

1. Preambule

Deze Code voor Verantwoordelijk Marktgedrag vindt zijn achtergrond in de handreiking die KSF in 2022 deed aan alle partijen die toen betrokken waren bij de CAO Facilitaire Contactcenters. Daarbij benadrukte KSF de gezamenlijke verantwoordelijkheid binnen de gehele klantcontactketen voor een duurzame, verantwoorde ontwikkeling van arbeidsvoorwaarden voor medewerkers in de facilitaire contactcenters.

Met deze Code geeft KSF een nadere invulling aan die handreiking en de 7 servicebeloften van KSF. Deze servicebeloften zijn voor KSF-leden reeds een richtsnoer voor het inrichten van hun klantcontact en de omgang met hun klanten, medewerkers en samenwerkingspartners.

Deze Code neemt geen verantwoordelijkheid voor de inhoud van het arbeidsvoorwaardenbeleid of de onderhandeling daarover. Deze verantwoordelijkheid ligt nadrukkelijk bij cao-partijen en uiteindelijk – binnen de kaders van wet en cao - bij werkgever en werknemer bij de invulling van de individuele arbeidsovereenkomst.

Deze Code is een dynamisch document dat verder zal worden doorontwikkeld en aangepast al naar gelang veranderende omstandigheden. De ambitie is om deze uiteindelijk door te ontwikkelen tot een document dat als vanzelfsprekend als inlegvel of verwijzing wordt toegevoegd aan de inkoopcontracten voor klantcontactdiensten en de overeenkomsten voor in- en uitlening van klantcontactpersoneel.

Deze Code wordt beheerd door KSF. Deelname aan deze Code staat open voor elke organisatie die een bijdrage wil leveren aan de doelstellingen van deze Code.

2. Doelen

De Code wil verantwoordelijk marktgedrag in de klantcontactsector bevorderen en een impuls geven aan de verbetering van het uitbestedings- en inleningsbeleid in de klantcontactsector door:

- a. een moreel appél te doen op opdrachtgevers, opdrachtnemers, inleners, uitleners en - om sociaal verantwoord en met respect voor kwaliteit van de dienstverlening opdrachten uit te zetten, aan te nemen en uit te voeren; en
- b. in de klantcontactsector duidelijk te maken wat gewenst marktgedrag is en richtinggevend handvatten te bieden hoe te handelen.

Deze Code draagt hiermee bij aan een toekomstbestendige klantsector waarin de kwaliteit, toegankelijkheid, beschikbaarheid en betaalbaarheid voor de langere termijn gemeenschappelijke doelen zijn. Een sector waarin kwaliteit van dienstverlening, wederzijds respect, aandacht voor medewerkers en innovatie hand in hand gaan. Een klantcontactsector, waarin het investeren in duurzame, toekomstbestendige oplossingen centraal staat en waarbij rekening wordt gehouden met technologische innovatie zoals AI, zonder daarbij de menselijke maat uit het oog te verliezen. De Code wil eraan bijdragen dat organisaties zich inzetten voor de ontwikkeling van klantcontactpersoneel door het aanbieden van adequate opleidingsmogelijkheden. Dit stelt hen in staat om hun vaardigheden te verbeteren, zich aan te passen aan technologische ontwikkelingen en kansen te benutten voor loopbaanontwikkeling.

Deze Code draagt verder bij aan een klantcontactsector die zich actief inspant en verantwoordelijk voelt om medewerkers in het geval van verandering of wegvallen van werk te begeleiden en bij te dragen aan (om- of bij-)scholing.

Deze Code draagt bij aan een klantcontactsector die zich verantwoordelijk voelt voor de fysieke en mentale gezondheid van de mensen die erin werken en hier proactief werk van maakt. Deze Code draagt bij aan een sector waarin werkgevers gepaste inspanningen leveren om hun leidinggevenden te begeleiden en te trainen om medewerkers een veilige en gezonde werkomgeving te bieden.

Deze Code draagt bij aan een klantcontactsector waarin op respectvolle wijze met en over elkaar wordt gesproken. Respectvolle omgangsnormen vormen de basis voor een veilige, fijne en plezierige werkomgeving.

3. Reikwijdte

Deze Code ziet (vooralsnog) alleen op de uitbesteding van klantcontactdiensten en het in- en uitlenen van personeel voor klantcontactwerkzaamheden die vanuit of binnen het Koninkrijk der Nederlanden wordt uitgevoerd.

De ambitie bestaat om de geografische reikwijdte van deze Code op korte termijn uit te breiden naar alle landen waar klantcontactdiensten of -werkzaamheden worden uitgevoerd voor de Nederlandse markt. Tot die tijd geldt dat, ongeacht waar ter wereld deze diensten of werkzaamheden worden uitgevoerd, organisaties die door deze Code gebonden zijn in ieder geval de fundamentele rechten van de mens respecteren en dat zij verdragen, wetten en regels die van toepassing zijn op de uitvoering of de verrichting van de klantcontactdiensten of -werkzaamheden (of daarmee samenhangen) zorgvuldig zullen naleven.

Vanzelfsprekend geldt dat voor klantcontactdiensten en -werkzaamheden die (nog) buiten de scope van deze Code vallen, de principes en normen wél als voorbeeld en richtsnoer kunnen dienen.

4. Gebondenheid en afdwingbaarheid

Deze Code is een moreel appél aan alle organisaties in de klantcontactsector om sociaal verantwoord en met respect voor kwaliteit van de dienstverlening opdrachten uit te zetten, aan te nemen en uit te voeren.

Gebondenheid aan deze Code ontstaat door:

- a. Het lidmaatschap van KSF, of
- b. De ondertekening van deze Code, en/of
- c. Het incorporeren of verwijzen naar deze Code in contracten die samenwerkingspartijen met elkaar aangaan.

De naleving van de normen die in deze Code zijn vastgelegd, is in rechte niet afdwingbaar. Evenwel dragen samenwerkingspartijen die op grond punt c. aan de Code gebonden zijn, binnen de door hen gemaakte afspraken jegens elkaar verantwoordelijkheid voor de handhaving en naleving van deze Code.

5. Meldpunt

Belanghebbenden kunnen signalen over het niet naleven van de principes uit deze Code melden bij een hiervoor in te richten meldpunt. Een melding bij het meldpunt is niet anoniem maar wel vertrouwelijk. Het meldpunt bespreekt de binnengekomen en geanonimiseerde signalen met de organisatie op wie de melding betrekking heeft. De betrokken organisatie wordt in de gelegenheid gesteld op de signalen te reageren vanuit het 'pas toe of leg uit'-principe.

Het meldpunt rapporteert 1x per half jaar het aantal binnengekomen meldingen. Daarbij maakt het meldpunt melding van de norm of normen waarop de signalen betrekking hebben en of – er naar het oordeel van het meldpunt – sprake is van (non-)compliance met de Code.

In de halfjaarlijkse rapportage kan het meldpunt duiding geven aan wat binnen de reikwijdte van de Code onder gewenst marktgedrag moet worden verstaan. Daarnaast kan het (voorstellen voor) concrete handvatten aanreiken hoe door marktpartijen te handelen. Verder kan het meldpunt KSF wijzigingsvoorstellen voor aanpassing van de Code aanreiken.

6. Algemene principes en normen voor uitbesteden, in- en uitlenen

Alle organisaties die direct of indirect door deze Code zijn gebonden, hebben de verantwoordelijkheid bij te dragen aan een eerlijke, duurzame en mensgerichte klantcontactsector. De algemene principes en normen die in dit artikel 6 worden genoemd gelden in het bijzonder voor het uitbesteden van klantcontactdiensten en het in- en uitlenen van klantcontactmedewerkers.

Pas toe of leg uit

De Code gaat uit van het principe dat deze Code en in het bijzonder de algemene principes en normen die in artikel 6 zijn vastgelegd door hen volledig en consequent worden toegepast, danwel dat transparant en publiekelijk wordt uitgelegd waarom wordt afgeweken, welke alternatieve maatregelen worden genomen en hoe op andere wijze toch invulling wordt gegeven aan het sociaal verantwoord en met respect voor kwaliteit van de dienstverlening opdrachten uit te zetten, aan te nemen en uit te voeren.

Inbedding in het uitbestedings- en in-/uitleningsbeleid

Organisaties hanteren de onderstaande principes en normen en bevorderen dat deze worden ingebed in het beleid van de organisatie voor het uitbesteden en aannemen van klantcontactdiensten en in het in- en uitleningsbeleid voor klantcontactpersoneel:

- a. *Transparantie en integriteit:*
Partijen zijn transparant over hun proces en hun doelen. Zij handelen integer en nemen verantwoordelijkheid voor de keuzes die zij maken. Zij zorgen zowel in de uitvraag als in de toetsing van de uitvoering die tussen opdrachtgevende en opdrachtnemende organisatie is afgesproken voor efficiëntie, transparantie en goede communicatie naar betrokkenen. Voorwaarden die opdrachtgever en opdrachtnemer aan elkaar stellen zijn relevant en objectiveerbaar. Partijen hebben oog voor elkaars doelen en werken samen om elkaars doelen optimaal te realiseren.
- b. *Ethisch handelen, kwaliteit en duurzame bestending van de relatie centraal*
Bij de selectie van een samenwerkingspartner staan ethisch handelen en de kwaliteit van de dienstverlening centraal.

Kwaliteit en prijs staan in een realistische verhouding tot elkaar. Partijen hanteren verantwoorde, professionele, haalbare, aantoonbare en controleerbare normen. 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 investeren in duurzame oplossingen, waarbij rekening wordt gehouden met technologische innovaties, zoals AI, zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen.

De samenwerking die partijen aangaan heeft een looptijd die voldoende lang is om de doelen van betrokkenen in redelijkheid te kunnen realiseren.

c. *Respect en gelijkwaardigheid*

In de samenwerking die partijen aangaan handelen zij met wederzijds respect jegens elkaar. Medewerkers worden met respect behandeld, ongeacht hun functie of achtergrond. Discriminatie, in welke vorm dan ook, wordt afgekeurd. Waar van toepassing, stimuleren partijen gelijkheid in faciliteiten en bejegening tussen eigen medewerkers en die van de dienstverlenende sectoren.

d. *Arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden*

Partijen houden zich aan bestaande wet- en regelgeving, de van toepassing zijnde cao en de eisen van goed werkgeverschap. Partijen spreken elkaar hierop zo nodig aan.

Opdrachtnemers voeren beleid dat erop gericht is om medewerkers gezond en duurzaam inzetbaar te houden. Opdrachtnemers dragen zorg voor het aanbieden van adequate opleidingsmogelijkheden. Dit stelt medewerkers in staat om hun vaardigheden te verbeteren, zich aan te passen aan technologische ontwikkelingen en kansen te benutten voor loopbaanontwikkeling. Opdrachtgevers faciliteren dat dit beleid binnen de contractrelatie goed uitgevoerd kan worden. Partijen zorgen voor goede en veilige werkomstandigheden, vermijden onredelijke werkdruk en spreken met elkaar af hoe dit te monitoren.

Opdrachtgevers en opdrachtnemers betrekken medewerkers maximaal bij het vormgeven van het sociaal beleid. Opdrachtgevers en opdrachtnemers erkennen het recht van medewerkers om zich te laten vertegenwoordigen door vakbonden en andere werknemersvertegenwoordigers. Een open en constructieve dialoog met (vertegenwoordigers van) medewerkers draagt bij aan een duurzame arbeidsrelatie.

7. Wijziging van de Code

Deze Code is een dynamisch document en kan op basis van voortschrijdende inzichten of veranderende omstandigheden worden aangepast of aangevuld.

Mede op basis van de rapportage vanuit het meldpunt als bedoeld in artikel 5 bekijkt KSF jaarlijks welke aanpassingen of aanvullingen in de Code wenselijk of noodzakelijk zijn. KSF consulteert

daarbij de partijen die betrokken zijn bij deze Code over voorgenomen aanpassingen of aanvullingen op deze Code. Na de consultatie legt KSF concrete voorstellen voor wijziging of aanvullingen ter goedkeuring voor aan de Algemene Ledenvergadering van KSF. Over de voorstellen wordt bij gewone meerderheid besloten. Dat wil zeggen dat wanneer de helft plus 1 van de op de ALV aanwezige leden instemt met de voorstellen deze zijn aangenomen.

De wijzigingen of aanvullingen kennen geen terugwerkende kracht. Zij gaan in op de datum die de ALV van KSF vaststelt. Deze datum ligt tenminste 6 weken na de datum waarop de ALV met wijzigingen of aanvullingen heeft ingestemd.

Partijen als bedoeld onder punt b in artikel 4 zijn vanaf die ingangsdatum aan de gewijzigde Code gebonden, tenzij zij uiterlijk 4 weken voor de datum van inwerkingtreden hun deelname aan de Code hebben ingetrokken door middel van een (aangetekend) schrijven aan het adres van KSF.

Wijziging of aanvulling van de Code werkt niet door in lopende contracten, tenzij partijen daarover zelf andere afspraken hebben gemaakt.

8. Inwerkingtreding

Deze Code treedt – na goedkeuring door de Algemene Ledenvergadering van KSF – voor het eerst in werking op 1 <maand> 2025.