

Steeds meer bedrijven en organisaties ondertekenen de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Daarmee geven ze invulling aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Invulling aan eerlijk en fatsoenlijk zaken doen met elkaar. In de markt verwachten bedrijven steeds vaker dat de ingekochte dienstverlening eerlijk en fair geleverd wordt.

Ondertekenaars van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf leggen verantwoording af over de toepassing van de Code. Dit gebeurt één keer per jaar in een zelfverklaring. In de zelfverklaring komen zes domeinen aan bod te weten: toepassing van de Code, betrokkenheid van uw eigen organisatie, duurzame marktcondities/eerlijk en fatsoenlijk zaken doen met elkaar, contractvoorwaarden en uitvoering van het contract, sociaal beleid en impact Corona.

## TOEPASSING VAN DE CODE

98%

### WAAROM PAST UW ORGANISATIE DE CODE TOE? / WAAROM HEeft U ORGANISATIE DE CODE ONDERTEKEND? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- De Code zit in onze genen
- De organisatie werkt al volgens de Code
- Het gedachtegoed van de Code spreekt ons aan
- Het is een wens van onze ketenpartners
- De Code is een praktische invulling van maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Anders: Wij onderschrijven de Code volledig. Het is een belangrijk instrument van de schoonmaakbranche om te borgen dat er een acceptabele werkdruk is voor schoonmaakmedewerkers.

### HEeft UW ORGANISATIE AL RESULTATEN BEREIKT MET HET TOEPASSEN VAN DE CODE?

Ja, we kunnen dienen als ambassadeur van de Code

### OP WELKE TERREINEN HEeft UW ORGANISATIE AL RESULTATEN BEHAALD MET HET TOEPASSEN VAN DE CODE? BIJ DEZE VRAAG ZIJN MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

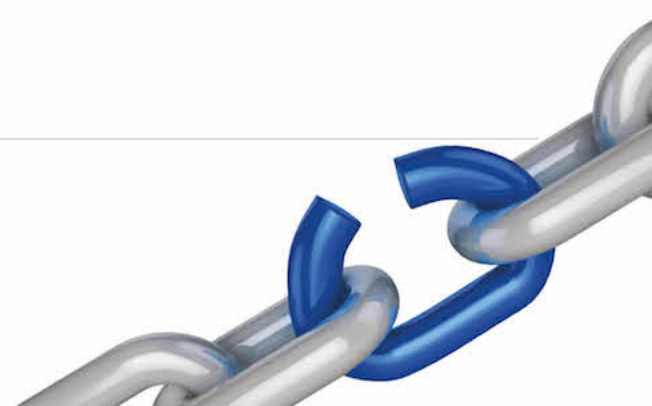
- Mijn ketenpartners hebben inmiddels ook de Code ondertekend
- Wij hanteren realistische prijzen in onze offertes en contracten
- Bij ons is veel kennis en deskundigheid om op Economisch Meest Voordelige Inschrijving (op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding) te offeren
- Wij vinden kwaliteit van de dienstverlening zeer belangrijk en besteden daaraan specifieke aandacht in offertetrajecten
- Wij zijn in gesprek met stakeholders over onderwerpen die ons beiden aangaan
- Wij nemen reële looptijden op in onze offertes en contracten met oog voor de belangen van alle partijen
- Wij stellen de opdrachtgevers voor om ten behoeve van een nieuw contract input van de schoonmakers te krijgen
- We vinden indexering van tarieven belangrijk en gaan daarover in gesprek met de opdrachtgever
- Wij hebben overleg met de opdrachtgever, niet alleen op directieniveau maar ook rechtstreeks met de gebruikers
- Onze schoonmakers hebben overleg met de opdrachtgever, niet alleen op directieniveau maar ook rechtstreeks met de gebruikers
- Wij bespreken met de opdrachtgever dat deze niet alleen sociaal beleid voert voor zijn eigen medewerkers maar ook voor ingehuurd personeel
- Onze schoonmakers zijn op de hoogte van de afspraken met de opdrachtgever
- Wij hebben met de opdrachtgever gesprekken over de uitvoering van het contract
- Ik heb concrete voorbeelden en heb deze omschreven onderaan de ze pagina

### TOELICHTING

De meerderheid van onze ketenpartners hebben de Code ondertekend. Wij nemen initiatief om samen met de ketenpartners te zorgen voor een kwalitatieve dienstverlening. Wij vinden het van belang dat opdrachtgevers de mening van schoonmaakmedewerkers meewegen bij het opstellen van een contract. In de praktijk zien wij helaas dat dit nog maar mondjesmaat gebeurt. Indien hiervoor ruimte is, stellen wij actief voor dat opdrachtgevers dit gaan doen. Bij een lopend contract adviseren wij opdrachtgevers altijd om in gesprek te gaan met medewerkers over de schoonmaak.

Wij nodigen opdrachtgevers uit om 'spiegelgesprekken' te voeren met onze medewerkers, waarbij zij samen vrijuit praten hoe wij als werkgever acteren.

Wij laten aanbestedingen schieten die puur op laagste prijs worden gegund. Aanbestedingen met een wachtkamerovereenkomst bekijken we extra kritisch. We nemen hieraan enkel deel als er in de besluitvorming voldoende gewicht gegeven wordt aan kwalitatieve gunningscriteria en er goede voorwaarden verbonden zijn aan de prijstechnische elementen.



### BETROKKENHEID VAN UW EIGEN ORGANISATIE

82%

### HOE IS DE TOEPASSING VAN DE CODE GEBORGD IN UW ORGANISATIE?

... is door de gehele organisatie geborgd in procedures en mensen

### WIE IN UW ORGANISATIE KENT DE CODE?

kennen alle leidinggevenden, sales en P&O/HR/HRM de Code

### IN HOEVERRE ZIJN DE MEDEWERKERS VAN UW ORGANISATIE ACTIEF BETROKKEN BIJ DE CODE-ACTIVITEITEN VAN UW ORGANISATIE?

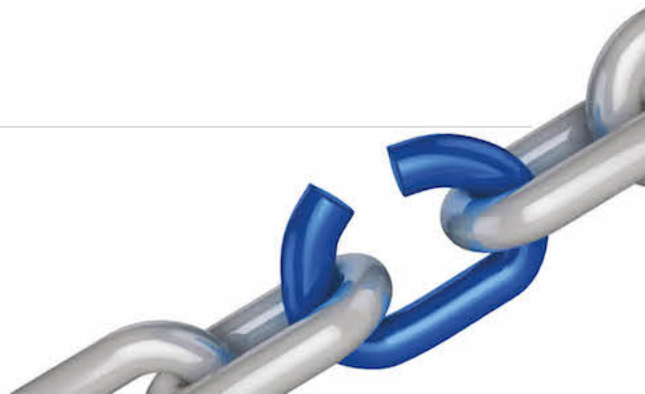
Het merendeel van de medewerkers is actief betrokken bij de activiteiten die wij met de Code uitvoeren

### IN HOEVERRE HEEFT UW BEDRIJF CODE-DOELEN OPGESTELD?

Ja, we hebben Code-doelen opgesteld. Deze zijn bekend bij en worden besproken door de directie en de betrokken medewerkers

### TOELICHTING

De Code-aspecten zitten ingebed in onze procedures en onze KPI's. Dit is dan ook de reden dat het merendeel van onze medewerkers actief betrokken is bij het uitvoeren van de Code. In onze Werkwijzer (personeelsgids) en op onze website leggen wij ons voltallige personeel uit wat wij actief doen (Code-doelen). In 2021 bij de release van onze nieuwe website formuleren wij deze SMARTer inclusief onze ambities om hierin nog verdere stappen te maken. Onze leidinggevenden bespreken dat op de werkvloer en tijdens teamoverleg. Dit wordt ieder jaar herhaald.



### DUURZAME MARKTCONDITIE / EERLIJK EN FATSOENLIJK ZAKEN DOEN MET ELKAAR

104%

#### MET WELKE UITGANGSPUNTEN SCHRIJFT UW ORGANISATIE OP OPDRACHTEN IN ? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- Wij vermelden in de offerte de visie van ons schoonmaakbedrijf over (verbetering van) de dienstverlening
- Samen staan we sterker: de visie van alle ketenpartners over (verbetering van) de dienstverlening is van belang. Dus ook die van ons schoonmaakbedrijf
- Wij bieden de beste prijs-kwaliteit verhouding voor de schoonmaakdienstverlening
- Wij zijn van mening dat de tarieven zodanig moeten zijn dat wij als schoonmaakbedrijf ook een goede boterham kan verdienen
- Soms wil de opdrachtgever dat de schoonmaakdienstverlening in frequentie en kwaliteit op hetzelfde peil blijft of verbetert. Ondanks bezuinigingen waarbij de totale prijs voor schoonmaak minder wordt. Wij doen daar niet aan mee
- Wij gaan in gesprek met de opdrachtgever hoe de schoonmaakdienstverlening kan verbeteren. Wij bespreken met de opdrachtgever wat hij wil
- Wij willen een langdurige relatie aangaan met de opdrachtgever. Wij sluiten dus een langdurig contract met die opdrachtgever
- Wij willen een relatie van partnership aangaan met de opdrachtgever. Wij moeten, met oog voor de belangen voor beide partijen, samenwerken voor het beste resultaat
- Anders: Wij zijn bereid om bij bezuinigingen ons schoonmaakprogramma aan te passen. Voorwaarde is wel dat de werkdruk niet mag stijgen, oftewel dan zal onze opdrachtgever zijn KPI's in goed overleg moeten aanpassen.

#### IN HOEVERRE PAST UW ORGANISATIE DE CODE TOE IN UW OFFERTEPROCEDURES EN AANBESTEDINGSTRAJECTEN?

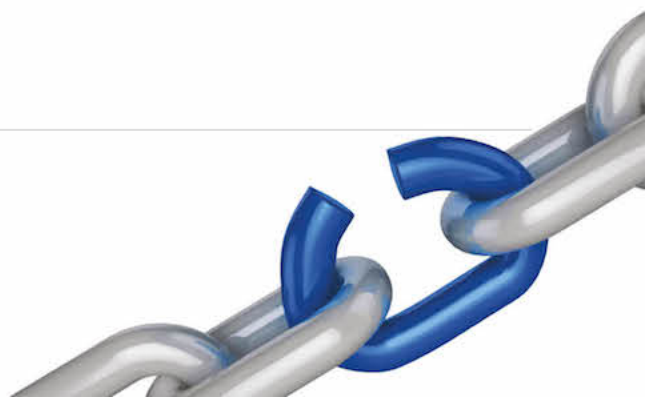
in alle offerte-procedures en aanbestedingstrajecten toe.

#### LET U, SINDS HET ONDERTEKENEN VAN DE CODE, MEER OP EERLIJK EN FATSOENLIJK ZAKEN DOEN MET ELKAAR? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- Dat deden wij al want wij willen eerlijk, rechtvaardig en integer zaken doen
- Ja, en dat vragen wij ook van onze ketenpartners
- Ja, een level playing field is belangrijk voor de concurrentieverhoudingen
- Ja, wij vinden het belangrijk om met correcte contractvoorwaarden, een reële prijs en met oog voor de medewerkers te werken
- Ja, door de Code heeft onze organisatie meer een offensieve houding ingenomen om 'goed te doen' of 'shared value' te creëren

### TOELICHTING

Een eerlijk en realistisch contract leidt tot een win-win situatie. Dat kan betekenen dat wij na gunning in overleg treden om de contractvoorwaarden op elementen aan te passen. Door dit goed uit te leggen zien wij dat opdrachtgevers bereid zijn om daarin mee te gaan. Uiteraard zijn wij bereid om ver te gaan om een competitief voorstel te offrenen, maar zullen niet instemmen met een contract dat zal leiden tot een vechtrelatie met als gevolg een te hoge werkdruk voor onze medewerkers. Zeker in de huidige krappe arbeidsmarkt en door de toenemende vergrijzing zijn wij extra alert op het beheersen van de werkdruk.



## CONTRACTSVOORWAARDEN EN UITVOERING VAN HET CONTRACT

88%

### WAT VOOR SCHOONMAAKCONTRACTEN HEEFT UW ORGANISATIE AFGESLOTEN?

Een mix van kortdurende en langdurige contracten

### IN HOEVERRE BESPREEKT U DE UITVOERING VAN HET CONTRACT MET DE OPDRACHTGEVER?

De opdrachtgever en wij bespreken de uitvoering van alle afspraken in het contract

### HEEFT U TIJDENS DE LOOPTIJD VAN HET CONTRACT CONTACT MET DE GEBRUIKERS VAN UW OPDRACHTGEVER?

Ja, wij vragen input aan deze medewerker(s) om de dienstverlening en samenwerking te verbeteren

### IN HOEVERRE HEEFT U TIJDENS DE LOOPTIJD VAN HET CONTRACT OVERLEG MET UW EIGEN SCHOONMAKERS OVER HET SCHOON TE MAKEN OBJECT EN HET CONTRACT?

- Wij gaan meerdere keren per jaar in gesprek met deze medewerker(s)
- Schoonmakers kunnen ons altijd benaderen om de dienstverlening en samenwerking te verbeteren. Wij vragen bewust input van hen

### TOELICHTING

Wij voeren jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit, waarin medewerkers hun mening kunnen geven over ons bedrijf als werkgever. Hierbij is ook ruimte om tips te geven. Daarnaast voeren wij jaarlijks werkdrukmetingen uit om te monitoren of de werkdruk acceptabel is conform de Code. Zo nodig passen wij op projecten de taken aan als de uitslag dit vereist.





## SOCIAAL BELEID

98%

### WELKE ONDERWERPEN KOMEN IN HET GESPREK MET UW EIGEN SCHOONMAKER(S) AAN DE ORDE (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- Sociaal beleid
- Werkdruk
- Beschikbare materialen en middelen
- Verbetering van de samenwerking
- Verbetering van de schoonmaakdienstverlening
- Duurzame inzetbaarheid en eigen regie daarop
- Anders: De mening van onze medewerkers telt! Als dit leidt tot aanpassingen van onze dienstverlening op het ene project, beoordelen wij of dit ook op andere projecten kan worden doorgevoerd. De beste ideeën belonen wij met een dinerbon voor twee.

### WELKE ACTIVITEITEN OP HET GEBIED VAN SOCIAAL BELEID EN ARBEIDSPARTICIPATIE ONDERNEEMT U VOOR UW PERSONEEL?

- Onze organisatie investeert in werkplekken voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt
- Onze organisatie investeert in een veilige en gezonde werkomgeving voor onze werknemers (bijvoorbeeld goed, werkend materiaal, een goede opkomstruimte). Waar nodig overlegt onze organisatie met de opdrachtgever
- Regelmatig (jaarlijks/tweejaarlijks) wordt een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder onze werknemers
- Onze organisatie investeert (financieel, tijd) in de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers
- Onze organisatie voert gesprekken met schoonmakers over het nemen van regie op de eigen duurzame inzetbaarheid
- Anders: Wij bieden onze medewerkers een individueel opleidingsplan, onder andere om door te kunnen groeien binnen ons bedrijf. Bij ons bedrijf staat niemand langs de zijlijn. Ook medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt kunnen bij ons aan de slag met een vast dienstverband als perspectief.

### IN HOEVERRE VINDT UW ORGANISATIE HET BELANGRIJK DAT GEÏNVESTEERD WORDT IN HET WELZIJN VAN UW SCHOONMAKERS?

Wij vinden het logisch dat ons schoonmaakbedrijf investeert in het welzijn van ons eigen personeel. Dat behoort bij goed werkgeverschap

### ONDERNEEMT UW ORGANISATIE ACTIE OM TE INVESTEREN IN GOEDE EN VEILIGE ARBEIDSSOMSTANDIGHEDEN VAN DE SCHOONMAKERS? ER ZIJN MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

- Wij vinden het belangrijk dat de schoonmakers veilig hun werk kunnen doen dus voeren bij elk object een Risico Inventarisatie&Evaluatie (RI&E)
- Wij vinden het belangrijk dat schoonmakers een goede en veilige opkomstruimte hebben, dus zijn daarover in gesprek met de opdrachtgever
- Wij vinden het belangrijk dat schoonmakers weten hoe om te gaan met gevaarlijke stoffen. Dit is voor ons een aandachtspunt bij de offertes
- Wij vinden het belangrijk dat schoonmakers zonder al te hoge werkdruk hun werk kunnen uitvoeren dus dat is voor ons een aandachtspunt in de offertes en contractsonderhandelingen met de opdrachtgever
- Wij vinden het belangrijk dat schoonmakers zonder al te hoge werkdruk hun werk kunnen uitvoeren dus dat is voor ons een belangrijk aandachtspunt in de offertes en contractsonderhandelingen met de opdrachtgever. De werkdruk wordt gemeten via een werkdrukmeting. Als de werkdruk te hoog wordt, geef ik de opdracht terug aan de opdrachtgever
- Anders: Ons doel is 0 bedrijfsongevallen per jaar. Voor de start van een contract voeren wij daarom altijd een RI&E uit, en daarna regelmatig werkplekinspecties om veilig werken te monitoren en zondig in te grijpen. Dit kunnen dan eigen maatregelen zijn, of acties die de opdrachtgever moet uitvoeren.

### IN HOEVERRE IS HET WERKVLOERGESPRAK VOOR U BELANGRIJK?

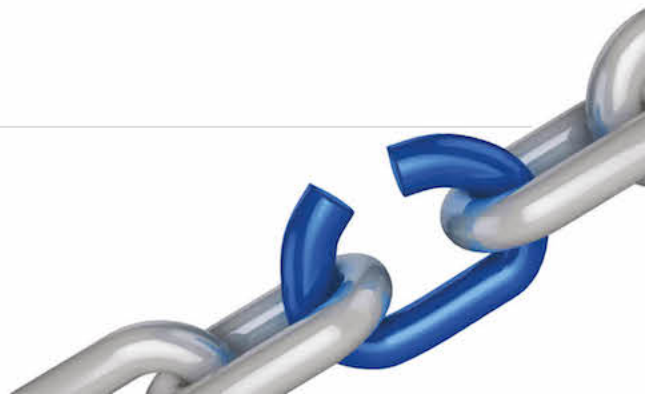
Mijn organisatie vindt een werkvloergesprek belangrijk maar heeft nog niet bij alle opdrachtgevers het werkvloergesprek ingevoerd

### HOE VAAK VINDT BIJ U PER OBJECT EEN WERKVLOERGESPRAK PLAATS?

dat werkvloergesprek eens per jaar. Schoonmakers kunnen vrijuit praten met de opdrachtgever, de direct leidinggevenden zijn daarbij niet aanwezig

### TOELICHTING

Het is een mix van gesprekken in verschillende samenstellingen (stakeholders opdrachtgever, met/zonder leidinggevenden). Met name bij opdrachten in risicovolle omgevingen voeren wij de frequentie van dit overleg op. Wij leggen alle afspraken vast in een locatie-SLA zodat voor alle betrokkenen (en nieuwe collega's) meteen duidelijk is welke werkmethode en afspraken gelden en welke maatregelen er zijn om veilig, ergonomisch en met een acceptabele werkdruk te werken.



## IMPACT CORONA

NAN%

### WAT IS DE IMPACT VAN CORONA OP UW CONTRACTEN EN DIENSTVERLENING?

- Enigszins impact: een beperkt aantal contracten is gewijzigd qua uren of dienstverlening. De meeste contracten en dienstverlening is ongewijzigd gebleven.
- Verschuiving van schoonmaakdienstverlening van bijvoorbeeld kantorschoonmaak naar schoonmaak in de zorg.
- Vermindering van uren, de werknemers heb ik ergens anders in kunnen zetten

