

KSF Code Verantwoordelijk Marktgedrag

1. Waarom deze code?

Wij willen dat er in de klantcontactbranche op verantwoorde wijze zaken gedaan wordt. De code is daarin een instrument om collectief te leren en samen te verbeteren.

2. Waarvoor geldt de code?

De code geldt voor:

- het uitbesteden van klantcontactdiensten;
- het in- en uitlenen van klantcontactmedewerkers;
- het samenwerken met leveranciers in de klantcontactketen.

Het maakt niet uit waar ter wereld de werkzaamheden worden uitgevoerd.

3. Voor wie geldt de code?

KSF-leden zijn gebonden aan deze Code. Ook andere partijen kunnen zich aan deze Code verbinden.

4. Hoe werkt de code?

Je past de normen uit de code toe of als dat tijdelijk niet mogelijk is leg je transparant en onderbouwd uit waarom niet. Dit leg je vast in een bijlage van je overeenkomst.

5. Waar moet je je aan houden?

Je houdt je aan de geldende wet- en regelgeving. Daarnaast hanteer je de kernprincipes die hier vermeld staan.

6. Vragen of zorgen over naleving?

Vragen en signalen over de code worden door de Sectorraad in behandeling genomen. De Sectorraad is bereikbaar via sectorraad@klantenservicefederatie.nl.

Wat zijn de kernprincipes van de code?

A Transparantie en integriteit



We zijn open over doelen, afspraken en keuzes. Criteria in tenders en contracten zijn objectief, controleerbaar en gericht op samenwerking.

B Kwaliteit en eerlijke prijs



We zoeken een balans tussen prijs en kwaliteit. Tarieven mogen nooit de oorsprong of oorzaak zijn van ongezonde werkdruk, tekortschietende klantbeleving of bedrijfsvoering.

C Respect en gelijkwaardigheid



Iedere medewerker – eigen of ingehuurd – verdient dezelfde behandeling, faciliteiten en kansen. Ongelijkwaardige behandeling wordt actief voorkomen.

D Duurzame samenwerking

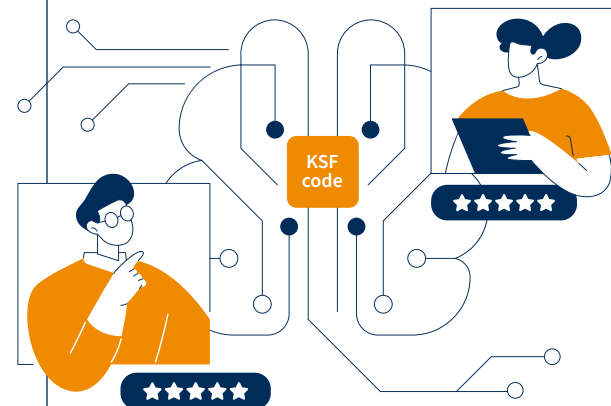


Contracten hebben voldoende looptijd om de gezamenlijke doelen waar te maken. Er is ruimte om samen te investeren in innovatie, AI-toepassingen en opleidingsprogramma's.

E Goede arbeidsomstandigheden (beloning, werkplek, opleiden)



We houden ons aan relevante wetten en de cao die van toepassing is. Wij zorgen voor veilige en gezonde werkplekken en bieden opleidingsmogelijkheden.



Volledige kernprincipes

De volledige en actuele teksten, bijlagen en achtergrondinformatie vind je op klantenservicefederatie.nl/code-verantwoordelijk-marktgedrag



klantenservicefederatie