

## Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

*Verklaring opgesteld door Hago Zorg, van toepassing vanaf 5 oktober 2012, jaarlijks op peildatum 1 oktober, bijgewerkt naar de laatste actuele ontwikkelingen.*

Hago Zorg gelooft dat een schone, opgeruimde omgeving bijdraagt aan een aangenaam verblijf van patiënten, cliënten en bewoners in een zorgomgeving. Maar dat alleen is niet genoeg. Ook oprechte aandacht voor mensen draagt in belangrijke mate bij aan de beleving. Ieder mens die in contact staat met patiënten, cliënten of bewoners kan een bijdrage leveren aan zijn of haar welzijn. Ook onze schoonmakers.

Bij Hago Zorg staan Vakmanschap, Interactie en Plezier centraal. Wij vinden het belangrijk dat onze schoonmaakmedewerkers niet alleen beschikken over de vereiste technische schoonmaakkennis, maar ook dat er interactie is tussen hen, de opdrachtgever, zorgmedewerkers, patiënten en cliënten. Denk hierbij aan de afstemming en communicatie met infectiepreventie adviseurs voor de juiste interpretatie van de WIP-richtlijnen en de doorvertaling hiervan naar werkprogramma's. Daarnaast is er continu afstemming met zorgmanagers om de dienstverlening naadloos aan te laten sluiten op het zorgproces. Wij willen dat onze schoonmakers zich prettig voelen op hun werkplek. Om dat te bereiken dienen we op een verantwoorde wijze om te gaan met onze mensen, zij zijn immers het kapitaal van onze organisatie.

Wij zijn er dan ook van overtuigd dat het leveren van hoogwaardige kwaliteit verder gaat dan alleen goed schoonmaken. Het betekent ook zorg dragen voor reële verwachtingen bij opdrachtgevers en open en transparant zijn over onze werkwijze. Maar bovenal is het investeren in mensen, hen mogelijkheden bieden om te groeien en het uitspreken van waardering.

Samen met andere bedrijven binnen Vebego is Hago Zorg een groot voorvechter van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en streven we naar een schoonmaakbranche met gezonde marktverhoudingen. Dankzij de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, wordt er ook bij andere bedrijven in de branche meer bewustwording gecreëerd voor de invulling van goed werkgeverschap en verantwoord ondernemerschap. Wij nodigen dan ook iedereen uit ons te toetsen op naleving hiervan. Door elkaar te onderwijzen en -waar relevant- aan te spreken op uitvoering van het bovengenoemde, kunnen we er samen voor zorgen dat Vakmanschap, Interactie en Plezier leidend worden voor de schoonmaakbranche. Dat doen we in de eerste plaats door hier zelf concreet en transparant invulling aan te geven. Hoe wij dit doen, benoemen wij in deze Zelfverklaring.

### 1. Wij communiceren bij aanbesteding en contractering

Vakmanschap, Interactie en Plezier vormen het DNA van Hago Zorg en haar medewerkers. Hoe prettiger medewerkers zich op hun werkplek voelen, hoe meer plezier zij in hun werk hebben en hoe hoger de geleverde kwaliteit is. Hago Zorg besteedt dan ook veel aandacht aan de communicatie met en naar opdrachtgevers en haar eigen medewerkers.

- a. Hago Zorg werkt samen met haar opdrachtgevers op basis van **klantpartnerschap**. Dit betekent dat wij, samen met de klant, oplossingen ontwikkelen die verder gaan dan de traditionele klant-leverancierrelatie. In het klantpartnermodel krijgt samenwerking dan ook echt gestalte op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De

- schoonmaakkwaliteit is mede bepalend voor de beleving van kwaliteit en gastvrijheid binnen zorgorganisaties. Daarmee draagt het bij aan het onderscheidend vermogen van die zorgorganisaties.
- b. Hago Zorg schrijft niet in op opdrachten die geheel eenzijdig gunnen op basis van de laagste prijs. Wij zijn van mening dat het beste resultaat wordt bereikt door maatwerk. Hago Zorg streeft vanuit haar visie naar **langdurige samenwerking** met opdrachtgevers in plaats van naar winstmaximalisatie op korte termijn.
  - c. Het opstarten van een nieuwe opdracht kan onrust met zich meebrengen voor cliënten en zorgmedewerkers, maar ook voor de over te nemen schoonmakers. Hago Zorg zal er alles aan doen om deze onrust tot een minimum te beperken. Bij elke **contractovername** informeert Hago Zorg de schoonmaakmedewerkers, zorgmedewerkers en cliënten of bewoners samen met de opdrachtgever over de contractwissel en de veranderingen die dit met zich meebrengt. Dit gebeurt voorafgaand aan de opstart en is geborgd in een opstartplan.
  - d. Onze schoonmaakmedewerkers werken binnen zorgorganisaties en staan daardoor vrijwel altijd in contact met andere mensen. En juist dat contact kan veel betekenen voor de beleving van patiënten, cliënten, bewoners en opdrachtgevers. Wij verwachten van onze medewerkers een proactieve, open houding, interactie onderling én met zorgmedewerkers, cliënten, patiënten, bewoners en opdrachtgevers. Hier wordt tijdens het aannameproces veel aandacht aan besteed, maar ook via training en opleiding maken wij onze medewerkers bewust van de meerwaarde van **interactie met elkaar en binnen de zorgomgeving**.
  - e. Hago Zorg voert **structureel werkoverleg** met haar eigen schoonmaakmedewerkers. We stimuleren hen om proactief mee te denken over de dienstverlening en hechten veel waarde aan hun meningen en ideeën. Zij staan immers vrijwel dagelijks in contact met de opdrachtgever en zorgconsumenten en signaleren snel waar mogelijkheden liggen om onze dienstverlening te optimaliseren.
  - f. Hago Zorg hanteert een **coachende leiderschapsstijl** naar haar medewerkers. Dat betekent dat wij niet alleen sturen op kwaliteit, maar ook op houding en gedrag. Input van medewerkers wordt gewaardeerd, we stimuleren hen om vragen te stellen en staan open voor hun mening. Wij vinden het belangrijk dat resultaatgerichtheid centraal staat. Op die manier kunnen we samen de hoogst mogelijke kwaliteit bieden.
  - g. Hago Zorg **communiceert met de opdrachtgever en de schoonmaakmedewerkers** over de invulling van de dienstverlening en bespreekt de arbeidsomstandigheden, werkdruk, kwaliteit van de dienstverlening en zichtbaarheid en waardering van het werk en de schoonmaakmedewerkers.
  - h. Hago Zorg is gestart met het verstrekken van een zogeheten **opleidingspaspoort** aan medewerkers. Met dit paspoort, dat zichtbaar op de bedrijfskleding gedragen wordt, is in één oogopslag zichtbaar wat de functie van de medewerker is, welke opleidingen deze gevolgd heeft en welke talen hij/zij spreekt. Op die manier is het voor opdrachtgevers duidelijk welke medewerkers geautoriseerd zijn voor de uitvoer van bepaalde werkzaamheden te verrichten. Daarnaast draagt het bij aan de beleving van eindgebruikers, omdat zij direct kunnen zien welke talen een schoonmaker spreekt. Ten slotte dragen onze medewerkers het paspoort met trots; trots op hun opleidingen en trots op hun afkomst.
  - i. Hago Zorg informeert proactief elke (nieuwe) opdrachtgever over de aanleiding en inhoud van de **Code Verantwoordelijk Marktgedrag**, en moedigt de opdrachtgever aan deze code te ondertekenen en na te streven.

## 2. Wij voeren een sociaal beleid

Vooruitgang start bij onze mensen die in een passende, respectvolle en motiverende werkomgeving het beste tot hun recht komen. Vanuit die basis zetten zij zich in voor

duurzame relaties met onze klanten. Hierbij hebben onze medewerkers oog voor duurzame energie en inkoop. Met de winst die we zo boeken, zorgen we voor de continuïteit van onze organisatie en blijven we investeren in onze mensen. Bovendien hebben we hierdoor de mogelijkheid om ons steentje bij te dragen aan maatschappelijk betrokken projecten in binnen- en buitenland. Ons MVO-beleid is gebaseerd op de drie P's: People, Planet en Profit.

#### *People*

- a. Hago Zorg biedt al haar medewerkers de gelegenheid een **werkdrukbelevingsmeter 'Betekenisvol werken'** in te vullen op basis van een vijf-punten schaal. De resultaten van deze werkdrukbelevingsmeter worden anoniem gepubliceerd en zijn openbaar. Op die manier wordt duidelijk hoe het gesteld is met de werkdruk van schoonmaakmedewerkers. De werkwijze van de werkdrukbelevingsmeter ter controle van de toegepaste methodiek staan op de website van de werkdrukbelevingsmeter gepubliceerd.
- b. De **ondernemingsraad** van Hago Zorg bestaat uit mensen uit alle lagen van de organisatie en wordt betrokken bij de strategie- en koersbepaling en de processen binnen onze organisatie. Op deze manier komen de rechten, plichten, wensen en behoeften van zowel onze medewerkers als de organisatie binnen één orgaan samen.
- c. Hago Zorg heeft niet alleen veel zorgpartners binnen ziekenhuizen en verzorgings- en verpleeghuizen. Ook hebben we vele zorgpartners binnen de Geestelijke Gezondheidszorg en Gehandicaptenzorg. Deze organisaties bieden zorg aan cliënten die vaak een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Hago Zorg is groot voorstander van **cliëntparticipatie**. Door mee te werken kunnen deze mensen hun afstand tot de arbeidsmarkt verkleinen en doorbreken zij het ritme van alledag. Wij geloven dat dit het welzijn van de cliënten ten goede komt. Hiertoe werken wij samen met zorgorganisaties en SW-bedrijven.
- d. Hago Zorg neemt het drijfverenonderzoek **Voor jou geen ander**<sup>®</sup> af bij haar medewerkers. Hiermee krijgen wij inzicht in de drijfveren van ons personeel met betrekking tot arbeid. Op basis hiervan kunnen wij hen plaatsen op een afdeling die ook echt bij hun persoonlijkheid en ambities past.
- e. Hago Zorg werkt waar mogelijk op basis van **Glanzend Resultaat**<sup>®</sup>: een duurzaam en resultaatgericht werkprogramma waarbij hoge technische schoonmaakkwaliteit en de beleving van gebruikers centraal staan. Zonder hierbij het primaire proces van de zorgorganisatie te verstoren. Glanzend Resultaat geeft schoonmakers de mogelijkheid om beter in te spelen op de wensen van gebruikers en geeft hen tegelijkertijd meer verantwoordelijkheid en vrijheid om hun werkzaamheden in te richten.
- f. Hago Zorg biedt met de **TOP Academie** jaarlijks jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt perspectief op een baan door hen op te leiden en branchegerelateerde vakdiploma's laten behalen. Dit gebeurt in samenwerking met de volledige keten, waarbij opdrachtgever, opleidingsinstanties en de gemeente eveneens een belangrijke bijdrage leveren.
- g. Hago Zorg vindt het welzijn van haar medewerkers erg belangrijk. Om duidelijk te maken wat het belang van gezond en vitaal door het leven gaan is, is sinds 2015 **Kwiek-campagne** gestart. Daarmee bieden wij onze medewerkers handvatten en oplossingen voor het leiden van een kwiek leven.

*Planet*

- a. Wij maken zo veel mogelijk gebruik van de **microvezelmethode**. Met deze methode wordt het gebruik van water en schoonmaakmiddelen tot een minimum beperkt. Daar waar de opdrachtgever kiest voor een andere methode gaan wij in samenspraak met deze opdrachtgever kijken naar de juiste schoonmaakmethodiek met focus op afvalbeperking.
- b. Waar schoonmaakmiddelen nodig zijn, maken we zoveel mogelijk gebruik van **Vive**, de **duurzame schoonmaakproductenlijn** van ons zusterbedrijf Alpheios. Deze producten zijn in het bezit van het gold-certificaat van **Cradle to Cradle**. Vive producten zijn doeltreffende, ecologisch verantwoorde reinigingsmiddelen, geschikt voor dagelijks gebruik. Aan deze productlijn is na uitgebreid testen het Europees Ecolabel toegekend, dat garant staat voor milieuverantwoorde producten.
- c. Om te onderstrepen dat Vebego (en dus Hago Zorg) op de goede weg is, kunnen wij met trots mededelen dat wij sinds 28 oktober 2011 in het bezit zijn van de '**2011 Leadership Sustainability Award**'. Deze prijs wordt jaarlijks uitgereikt door de Amerikaanse multinational Johnson Controls' Building Efficiency Group. Volgens Vice President Carolyn A. Woznicki, komt Vebego de prijs toe, omdat de organisatie als leverancier constant excellent heeft gepresteerd in de categorieën kwaliteit, service, ketenmanagement, commercialiteit en duurzaamheid.
- d. Hago Zorg maakt gebruik van de **Triple-T trolley**<sup>®</sup>. Deze gesloten werkwagen verkleint het risico op infectieverspreiding en heeft ruimte voor zowel het microvezelsysteem als het single-use systeem. Hierbij wordt nat van droog gescheiden en is volledig naar behoefte modulair in te richten.
- e. Hago Zorg is **MVO Prestatieladder niveau 3, ISO 9001, 14001 gecertificeerd** en een **gepubliceerde ISO 26000 zelfverklaring**. Zo is Hago Zorg ook inzichtelijk op het **FIRA**-platform.

*Profit*

- a. Via de **Vebego Foundation** investeren wij een deel van onze winst in duurzame projecten in binnen- en buitenland. Onze medewerkers en relaties hebben de mogelijkheid om via deze projecten actief hun steentje bij te dragen. Zo kunnen zij helpen met bouwprojecten in ontwikkelingslanden, maar ook dichterbij huis door het organiseren van '**Verwendagen**' bij onze klanten.
- b. Vebego is lid en actief **partner van MVO Nederland** en lid van het **Grote Bedrijven Netwerk**. MVO Nederland stimuleert en ondersteunt bedrijven bij het invullen van hun maatschappelijke rol. Door de duurzame visie op het ontwikkelen van mensen en haar bedrijven is Vebego benoemd tot 'Koploper People'. Dit betekent dat de visie die Vebego heeft actief als voorbeeld wordt gebruikt door MVO Nederland.
- c. Medewerkers van Hago Zorg zetten zich in tijdens **NLdoet**. Binnen dit initiatief van het Oranje Fonds voeren onze medewerkers één dag per jaar in teamverband uiteenlopende vrijwilligersactiviteiten uit.

### 3. Wij leiden onze mensen op

De borging van kwaliteit begint bij goed opgeleide, betrokken schoonmakers, voldoende aansturing en veel aandacht voor de werkvloer. Uiteraard zijn we in het bezit van ISO 9001 en meten we de kwaliteit via DKS, VSR en belevingsmetingen. Maar de echte borging ligt op de werkvloer bij de schoonmaakmedewerkers. Uiteenlopende vakopleidingen en trainingen, regelmatig overleg en realistische prestatienormen, zorgen voor betrokken medewerkers die met plezier hun werk goed doen.

- a. Voordat een medewerker in dienst treedt bij Hago Zorg, doorloopt deze de **introductiemodule** van Hago Zorg. Deze film geeft een algemeen beeld van de schoonmaakwerkzaamheden die Hago Zorg verricht in de zorgsector (ziekenhuis, verpleeg- en verzorgingshuis, geestelijke gezondheidszorg en gehandicaptenzorg). Belangrijk is dat hierbij aandacht wordt besteed aan de omgeving waarin onze medewerkers (gaan) werken, zodat zij weten welke mogelijke situaties zij tegen kunnen komen. Op die manier zijn onze mensen goed voorbereid op eventuele calamiteiten waar ze in de zorg mee te maken kunnen krijgen. Zo weten we zeker dat wij mensen in dienst nemen die bewust kiezen voor een baan in de zorg.
- b. Hago Zorg biedt alle medewerkers kort na hun indiensttreding een eerste deel van de basisopleiding aan in de zogenaamde '**basisinstructie**'. Hiermee geeft Hago Zorg voortijdig concrete invulling aan een deelopleiding van de verplichte **basisopleiding schoonmaak**. Deze dient elke schoonmaker binnen één jaar na indiensttreding te volgen.
- c. Hago Zorg **verzorgt de basisopleiding zelf**. Verschillende eigen objectleiders en rayonmanagers hebben de opleiding tot docent Basisopleiding Schoonmaak met succes afgerond. Zo zet Hago Zorg volleerde vakmensen binnen de eigen organisatie in om zo het vakmanschap over te dragen op nieuwe medewerkers.
- d. Hago Zorg is ervan overtuigd dat een gastvrije benadering van patiënten, cliënten, bewoners en bezoekers een positieve bijdrage kan leveren aan de beleving en hun eventuele herstel. Tijdens trainingen en opleidingen besteden we dan ook veel aandacht aan **gastvrijheid en bejegening**.
- e. Hago Zorg biedt medewerkers met een beperkte kennis van de Nederlandse taal de mogelijkheid om kosteloos **Nederlandse Taaltrajecten** te volgen. Op die manier kunnen zij veiliger werken, omdat zij de werkinstructies en veiligheidsvoorschriften beter begrijpen en zijn zij beter in staat om de interactie met de zorgomgeving op te zoeken. Dit komt zowel onze dienstverlening als onze medewerkers ten goede.
- f. Naast reguliere schoonmaakwerkzaamheden, kunnen onze medewerkers ook ingezet worden bij **specialistische reiniging** van cleanrooms, OK's, cytostaticaruimten en bij MRSA- en Norobestrijding. Deze mensen worden uitgebreid getraind op specifieke technieken, het nemen van de juiste veiligheidsmaatregelen en andere relevante zaken.
- g. Alle mensen die bij Hago Zorg leiding geven aan schoonmakers, volgen de **opleiding "coached leidinggeven"**. In deze opleiding leren zij medewerkers aan te sturen door hen aan te moedigen, bij te sturen waar nodig en hen te stimuleren om het beste uit zichzelf te halen. In twee dagen leert de leidinggevende door middel van gesprekstechnieken, het geven van feedback geven en het stellen van de juiste vragen om medewerkers uit te dagen tot het leveren van vakmanschap.
- h. Hago Zorg **registreert** elk kwartaal hoeveel medewerkers er zijn opgeleid. Dit wordt in het management team besproken en naar de opdrachtgever gecommuniceerd.
- i. Hago Zorg is op verschillende locaties gestart met het principe van **gildeleren**. Jongeren met weinig perspectief op de arbeidsmarkt lopen volgens het meester-gezelprincipe mee met onze medewerkers, om zo de fijne kneepjes van het schoonmaakvak te leren. Na dit traject beschikken zij over één of meerdere door de

- branche erkende diploma's en certificaten. Op die manier nemen wij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid op het gebied van arbeidsmarktparticipatie.
- j. Ieder jaar organiseert Hago Zorg de **Kennis en Innovatiedag**. Tijdens deze dag kunnen medewerkers deelnemen aan een aantal workshops die voor hen interessant en van toegevoegde waarde zijn.

#### **4. Overig**

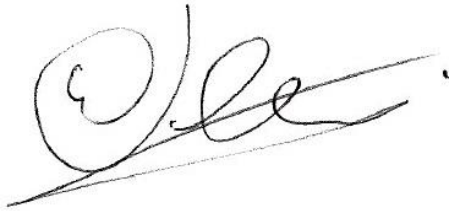
Dat onze mensen gezond en vitaal aan het werk zijn en blijven, is voor Hago Zorg erg belangrijk. Op verschillende manieren leveren wij hier een positieve bijdrage aan.

- a. Hago Zorg streeft naar langdurige inzetbaarheid van haar medewerkers. Daarom bieden wij hen twee verschillende **collectieve zorgverzekeringen** aan, waarmee zij niet alleen goedkoper, maar ook extra verzekerd zijn voor veelvoorkomende kwalen die samenhangen met de lichamelijke inspanning die zij dagelijks leveren. Op die manier zorgen we ervoor dat zij, in geval van verminderde arbeidsgeschiktheid, zo goed mogelijk geholpen kunnen worden.
- b. Hago Zorg wil haar medewerkers niet alleen weer gezond krijgen in geval van ziekte, maar ook gezond houden. Sinds 2015 is het daarom mogelijk voor medewerkers om met korting een **sportabonnement** af te sluiten. Door lichamelijke activiteit te stimuleren, proberen wij bij te dragen aan de blijvende mobiliteit binnen onze organisatie
- c. Hago Zorg waardeert haar medewerkers. Om dat te laten zien, krijgen zij jaarlijks een **cadeautje** thuisgestuurd. Daarmee laat Hago Zorg zien dat we hun dagelijkse inspanning op prijs stellen en niet voor lief nemen. Onze medewerkers zijn tenslotte ons kapitaal. Zo is er in 2016 bijvoorbeeld cadeaubox met boodschappentas, zonnebril en strandbal met persoonlijke kaart gegeven.
- d. Hago Zorg heeft in samenwerking met andere Vebego-bedrijven en een andere schoonmaakdienstverlening **De Dag van de Schoonmaker** landelijk op de kaart gezet. Sinds 15 juni 2016 zal jaarlijks deze dag ingezet worden om alle schoonmakers van Nederland in het zonnetje te zetten. In 2016 bereikte Hago Zorg hier 50.000 schoonmakers mee. Belangeloos is de verbinding gezocht tussen alle schoonmaakbedrijven in Nederland om zo de schoonmakers een bijzondere dag te bieden.

#### **Toekomst**

Onder onze schoonmaakmedewerkers blijkt een hoog aantal in de schuldsanering te zitten. Dit levert hun veel spanningen en stress op wat vervolgens weer van invloed is op hun werk of mogelijkheid om te werken. Om hier een oplossing te bieden is in 2016 een pilot gestart en gezien positief resultaat zal in 2017 dit verder uitgerold worden. Hago Zorg bekijkt samen met haar schoonmaakmedewerkers welke hulp er nodig is zodat ze op een goede manier hun weg uit de schulden kunnen vinden. In 2017 viert Hago Zorg samen met haar medewerkers (en (klant)omgeving) het feit van 50 jaar Hago in de zorg. Dit wordt het gehele jaar op verschillende momenten met medewerkers gevierd.

Naast de genoemde inspanningen, conformeert Hago Zorg zich aan de in de CAO en de Code Verantwoordelijk Marktgedrag vastgelegde afspraken en richtlijnen.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rob Westerlaken". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

Rob Westerlaken  
Algemeen Directeur Hago Zorg a.i.

A handwritten signature in purple ink, appearing to read "Margot van Leijen". The signature is cursive and includes a large, sweeping loop at the beginning.

Margot van Leijen  
Commercieel Directeur Hago Zorg

Laatst bijgewerkt op: 10 september 2016