

Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Als OSB-lid is ASKO Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten BV in het bezit van het OSB Keurmerk. Eén van de aspecten is de Code Verantwoordelijk Marktgedrag voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche in de organisatie toe te passen. Hieronder vindt u een terugblik op 2016, een vooruitblik voor 2017 en wat willen wij met de code in de toekomst.

Terugblik 2016:

Aanbestedingen:

ASKO Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten heeft in 2016 niet deelgenomen aan aanbestedingen.

VGM: (Veiligheid, Gezondheid, Milieu)

Voor wat betreft risico's op de werkvloer, nemen wij naast de algemene huis- en veiligheidsregels bij introductie van de werknemer ook de specifieke risico's door. Gezondheid en verzuimbeleid sluiten hiermee op elkaar aan. Hier profiteren ook onze klanten van, waardoor er een duurzame relatie ontstaat. ASKO voert een sociaal beleid, waarin de belangen van werknemers op een correcte wijze worden behartigd. ASKO werkt voor zo ver mogelijk met milieuvriendelijke middelen en maken voor sommige objecten een Risk assessment op. Duidelijk mag zijn dat discriminatie op geen enkel moment onderdeel mag uitmaken van het traject van werving, selectie, aanstelling, functie en/of loonschalen. ASKO verplicht zich zorgvuldig om te gaan met de belangen van werknemers door C.A.O. en Arbowet strikt te volgen.

Kwaliteit:

Het is succesvol gebleken dat onze manier van kwaliteitscontroles uitvoeren zijn vruchten afwerpt. Met een klanttevredenheidsscore van 8,1 kunnen wij dit gerust vaststellen. Naast het inspecteren van de kwaliteit van het werk wordt de klant ook gevraagd hoe zij de samenwerking met ASKO ervaart. Facturatie, communicatie en ontzorgen zijn daarin speerpunten. Meerdere keren per jaar wordt door onze kwaliteitsmanager een gerichte controle bij onze klanten uitgevoerd. Deze controles borgen onze kwaliteit en de gemaakte afspraken. De manier van controleren is een afgeleide van het bekende DKS systeem van VSR. Na de controle wordt voor onze medewerker een duidelijk rapport geschreven met aandachtspunten. De punten worden weer door de rayonmanager gecontroleerd en zo blijft de kwaliteit op een gewenst niveau. De meeste reguliere controles worden uitgevoerd door de objectleider of de rayonmanager. Uit analyse van alle rapporten uit 2016 is gebleken dat 84% van alle controles minimaal een voldoende scoren op kwaliteit. Door het aantrekken van een extra kwaliteitsinspecteur willen wij de kwaliteit hoog houden.

Personeel:

2016 lag in het teken van meer begeleiding in het veld. Met het aantrekken van een extra objectleider hebben wij 28% meer bezoeken bij onze mensen in het veld kunnen brengen.

Tijdens zo'n bezoek komen alle facetten van het schoonmaakvak aan bod. Tevens wordt met de medewerker gesproken over zijn/ haar positie binnen het bedrijf, ambities en over hoe hij/ zij het werken bij ASKO en de opdrachtgever ervaart.

Wij zijn trots dat onze medewerkers ASKO belonen met een totaalscore van 8,3. Deze score vloeide voort uit een aantal gericht vragen over de werkplek en verhouding werknemer/ werkgever.

Zo werd bijvoorbeeld gevraagd of zij bestelde materialen op tijd ontvangen, opdrachtgevers hun respectvol behandelen, voldoende tijd hebben om de werkzaamheden uit te voeren, duidelijk weten wat er wordt verwacht, hoe het contact is met de leidinggevende, hoe zij denken over een toekomst en ASKO tijdig salarissen betaald en conform CAO handelt. Middels onze geautomatiseerde loonadministratie welke door Accsal wordt uitgevoerd, zijn onze medewerkers verzekerd van een tijdige en correcte salarisverwerking.

Medewerkers die 10, 12 ½, 20 of 25 jaar in dienst zijn worden uiteraard altijd in het zonnetje gezet. In 2016 waren twee medewerkers die zo'n mijlpaal hebben bereikt.

2017:

2017 staat in het teken van ontwikkeling, kwaliteit en plezier in het werk. Er is een extern trainingsburo ingehuurd voor de begeleiding en training van ons middenmanagement. Zij zullen het verschil maken op de werkvloer en onze medewerkers begeleiden om een volgende stap te kunnen maken in het verbeteren van kwaliteit of doorgroei in de organisatie. Door de uitbreiding van een kwaliteitsinspecteur kunnen het aantal kwaliteitsbezoeken worden uitgebreid waardoor wij eventuele klachten van opdrachtgevers voor kunnen zijn. Dit komt ten goede aan een stabiele organisatie en een tijdige aansturing van medewerkers. Door meer contactmomenten zullen de medewerkers dit als plezierig ervaren en daardoor ook hun werk op een leukere manier uitvoeren. Het jaarlijkse medewerkerfeest draagt ook bij aan een goede werksfeer.

Amsterdam, 29-05-2017



C. Neuteboom
Directeur