

## **Zelfverklaring Code verantwoordelijk Marktgedrag in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche door Multi-Clean**

Hierbij verklaart Multi-Clean de code verantwoordelijk marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasser branche in de organisatie toe te passen. Om de doelstelling van de code te realiseren zijn de volgende afspraken gemaakt en vastgelegd:

### **Toepassing van de code:**

De kernwaarden zijn open, transparant en controleerbaar.

Bij opnames van het werk en de samenstelling van de offerte wordt duidelijk gecommuniceerd welke werkzaamheden worden uitgevoerd voor het geoffreerde bedrag. Helder overleg over welke materialen en middelen Multi-Clean inzet. In de offerte staat duidelijk vermeld hoe vaak de controles plaats vinden.

Voor het controleren van de uren maken wij gebruik van een tijdregistratie systeem zodat wij kunnen garanderen dat alle uren die wij offreren ook daadwerkelijk gemaakt worden.

Alle offertes die wij maken zijn realistisch, uitvoerbaar en geoffreerd naar marktconforme prijzen. Opdrachtgevers worden tijdens het offertetraject op de hoogte gesteld over de inhoud van de code. Er zijn uitsluitend contracten afgesloten met opdrachtgevers die een reguliere marktconforme prijs respecteren alsmede de geldende wet- en regelgeving en onderhavige cao.

Multi-Clean voert kwaliteitsinspecties uit en bewaakt samen met de opdrachtgever de kwaliteit. Onze rayonmanagers voeren de controles uit zoals in de offertes staan beschreven en rapporteert aan de opdrachtgever en de directie van Multi-Clean..

### Resultaat aanpak:

De relatie met de opdrachtgevers is zichtbaar verbeterd. De code verantwoord marktgedrag en OSB Keurmerk is bij steeds meer opdrachtgevers bekend.

### Vooruitblik:

Voor dit jaar hebben wij als doel gesteld om een klant tevredenheidsonderzoek te houden onder onze klanten. Door het houden van een klant tevredenheidsonderzoek hopen wij er achter te komen waar wij als organisatie aan moeten werken om de kwaliteit nog hoger te krijgen.

### Implementatie en naleving sociaal beleid:

1. Arbeidsomstandigheden waaronder werkdruk:  
Multi-Clean hecht veel waarde aan een gezonde werkdruk voor het personeel. Wij vinden het erg belangrijk dat het personeel op een normaal werktempo het werk kan uitvoeren. Ook ons verzuimbeleid is een actief proces dat gericht is op een preventieve werking rondom de arbeidsomstandigheden.
2. Naleving van de CAO.  
Er wordt ten alle tijde rekening gehouden met de geldende CAO-voorwaarden. Onder anderen door toepassing van de CAO verzekeren wij onze medewerkers van goede arbeidsomstandigheden. Door het behalen van het NEN 4400-1 certificaat is gebleken dat wij aan deze eisen voldoen.
3. Opleidingsgraad etc,  
Binnen Multi-Clean wordt veel aandacht besteed bij de indiensttreding van een nieuwe medewerker. Alle nieuwe medewerkers krijgen een introductie op het werk. Hier worden de volgende punten in besproken:
  - Uitleg van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
  - Kennismaking met collega's in de directe werkomgeving.
  - Mondelinge uitleg huis/-veiligheidsregels object en Multi-Clean.
  - Mondelinge uitleg werkmethoden en werkzaamheden.
  - Mondelinge uitleg communicatie middelen object.
  - Mondelinge uitleg over gebruik van middelen materialen.
  - Mondelinge uitleg over veiligheid, gezondheid en milieu.Alle medewerkers die bij Multi-Clean in dienst komen zijn verplicht om een vakopleiding te volgen.


### Resultaat aanpak.

- Handhaven van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in onze eigen organisatie.
- Handhaven van de NEN 4400-1 in combinatie met het OSB Keurmerk.
- Vaste ploeg van gemotiveerde en betrokken medewerkers die al lange tijd naar ieders tevredenheid werken, zich ten volle inzetten en graag meedenken.
- Het stimuleren van onze medewerkers in het tevreden stellen van onze klanten.
- Het behouden van langdurige en tevreden klanten. Mede door onze juiste prijs-kwaliteitverhouding en een goede intensieve communicatie met de opdrachtgevers.

### Vooruitblik

Voor 2017 hebben wij op het programma staan om nog meer personeel op te leiden bij SVS.

Poeldijk, 30 juni 2017

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, enclosed within a blue oval.

Danny Zwinkels  
Directeur / mede-eigenaar.