



STICHTING ERKENNING VAN
MAKELAARSKANTOREN EN CERTIFICERING VAN
ADVISEURS IN SCHOONMAAKDIENSTVERLENING

GEDRAGSCODE STICHTING EMCAS

Getekend op
28 oktober 2014

Gedragcode Stichting Erkenning van Makelaarskantoren en Certificering van Adviseurs in Schoonmaakdienstverlening (EMCAS)

De deelnemers aan de Stichting Erkenning van Makelaarskantoren en Certificering van Adviseurs in Schoonmaakdienstverlening (EMCAS), hebben de volgende gedragsregels opgesteld, die tevens gelden voor bestuurders van ondernemingen die gecertificeerde makelaars en adviseurs in dienst hebben

EMCAS meent dat opdrachtgevers en aannemers erbij gebaat zijn indien de opdrachten worden uitgevoerd door gecertificeerde makelaars en adviseurs (hierna gezamenlijk te noemen: ondertekenaars), die zich hebben verbonden de in deze Gedragcode vastgelegde gedragsregels - naast de geldende wettelijke bepalingen, o.m. ten aanzien van (Europese) aanbestedingen – te aanvaarden als grondslag voor hun beroepsuitoefening. Ook - al dan niet - algemeen verbindend verklaarde regelingen zoals de CAO voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche en de borgtekst van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en Glazenwassersbranche dienen vanzelfsprekend door de ondertekenaars als basis voor hun beroepsuitoefening te worden geaccepteerd en gehanteerd.

De Klachtencommissie zal klachten over de ondertekenaars met betrekking tot de naleving van deze Gedragcode in behandeling nemen en zo nodig sancties vaststellen.

Gedragcode EMCAS

Artikel 1. Algemeen

Een ondertekenaar onderwerpt zich aan de in deze Gedragcode vastgestelde gedragsregels.

De ondertekenaar zal bij de uitoefening van zijn werkzaamheden de grootste zorgvuldigheid en transparantie in acht nemen en zich onthouden van gedrag dat afbreuk doet aan het vertrouwen in en het aanzien van het beroep. Daartoe zal de ondertekenaar in ieder geval van elke offerte registreren op welke datum en op welk tijdstip de offerte is ontvangen en het 'vier-ogen-principe' toepassen (of een elektronische variant daarvan). Dat houdt in dat registratie van bovenstaande zaken in het bijzijn van de opdrachtgever/derde plaats vindt, danwel, in het geval van een elektronische variant, op vergelijkbare geborgde wijze.

Artikel 2. Opdracht

De ondertekenaar zal erop toezien dat een overeenkomst voor het uitvoeren van een opdracht schriftelijk wordt vastgelegd met duidelijke afspraken over de verplichtingen van beide partijen.

Deze schriftelijke opdrachtbevestiging dient minimaal te bevatten: een transparante beschrijving van de te volgen werkwijze, een duidelijk, transparant en gespecificeerd overzicht van de honoraria en de bijkomende kosten, de betalingswijze en tijdsduur en het feit dat op de uitvoering van de opdracht de gedragsregels van deze code bepalend zijn.

De ondertekenaar mag in het kader van een opdracht geen beloning in welke vorm ook aannemen van een ander dan zijn opdrachtgever.

Ondertekenaars verklaren geen verdienmodel op basis van provisie te accepteren/toe te passen maar een inzichtelijk transparant model dat is gebaseerd op 'uren x tarief' of een vergelijkbare transparante prijsvorming. De prijs moet vóór aanvang van de werkzaamheden met de opdrachtgever worden overeen gekomen.

De ondertekenaar zal geen opdracht aannemen indien in redelijkheid verwacht mag worden dat niet voldaan kan worden aan de eisen van de opdracht. In Bijlage 1 bij de Gedragscode is een overzicht van geoorloofde en ongeoorloofde honorering(svormen/constructies) opgenomen.

Artikel 3. Geheimhouding

De ondertekenaar zal de informatie, hem van de zijde van de opdrachtgever en/of aannemer ter kennis gekomen, geheim houden en van die informatie uitsluitend gebruik maken voor zover de goede uitvoering van de hem opgedragen taak dat vereist en voor zover het gebruik daarvan niet uitdrukkelijk is ontzegd. Geheimhouding geldt ook voor alle informatie over (alle betrokkenen bij) een aanbestedingsproces.

Ook in de gevallen waarin de ondertekenaar niet tot geheimhouding is verplicht, zal deze de hem van de zijde van de opdrachtgever en/of aannemer ter kennis gekomen informatie als vertrouwelijk behandelen.

De ondertekenaar mag geen informatie verstrekken, waarvan hij weet of redelijkerwijs op voorhand kan vermoeden, dat die onjuist of misleidend is.

Artikel 4. Geschillen

Indien een ondertekenaar meent dat een andere ondertekenaar in strijd handelt met deze Gedragscode dient hij het bestuur van de Stichting EMCAS hierover in te lichten. Het bestuur onderneemt hierop actie.

Direct belanghebbenden, niet zijnde ondertekenaars, kunnen binnen 3 maanden na hun constatering van de handelwijze van een ondertekenaar een klacht indienen bij het secretariaat van de Stichting EMCAS, indien zij menen, dat een ondertekenaar de gedragsregels van deze Gedragscode heeft overtreden. Een procedure conform de Klachtenprocedure (Bijlage 2) zal hiervan het gevolg zijn.

Artikel 5 Sancties

Bij vastgestelde overtreding van de Gedragscode kunnen door het Bestuur van de Stichting EMCAS de volgende sancties worden opgelegd:

1. Een formele waarschuwing
2. Voor ondertekenaars Een schorsing met de mogelijkheid om de geconstateerde overtreding van de Gedragscode binnen twee weken te corrigeren
3. Voor gecertificeerde makelaars: Royement
4. Verwijdering van de lijst van ondertekenaars van de Gedragscode en publieke bekendmaking daarvan.

Bijlage 1, Voorbeelden van Geoorloofde en ongeoorloofde honorering(svormen/constructies)

Ongeoorloofd

1. Makelaars die met de opdrachtgevers afspreken dat ze een factuur sturen die gebaseerd is op een percentage van de besparing die ze gaan bereiken.
2. Makelaars die in het bestek opnemen welke vergoeding het winnende schoonmaakbedrijf moet betalen aan de makelaar, of aan een onderneming waaraan de makelaar gelieerd is.
3. Makelaars die een zeer lage offerte uitbrengen en (achteraf) een factuur sturen naar het (winnende) schoonmaakbedrijf.
4. Schoonmaakbedrijven die opdrachten verstrekken aan makelaars, welke makelaars vervolgens onderling de opdrachten verdelen op basis van verleende opdrachten door schoonmaakbedrijven. (Afhankelijkheid van de makelaar).
5. Makelaars die in het bestek opnemen dat zij de controles gaan uitvoeren tegen (vaak exorbitant) hoge prijzen en die factureren aan het schoonmaakbedrijf.
6. Makelaars die voor beide partijen werken, de vragende en de aanbiedende partij. Dus: werkzaamheden bij één en dezelfde opdrachtgever, op dezelfde activiteit en gedurende dezelfde periode.
7. Makelaars die druk uitoefenen op een schoonmaakbedrijf met hun perspectief en kansen bij andere projecten, bijvoorbeeld in het geval van een eventueel bezwaar.
8. Makelaars die werken op basis van "no cure, no pay".

Geoorloofd

1. Als een makelaar op verzoek van de opdrachtgever gescheiden offertes uitbrengt op werkzaamheden die de opdrachtgever ook van elkaar gescheiden en onafhankelijk van elkaar wil uitbesteden, dan is er geen sprake van koppelverkoop. De werkzaamheden staan immers op zich zelf en zijn niet gekoppeld. De opdrachtgever kan er voor kiezen om voor elke opdracht een andere makelaar te kiezen. Bij het offeren van werkzaamheden op hetzelfde object (of groep van objecten) kan een overlap in werkzaamheden aangeboden worden. Bij het wegnemen van deze overlap - waardoor de opdrachten functioneel met elkaar verbonden worden - is er geen sprake van koppelverkoop. Voor koppelverkoop is het bepalend of de opdrachten gescheiden geoffreerd zijn en gegund worden.
2. Als door een makelaar uitgevoerde werkzaamheden voor een opdrachtnemer – waaronder tevens zijn begrepen herkeuringen als dat zo in het bestek is vastgelegd – rechtstreeks door de makelaar bij die opdrachtnemer in rekening worden gebracht.

Deze lijst met voorbeelden is niet uitputtend. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend

BIJLAGE 2**KLACHTENPROCEDURE**

1. In bijlage 1, behorende bij de Gedragscode EMCAS, is de procedure beschreven voor het behandelen van klachten
 - a. de indiener van de klacht ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht en van het gestorte depot
 - b. het resultaat van de behandeling van de klacht wordt schriftelijk, voorzien van een motivatie, binnen 6 wekenna dagtekening van het indienen van de klacht aan de indiener van de klacht en aan de beklagde medegedeeld
 - c. tegen de uitspraak van de Klachtencommissie is door de indiener van de klacht binnen veertien dagen na dagtekening van de “registratie afhandeling klacht” beroep mogelijk bij de “commissie van beroep”
 - d. het secretariaat van de Klachtencommissie wordt verzorgd door de Stichting EMCAS.
2. Uitsluitend klachten die betrekking hebben op de Gedragscode van de Stichting EMCAS worden door de Klachtencommissie in behandeling genomen;
3. Een eventueel beroep tegen de uitspraak van de klachtencommissie wordt behandeld overeenkomstig de op dat moment geldende regels en procedures van het Nederlands Arbitrage Instituut;
4. De klacht wordt pas door de Klachtencommissie in behandeling genomen na ontvangst van het depot op de rekening van de Stichting EMCAS.
5. Het depot bedraagt € 2.000,--. excl. BTW (2014).
6. De kosten van de behandeling van de klacht worden ten laste gebracht van de partij die in het ongelijk wordt gesteld.
7. De kosten van de Klachtencommissie en van het secretariaat worden verhaald op het gestorte depot. Indien of voor zover die kosten ten laste van de beklagde komen, dan wordt deze in het vonnis veroordeeld om ze te betalen aan de partij die de storting deed. Een eventueel overschot van het depot wordt gerestitueerd aan de partij die de storting deed,



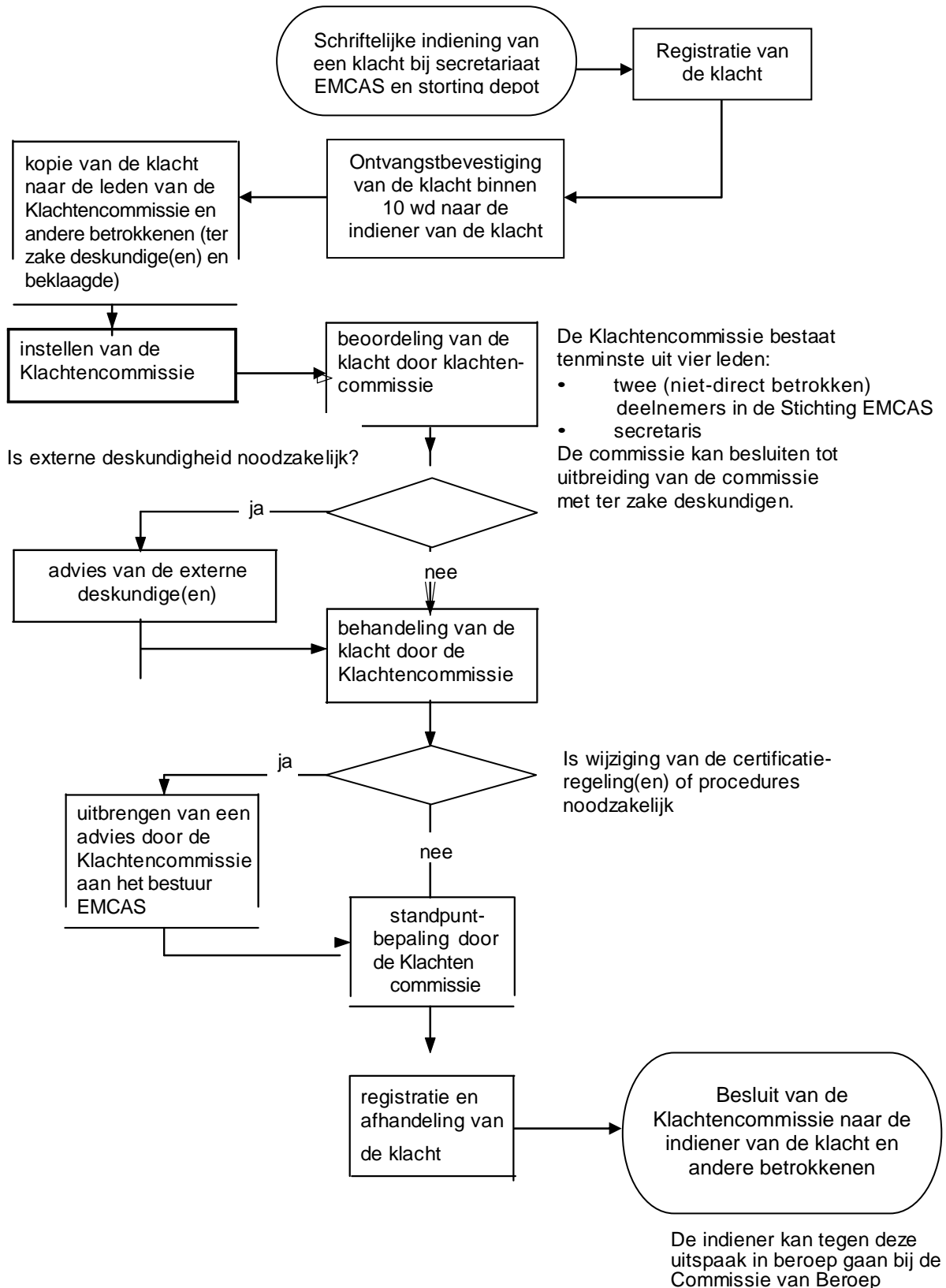
STICHTING ERKENNING VAN
MAKELAARSKANTOREN EN CERTIFICERING VAN
ADVISEURS IN SCHOONMAAKDIENSTVERLENING

GEHEIMHOUDING

Leden van de Klachtencommissie zijn verplicht om alle informatie, die zij in het kader van de werkzaamheden van de Klachtencommissie ontvangen, geheim te houden en uitsluitend te gebruiken voor de vervulling van de verplichtingen voortvloeiende uit dit reglement. Leden van de Klachtencommissie moeten een daartoe strekkende geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

Klachtenprocedure Klachtencommissie

Bijlage 2 bij de Gedragscode EMCAS





STICHTING ERKENNING VAN
MAKELAARSKANTOREN EN CERTIFICERING VAN
ADVISEURS IN SCHOONMAAKDIENSTVERLENING