

Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Verklaring opgesteld door All Service Partner, van toepassing vanaf 01 juli 2017

Hierbij verklaart All Service Partner de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassers branche toe te passen. Om de doelstelling van de code te realiseren zijn de volgende inspanningen geleverd op het gebied van;

Relatie & prestatie

De werknemers worden door de opdrachtgevers positief benadert, duidelijke communicatie is bij het efficiënt inzetten van facility services erg belangrijk om een zo goed mogelijk product te realiseren. Tijdig en periodiek evalueren met opdrachtgever en de werknemers zorgt ervoor dat de communicatielijnen voor alle betrokkenen duidelijk zijn. Een tevreden medewerker die weet wat er verwacht wordt levert een kwalitatief product en dus een tevreden klant, dit is de win-win situatie die All Service Partner realiseert. De certificering NEN 4.400-1 en OSB lidmaatschap staan ook voor de belangen van de medewerkers op gebied van naleving CAO. De werknemers van All Service Partner zijn de motor van het bedrijf, deze moet je koesteren. Doordat All Service Partner zijn personeelsbestand de juiste aandacht geeft kan het een gestage groei realiseren en tegelijkertijd de kwaliteit van services kan verbeteren en waarborgen. Optimale in- en externe communicatie op het gebied van kwaliteitbewaking door middel van het inzetten van rayon/ kwaliteit managers waardoor de grip op kwaliteit behouden wordt. Deze in- en externe communicatie van kwaliteit management zorgt ervoor dat de prijs/ kwaliteit transparantie resulteert in een goede relatie met de opdrachtgever. Tegelijkertijd worden de werknemers van All Service Partner professioneel benadert door periodieke controles uit te voeren waarbij evaluatie momenten worden ingepland. Deze aanpak stimuleert de kwaliteit van dienstverlening maar ook de motivatie bij het personeel om een goed kwalitatief product te leveren.

Investeren & stimuleren

Betrokkenheid van de medewerkers in de organisatie van All Service Partner stimuleert de kwaliteit van de totale dienstverlening. De werknemers van All Service Partner worden opgeleid met de basis module schoonmaak vanuit het RAS waarbij het nieuwe reinigen "de micro vezel reiniging techniek" wordt aangeleerd en geëxamineerd. Door de werknemers op te leiden wordt er geïnvesteerd in de kwaliteit van het product maar ook in de motivatie van de medewerker omdat er doorgroeimogelijkheden worden gecreëerd. Medewerkers worden gestimuleerd in het volgen van aanvullende cursussen op schoonmaak gebied en steeds meer verantwoordelijk gesteld als het gaat om kwaliteit van het product, dit wordt bewerkstelligd door periodiek te evalueren en samen met de medewerker te toetsen. Het managen van de verwachting van de klant maar ook die van de medewerker is erg belangrijk om de dienstverlening tijdig bij te stellen zodat er geen onverwachte situaties ontstaan. Bij de opdrachtgever wordt het advies gegeven dat centralisering van communicatie een must is om de dienstverlening optimaal bij alle betrokkenen efficiënt te laten functioneren. De werkomstandigheden bij opdrachtgevers zijn geïnventariseerd en ook Arbo en RI&E inventarisaties zijn opgesteld door de directie in samenwerking met de rayonmanagers en werknemers. Verbeteringen bij opdrachtgevers worden ingevoerd op het gebied van fysieke werkomstandigheden, betere schoonmaak materialen, bescherm middelen maar ook de werksfeer en werkplezier wordt bij de medewerkers getoetst. Een tevreden medewerker die plezier heeft in zijn werk zal een goed product leveren.

Werkschema's met periodieke controles op het gebied van naleving zijn de basis voor een kwalitatieve schoonmaak, het aanstellen van een verantwoordelijke persoon bij de opdrachtgever die weet wat er wordt gepresteerd in de tijd die er voor staat is voor de continuïteit van dienstverlening erg belangrijk. Degene die bij de opdrachtgever is aangesteld, als contact persoon schoonmaak, is dan ook aanspreekpunt voor All Service Partner maar ook voor de opdrachtgever zelf. Bijstellen en aanpassen van het werkschema samen met de verantwoordelijke contactpersoon bij een opdrachtgever zorgt voor duidelijkheid waardoor het managen van verwachtingen in goede banen wordt geleid.

Professionaliseren & accelereren

All Service Partner is zich op organisatorisch en operationeel gebied steeds verder aan het professionaliseren. De introductie van de microvezel reiniging techniek en de nieuwste en beste ergonomische schoonmaak materialen worden als erg positief bevonden zowel bij de klant als het personeel. Ook het ingevoerde kwaliteitsmanagement systeem in de organisatie om de kwaliteit te verbeteren en waarborgen is bij de opdrachtgevers en bij medewerkers positief ontvangen. Deze ontwikkelingen zal de relatie bij de opdrachtgevers maar ook bij het personeel de komende jaren nog meer te goede komen. Niet alleen beleving van het product zal gestimuleerd worden maar ook de komende jaren het extern communiceren van de volgende zaken zijn daarbij van belang;

1. Toepassen code verantwoordelijk marktgedrag in eigen organisatie.
2. Mededelen van code verantwoordelijk marktgedrag aan belanghebbenden.
3. Stimuleren van derden bij toepassen code verantwoordelijk marktgedrag.
4. Evalueren met opdrachtgever en medewerkers in verband met de algemene tevredenheid.

Bovengenoemde inspanningen hebben in 2017-2018 als doel het volgende resultaat op te leveren:

1. Handhaving NEN 4.400-1 en OSB lidmaatschap
2. Handhaving code verantwoordelijk marktgedrag

Naam: D.A van Loon
Functie: Directeur/ eigenaar
Datum: 19-09-2017

Handtekening:

