



**Zelfverklaring  
Code  
Verantwoordelijk  
Marktgedrag**

Creating Hospitality

## Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Hierbij verklaren de heer B. Cornelissen en mevrouw M. Spaninks, respectievelijk Algemeen Directeur en Financieel Directeur EW Facility Services te Arnhem, de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de Schoonmaak en Glazenwassersbranche en haar beoogde doelen te onderschrijven en toe te passen in brede zin, binnen de gehele organisatie van EW Facility Services.

EW Facility Services vertaalt de doelstellingen van de Code naar concrete plannen en acties. In onderstaande verklaring worden hier, naast de geldende richtlijnen uit de Code, voorbeelden van genoemd. Tevens is terug te lezen welke inspanningen binnen EW Facility Services zijn en worden verricht om hiermee de Code Verantwoordelijk Marktgedrag actief weg te zetten binnen de organisatie, naar onze opdrachtgevers, leveranciers, medewerkers en overige stakeholders.

### 1. Toepassing Code

- Bij aanbestedingstrajecten worden transparante en zorgvuldige calculaties opgesteld.
- Onze prijzen zijn gebaseerd op de CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.
- We zijn kritisch bij het beoordelen van de bestekken en stellen, indien nodig, kritische vragen.
- Wij deden en doen niet mee aan aanbestedingen met een gunning op basis van laagste prijs.
- Wij verwachten van onze zakelijke partners dat zij ook haar bijdrage leveren aan de Code.
- Uitgangspunt van onze dienstverlening is partnership

### 2. Implementatie en naleving sociaal beleid

- Vanzelfsprekend houden wij ons strikt aan de geldende CAO bepalingen en wet en regelgeving.
- Wij passen de richtlijnen ten aanzien van het verantwoord sociaal beleid uit de Code toe.
- Wij leiden onze leidinggevenden op als coachend leidinggevenden.
- Wij voeren conform CAO de werkdrukmetingen (RAS tool) uit en delen de uitkomsten met onze medewerkers en opdrachtgevers.
- Wij kiezen binnen onze mogelijkheden bewust voor het inzetten van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Op al onze locaties wordt een RI&E uitgevoerd, vertaald naar een Plan van Aanpak en besproken met onze opdrachtgever om eventuele knelpunten in gezamenlijkheid te kunnen oplossen.
- In 2015 is het ARBO beleid herzien wat geleidt heeft tot een intensievere samenwerking tussen de afdeling Kwaliteit (Veiligheid en Milieu), Verzuim (Gezondheid) en HRM (Welzijn). In 2016 is op basis van het Arbobeleid het 1<sup>e</sup> Arbojaarplan gemaakt met daarin de ARBO doelstellingen voor 2016 benoemd.

### 3. Code bespreken met andere partijen

EW Facility Services vervult een actieve rol in het OSB Hotelplatform en de Arbeidsvoorwaardencommissie. Hier is de Code regulier onderwerp van gesprek en worden in gezamenlijkheid met branchepartners initiatieven besproken om de Code onder de aandacht te brengen.

Minimaal één keer per jaar bespreekt een afgevaardigde van de directie van EWFS over het belang van de Code met iedere opdrachtgever en geeft zij voorlichting over de wijze waarop EWFS de uitgangspunten van de Code heeft geborgd in haar organisatiebeleid. In 2016 hebben 2 hotelketens de code ondertekend. Met deze partijen zijn wederzijds afspraken gemaakt over haar inspanningen op dit vlak, waaronder jaarlijks sociaal overleg met de medewerkers.

#### **4. Veranderingen voor eigen medewerkers**

- Inzet van structureel periodiek werkoverleg met vaste agendapunten, gezamenlijke opening van de dag en kwaliteitsmetingen;
- Intensieve samenwerking met de EW Facility Services Ondernemingsraad en een positieve en actieve relatie met de vakbonden;
- Jaarlijks houden van formele en informele bijeenkomsten;
- Binnen EW Facility Services is er veel aandacht en ruimte voor sociale activiteiten;
- Wij hebben een jaarlijkse 'DT op de werkvloer' dag, waarbij ons DT op de werkvloer werkzaam is;
- Wij stimuleren onze medewerkers om op- en aanmerkingen met ons te delen in het kader van betrokkenheid en open communicatie;
- Wij hebben een actief opleidingsbeleid; drie eigen trainers (opgeleid als SVS docent) verzorgen de basisopleiding schoonmaak (kantoren, zorg, hotels). In samenwerking met de SVS is hiervoor een op EW Facility Services geschreven maat opleiding ontwikkeld die voldoet aan de eindtermen van de RAS.
- Wij bieden al onze medewerkers de mogelijkheid om de Nederlandse taal te leren;
- Wij hanteren een actief diversiteitsbeleid met betrekking tot de participatie van vrouwen middels "Talent naar de Top".

#### **5. Medewerker tevredenheidsonderzoek**

- Iedere 2 jaar wordt er een digitaal medewerker tevredenheidsonderzoek uitgevoerd
- Dit onderzoek wordt uitgevoerd in samenwerking met het onafhankelijke en professionele onderzoeksbureau Key-Quality
- In het onderzoek worden vragen gesteld over een 5-tal onderwerpen: arbeidsomstandigheden, samenwerking met de leidinggevende, werkbeleving, persoonlijke ontwikkeling en opleiding en communicatie en overleg.
- D.m.v. presentaties, info-grafics en tijdens overleggen worden de medewerkers op de hoogte gebracht van de uitkomsten en de acties uit het onderzoek

## 6. Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

Voor de communicatie met opdrachtgevers onderscheiden we vier verschillende overlegvormen, te weten: het strategisch, tactisch, operationeel en dagelijks overleg.

|   |                      |                                   |
|---|----------------------|-----------------------------------|
| S<br>T<br>R<br>A<br>T<br>E<br>G<br>I<br>S<br>C<br>H | <b>Agenda:</b>       | - Verbeterpunten                  |
|   | - Evaluatie contract | - Organisatieontwikkelingen VWPFS |
|   | - Kwaliteit          | - Onderscheidend vermogen EW      |
|   | - Financiën          | - Lange termijn visie             |
|   | - Communicatie       | - Marktonwikkelingen              |

Het strategisch overleg vindt één keer per jaar plaats met de Regio Directeur en Rayonmanager van EWFS en de aangewezen contactpersonen vanuit de opdrachtgever.

|                                      |                     |                       |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------------|
| T<br>A<br>C<br>T<br>I<br>S<br>C<br>H | <b>Agenda:</b>      | - Communicatie        |
|                                      | - Contractafspraken | - Evaluatie           |
|                                      | - Kwaliteit         | - Verbeterpunten      |
|                                      | - Beleving          | - marktontwikkelingen |
|                                      | - Personeel         |                       |

Het tactisch overleg vindt vier keer per jaar plaats met de Regio Directeur en Rayonmanager van EWFS en de aangewezen contactpersonen vanuit de opdrachtgever.

|  |                |                            |
|--|----------------|----------------------------|
| O<br>P<br>E<br>R<br>A<br>T<br>I<br>O<br>N<br>E<br>E<br>L | <b>Agenda:</b> | - communicatie             |
|  | - kwaliteit    | - bijzonderheden           |
|  | - personeel    | - acties en verbeterpunten |
|  | - beleving     |                            |

Het operationeel overleg vindt maandelijks plaats met de Rayonmanager en Voorwerker van EWFS en de aangewezen contactpersonen vanuit de opdrachtgever.



D  
A  
G  
E  
L  
I  
J  
K  
S

**Agenda:**

- dagelijkse operatie
- communicatie (logboek / informeel)
- bijzonderheden
- verbeterpunten

Dagelijkse communicatie tussen de opdrachtgever en EWFS verloopt zowel direct (mondeling) als indirect (schriftelijk).

**Interne communicatie EWFS**

Onze uitvoerende medewerkers en (in)direct leidinggevendenden hebben regelmatig overleg om de dienstverlening bij de opdrachtgever te optimaliseren. Onderstaand wordt de communicatiestructuur weergegeven.

| Overleg               | Frequentie  | Aanwezigen   | Agendapunten   |
|-----------------------|---|--|--|
| '10 minutes meetings' | Dagelijks bij aanvang van de werkzaamheden                                | - Uitvoerende medewerkers<br>- Facility Host<br>- Voorwerker | o.a. controle werkkleding, meldingen, taakverdeling, periodieke werkzaamheden en klachten  |
| Voortgangsoverleg     | Maandelijks   | - Voorwerker<br>- Rayonmanager                               | o.a. gebruik materialen en middelen, arbeidsomstandigheden, opleidingen, vakantieplanning, taken en taakverdeling, ziekteverzuim, schoonmaakkwaliteit, klachten, voortgang KPI's, extra opdrachten |
| Voortgangsoverleg     | Eén keer per kwartaal bij opdrachtgever, districtskantoor of hoofdkantoor | - Rayonmanager<br>- Regio Directeur                          | o.a. voortgang contract, arbeidsomstandigheden, opleidingen, voortgang Plannen van Aanpak, ziekteverzuim, schoonmaakkwaliteit, voortgang KPI's en (te verwachten) ontwikkelingen VWPFS             |

**In 2016 heeft EW Facility Services de volgende inspanningen geleverd:**

- Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de medewerkers en wat er leeft op de werkvloer is eind 2015 een **medewerker tevredenheidsonderzoek** uitgevoerd;
- In 2016 zijn de resultaten van het medewerker tevredenheidsonderzoek gerapporteerd, acties bepaald en uitgevoerd.

- Vanuit onze visie dat de juiste opleiding de basis vormt voor de ontwikkeling van onze medewerker sturen wij hier actief op. Inmiddels is ruim 54% van onze medewerkers in het bezit van het diploma Basisopleiding Schoonmaak en is 57% van onze Housekeepers/Objectleiders in het bezit van het diploma voor de opleiding Leidinggevende schoonmaakonderhoud;
- Blijvende focus op **coachend leidinggeven** waarbij alle EW medewerkers gestimuleerd worden om zelf te leren en als gevolg daarvan goed te presteren;
- In 2016 hebben de Rayonmanagers een opleiding gevolgd, De EW Expeditie, waarin de focus lag op op **bewustwording, beeldvorming en acceptatie** van de drie rollen (leider, manager en coach) van de RM. Een traject van ruim een jaar waarbij de Rayonmanagers zijn uitgedaagd om continue na te denken over vragen m.b.t. rolbesef en rolname;
- In 2014 hebben we de **gedragscodes** ontwikkeld. Met het ontwikkelen en eenduidig wegzetten van deze gedragscodes borgen we de wijze waarop we binnen EW Facility Services werken en wat wij dagelijks van onze medewerkers verwachten. De gedragscodes geven een handvat voor gewenst gedrag. Deze gedragscodes zijn in 2015 nader verankerd binnen onze operationele organisatie. Hiervoor hebben we gebruik gemaakt van bestaande instrumenten (basisopleiding schoonmaken, leidinggevende opleiding, thema boekje bij het logboek), maar ook nieuwe materialen ontwikkeld (zoals de do en don't kaarten, flashcards);
- In 2015 is het aangepaste **introductieprogramma** voor uitvoerende medewerkers uitgerold. Hiervoor is een instructiewaaijer ontwikkeld wat als hulpmiddel dient voor de leidinggevende om de medewerker vakinhoudelijk te instrueren, maar ook o.a. over veiligheid, arbeidsomstandigheden en de gedragscodes. In 2016 zijn de introductieprogramma's voor leidinggevendenden, Rayonmanagers en Regio Directeuren ontwikkeld.
- Actieve rol in het OSB Hotelplatform ter stimulering van professionalisering van dit segment;
- Een actieve invulling van het landelijk **convenant** dat is gesloten met het UWV WERKbedrijf om Wajongers met afstand tot de arbeidsmarkt een functie binnen de organisatie aan te bieden;
- In 2015 heeft EW Facility Services trede 2 van het **PSO keurmerk**, Prestatieladder Sociaal Ondernemen behaald. Vanuit maatschappelijk oogpunt en mensgerichte visie wil EW Facility Services graag voor kwetsbare groepen de afstand tot de arbeidsmarkt verkleinen;
- In 2015 is een samenwerking gesloten met **Talent4Hospitality**, die net als EW Facility Services gelooft in het bieden van kansen aan iedereen binnen de arbeidsmarkt, ook de kwetsbare doelgroepen. Het unieke aan deze samenwerking is dat de kandidaten als onderdeel van hun ontwikkeltraject een gecertificeerde MBO-opleiding op maat volgen, waarin de eigenzinnige visie van EW Facility Services op hospitality is geïntegreerd.

EW Facility Services  
Bas Cornelissen



Algemeen Directeur  
December 2017

Manuela Spaninks



Financieel Directeur  
December 2017