

Zelfverklaring

Code verantwoordelijk marktgedrag

2016

NIVO NOORD



Zelfverklaring Code Verantwoordelijk
Marktgedrag NIVO NOORD 11 BE

Versiedatum 03-11-2016

Inhoudsopgave

1. Communicatie	3
1.1. Gesprek met schoonmakers op de werkvloer	3
1.2. Nieuwsbrief	3
1.3. Contractovername	4
1.4. Instructie bij introductie.....	4
1.5. Social Media	4
2. Sociaal beleid	4
2.1. Medewerkers tevredenheidsonderzoek.....	5
2.2. Jubilarissen	5
3. Opleidingen	5
3.1. NIVO Academie	5
4. Zorgvuldig, transparant, controleerbaar	6
4.1. Missie NIVO NOORD	6
5. Concreet	7
5.1. Verleden: resultaten.....	7
5.2. Heden: ontwikkelingen	7
5.3. Toekomst: doelen	7



Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Hierbij verklaart NIVO NOORD de onderstaande codes te onderschrijven en toe te passen in de gehele organisatie. Om de doelstellingen van de codes te realiseren zijn een aantal inspanningen geleverd die in deze verklaring worden opgesomd.

De nadruk ligt hierbij op het beoogde effect van professionele marktwerking, verbetering van werk- en arbeidsomstandigheden en de versterking van de kwaliteit van productie & arbeid.

Gedragcodes:

- Code Verantwoordelijk Marktgedrag¹,
- Verbrede Code Verantwoordelijk Marktgedrag².

Toepassingsgebieden gedragcodes NIVO NOORD:

- Algemene principes,
- Opdrachtnemer- en werkgeverschap,
- Branche specifiek: Facilitaire dienstverlening,
- Implementatie en naleving.



1. Communicatie

NIVO NOORD maakt duidelijke afspraken met opdrachtgevers ten aanzien van verwachtingen, zorgvuldig handelen bij contractovername, communicatie naar medewerkers/opdrachtgevers en is transparant tijdens de offertefase.

1.1. Gesprek met schoonmakers op de werkvloer

Opdrachtgevers worden door NIVO NOORD aangesproken in hun rol als aanbesteder en contractverantwoordelijke, een rol waarin zij medeverantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van en de condities waaronder het werk wordt verricht. De kernwoorden hierbij zijn: zorgvuldig en sociaal betrokken.

Onder sociale betrokkenheid wordt verstaan:

"De opdrachtgever dient minimaal eenmaal per jaar het gesprek aan te gaan met (een vertegenwoordiging) de medewerkers van de dienstverlenende bedrijven (NIVO NOORD) over de werkinhoud en de werkomstandigheden. Dit gesprek dient in het bijzijn van de vertegenwoordiging van het management van de dienstverlenende organisatie (NIVO NOORD) plaats te vinden."

Leidraad voor dit gesprek is de vragenlijst die door de Code Commissie is opgesteld. Tijdens het gesprek kunnen ook andere onderwerpen aan de orde komen.

1.2. Nieuwsbrief

NIVO NOORD brengt een interne nieuwsbrief uit voor alle medewerkers. De nieuwsbrief genaamd "Nieuws op NIVO" wordt zoveel mogelijk digitaal verspreid. In de nieuwsbrief komen allerhande onderwerpen aan bod zoals: medewerker tevredenheid, nieuwtjes, CAO wijzigingen, opleidingsmogelijkheden, medewerker uitgelicht en bijvoorbeeld contractwisselingen.

¹ Versiedatum 21-06-2011 Code verantwoordelijk Marktgedrag

² Versiedatum 01-05-2014 Verbrede Code Verantwoordelijk Marktgedrag

NIVO NOORD

1.3. Contractovername

In het belang van de werknemer verplicht NIVO NOORD zichzelf zorgvuldig te handelen. Concreet betekent dit dat alle informatie die nodig is om een goede overdracht te realiseren tijdig en volledig aan de verkrijgende partij wordt overgedragen. Hierbij wordt ook alle informatie bedoeld met betrekking tot het over te nemen personeel en hun rechten. NIVO NOORD hanteert een periode van 2 maanden, geteld vanaf datum van gunning, om het contract zorgvuldig over te (laten) nemen en te implementeren.



Ondertekening contract De Nieuwe Kolk Assen

1.4. Instructie bij introductie

Alle nieuwe medewerkers ontvangen een instructie bij introductie en het boekje: *Welkom bij NIVO NOORD*. Een goed begin is het halve werk, daarom hebben we een uitgebreid inwerkprogramma.

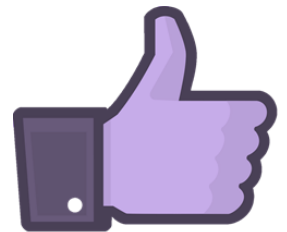
Schoonmaken is een gevarieerd beroep en iedere locatie is weer anders. Daarom geven we gerichte voorlichting met betrekking tot: risico's en beheersmaatregelen, wat te doen bij calamiteiten en leggen we de huis-, veiligheids-, gezondheids- en milieuregels uit. Aanvullend ontvangt iedereen een mondelinge toelichting over: het werkprogramma, juiste werkhouding, afvalverwerking en hoe schoonmaakmiddelen en materialen gebruikt moeten worden.



1.5. Social Media

NIVO NOORD maakt gebruik van Social Media zoals [Facebook](#) en [Twitter](#). Sommige boodschappen/acties zijn speciaal gericht op medewerkers en andere activiteiten kunnen voor iedereen interessant zijn. Denk bijvoorbeeld aan:

- Kaarten voetbalwedstrijden verloten,
- Kaarten schouwburgvoorstellingen van cultuur tot muziek verloten,
- Foto's van diploma uitreikingen,
- Vacatures plaatsen,
- Collega's in het zonnetje te zetten,
- Schoonmaakbranche ontwikkelingen delen bijv. cao-ontwikkelingen.



2. Sociaal beleid

NIVO NOORD hanteert een verantwoord, goed afgewogen en concreet naar de praktijk vertaald sociaal beleid, waarin de belangen van de medewerkers zijn behartigd. NIVO NOORD handelt op geen enkele wijze discriminatoir in werving, selectie, introductie, aanstelling, functies en schalen van werknemers. NIVO NOORD handelt in de geest van de NVP Sollicitatiecode en hanteert beleid ter voorkoming van ongewenste intimiteiten en neemt klachten op dit vlak van medewerkers en leidinggevenden erg serieus. Indien een opdrachtgever zich schuldig maakt aan één van de genoemde onderwerpen zullen passende maatregelen genomen worden in overleg met de opdrachtgever.

NIVO NOORD

2.1. Medewerkers tevredenheidsonderzoek

NIVO NOORD streeft ernaar om jaarlijks een medewerkers tevredenheidsonderzoek uit te voeren binnen de gehele organisatie. De resultaten van het onderzoek en eventuele verbetermaatregelen worden middels de nieuwsbrief teruggekoppeld.

2.2. Jubilarissen

NIVO NOORD is er enorm trots op dat we ook in 2016 weer een groot aantal jubilea mogen vieren. Maar liefst 39 collega's worden dit jaar uitgenodigd voor een verrassende dag. Op deze dag staan ontspanning, erkenning en waardering centraal.



Deelnemers medewerkers tevredenheidsonderzoek

3. Opleidingen

NIVO NOORD richt zich actief op het ontwikkelen, verbeteren en het op peil houden van de kennis, kunde en houding van de medewerkers met als doel verbetering van de kwaliteit en de veiligheid van de schoonmaakwerkzaamheden. Hiervoor is in september 2012 de NIVO Academie opgericht.

3.1. NIVO Academie

Opleidingen worden verzorgd door eigen praktijkdocenten van NIVO NOORD. Zij werken in het middenkader van NIVO NOORD, kennen zodoende vele organisaties, opdrachtgevers en hebben feeling met de praktijk.

Zo'n tachtig procent van de schoonmakers zijn werkzaam in kantoren, scholen en de recreatiesector. Voor deze doelgroep is de NIVO-Academie opgericht.

De opleiding kan op een van onze vestigingen plaatsvinden te Leeuwarden, Groningen of Zwolle.

Na het behalen van het examen voldoen de medewerkers aan de door de RAS vastgestelde eindtermen en ontvangen zij het diploma voor de betreffende opleiding.



Diploma uitreiking NIVO Academie

NIVO NOORD

4. Zorgvuldig, transparant, controleerbaar

Offertes maken inzichtelijk wat de opdrachtgevers van NIVO NOORD mogen verwachten en hoe dit in de uitvoering is terug te zien. Offertes worden uitgebracht met alle benodigde informatie op basis van tussen de partijen overeengekomen leveringsvoorwaarden. NIVO NOORD staat toetsing op naleving van deze code toe en maakt hierover zo mogelijk afspraken in het contract. In het bijzonder gaat het om het verlenen van medewerking en het verstrekken van alle benodigde informatie voor controle op de juistheid van de aangeleverde informatie, inclusief cijfermateriaal, voor zover passend binnen de kaders van het contract.

Contractaanpassingen die tot stand komen op verzoek van de opdrachtgever worden zorgvuldig doorgevoerd. De medewerkers worden geïnformeerd over de relevante veranderingen die een contractaanpassing met zich meebrengt in de uitvoering van het werk en eventueel in de aanpassing van hun arbeidscontract. Contracten met de opdrachtgever zijn zodanig opgesteld dat kwaliteit geboden kan worden met inachtneming van de sociale verantwoordelijkheid tegenover de werknemer.

4.1. Missie NIVO NOORD

“Bij NIVO NOORD staat de mens centraal. Samen met al onze collega’s zorgen wij ervoor dat wij kwaliteit leveren en blijven leveren. Dit borgen wij middels gecertificeerde werkwijzen met korte lijnen naar onze collega’s, klanten en leveranciers. Wij vinden het noodzakelijk om verantwoord om te gaan met mensen en om verantwoorde tarieven te rekenen aan onze klanten. Dit betekent niet altijd de laagste prijs, maar wel een veilige prijs voor zowel mens, milieu als maatschappij.”



Uitvoering schoonmaak onderhoud te Leeuwarden

5. Concreet

De hierboven genoemde inspanningen hebben geleid tot de volgende concrete resultaten, ontwikkelingen en doelen.

5.1. Verleden: resultaten

- Maatschappelijke verslaglegging middels ISO 26000 om transparantie te geven.
- Sinds september 2012 meer dan 850 personen geslaagd aan NIVO Academie.
- Slagingspercentage van 95% van de NIVO Academie.
- Aantoonbare daling van de werkdruk middels de werkdrukmeter schoonmaak.
- Aanstelling interne Jobcoach en Verzuimmanager.
- Winnaar best Practice Award 2013 Code Verantwoordelijk Marktgedrag.
- 2^e prijs Koploperproject Gemeente Leeuwarden.
- Gratis soep, fruit, shiatsu massages en training rijvaardigheid voor personeel.
- Implementatie "waspak" t.b.v. verlichting werkzaamheden glazenwasser.
- Voorlichtingscampagne wc-hygiëne basisscholen: "trots op je pot".
- Elektrische fietsen, auto's en scooters.
- Stimuleren fietsgebruik door deelname aan Spitsfietsen project.
- Sponsoring Schouwburgen De Nieuwe Kolk en De Harmonie.

5.2. Heden: ontwikkelingen

- Integrale vernieuwing en optimalisatie van managementsysteem m.b.t. vigerende wet- en regelgeving en certificaten.
- ICT & digitaliseringsmogelijkheden implementeren in primaire proces.
- Intensiveren onderzoeken m.b.t. medewerker tevredenheid, klantbeleving, kwaliteit dienstverlening en werkdruk met daaraan gekoppelde verbeterplannen.
- Ontwikkeling theatervoorstelling t.b.v. promotie Nederlandse taalcursussen. Medewerkers worden gevraagd om input aan te leveren en aangemoedigd zelf mee te spelen op het toneel.
- Lancering "Verder Vooruit" meerjarenproject dat bestaat uit de 4 pijlers: Onze Mensen, Verantwoord NIVO NOORD, Kwaliteit en Organisatie en Jubileumjaar 2017. Per pijler is een hoofddoel gesteld dat met allerlei kleinere acties stap voor stap dichterbij komt.
- Steeds meer medewerkers nemen deel aan het vitaliteitsprogramma waar men in de gelegenheid wordt gesteld voordelig te sporten en voedingsadviezen ontvangt.

5.3. Toekomst: doelen

- Gesprekken met opdrachtgevers en medewerkers op de werkvloer structureren en intensiveren.
- Stakeholders informeren en overhalen ook de Code Verantwoordelijk Marktgedrag te ondertekenen en te implementeren.
- Aanbieden NIVO-ontwikkelingsprogramma waarin medewerkers de kans wordt geboden om binnen NIVO NOORD stage te lopen bij andere afdelingen en vervolgoopleidingen te volgen om zo intern door te groeien.
- 80% milieu vriendelijke schoonmaakmiddelen gebruiken.
- Gemiddelde medewerker tevredenheid van 7,5.

Naam: Mw. A. I. van der Meulen
Functie: Algemeen directeur NIVO NOORD
Datum: 03-11-2016

Verder Vooruit

