

## Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Hierbij verklaart Dolmans Facilitaire Diensten B.V. de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasserbranche in haar organisatie toe te passen.

Teneinde de doelstellingen van de Code te realiseren zijn inspanningen geleverd op het gebied van:

### Handelen/communicatie bij aanbesteding en contractering

- Onze organisatie is ingericht op basis van de primaire processen Sales, Operations en Accountmanagement. Er is geen sprake van een 'gap' tussen Sales en Operations, omdat elk voorstel mede geaccordeerd wordt door de Operationeel Directeur. Hij heeft als operationeel eindverantwoordelijke de taak om te bewaken/borgen dat de door Sales geoffreerde dienstverlening op alle onderdelen haalbaar is in de praktijk. De nadruk ligt hierbij op een goede balans tussen kwaliteit en werkdruk. Onze calculator levert hiertoe bij de Operationeel Directeur een volledig onderbouwde en daarmee transparante calculatie aan, waarbij de gehanteerde (ervarings)kengetallen zijn getoetst aan de praktijk en geverifieerd door een onafhankelijke partij.
- Waar mogelijk bieden wij opdrachtgevers overdag schoonmaken aan, al dan niet vanuit onze maatwerk serviceconcepten. Dit bevordert onder meer de zichtbaarheid, betrokkenheid en motivatie van onze medewerkers en het respect voor het schoonmaakvak.
- In het belang van de medewerker verplicht Dolmans zichzelf zorgvuldig te handelen bij contractovername. Er vinden een op een gesprekken plaats met de medewerker met als doel deze zo volledig mogelijk te informeren over de rechten en plichten en de verandering die een overname met zich meebrengt.
- Ook bij het verliezen van een opdracht zien wij het als onze taak om de overdracht naar de winnende partij op een ordelijke en (maatschappelijk) verantwoorde manier te laten verlopen. Wij verwachten dit namelijk ook van de latende opdrachtnemer bij gunning van een opdracht aan Dolmans.
- Alle nieuwe medewerkers krijgen een interne introductie en instructie (meestal op de eerste werkdag). Tijdens de introductie worden de medewerkers geïnformeerd over de (operationele) organisatie, het contract, de locatie gebonden aspecten, de huisregels en veiligheidsvoorschriften en maken zij kennis met hun leidinggevendenden. Het instructiedeel is gericht op kennis van het schoonmaakvak en bijbehorende vaardigheden (o.a. microvezel, middelen/materialen). Ook is er aandacht voor het bijbrengen van milieubewustzijn.
- Via de website en de interne nieuwsbrief 'Informail' wordt veel informatie met medewerkers en opdrachtgevers gedeeld.

### Sociaal beleid

- Dolmans conformeert zich volledig aan de geldende CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en werkt conform alle richtlijnen en wettelijke bepalingen die op haar werkgebied van toepassing zijn.
- In de schoonmaak is het hard werken. Daarom is er in ons personeelsbeleid ruim aandacht voor gezondheid en veiligheid. Het bevat diverse (preventieve) activiteiten/maatregelen om ziekteverzuim te voorkomen en de verzuimduur te beperken:
  - naleving Arboret en Wet Verbetering Poortwachter;
  - behouden certificaat MVO Prestatieladder niveau 3;
  - invullen van onze kernwaarden (aandacht, plezier en respect);

- verstrekken van persoonlijke beschermingsmiddelen;
- uitreiken van Arbo-zakboekje 'Werkdruk omlaag!' met o.a. tips om stress en werkdruk te voorkomen;
- hanteren van reële prestatienormen voor een goede balans tussen kwaliteit en werkdruk;
- goede voorbereiding op de uit te voeren werkzaamheden middels instructie/training;
- product- en veiligheidsinformatiebladen van middelen in gebouwinformatieboek;
- uitvoeren Risico Inventarisatie & Evaluatie voor aanvang van werkzaamheden;
- gebruik AAS-lijst (Aandachtspunten Arbeidsomstandigheden Schoonmaak).
- In het kader van goed opdrachtgeverschap adviseren wij opdrachtgevers om jaarlijks het gesprek aan te gaan met onze medewerkers over de werkinhoud en de werkomstandigheden, in bijzijn van hun leidinggevende, op basis van de vragenlijst van de Code Commissie. Met de antwoorden kunnen wij samen met de opdrachtgever een plan van aanpak opstellen om de "werkvloer" te optimaliseren.
- Dolmans is zich bewust van de sociale verantwoordelijkheid die zij heeft om mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven binnen haar organisatie. Hierover zijn wij in contact met verschillende partijen.

## Opleidingen

- Schoonmaakdienstverlening is mensenwerk. Onze medewerkers vormen al jaren ons hoofdkapitaal en zijn daarmee de kritische succesfactor. Ons personeelsbeleid is gericht op de duurzame inzet van ons personeel met ontwikkeling als uitgangspunt (naast betrokkenheid & loyaliteit en gezondheid & veiligheid). Wij stimuleren onze medewerkers om zich te blijven ontwikkelen en ontplooien. Werken in de schoonmaaksector is veelzijdig en biedt goede carrièrekansen. Naast projectgericht opleidingsplannen stellen wij voor elke medewerker ook een persoonlijk opleidingsplan op, gebaseerd op zowel onze als zijn/haar opleidingsbehoeften/-wensen, ontwikkelpotentieel en functiegeschiktheid. Aspecten die gedurende het dienstverband gemonitord worden middels werkoverleg, DKS (Dagelijks Controle Systeem) en het functioneringsgesprek. Uiteraard kijken wij ook naar mogelijkheden binnen de bestaande functie (taakverrijking).
- De Basisopleiding Algemene Schoonmaak is een vast onderdeel van het persoonlijk opleidingsplan. Schoonmaakmedewerkers die bij Dolmans in dienst treden moeten deze opleiding binnen 1 jaar verplicht volgen. Afhankelijk van de capaciteit doen zij dit bij de SVS of bij UL-Team.
- In het opleidingstraject van onze medewerkers is ook aandacht voor taalvaardigheid. Bij Dolmans staat het begrip van de Nederlandse taal in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. Voor schoonmaakmedewerkers betekent dit concreet dat zij in woord moeten kunnen communiceren met de opdrachtgever, hun leidinggevende(n) en directe collega's. Medewerkers die niet voldoen aan deze eis bieden wij binnen 6 maanden na indiensttreding de cursus 'Nederlands op de werkvloer' aan bij Taal in de schoonmaak.

## Terugblik 2014

- Onze afdeling Personeelszaken heeft alle functieomschrijvingen opnieuw in kaart gebracht en geactualiseerd.
- Er is een plan van aanpak opgesteld voor de Dolmans Academy.
- Start gemaakt met gesprekken medewerkers op de werkvloer.
- Gestart met digitaliseringsmogelijkheden in het primaire proces (bezoekrapporten en DKS).

## Vooruitblik 2015

- In 2015 wordt er weer een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgezet.
- Digitaliseringsmogelijkheden in het primaire proces verder uitbreiden.
- Voor Dolmans is de veiligheid voor haar medewerkers belangrijk. Daarom wordt bij alle projecten (opnieuw) een RI&E uitgevoerd. Bij nieuwe projecten zal dit onderdeel zijn van het opstartprogramma.
- Intensiveren van gesprekken met medewerkers op de werkvloer waarbij de vragenlijst wordt gehanteerd die door de Code Commissie is opgesteld. Tijdens het gesprek kunnen ook andere onderwerpen aan de orde komen.
- Regionale sport-, spel- of sociale activiteiten organiseren
- Met stakeholders gesprekken voeren over de Code Verantwoordelijk marktgedrag en Duurzaam Dolmans.
- Verder doorvoeren van ons Beleid Duurzaam Dolmans.

IJsselstein, 12 juni 2015

Dolmans Facilitaire Diensten B.V.



A. van Wijk  
Algemeen Directeur