

CODE VERANTWOORDELIJK MARKTGEDRAG

Algemeen

M. van Eijkelenborg, directeur DCN groep bv te Maarssen, verklaart hierbij de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassersbranche in de organisatie toe te passen.

De DCN groep bestaat 20 jaar en is een veelzijdig, gecertificeerd schoonmaakbedrijf met opdrachtgevers in zowel Nederland als België.

Met een enthousiast team van specialisten verzorgen wij het reinigingsonderhoud van onder andere winkelketens, restaurants, bedrijfsruimtes, kantoorcomplexen en bejaarden-/verzorgingstehuizen.

De DCN Groep is een middelgroot schoonmaakbedrijf. Door middel van kwaliteit, flexibiliteit en servicegerichtheid onderscheiden wij ons in de markt. Wij werken met een hecht team van enthousiaste en betrokken medewerkers.

Toepassing van de Code

De DCN Groep werkt volgens een planmatige aanpak. Na een eerste projectinventarisatie koppelen wij een uitgebreid reinigingsadvies aan een overzichtelijke offerte die de basis vormt voor de operationele planning die wij conform de wensen van de klant vaststellen.

Zo hebben onze opdrachtgevers een goed inzicht in de kosten en hoeven ze zich in het vervolgtraject niet meer te bekommeren om de uitvoering van de werkzaamheden. Werkzaamheden die wij overigens regelmatig controleren en evalueren.

Waarborging, implementatie en sociaal beleid

Al onze medewerkers worden bij aanvang van een nieuw project goed geïnformeerd en geïnstrueerd over de werkzaamheden en de uitvoering hiervan. Bij de schoonmaakdiensten wordt aan de hand van een nauwkeuring opgesteld werkprogramma alle stappen doorlopen en zo zal het reguliere en periodieke werk worden uitgevoerd. Door middel van het DKS zal dit worden gecontroleerd en waar nodig bijgestuurd.

Tijdens het hele traject wordt met de opdrachtgever contact onderhouden over uitvoering en voortgang.

De DCN Rayonleider is regelmatig op het object om zo een goed contact met de schoonmaker en de opdrachtgever te onderhouden.

Het schoonmaak CAO wordt bij de DCN Groep geheel toegepast. Bij indiensttreding ontvangt een medewerker een kopie huisreglement om medewerkers wegwijs te maken binnen de organisatie.

Tevredenheidsonderzoek

Doordat de DCN Groep vaak op het schoonmaakobject aanwezig is, is het contact met de opdrachtgevers intens. Aan de hand van de controles die wij uitvoeren is er een directe feedback over eventuele klachten en de aangeboden oplossingen. Al onze medewerkers worden zijn tevens de oren en ogen voor de klant. Bij verstoringen of mankementen worden deze direct gemeld op kantoor of bij de Rayonleiding zodat wij dit gelijk kunnen melden bij opdrachtgever en actie kunnen ondernemen. Gezien de snelle tijd waarin we leven stellen opdrachtgevers dit zeer op prijs.

Aan de hand van een beoordelingsformulier wat wij door het jaar heen door de opdrachtgevers laten invullen hebben/krijgen wij een goed beeld over de tevredenheid van onze klanten.

De DCN groep heeft een laag ziekteverzuim en weinig verloop van medewerkers, dit zegt veel over de stabiliteit van de onderneming.

Opgesteld te Maarssen op 14 april 2014

DCN/Groep bv



M. van Eijkelenborg

Directeur