

## **Gedrags- en kwaliteitscode voor leden van de brancheorganisatie VVEM**

### **1. Inleiding**

Deze gedrags- en kwaliteitscode is gericht op de leden van de VVEM die zich direct of indirect bezighouden met kwalitatief hoogwaardige evenementen. Deze code is een moreel appel, het toepassen ervan is echter niet vrijblijvend. Men kan worden aangesproken op het niet volgen van de code, waarna samen gekeken kan worden hoe dit te verbeteren.

Kwalitatief hoogwaardige evenementen kenmerken zich door een geheel van de eigenschappen, kenmerken of diensten die van invloed zijn hierop om aan vastgestelde of stilzwijgende behoeften en/of verwachtingen te voldoen. Deze eigenschappen en kenmerken van de VVEM-leden komen tot uitdrukking in de volgende elementen:

1. **Betrouwbaarheid & Zorgvuldigheid**  
Hetgeen beloofd is, volledig, nauwkeurig en in één keer goed uitvoeren.
2. **Hulpvaardigheid**  
Bereid om de (extra) dienst te willen verlenen, c.q. te willen helpen.
3. **Vakbekwaamheid**  
De kennis en de kunde van het personeel waarmee een hoge kwaliteit van dienstverlening geleverd kan worden.
4. **Bereikbaarheid**  
Het gemak om in contact te komen met de organisatie of individuele medewerkers.
5. **Vriendelijkheid**  
Benadering met gepaste vriendelijkheid, voorkomendheid en achting.
6. **Communicatie & Sociaal**  
Informerend en luisteren naar elkaar.
7. **Geloofwaardigheid, Integriteit & Transparant**  
Het vertrouwen dat de dienstverlener uitstraalt. Eerlijkheid is hierbij een sleutelbegrip.
8. **Veiligheid**  
Het vrijwaren van gevaar, twijfel en risico's.
9. **Begrip & Respect**  
Het inleven in de situatie, het leveren van inspanning om de behoeften te leren kennen en vervolgens rekening te houden met deze behoefte.
10. **Tastbare elementen**  
Tastbare elementen als product, apparatuur, medewerkers, communicatie, materiaal en fysieke faciliteiten.
11. **Snelheid**  
De mate waarin iets snel wordt opgelost, dan wel behandeld of gehandeld door de dienstverleners.

12. **Flexibiliteit**

Mogelijkheid tot aanpassing in product/dienstenaanbod door van standaarden af te wijken (wanneer nodig).

13. **Duurzaam**

Geproduceerd of verkregen op een manier die het milieu en de natuur zo min mogelijk belast.

Naar aanleiding van bovenstaand worden de volgende bepalingen vastgesteld:

## **2. Algemeen**

- 2.1. De leden van de VVEM houden zich aan de statuten, huishoudelijk reglement en de gedrags- en kwaliteitscode van de VVEM.
- 2.2. Een VVEM lid zal zijn beroepsmatige plichten integer, eerlijk en betrouwbaar uitoefenen.
- 2.3. Een VVEM lid zal vertrouwelijke informatie als zodanig behandelen.
- 2.4. Een VVEM lid onthoudt zich van het uitoefenen van een beroep of bedrijf (dan wel van enigerlei betrokkenheid bij dergelijke handelingen), waardoor het aanzien van de publieksevenementenbranche in gevaar wordt gebracht of kan worden gebracht.
- 2.5. De leden van de VVEM zullen bij de uitoefening van hun bedrijf een zo groot mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen, gericht op de belangen van opdrachtgevers, overheid, de betrokken werknemers en de leden-bedrijven.

## **3. Naar de opdrachtgever**

- 3.1. Een VVEM lid verplicht zich tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens van opdrachtgevers en potentiële klanten. In geval van eventuele openbaarmaking die met het voorgaande strijdig is, zal het lid de betrokken opdrachtgever c.q. de potentiële klant tijdig informeren.
- 3.2. Een VVEM lid verplicht zich om zich in de contacten met potentiële klanten te onthouden van het vragen naar informatie (waaronder commerciële gegevens) over andere VVEM leden. Indien deze gegevens worden aangeboden, weigert een VVEM lid deze.
- 3.3. Een VVEM lid onthoudt zich van het aanvaarden en aanbieden van giften en/of beloften die onbetamelijk en/of buitenproportioneel zijn in het gebruikelijke zakelijke verkeer.

## **4. Naar de overheid**

- 4.1. Een VVEM lid ontplooit initiatieven die bijdragen tot een goed samenspel met overheidsinstanties.

## **5. Naar werknemers**

- 5.1. Een VVEM lid houdt zich aan de bepalingen uit de met werknemers afgesloten arbeidsovereenkomsten en zal het arbobeleid zoals in de Arbowet weergegeven opvolgen.
- 5.2. Een VVEM lid verplicht zich geen personeel (tijdelijk) in dienst te nemen dat in dienst is van de overheid, indien dit in strijd zou zijn met het betreffende Ambtenarenreglement.
- 5.3. Een VVEM lid zal personeel waar dat voor een goed vervullen van de functie van belang is doen opleiden, dan wel instrueren en begeleiden.

## **6. Naar leden**

- 6.1. Een VVEM lid is verplicht mee te werken aan het aanzien van de branche door onder andere collegiaal en loyaal te staan tegenover andere leden.
- 6.2. Een VVEM lid zal zich in het openbaar nimmer in negatieve zin over de VVEM of andere VVEM leden uitlaten.
- 6.3. Meningsverschillen tussen VVEM leden mogen er nimmer toe leiden dat het belang van opdrachtgevers en/of werknemers wordt geschaad.
- 6.4. In reclame-uitingen onthoudt een VVEM lid zich van nabootsing van reclame-uitingen van andere VVEM leden.
- 6.5. Bij het noemen van referenties (bijvoorbeeld van evenementen waarop gewerkt is) wordt de werkelijkheid weergegeven (als bijvoorbeeld in onderaannemerschap is gewerkt of als slechts op één bepaalde editie is gewerkt, wordt dat correct weergegeven).

## **7. Handhaving**

- 7.1. Bij niet naleving van de in dit document genoemde gedrag- en kwaliteitsregels kan een VVEM lid door collega VVEM leden en/of door de klager en/of door de opdrachtgever voor zijn handelingen of nalatigheden ter verantwoording worden geroepen bij de Commissie van Beroep.
- 7.2. De verdere uitwerking van de procedure bij de Commissie van Beroep is te vinden in de Geschillenregeling VVEM.