

## **Gedragcode Stichting Gecertificeerde Makelaars in Schoonmaakdienstverlening (VMS)**

De deelnemers aan de Stichting van gecertificeerde Makelaars in Schoonmaakdienstverlening VMS, hebben de volgende gedragsregels opgesteld.

VMS meent dat opdrachtgevers en aannemers erbij gebaat zijn indien de opdrachten worden uitgevoerd door makelaars, die zich hebben verbonden de in deze Gedragcode vastgelegde gedragsregels - naast de hier te lande 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 dienen vanzelfsprekend door de makelaars als basis voor hun beroepsuitoefening te worden geaccepteerd en gehanteerd.

De Certificerende Instelling (DNV) zal klachten van leden en van niet-leden met betrekking tot de naleving van deze Gedragcode in behandeling nemen en zondig sancties vaststellen.

De Gedragcode schrijft onder meer procedures voor rond de uitvoering van een opdracht en verplicht de makelaar tot geheimhouding van informatie van of over de opdrachtgever.

### **Gedragcode VMS**

#### **Artikel 1. Algemeen**

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

De certificatiehouder zal bij de uitoefening van zijn werkzaamheden de grootste zorgvuldigheid in acht nemen en zich onthouden van gedrag dat afbreuk doet aan het vertrouwen in en het aanzien van het beroep.

#### **Artikel 2. Opdracht**

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

Certificaathouders verklaren geen verdienmodel op basis van provisie te accepteren/toe te passen maar een inzichtelijk transparant model dat is gebaseerd op 'uren x tarief'.

De certificatiehouder zal geen opdracht aannemen indien in redelijkheid verwacht mag worden dat niet voldaan kan worden aan de eisen van de opdracht.

### **Artikel 3. Geheimhouding**

De certificatiehouder 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.

Ook in de gevallen waarin de certificatiehouder 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 certificatiehouder mag geen informatie verstrekken, waarvan hij weet of redelijkerwijs op voorhand kan vermoeden, dat die onjuist of misleidend is.

### **Artikel 4. Geschillen**

Indien een certificatiehouder meent dat een andere certificatiehouder in strijd handelt met deze Gedragscode dient hij de Certificerende Instelling (DNV) of de VMS hierover in te lichten.

Ook direct belanghebbenden hebben het recht klachten ter kennis te brengen van de Certificerende Instelling of VMS, indien zij menen, dat een certificatiehouder de gedragsregels van deze Gedragscode heeft overtreden. Een onderzoeksprocedure zal hiervan het gevolg zijn.

De klachten zullen worden behandeld door de Certificerende Instelling. Tegen de uitspraak van de Certificerende Instelling kan de gedaagde bezwaar aantekenen bij de Waarborgcommissie Makelaars in Schoonmaakdienstverlening. Tegen de uitspraak van de Waarborgcommissie is beroep mogelijk bij de Rechtbank. De certificatiehouder is gehouden bij de afhandeling van een klacht de gevraagde medewerking te verlenen.