



**Panteia**

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



## **Verantwoordelijk marktgedrag ook tijdens corona**

Henri Faun

Zoetermeer, 29 april 2021

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Aanleiding	4
1.2	Onderzoeksopzet, steekproef en respons	4
<b>2</b>	<b>Dialogoog met opdrachtgevers</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Gevolgen voor orderportefeuille</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Gevolgen voor medewerkers</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>Code Verantwoordelijk Marktgedrag</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Blik op de toekomst</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>Conclusies</b>	<b>23</b>



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

De Code Verantwoordelijk Marktgedrag is ontstaan in 2010 om in de markt van uitbestede dienstverlening verantwoordelijk gedrag in de keten te stimuleren, zodat het sociaal beleid, en de kwaliteit van dienstverlening worden bevorderd. De Code is werkzaam in vier facilitaire branches: de schoonmaak, de catering, de beveiliging en de verhuizingen. In de Code werken opdrachtgevers, opdrachtnemers/werkgevers, vakbonden en intermediairs samen, al deze ketenpartners zijn in bestuur en uitvoering betrokken. Anno 2021 heeft de Code meer dan 1500 ondertekenaars.

De Code kan juist in deze periode, waarin als gevolg van de coronacrisis bedrijven onder druk staan, van meerwaarde zijn. Hoe kunnen opdrachtgevers en opdrachtnemers sociaal verantwoord handelen terwijl de crisis om zich heen slaat? Om de meerwaarde van de Code in de praktijk te zien, is allereerst inzicht nodig in hoe opdrachtgevers en opdrachtnemers het afgelopen jaar tijdens de coronacrisis hebben geacteerd en geïnteracteerd. Dit heeft Panteia in beeld gebracht middels een enquête onder opdrachtnemers<sup>1</sup>. Daarin kwamen verschillende aspecten aan bod, zoals de onderlinge communicatie, de wijze waarop opdrachtgevers en opdrachtnemers zijn omgegaan met een teruggang in de vraag en welke waarde de Code afgelopen jaar voor hen heeft gehad.

In dit rapport beschrijven wij de uitkomsten uit deze enquête. De inzichten uit de enquête kan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag gebruiken om in gesprek te gaan met opdrachtgevers en opdrachtnemers om de beweegredenen verder te doorgronden en om goede voorbeelden uit te lichten.

## 1.2 Onderzoekopzet, steekproef en respons

Voor dit onderzoek is een enquête uitgezet onder de achterban van de vier brancheorganisaties die zijn aangesloten bij de Code Verantwoordelijk Marktgedrag:

- beveiligingsbranche,
- contractcatering,
- schoonmaakbranche,
- verhuisbranche.

De uitnodigingen voor deelname zijn door de betrokken brancheorganisaties aan hun eigen leden gestuurd. Gedurende de periode 11 februari tot en met 22 maart konden de leden (c.q. de opdrachtnemers) de vragenlijst invullen. Hiervoor werden zij door de brancheorganisaties op verschillende momenten en op verschillende wijzen uitgenodigd en toe aangespoord. Dit gebeurde zowel in algemene nieuwsbrieven als in directe mailings.

De uitnodigingen voor deelname leverden uiteindelijk een respons op van 129. De verdeling van de respondenten over de branches en de respons per branche is te zien in tabel 1.1. In tabel 1.2 is de verdeling van de respons per branche over de grootteklassen van aantallen medewerkers weergegeven. Deze laatste tabel toont aan

---

<sup>1</sup> Er is ook een enquête onder opdrachtgevers uitgezet. Dit is gedaan onder ondertekenaars van de Code, via oproepen door de AWVN en middels oproepen op LinkedIn. Dit heeft echter in een te kleine respons geresulteerd om valide en betrouwbare uitspraken te doen over het perspectief van opdrachtgevers in het algemeen. De resultaten uit de enquête onder opdrachtgevers wordt in dit rapport daarom buiten beschouwing gelaten.



dat er voor de meeste branches organisaties van verschillende omvang zijn vertegenwoordigd.

Tabel 1.1 respons per branche

Branche	Leden brancheorganisatie (steekproef)	Respons op enquête (abs.)	Respons op enquête (%)
Beveiliging	56	25	44,6 %
Contractcatering	32 <sup>2</sup>	18	56,3 %
Schoonmaak	213	29	13,6 %
Verhuizers	225	57	25,3 %
<b>Totaal</b>	<b>526</b>	<b>129</b>	<b>24,5 %</b>

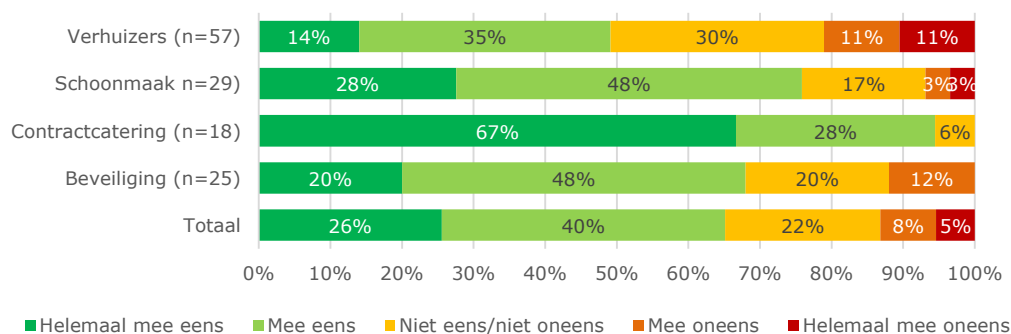
Tabel 1.2 respons per branche en grootteklasse

Grootteklasse	Beveiliging	Contractcatering	Schoonmaak	Verhuizers	Totaal
Minder dan 50	4	1	8	48	61
50 tot 100	4	6	4	5	19
100 tot 200	4	1	6	4	15
200 tot 500	5	2	6	0	13
500 tot 1000	0	0	2	0	2
1000 tot 5000	5	6	1	0	12
Meer dan 5000	3	2	2	0	7
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>29</b>	<b>57</b>	<b>129</b>

Uit de enquêteresultaten blijkt dat er soms grote verschillen zijn tussen hoe opdrachtgevers uit verschillende branches de gevolgen van de coronacrisis hebben ervaren. Daarom tonen we telkens de gegevens voor alle vier de branches. De getoonde gegevens bij 'totaal' is een ongewogen totaalopgave.

Bovendien hebben de opdrachtgevers ook uiteenlopende ervaringen met verschillende opdrachtgevers. Dit bleek uit één van de vragen in de enquête (figuur 1.1). Het is bij de interpretatie van de uitkomsten uit de enquête dus belangrijk om voor ogen te houden dat deze de ervaringen met de meeste en/of belangrijkste opdrachtgevers weergeven. Daarnaast zijn er ook nog verschillende ervaringen met een reeks andere opdrachtgevers.

Figuur 1.1 Antwoord op stelling "Er zijn grote verschillen in hoe onze opdrachtgevers met de gevolgen van de coronacrisis omgaan" (n=209)



Bron: Panteia, 2021

<sup>2</sup> Het betreft hier ook verschillende bedrijfsonderdelen van grotere schoonmaakbedrijven, die de vragenlijst op basis van hun eigen ervaring hebben ingevuld.



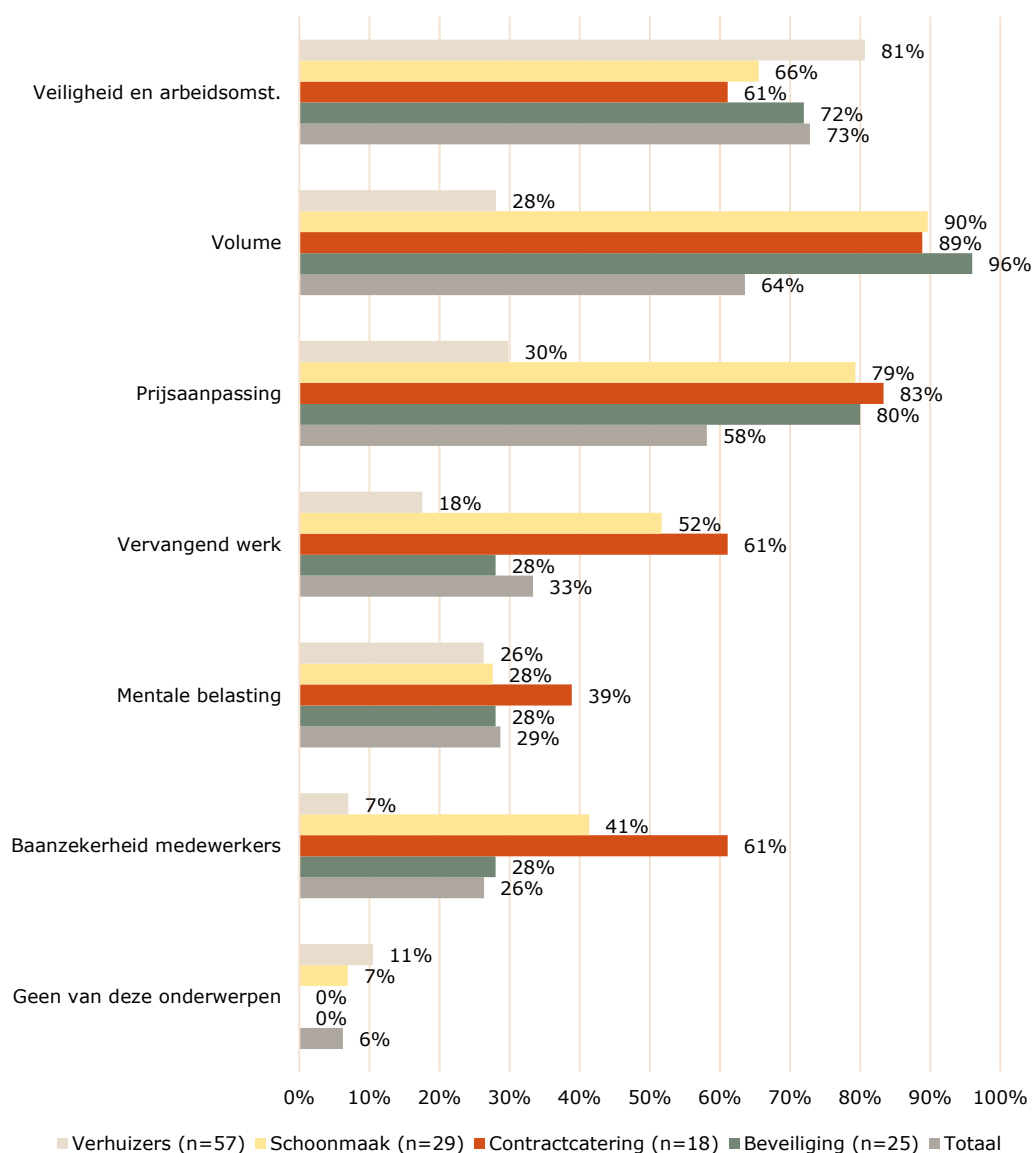
## 2 Dialoog met opdrachtgevers

In de enquête is de opdrachtnemers gevraagd over welke onderwerpen zij met opdrachtgevers contact hebben gehad. Daarbij had men de keuze uit de volgende onderwerpen:

- Prijzen/mogelijke prijsaanpassingen
- Volume/hoeveelheid af te nemen diensten
- Veiligheid en arbeidsomstandigheden van onze medewerkers
- Baanzekerheid van onze medewerkers
- Vervangend werk voor onze medewerkers
- Mentale belasting van onze medewerkers

De uitkomsten zijn weergegeven in figuur 2.1.

Figuur 2.1 Gespreksonderwerpen tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers tijdens de coronacrisis (n=219)



Bron: Panteia, 2021



De veiligheid en arbeidsomstandigheden waren bij een meerderheid van alle opdrachtnemers onderwerp van gesprek. Dat is logisch, gezien de maatregelen die er overal werden genomen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan, zoals afstand houden, het dragen van mondkapjes en aanpassingen in de sociale omgang (bijvoorbeeld: geen handen schudden).

Bij schoonmaakbedrijven, contractcatering en beveiliging werd er met opdrachtgevers ook veelal gesproken over aanpassingen in het aantal af te nemen diensten (volume) en over prijsaanpassingen. Dit was bij de verhuisbedrijven minder vaak het geval. In de contractcatering was de positie van de medewerker relatief vaker onderwerp van gesprek dan bij de andere branches. Meer dan de helft van de bedrijven heeft gesprekken gevoerd over de baanzekerheid van de medewerkers en/of het organiseren van vervangend werk. Ook werd er bij de cateraars relatief iets vaker gesproken over de mentale belasting van de medewerkers, al was dit wel bij minder dan de helft van de opdrachtnemers. Bij meer dan tien procent van alle verhuisbedrijven zijn er helemaal geen gesprekken gevoerd over de gevolgen van de coronacrisis voor het werk.

### *Communicatie en relatiebeheer*

Naast de vraag waarover is gesproken met opdrachtgevers, is de organisaties ook enkele stellingen voorgelegd over de communicatie en de relatie met de opdrachtgevers. De resultaten uit deze stellingen zijn in de onderstaande figuur 2.2 tot en met 2.5 te zien. Samengevat komen hieruit de volgende beelden naar voren:

- De meeste opdrachtnemers hebben geregeld contact met hun belangrijkste opdrachtgevers over hoe de coronacrisis hun bedrijf beïnvloedt (figuur 2.2). Alleen onder de verhuisbedrijven gebeurt dit in iets mindere mate.
- Ook opdrachtgevers houden de opdrachtnemers goed op de hoogte van hoe de coronacrisis hun activiteiten beïnvloedt (figuur 2.3). Tussen de 58 en 72 procent van de opdrachtnemers geeft dit aan. Tussen de 6 en 17 procent van de opdrachtnemers geeft echter aan dat zij niet op de hoogte worden gehouden over de invloed van corona op de activiteiten van de opdrachtgever.
- Bij de stelling over de invloed van de coronacrisis over de band met de opdrachtgevers is er een duidelijk verschil tussen enerzijds de verhuizers en de contractcatering en anderzijds de schoonmaak en de beveiliging. In die laatste twee branches heeft de coronacrisis de band met de opdrachtgevers vaker positief beïnvloed dan in bij de verhuizers en de contractcatering (figuur 2.4). Een minderheid van de bedrijven is het (helemaal) oneens met de stelling dat de band met de opdrachtgever versterkt is door de coronacrisis. Voor de interpretatie van deze antwoorden speelt overigens mee hoe de band voorheen was: indien deze al sterk was, kan deze ook niet veel sterker worden. Dit lijkt het geval bij de contractcatering.
- Op de stelling 'opdrachtgevers hebben ons actief door de coronacrisis geholpen' reageerden de opdrachtnemers minder positief dan de andere stellingen (figuur 2.5). In alle branches is een minderheid van de opdrachtnemers het met deze stelling eens. Bij de verhuizers en de beveiliging waren meer organisaties het oneens dan eens dat opdrachtgevers hen actief door de crisis hebben geholpen. In de schoonmaak en de contractcatering waren meer bedrijven het eens dan oneens met deze stelling. In deze laatste twee branches was ook een aanzienlijk deel neutraal (niet eens/niet oneens).

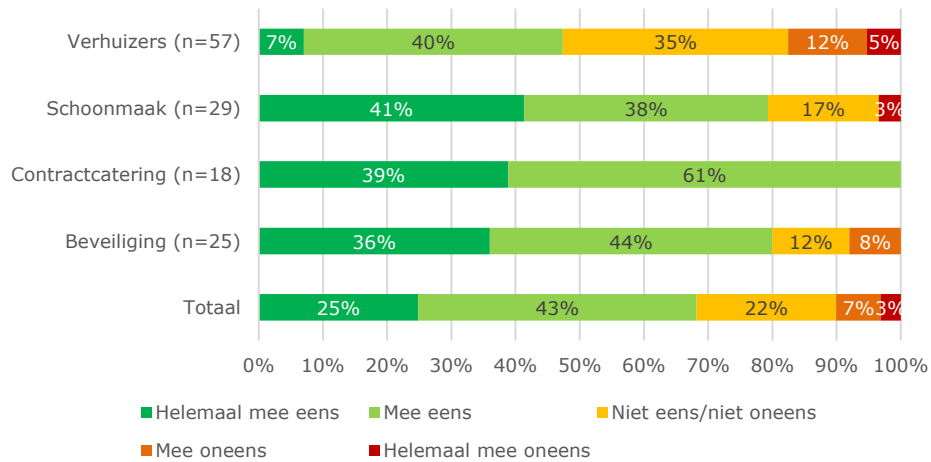
Uit de antwoorden op de stellingen komt een beeld naar voren dat vooral de contractcaterers en in mindere mate de schoonmakers doorgaans het beste contact met hun opdrachtgevers hebben. Opdrachtnemers en opdrachtgevers houden elkaar



op de hoogte over de effecten van de coronacrisis en 39 procent van de opdrachtnemers in de contractcatering geeft aan dat opdrachtgevers hen actief door de crisis heen hebben geholpen. Bij de beveiligers en in de verhuisbranche lijken de contacten tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers minder sterk.

Figuur 2.2 Stelling 1 over samenwerking en relatiebeheer (n=129)

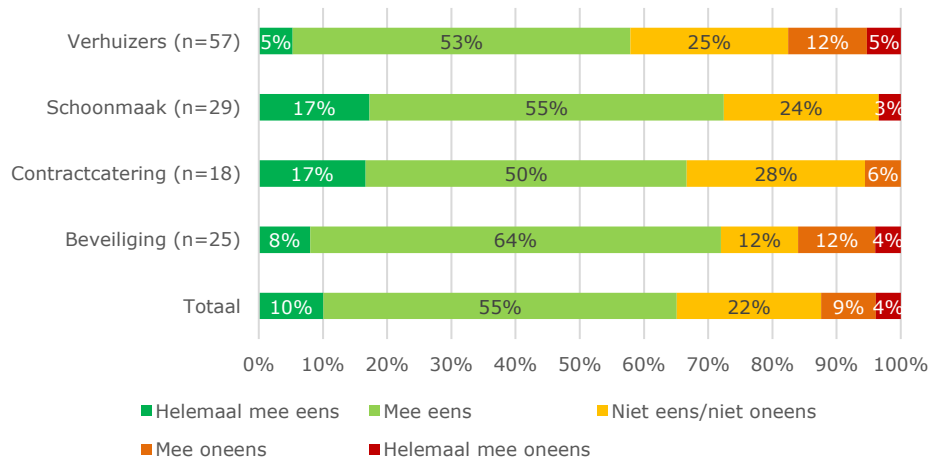
Ik heb geregeld overleg met mijn belangrijkste opdrachtgevers over hoe de coronacrisis ons bedrijf beïnvloedt



Bron: Panteia, 2021

Figuur 2.3 Stelling 2 over samenwerking en relatiebeheer

Mijn belangrijkste opdrachtgevers houden mij op de hoogte hoe de coronacrisis hun activiteiten beïnvloeden



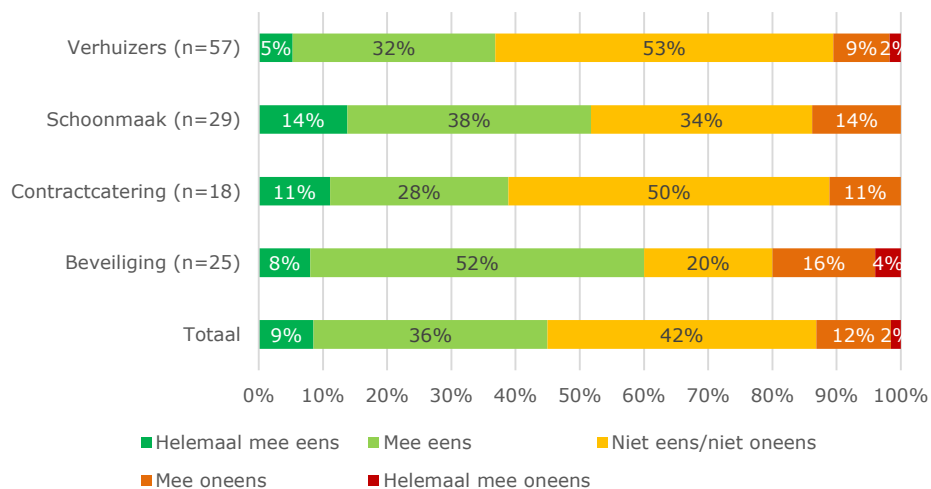
Bron: Panteia, 2021





Figuur 2.4 Stelling 3 over samenwerking en relatiebeheer

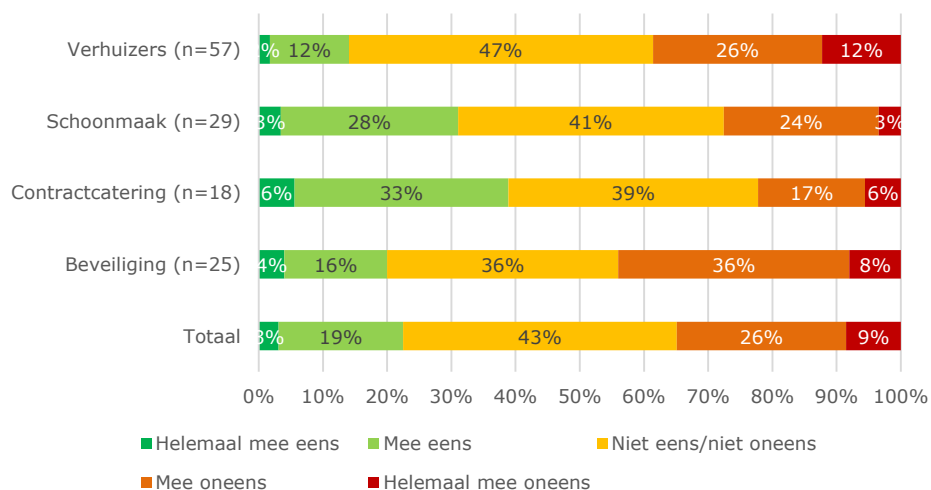
De coronacrisis heeft onze band met de opdrachtgevers versterkt



Bron: Panteia, 2021

Figuur 2.5 Stelling 4 over samenwerking en relatiebeheer

Opdrachtgevers hebben ons actief door de coronacrisis geholpen



Bron: Panteia, 2021



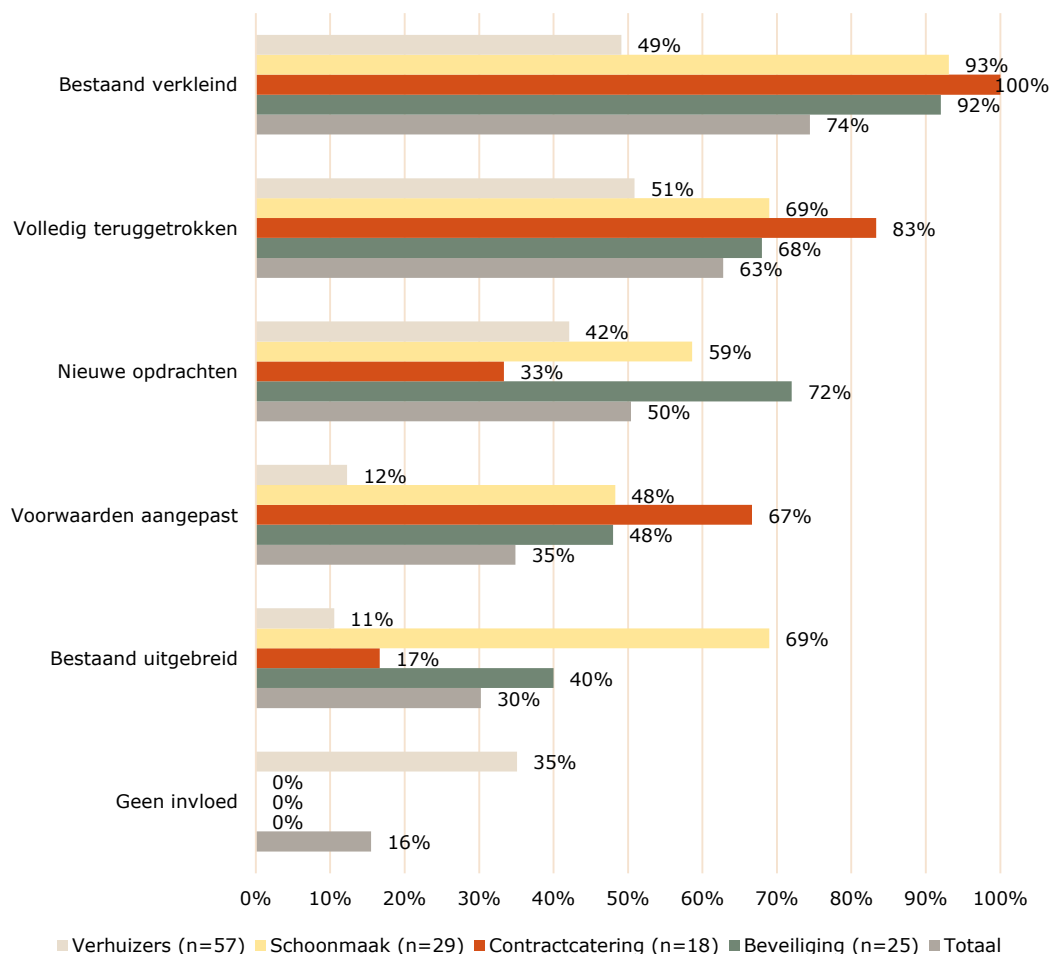
### 3 Gevolgen voor orderportefeuille

Aan alle opdrachtnemers is gevraagd in hoeverre de coronacrisis gevolgen heeft gehad voor hun opdrachtenportefeuille (figuur 3.1). Alleen bij de verhuizers geeft een deel van de opdrachtnemers (35 procent) aan dat de coronacrisis helemaal geen gevolgen heeft gehad op de orderportefeuille. Dit kan waarschijnlijk worden verklaard door het feit dat verhuizers veelal losse opdrachten hebben en geen doorlopende contracten, zoals dit bij de andere branches wel het geval is.

In de schoonmaak, contractcatering en beveiliging werd bij alle organisaties wel een gevolg gemerkt voor de orderportefeuille, hetzij positief of negatief en in sommige gevallen allebei. In de enquête hebben we de opdrachtnemers gevraagd aan te geven of één of meer van de volgende zaken zijn gebeurd:

- Bestaande opdrachten zijn volledig teruggetrokken.
- Bestaande opdrachten zijn verkleind.
- Bestaande opdrachten zijn uitgebreid.
- Er zijn nieuwe opdrachten verstrekt als gevolg van corona.
- De voorwaarden van lopende opdrachten zijn aangepast.

Figuur 3.1 Gevolgen coronacrisis voor orderportefeuille (n=129)



Bron: Panteia, 2021



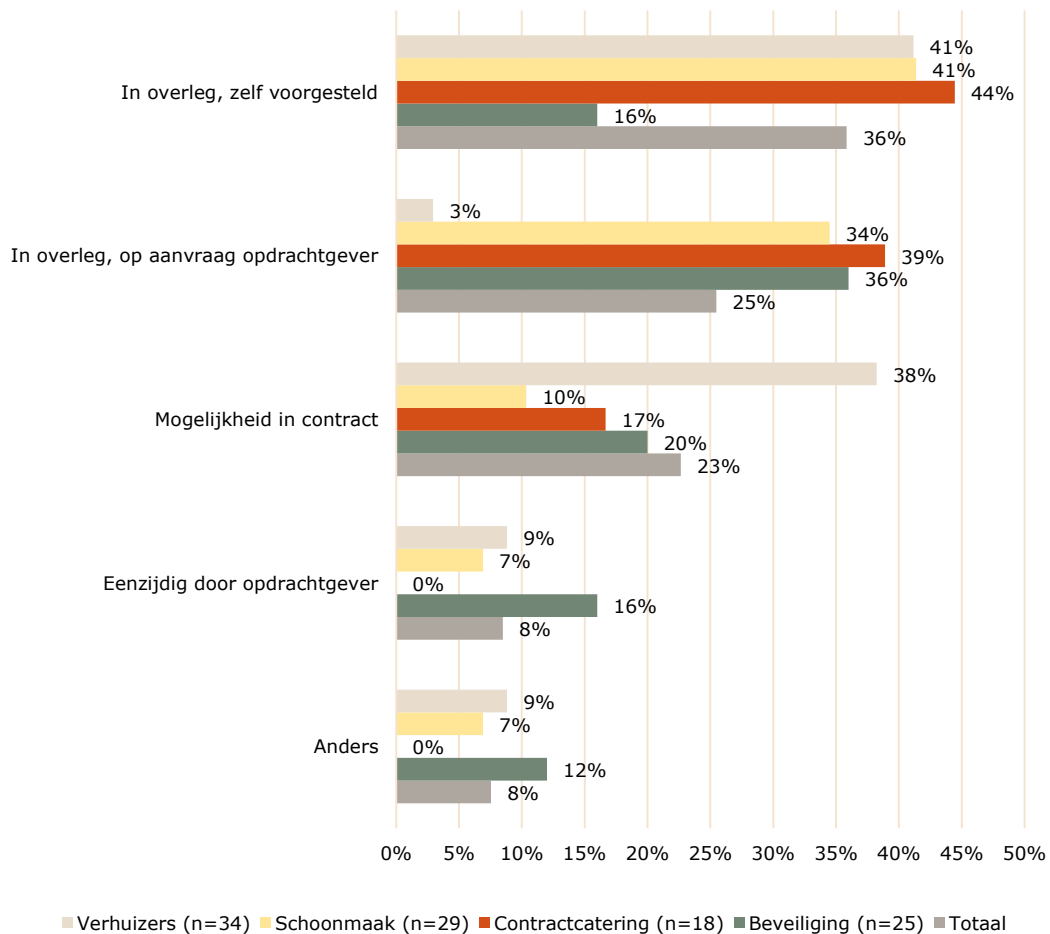
Van de vier branches lijkt de contractcatering het zwaarst te zijn getroffen door de coronacrisis. Alle organisaties geven aan dat er bestaande opdrachten zijn verkleind, een ruime meerderheid (83 procent) geeft aan dat bestaande opdrachten volledig zijn teruggetrokken en bij twee derde van de organisaties zijn de voorwaarden van lopende opdrachten aangepast.

Evenals in de catering zagen organisaties in de schoonmaak en de beveiliging bestaande opdrachten kleiner worden en bestaande opdrachten teruggetrokken worden, zij het in mindere mate. De coronacrisis bood voor deze branches echter ook nieuwe kansen: meer dan de helft van de organisaties kreeg ook nieuwe opdrachten door de coronacrisis en vooral in de schoonmaak werden bestaande opdrachten uitgebreid. Dit laatste hangt waarschijnlijk samen met de extra hygiënemaatregelen die op veel plekken werden genomen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Bij bijna de helft van de bedrijven werden de voorwaarden van lopende opdrachten aangepast.

*Wijze waarop aanpassingen zijn doorgevoerd*

Wanneer er wijzigingen in lopende opdrachten waren doorgevoerd, was dit veelal basis van een eigen voorstel door de opdrachtnemer (figuur 3.2). Dit geldt met name bij de contractcatering, schoonmaak en verhuizers.

Figuur 3.2 Wijze waarop wijzigingen in lopende opdrachten in de meeste gevallen tot stand kwamen (n=106)



Bron: Panteia, 2021



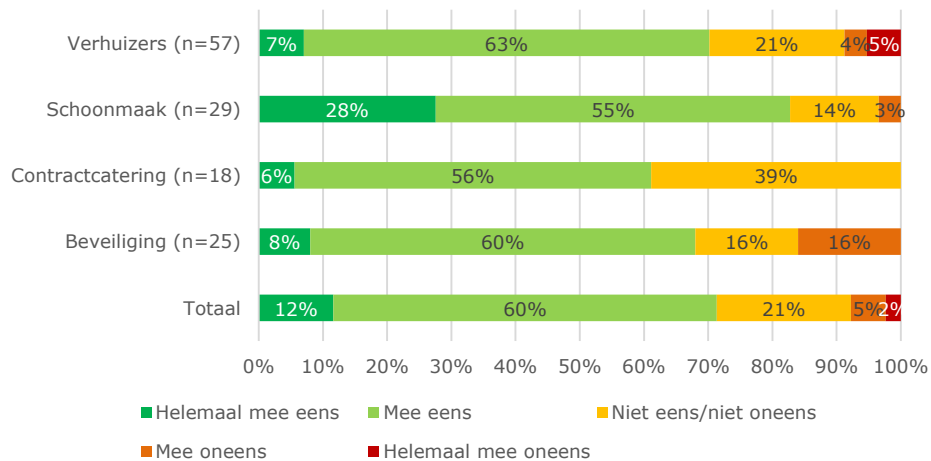
Bij de schoonmaak en contractcatering was de wijziging echter ook vaak op aanvraag van de opdrachtgever. Dit was dan wel op basis van goed overleg, ook als het contract eigenlijk geen mogelijkheid tot aanpassingen bood. Bij verhuizers hebben opdrachtgevers bij bijna twee vijfde van de organisaties gebruik gemaakt van mogelijkheden in het contract om de opdracht aan te passen.

Bij de beveiliging lag het initiatief voor de aanpassing van opdrachten veelal bij de opdrachtgever. Slechts 16 procent van de aanpassingen kwam op initiatief van de beveiligingsbedrijven zelf. De meerderheid kwam op initiatief van de opdrachtgever, hetzij in goed overleg (36 procent) of eenzijdig op aandringen, zonder dat het contract daar mogelijkheden toe bood (16 procent). Van de vier branches kwam het bij beveiligers relatief het vaakst voor dat opdrachtgevers op een aanpassing aandrongen.

Het beeld dat de wijzigingen in contracten en opdrachten doorgaans in goed overleg tot stand zijn gekomen, wordt bevestigd in de antwoorden op de stelling "over het algemeen hebben wij goede afspraken kunnen maken met opdrachtgevers over de gevolgen van de coronacrisis" (figuur 3.3). De meeste opdrachtnemers waren het eens met deze stelling. Slechts een klein deel was het hiermee oneens.

Figuur 3.3 reacties opdrachtnemers op stelling over het maken van afspraken (n=129)

Over het algemeen hebben wij goede afspraken kunnen maken met opdrachtgevers over de gevolgen van de coronacrisis



Bron: Panteia, 2021



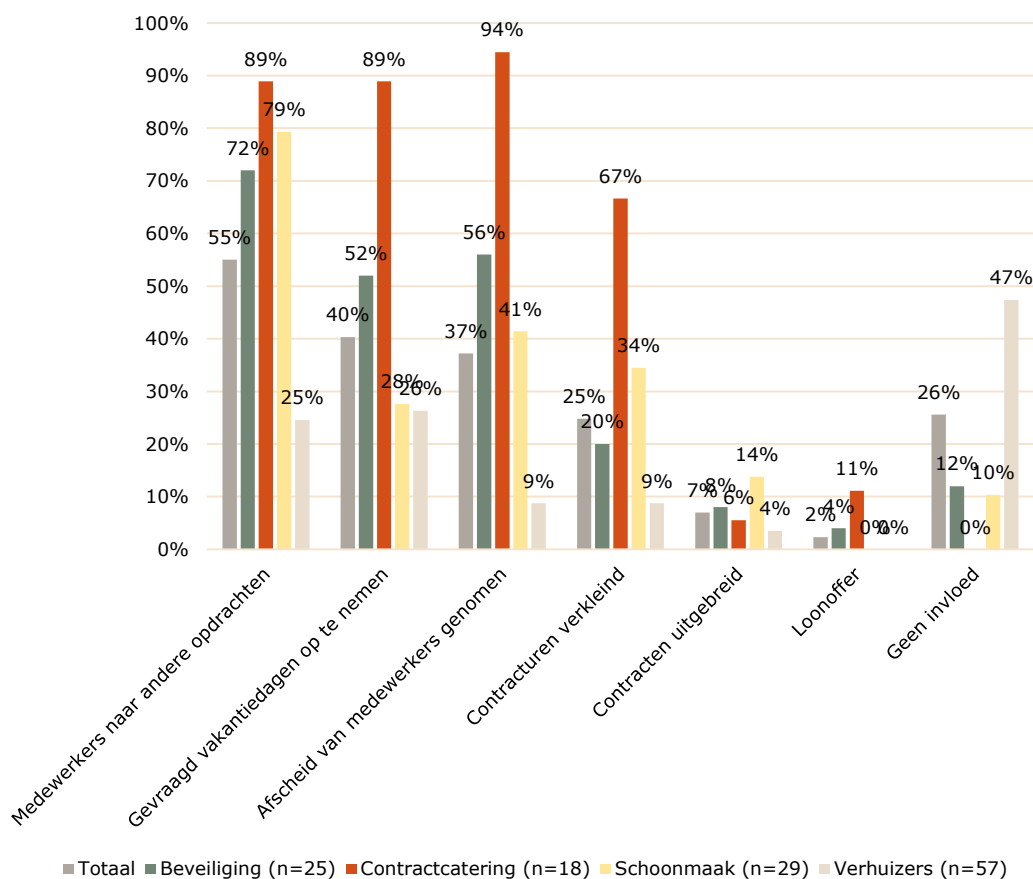
## 4 Gevolgen voor medewerkers

De situatie omtrent het coronavirus heeft ontegenzeggelijk gevolgen gehad voor de medewerkers. Zo moesten werkwijzen worden aangepast om voorzorgsmaatregelen te kunnen nemen om de verspreiding van het coronavirus te voorkomen. Daarnaast zagen we dat in veel gevallen de hoeveelheid werk was afgenomen. Dit kan gevolgen hebben gehad voor de baan zekerheid van medewerkers.

### *Gevolgen voor personeel*

Aan de ondernemers is allereerst gevraagd welke gevolgen de coronacrisis voor de inzet van hun medewerkers op het werk heeft gehad (figuur 4.1). Alleen bij de verhuizers geeft bijna de helft van de ondernemers aan dat de coronacrisis geen gevolgen voor de medewerkers heeft gehad.

Figuur 4.1 Gevolgen coronacrisis voor medewerkers (n=129)



Bron: Panteia, 2021

In de contractcatering heeft de coronacrisis aanzienlijke gevolgen gehad voor de medewerkers. In vrijwel alle bedrijven in deze branche is afscheid genomen van een deel van de medewerkers. Ook zijn medewerkers bij een meerderheid van de cateraars op andere opdrachten ingezet, is hen gevraagd om (extra) vakantiedagen op te nemen of zijn hun contracturen verkleind. Het verschuiven van medewerkers naar andere opdrachten is ook vaak gebeurd bij schoonmaak- en beveiligingsbedrijven. Bij meer dan de helft van de beveiligingsbedrijven is er bovendien afscheid genomen van medewerkers en/of is aan hen gevraagd om vakantiedagen op te nemen. Van een

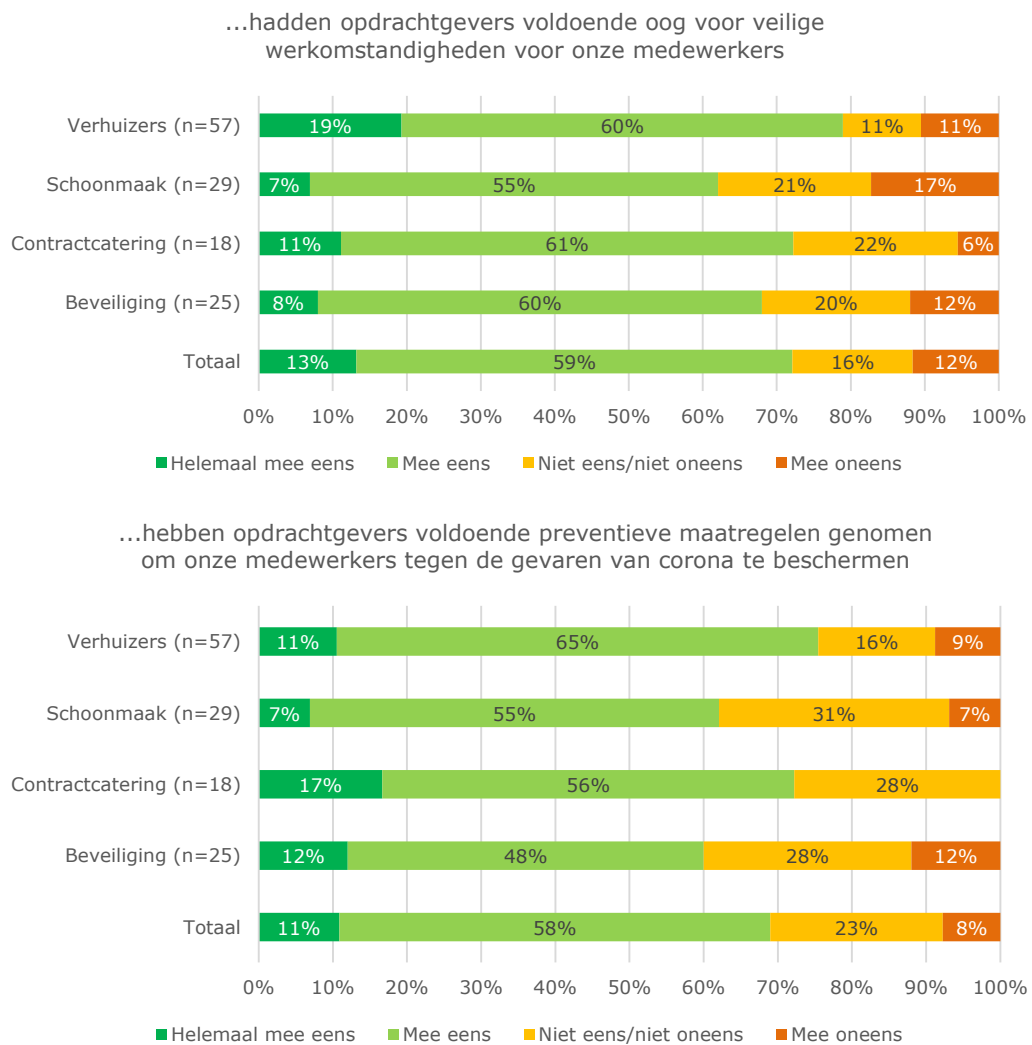


loonoffer was in de branches meestal geen sprake. Dit is omwille van cao's vaak ook niet mogelijk. Alleen in de contractcatering is dit in iets meer dan 10 procent van de bedrijven gebeurd. Het uitbreiden van contracten van medewerkers kwam maar op kleine schaal voor en relatief het vaakst bij schoonmaakbedrijven.

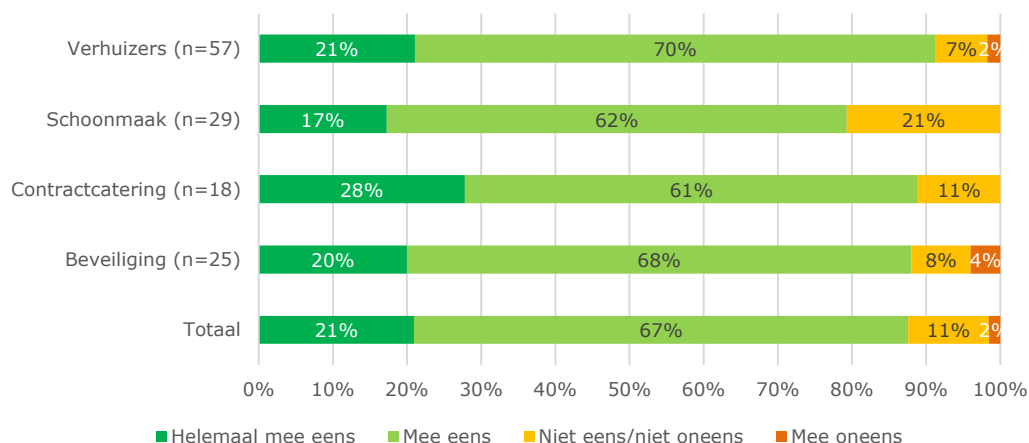
### Gedrag opdrachtgevers

Naast de vraag over de keuzes die opdrachtnemers hebben moeten maken ten aanzien van hun medewerkers, hebben we de hen ook enkele stellingen voorgelegd over het gedrag van de opdrachtgevers richting hun medewerkers. De uitkomsten van deze stellingen zijn weergegeven in figuur 4.2.

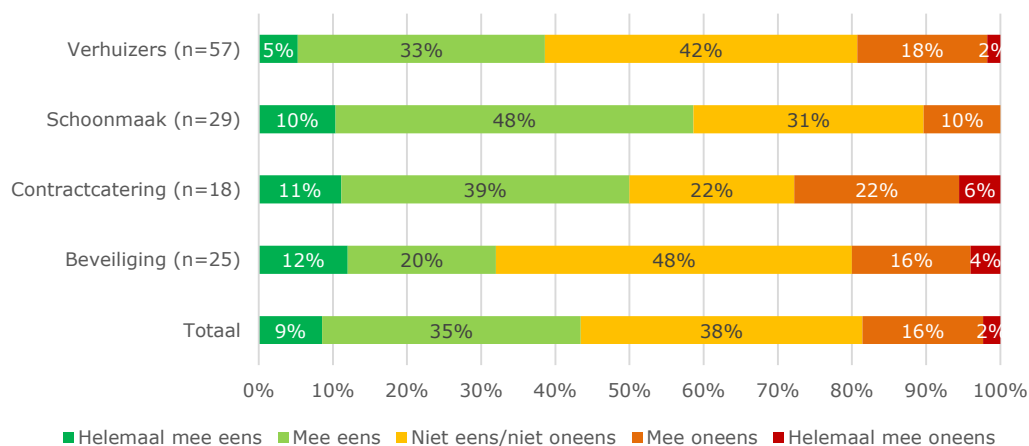
Figuur 4.2 Stellingen, beginnend met "Het afgelopen jaar, tijdens de coronapandemie:..." (n=129)



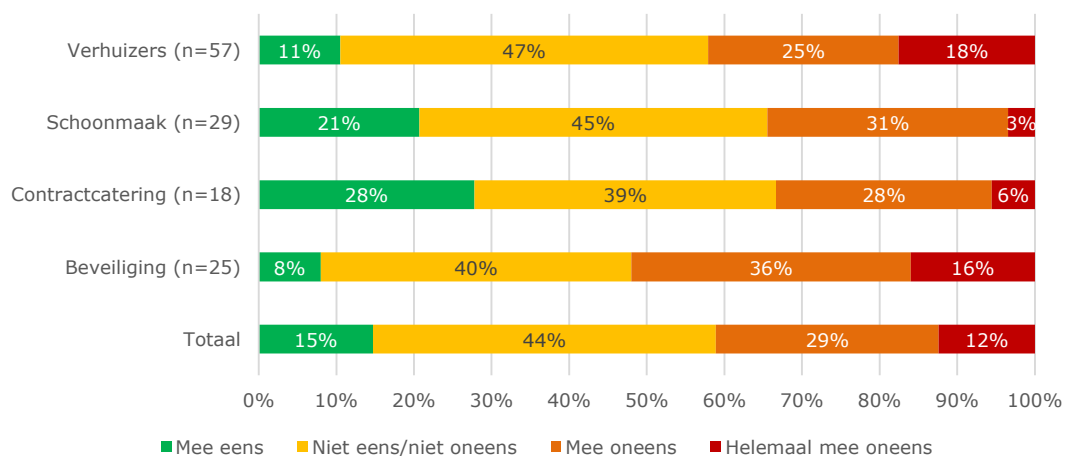
...hebben wij goede afspraken gemaakt met opdrachtgevers over de veiligheid en werkomstandigheden van onze medewerkers



...waren er grote verschillen in de mate waarin onze opdrachtgevers oog hadden voor veilige werkomstandigheden



...hadden opdrachtgevers voldoende oog voor de inkomenszekerheid / financiële gevolgen voor onze medewerkers



Bron: Panteia, 2021



Uit deze stellingen komt naar voren dat er een duidelijk verschil is tussen het oog van opdrachtgevers voor veiligheid van medewerkers en de inkomenszekerheid/financiële situatie van medewerkers.

Over het algemeen zijn de opdrachtnemers wel te spreken over de mate waarin opdrachtgevers oog hadden voor veilige werkomstandigheden van de medewerkers, over de preventieve maatregelen die er zijn genomen om de medewerkers tegen het coronavirus te beschermen en heft men goede afspraken kunnen maken over veilige werkomstandigheden. Van de vier branches waren de schoonmaakbedrijven over alle drie deze onderwerpen iets minder te spreken, maar alsnog was ruim méér dan de helft van de bedrijven het met de stellingen eens. In de beveiliging en (vooral) de contractcatering zag men wel grote verschillen in de mate waarin opdrachtgevers oog hadden voor de veiligheid en veilige werkomstandigheden van hun medewerkers.

Opdrachtnemers geven daarentegen aan dat opdrachtgevers over het algemeen weinig oog hadden voor de inkomenszekerheid en financiële gevolgen van de coronacrisis voor de medewerkers. In de beveiliging zegt meer dan de helft van de bedrijven dat dit zeker niet het geval was. In de andere sectoren zijn de opdrachtnemers het veelal niet eens, maar ook niet oneens met de stelling. Alleen de contractcatering springt er enigszins uit: daar geeft 28 procent van de ondernemers aan dat de opdrachtgevers hier wel degelijk oog voor hadden.





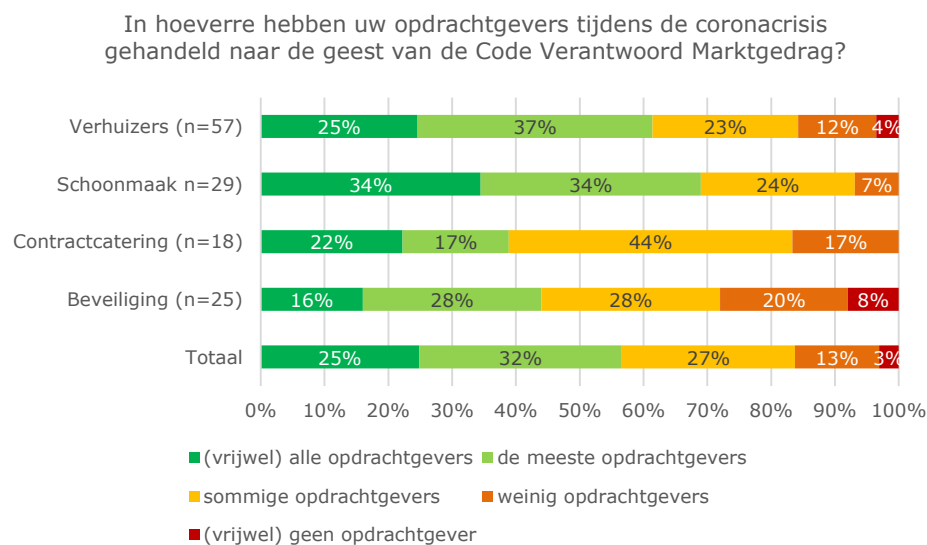
## 5 Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Vooraf in tijden van economische tegenwind, zoals de huidige coronacrisis, kan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag van toegevoegde waarde zijn voor bedrijven. Daarom hebben we in de enquête gevraagd in hoeverre opdrachtnemers vinden dat opdrachtgevers tijdens de coronacrisis hebben gehandeld naar de geest van de Code (figuur 5.1) en hoeveel waarde de Code heeft gehad voor de opdrachtnemers (figuur 5.2).

### Handelen naar de geest van de Code

In de schoonmaak en bij de verhuizers geven opdrachtnemers het vaakst aan dat hun opdrachtgevers hebben gehandeld naar de geest van de Code. Een ruime meerderheid van respectievelijk 62 en 68 procent geeft aan dat de meeste opdrachtgevers handelen naar de geest van de Code. In de contractcatering is het beeld iets meer verdeeld: 44 procent van de bedrijven geeft aan dat 'sommige' opdrachtgevers dit wel doen, maar dus lang niet alle opdrachtgevers. Bij 39 procent van de contractcaterers handelen de meeste opdrachtgevers wel naar de geest van de Code. Meer dan een kwart van de beveiligingsbedrijven (28 procent) geeft aan dat weinig tot geen opdrachtgevers handelen naar de geest van de Code. Dit is het grootste aandeel van de vier branches. Daar tegenover staat echter 44 procent van de beveiligingsbedrijven die juist aangeven dat de meeste opdrachtgevers wel naar de geest van de Code handelen.

Figuur 5.1 Verantwoordelijk marktgedrag van opdrachtgevers tijdens de coronacrisis (n=129)



Bron: Panteia, 2021

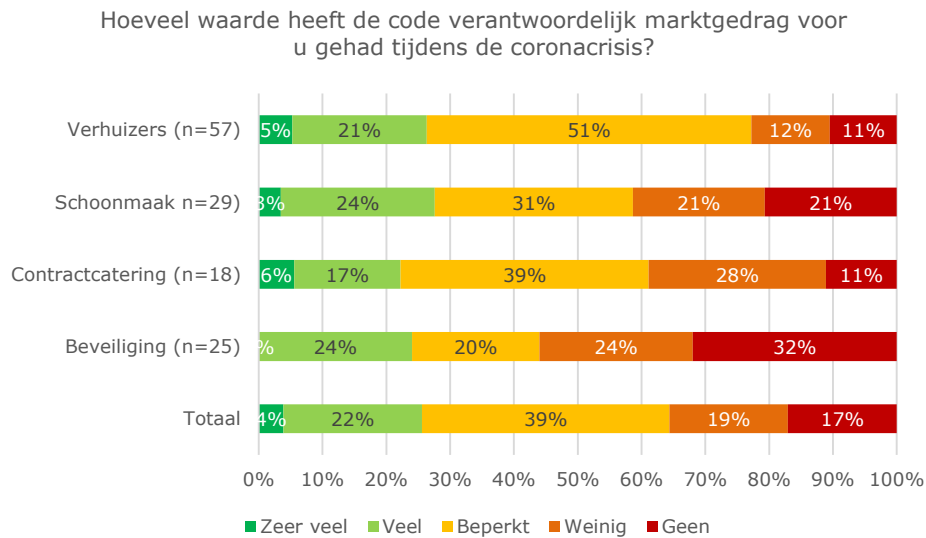
### Waarde van de Code

Ondanks dat in twee van de vier branches de meeste opdrachtgevers wel naar de geest van de Code hebben gehandeld, geeft een minderheid van de opdrachtnemers aan dat de Code veel of zeer veel waarde voor hen heeft gehad. In Alle vier de branches ligt dit aandeel van ondernemers die zeer te spreken zijn over de waarde van de Code tussen de 23 en 27 procent. Bij de verhuizers geeft een meerderheid (51 procent) aan dat de Code 'beperkte' waarde voor hen heeft gehad. Bij de schoonmaak- en cateringbedrijven ligt het aandeel ondernemers dat aangeeft dat de



Code weinig tot geen waarde voor hen had rond de 40 procent. Voor de beveiligingsbedrijven heeft de Code blijkbaar de minste waarde gehad: 56 procent van de geënquêteerde bedrijven geeft aan dat de Code weinig tot geen waarde voor hen had.

Figuur 5.2 Waarde van de Code voor opdrachtnemers tijdens de coronacrisis (n=129)



Bron: Panteia, 2021

De opdrachtnemers geven diverse redenen aan waarom de Code veel of juist weinig toegevoegde waarde voor hen heeft gehad. Redenen waarom de Code wel waarde heeft gehad liggen vooral in de duidelijkheid die de Code schept. De Code kan dienen als leidraad voor gezamenlijke afspraken en men kan ernaar verwijzen. Ook op momenten dat er moeilijke gesprekken met de opdrachtgever gevoerd moeten worden, geeft de Code handvatten om van gezamenlijke waarden uit te gaan.

De opdrachtnemers voor wie de Code weinig tot geen toegevoegde waarde had schrijven dit toe aan de onbekendheid van de Code. Meestal gaat het om de onbekendheid bij de opdrachtgever, maar soms ook bij hen zelf. Een aantal opdrachtnemers geeft aan dat ze zelf het verband tussen de Code en corona niet hebben gezien. Het is mede daardoor in veel gevallen geen onderwerp van gesprek geweest. Sommige opdrachtnemers formuleren dit nog sterker door aan te geven dat opdrachtgevers alleen naar hun eigen (financiële) belangen kijken en dat de bepalingen in de Code daaraan ondergeschikt zijn.

Er waren geen duidelijke verschillen tussen de vier branches bij de motivaties. In alle vier de branches werden dezelfde argumenten gegeven waarom de Code wel of niet van toegevoegde waarde was.



## 6 Blik op de toekomst

Naast een terugblik op het afgelopen jaar met de coronacrisis hebben we de opdrachtnemers ook gevraagd naar hun toekomstverwachting. Specifiek hebben wij hen gevraagd twee jaar vooruit te kijken en aan te geven hoe zij verwachten dat de coronapandemie het marktgedrag van opdrachtgevers beïnvloedt op de volgende gebieden:

- duurzaam partnerschap,
- oog voor eerlijke prijs/kwaliteitverhouding,
- oog voor het 'menselijke aspect' in opdrachtgeverschap
- arbeidsomstandigheden van medewerkers.

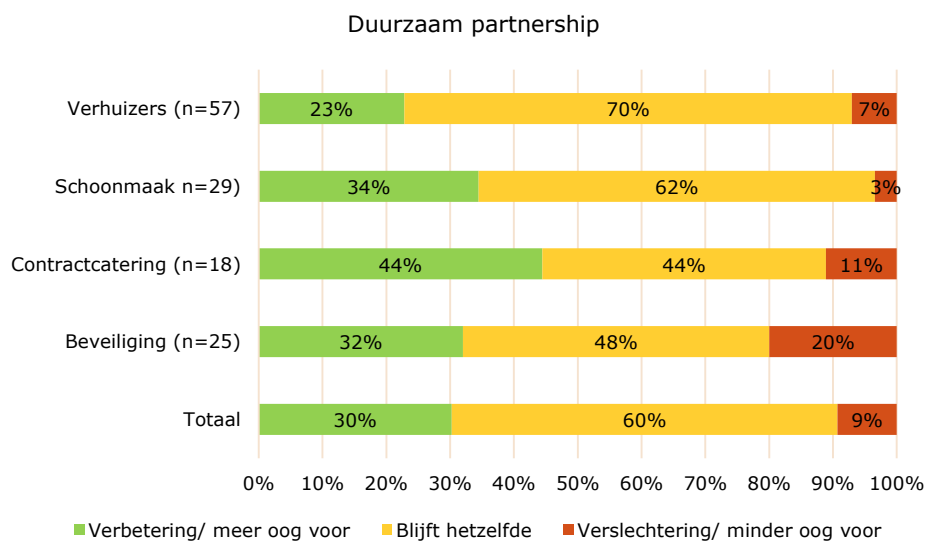
Daarbij kon men aangeven of men een verbetering (c.q. meer oog voor) verwacht, dat het hetzelfde blijft of een verslechtering (c.q. minder oog voor).

De uitkomsten uit deze vooruitblik zijn weergegeven in de figuren 6.1 tot en met 6.4. Hieruit kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- De relatief grootste aandelen van opdrachtnemers geven aan dat zij weinig verandering voor de toekomst verwachten. Bij het oog voor arbeidsomstandigheden geeft zelfs 66 tot 88 procent van de opdrachtnemers dit aan.
- De grootste positieve ontwikkeling wordt in het algemeen verwacht op de gebieden 'duurzaam partnerschap' en 'het menselijke aspect in opdrachtgeverschap'.
- Bij het oog voor eerlijke prijs/kwaliteitverhoudingen geven relatief veel opdrachtnemers aan dat zij een verslechtering verwachten.
- Op het gebied van duurzaam partnerschap hebben contractcaterars de meest positieve verwachtingen voor de toekomst, in de beveiliging is dit het minste.
- Op het gebied van een eerlijke prijs/kwaliteitverhouding verwacht bijna de helft van de beveiligingsbedrijven een verslechtering. Bij de contractcatering en de schoonmaak verwacht juist rond een derde van de opdrachtnemers een verbetering.
- Ten aanzien van het menselijke aspect hebben caterars echter minder gunstige verwachtingen: ongeveer een derde verwacht hier een verslechtering, terwijl dit in de andere branches niet meer dan 17 procent is. In de verhuisbranche verwacht zelfs 40 procent een verbetering op dit gebied.
- Ten aanzien van de arbeidsomstandigheden zijn de vier branches redelijk eensgezind dat ze vooral stabiliteit verwachten, al geeft ongeveer een kwart van de verhuizers en schoonmaakbedrijven aan juist een verbetering te verwachten.

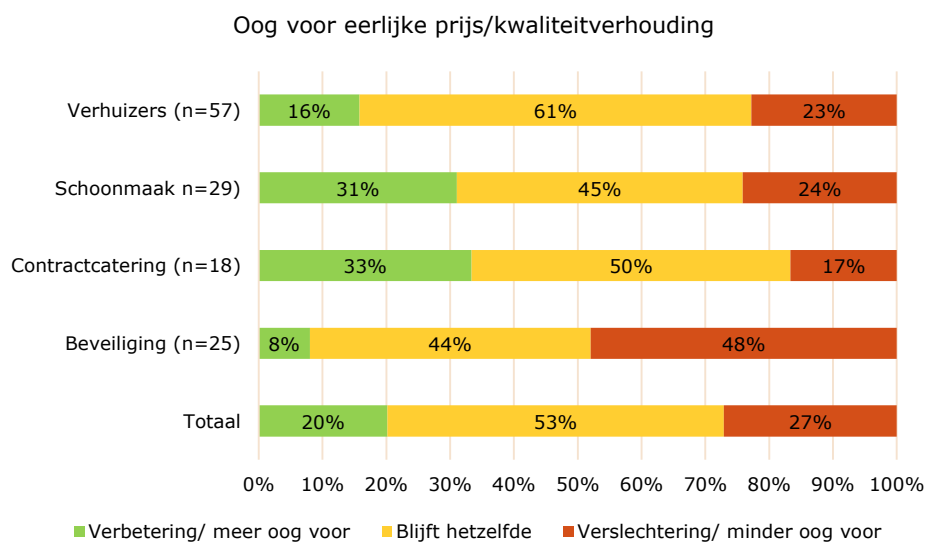


Figuur 6.1 Als u naar de komende twee jaar vooruit kijkt, hoe verwacht u dat de coronapandemie het marktgedrag van opdrachtgevers beïnvloedt op het gebied van: (n=129)



Bron: Panteia, 2021

Figuur 6.2 Als u naar de komende twee jaar vooruit kijkt, hoe verwacht u dat de coronapandemie het marktgedrag van opdrachtgevers beïnvloedt op het gebied van: (n=129)

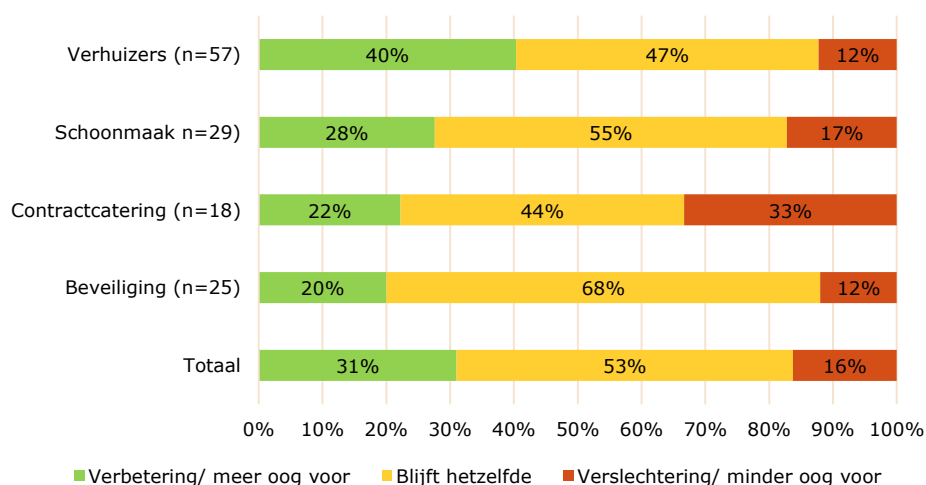


Bron: Panteia, 2021



Figuur 6.3 Als u naar de komende twee jaar vooruit kijkt, hoe verwacht u dat de coronapandemie het marktgedrag van opdrachtgevers beïnvloedt op het gebied van: (n=129)

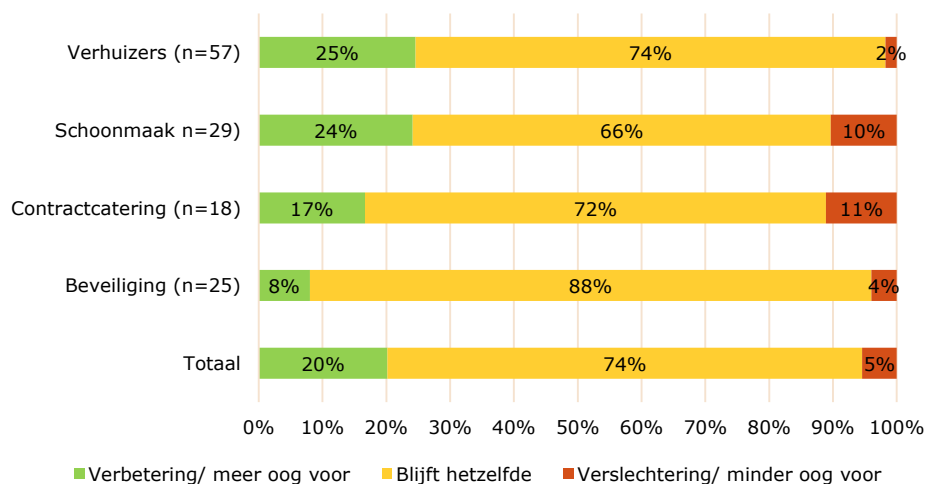
Oog voor het 'menselijke aspect' in opdrachtgeverschap



Bron: Panteia, 2021

Figuur 6.4 Als u naar de komende twee jaar vooruit kijkt, hoe verwacht u dat de coronapandemie het marktgedrag van opdrachtgevers beïnvloedt op het gebied van: (n=129)

Arbeidsomstandigheden van medewerkers



Bron: Panteia, 2021

Wij hebben de opdrachtnemers ook naar een motivatie gevraagd van hun antwoorden. Uitgesplitst naar verbetering, neutraal en verslechtering komt hieruit het volgende beeld naar voren:

- Opdrachtnemers die **verbeteringen** op de vier aspecten verwachten schrijven dit doorgaans toe aan een verwachting dat de coronacrisis fundamentele veranderingen teweeg heeft gebracht. Deels is dit algemeen in de samenwerking (bijvoorbeeld: "Er is meer communicatie geweest tussen ons en de opdrachtgever. We hebben kunnen aantonen hoe flexibel we zijn en dat draagt bij aan een duurzame samenwerking."). Bovendien geeft een aantal schoonmaakbedrijven aan dat zij zien dat er door de coronapandemie meer



waardering is ontstaan voor hun werk en dat zich dit ook naar andere gebieden zal vertalen. Ook heeft de coronapandemie opdrachtgevers bewust gemaakt van veilige werkomstandigheden.

- Opdrachtnemers die verwachten dat alles **hetzelfde blijft** geven aan dat ze voorzien dat zodra de coronacrisis voorbij is, alles weer 'business as usual' wordt. Een aantal geeft aan dat er altijd goede en slechte opdrachtgevers zijn en dat dit altijd zo zal blijven. Een positief punt is ook dat meerdere opdrachtnemers benadrukken dat zij al jarenlang een goede relatie met hun opdrachtgevers hebben en dat dit vertrouwen voor een goede continuering in de toekomst geeft.
- Opdrachtnemers die een **verslechtering** verwachten schrijven dit veelal toe aan het feit dat opdrachtgevers na de crisis zullen moeten besparen op kosten en dat dit ten koste zal gaan van de inhuur. De kostenbesparing vertaalt zich dan naar minder oog voor de goede prijs/kwaliteitverhouding en wellicht zelfs (indirect) naar het menselijke aspect en oog voor arbeidsomstandigheden. Een deel van de opdrachtnemers geeft daarbij aan dat de relatie met opdrachtgevers tijdens de coronacrisis is verslechterd (bijvoorbeeld op het gebied van prijsafspraken) en dat dit de norm zal blijven.

We hebben de bovenstaande indeling in 'verbetering', 'verslechtering' en 'blijft hetzelfde' nader proberen uit te splitsen naar de vier branches. Dit levert echter geen duidelijke verschillen tussen de branches op. Dezelfde meest voorkomende argumenten komen ook alle vier de verschillende branches terug.



## 7 Conclusies

Op basis van de informatie die in de enquête onder opdrachtnemers is verzameld, kunnen de volgende algemene conclusies worden getrokken:

### *Verschillen tussen branches en tussen opdrachtgevers*

Uit de enquête blijkt dat er grote verschillen zijn tussen hoe de opdrachtnemers de relatie met hun opdrachtgevers tijdens de coronacrisis hebben ervaren. In de contractcatering lijkt het contact tussen opdrachtnemers en opdrachtgevers doorgaans iets beter dan in de andere branches. In de beveiliging lijken deze banden, ondanks langer lopende contracten, minder sterk. Er is echter niet één type opdrachtgever per branche. De opdrachtnemers hebben uiteenlopende ervaringen met opdrachtgevers. Dit geldt in alle branches, en in de contractcatering het meest.

### *Veelvuldig contact opdrachtgever-opdrachtnemer over gevolgen coronacrisis, maar uitkomsten verschillen tussen de branches*

De meeste opdrachtnemers geven aan dat ze tijdens de coronacrisis geregeld contact hebben gehad met hun belangrijkste opdrachtgevers. Een meerderheid in alle branches geeft aan dat opdrachtnemers en opdrachtgevers uitwisselen hoe de coronacrisis hun bedrijven beïnvloedt. Ook is er bij de meeste opdrachtnemers gesproken over zaken als veiligheid en het aanpassen van bestaande opdrachten. Er waren wel verschillen in hoe de gesprekken over de aanpassingen van opdrachten verliepen. In de beveiliging was dit veelal een initiatief van de opdrachtgever (al dan niet volledig eenzijdig), terwijl in de andere branches de opdrachtnemers hier ook een proactieve rol in konden nemen.

Op de vraag of de coronacrisis de band tussen opdrachtnemer en opdrachtgever heeft verbeterd, beantwoordt een meerderheid van de bedrijven in de schoonmaak en beveiliging bevestigend. In de **contractcatering** heeft een minderheid van de bedrijven een verbetering ervaren. Het lijkt er echter op dat in die branche de relaties al goed waren, getuige het feit dat ondernemers in deze branche relatief vaker aangeven dat opdrachtgevers hen actief door de crisis heen hebben geholpen. Bij contractcatering waren de baanzekerheid van medewerkers, de mentale belasting van medewerkers en het eventueel uitvoeren van vervangend werk ook relatief vaker onderwerp van gesprek. Een open dialoog over deze onderwerpen onderstreept een goede band tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers.

Ondanks dat de band tussen opdrachtnemers en opdrachtgevers in de beveiliging en schoonmaak wel vaak verbeterd is tijdens de coronacrisis, geven ondernemers in deze branches aan dat dit niet betekent dat opdrachtgevers hen actief door de crisis hebben geholpen. Op basis van de antwoorden op de alle vragen over communicatie en relatiebeheer kan worden afgeleid dat in de **beveiliging** de meeste ruimte is voor verbetering van de band tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers. In deze branche was de opdrachtgever vaak leidend bij het aanpassen van opdrachten en was een groter aandeel van de opdrachtnemers minder te spreken over het contact met de opdrachtgever.

Ook in de **schoonmaak** lijkt de band tussen opdrachtgever en opdrachtnemer minder hecht dan in de contractcatering. Wel zijn de opdrachtnemers veelal iets positiever dan de ondernemers in de beveiliging. Zo geven schoonmaakbedrijven relatief vaak aan dat zij goede afspraken hebben kunnen maken met hun opdrachtgevers, denken



zij relatief vaak zelf proactief mee over het aanpassen van opdrachten en is het regelen van vervangend werk relatief vaak onderwerp van gesprek geweest.

**Verhuizers** hebben doorgaans een heel andere relatie met hun opdrachtgevers: in deze branche werken meer bedrijven vooral op basis van losse opdrachten in plaats van langer lopende contracten.

### ***Grote verschillen in de economische gevolgen van corona: contractcatering zwaarst getroffen***

Er zijn grote verschillen in de gevolgen van de coronacrisis voor de orderportefeuille van de opdrachtnemers. Alleen voor de verhuisbranche waren de gevolgen minder groot. Dit is te verklaren doordat in deze branche vooral op basis van losse opdrachten wordt gewerkt. In de andere branches is er meer sprake van langer lopende contracten, waarin mogelijk aanpassingen zijn gemaakt.

Aanpassingen in opdrachten kwamen relatief het meeste voor in de contractcatering: bestaande opdrachten zijn teruggetrokken of verkleind of de voorwaarden zijn aangepast. Dit gebeurde veelal wel in goed onderling overleg dat zowel door opdrachtgever als opdrachtnemer kon worden gestart.

Aanpassingen in bestaande opdrachten speelden ook bij de schoonmaak en beveiliging. Dit was wel in iets mindere mate dan in de contractcatering. Er ontstonden echter ook nieuwe kansen voor beveiliging en schoonmaak door nieuwe opdrachten of uitbreidingen van bestaande opdrachten. De wijzigingen in lopende opdrachten waren in de beveiliging relatief vaker dan in de andere branches eenzijdig op aandringen van de opdrachtgever. In de schoonmaak waren er vaker dan in de andere branches mogelijkheden hiertoe in het bestaande contract, waardoor nader overleg niet nodig was.

### ***Gevolgen voor veel medewerkers: inzet op ander werk, ontslag en weinig oog voor financiële zekerheid door opdrachtgevers***

Voor de medewerkers van de opdrachtnemers heeft de coronacrisis ook zijn sporen nagelaten. Vooral in de contractcatering waren er verschillende gevolgen, zoals het afscheid nemen van personeel, personeel op andere opdrachten inzetten, hen verzoeken vakantiedagen op te nemen en contracturen verkleinen. In de schoonmaak en de beveiliging bleef het veelal bij het inzetten van medewerkers op andere opdrachten en in mindere mate ontslag of verzoeken vakantiedagen op te nemen.

Opdrachtgevers hadden veelal wel oog voor veiligheid en gezondheid van de medewerkers van opdrachtnemers. Dit hangt waarschijnlijk samen met de algemene veiligheids- en hygiënemaatregelen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. In een aantal branches, zoals de contractcatering en de schoonmaak waren er wel verschillen tussen opdrachtgevers in de aandacht hiervoor.

Voor de mogelijke gevolgen voor de financiële situatie, c.q. de financiële zekerheid van medewerkers van opdrachtnemers liggen de zaken anders dan de veiligheid. Een minderheid van de opdrachtnemers geeft aan dat opdrachtgevers hier voldoende oog voor hadden. Vooral in de beveiliging hadden opdrachtgevers hier weinig oog voor.





***Veel opdrachtgevers handelen wel naar de geest van de Code, maar bekendheid Code zelf laat nog te wensen over***

De meeste opdrachtnemers geven aan dat een aanzienlijk deel van hun opdrachtgevers handelen naar de geest van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Dit wil echter niet zeggen dat ze dit direct aan de Code zelf toeschrijven. Veel van de opdrachtgevers zijn niet op de hoogte van de Code en het handelen lijkt dus meer voor te komen uit een intrinsieke motivatie. Wel geeft een aantal opdrachtnemers aan dat de Code hen tijdens de coronacrisis heeft geholpen bij het maken van afspraken en dat de Code kan dienen als een goede leidraad.

***In de toekomst is het naar verwachting vooral 'back to business'. Wel soms betere relaties, maar zorgen over prijs/kwaliteit***

De meeste opdrachtnemers verwachten niet dat de coronacrisis blijvende gevolgen zal hebben voor het marktgedrag van de opdrachtgevers. Ze voorzien dat het weer terug gaat naar de werkwijzen zoals die er eerder ook al waren. Dit is deels positief, wanneer het gaat om goede relaties met de opdrachtgever, maar kan ook negatief zijn. De relatief meeste verbetering wordt gezien op de vlakken van duurzaam partnerschap en oog voor het menselijke aspect. Dit is vooral ingegeven door opdrachtnemers die een goede band en onderlinge verstandhouding met hun opdrachtgevers hebben opgebouwd tijdens de coronacrisis. De meeste zorgen zijn er op het gebied van prijs/kwaliteitverhouding. Tijdens de coronacrisis zijn de prijzen onder druk komen te staan, en men vreest dat dit ook na de crisis gehandhaafd blijft.

