere voorlichting, het benchmarken en verspreiden van *best practices* (bijvoorbeeld via de uitreiking van een zogenaamde 'groene kaart') onder (ook nieuwe) ondertekenaars en relevante actoren die de code (nog) niet actief toepassen.

Signalen over het niet naleven van de code door ondertekenaars bespreekt de commissie met 'beklaagde' partij. De commissie kan een 'gele kaart' uitdelen om te stimuleren dat bedrijven hun gedrag conform de code bijstellen.

Ter bevordering van een juiste toepassing van de code regelt de commissie de monitoring van de naleving. Dit kan worden verbijzonderd per branche. Daarnaast staat de commissie open voor signalen, meldingen en vragen over de werking van de code in de praktijk, inclusief zaken die spelen buiten de kring van ondertekenaars.

Tevens evalueert en rapporteert de commissie jaarlijks over haar bevindingen en de stand van zaken in de praktijk. Daarbij zal onder meer aandacht worden gegeven aan aanpassing van de code door veranderende marktomstandigheden, de werkzaamheden van de commissie, uitkomsten van nalevingcontroles, behandeling van ingekomen meldingen, signalen, vragen en *best practices*.

Deze code wordt drie jaar na aanbieding geëvalueerd door de commissie in samenspraak met alle betrokken partijen. Op basis van de uitkomsten van deze evaluatie wordt de code mogelijk aangepast.

De commissie kan constateren dat het gewenste marktgedrag is gerealiseerd en dat daarmee de taak van de Commissie Verantwoordelijk Marktgedrag is volbracht.



## Colofon

### Uitgave

Dit is een uitgave van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

### Copyright

*Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever openbaar worden gemaakt of verveelvoudigd, waaronder begrepen het reproduceren door middel van druk, offset, fotokopie of microfilm of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm.*

