

Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Verklaring opgesteld door Hago, jaarlijks op peildatum 1 januari bijgewerkt naar de laatste actuele ontwikkelingen. Laatst bijgewerkt: 1 juli 2016

Hago is een voorvechter en voortrekker van de realisatie van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. We staan voor een markt met gezonde verhoudingen tussen opdrachtgever/werkgever, opdrachtnemer en werknemer. Als één van de medeopstellers vanuit Vebego, past Hago de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassersbranche toe in haar bedrijfsvoering. Tegelijkertijd nodigen we onze partners uit zich bij de uitgangspunten van de Code aan te sluiten en daarnaar te handelen. Wij voeren een open en transparant beleid. Dat betekent in de eerste plaats zelf concreet en transparant maken hoe wij invulling geven aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, zoals benoemd in deze zelfverklaring. Dat doen wij door terug te kijken op het afgelopen jaar. Vanzelfsprekend kijken we ook alvast vooruit naar het komende jaar en stellen we onze ambities op, om zo ons bedrijf te blijven door ontwikkelen. Om zorgvuldig, sociaal en transparant te werk te gaan, geeft Hago concreet invulling aan de code door het realiseren van de volgende inspanningen:

1. Communicatie bij aanbesteding en contractering

Bij een contractovername handelt Hago zorgvuldig, zowel naar de opdrachtgever als naar de medewerker. Zo worden duidelijke afspraken gemaakt en is de communicatie helder. Dit in het kader van verwachtingsmanagement van alle betrokken partijen.

- Bij elke contractovername informeert Hago de schoonmaakmedewerkers samen met de opdrachtgever over de contractwissel en de veranderingen voor de medewerker voorafgaand aan de opstart. Veranderingen worden helder en tijdig gecommuniceerd naar alle betrokken partijen. Dit leggen wij vast in het opstartplan dat bij elke contractovername wordt ingezet.

Terugblik 2015: Een voorbeeld van heldere en eerlijke communicatie rondom contractveranderingen is onze aanpak bij een universiteit. Vanaf de start van het contract op 1 mei 2015 hebben wij de medewerkers bij het proces betrokken. De wijzigingen ten opzichte van het oude contract waren vrij omvattend en dat stuitte op weerstand bij enkele medewerkers. Uiteindelijk raakte FNV bij deze discussie betrokken. Door constant met de medewerkers in gesprek te blijven, hebben we een oplossing weten te vinden waarin de medewerkers zich kunnen vinden. Het plan behelst onder meer scholing, cursussen en intensieve begeleiding bij om een geleidelijke overgang naar de uiteindelijk gewenste contractvorm te bewerkstelligen. De universiteit heeft niet alleen meegedacht, maar neemt ook een deel van de kosten om dit plan uit te voeren op zich. Deze aanpak betaalt zich steeds meer terug in tevreden medewerkers, een tevreden opdrachtgever én een tevreden werkgever. Over één van de eerste successen leest u bijvoorbeeld hier meer:

<http://www.hago.nl/nl-nl/news/22/775/9179/3d-van-alle-kanten-goed-bekeken.aspx?review=true>.

Ambitie 2016: Ook in 2016/2017 zetten we deze lijn voort. Het vastleggen van de manier van communiceren over contractveranderingen is al geruime tijd een standaardprocedure en hier houden we ook de komende jaren aan vast.

- Hago schrijft niet in op opdrachten die op basis van de laagste prijs gegund worden. Hago informeert de opdrachtgever per brief over de reden om niet in te schrijven en verwijst hierbij naar de Code. In onze salesoverzichten houden wij bij hoe vaak en tegen wie we bij Europese aanbestedingen nee hebben gezegd.

Terugblik: In 2015 hebben wij 13 keer niet ingeschreven op een opdracht omdat die (voornamelijk) gegund werd op prijs. In 2016 is dit tot nu (1 juli 2016) 17 maal. De Tenderdesk houdt hier een lijst van bij.

Ambitie: Ook in 2016/2017 blijven we selecteren aan de hand van dezelfde criteria.

2. Sociaal beleid

Hago hanteert en implementeert een verantwoord sociaal beleid, in het bijzonder (niet discriminatoir) t.a.v. werving, selectie, introductie, aanstelling, functie en schalen van werknemers. Met extra aandacht voor vakinhoudelijke kwaliteit, karakter en een hanteerbare span of control en respectvolle bejegening.

- Hago voert regelmatig een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit onder schoonmakers en maakt op basis van de uitkomsten een actieplan ter verbetering. Hago maakt daarbij gebruik van een reeds getoetste en bewezen aanpak: het medewerkerstevredenheidsonderzoek van Blauw Research. Om zo een benchmark en trendanalyse van de uitkomsten met vergelijkbare branches mogelijk te maken.
Terugblik: Bij contracten met een hogere waarde dan € 500.000 zette Hago vanzelfsprekend ook afgelopen jaar de in de cao verplicht gestelde werkdrukmeter in die 6 maanden voor expiratie van het contract wordt ingezet door het verliezende bedrijf en zes maanden na start van het contract door het wervende bedrijf. Deze uitkomsten stellen wij beschikbaar aan de RAS.
Ambitie: We streven er naar het volgende Hago brede medewerkerstevredenheidsonderzoek in 2017 uit te voeren. Daarin wordt gekeken of het door Vebego ontwikkelde onderzoek naar Betekenisvol werk hiervoor kan worden ingezet. Dit instrument meet in hoeverre medewerkers het werk als betekenisvol ervaren en laat direct zien op welke thema's en indicatoren interventies nodig en mogelijk zijn om de betekenis van het werk te vergroten voor medewerkers. Hago heeft ook oog voor de inclusiviteit van de medewerker. Om een plek te vinden waar medewerkers duurzaam inzetbaar – oftewel 'op hun plek' – zijn, zet Hago 'Voor jou geen ander' in. Een door Vebego ontwikkeld meetinstrument dat hun drijfveren, talenten en ambities boven tafel krijgt. De resultaten worden gebruikt om de medewerker volledig in zijn kracht te zetten.
- Vanuit goed werkgeverschap probeert Hago medewerkers ook te ondersteunen bij privé zaken die van invloed zijn op de geestelijke en lichamelijke gezondheid, en tegelijk een relatie hebben met het werk, zoals bijvoorbeeld schulden. Medewerkers konden zich afgelopen jaar vrijwillig aanmelden voor een schuldhulpverleningstraject.
Terugblik: 14 Medewerkers meldden zich aan en kregen via Hago een budgetcoach toegewezen.
Ambitie: De ambitie is om schuldhulpverlening structureel te gaan aanbieden aan medewerkers die daar behoefte aan hebben.

3. Opleidingen

Hago stimuleert het opleiden en ontwikkelen van haar schoonmaak medewerkers, door het verzorgen van een basisinstructie, basisopleidingen voor het schoonmaak vak, opleidingen in de Nederlandse taal, maar ook opleidingen die heel specifiek voor een bepaalde opdrachtgever zijn, zoals: cleanroom, VCA, vloeronderhoud en hospitality.

- Hago biedt alle medewerkers binnen één maand na indiensttreding een eerste deel van de basisopleiding aan in de zogenaamde 'Basisinstructie'.
Terugblik: eerlijkheid gebiedt dat wij hier afgelopen jaar onvoldoende in zijn geslaagd. Na dit gesignaleerd en erkend te hebben, ligt hier nu volle focus op. Mede daarom is Hago afgelopen jaar ook begonnen met een pilot rondom e-learning (zie * voor toelichting). Dit gaat ons helpen om onze belofte waar te maken.
Ambitie: Het komend jaar maken wij een inhaalslag in het opleiden van mensen die wij volgens de cao verplicht zijn op te leiden.
- Hago rapporteert maandelijks in haar Managementrapportage het aantal opgeleide medewerkers. Via de website van het RAS wordt per kwartaal gepubliceerd hoeveel

medewerkers er binnen de gehele branche opleidingen met subsidie hebben gevolgd. Hiermee is ook extern zichtbaar dat Hago haar cao-verplichtingen nakomt.

- Hago combineert klassikale opleidingen met training-on-the-job.
Terugblik: Afgelopen jaar startte de regio Noord & Midden een pilot met e-learning voor de Basisinstructie. De e-learning is gericht op schoonmaakmethoden en -techniek, ergonomie en veiligheid. e-learning is een ondersteunend middel, dat naadloos aansluit op de Basisopleiding (de praktische verdieping van het leren schoonmaken). De e-learning wordt afgesloten met een Hago praktijkcase. Leidinggevend zijn getraind in het aanbieden van deze nieuwe leervorm en ter instructie is een videofilm opgenomen.
Ambitie: Momenteel wordt de pilot met de ondernemingsraad geëvalueerd, om te bepalen of e-learning standaard ingezet zal worden als hulpmiddel bij het opleiden van medewerkers.
- Hago verzorgt de Basisopleiding voor de schoonmaak o.a. met behulp van eigen opgeleide object- en rayonmanagers die de opleiding tot docent met succes hebben afgerond. Zo zet Hago volleerde vakmensen binnen de eigen organisatie in op het vakmanschap over te dragen aan nieuwe medewerkers.
Terugblik: In totaal zet Hago 12 eigen docenten in, opgeteld met de docenten van zusterbedrijf Hago Zorg zijn dit er 20.
Ambitie: Op dit moment is dit aantal docenten toereikend om alle medewerkers die daarvoor in aanmerking komen op te leiden.

Overige

Naast genoemde inspanningen houdt Hago zich vanzelfsprekend aan alle gangbare bepalingen zoals vastgelegd in de CAO en de code, beiden onderdeel van het OSB-keurmerk. Waaronder toepassing van een gezondheids- en veiligheidsbeleid, naleving geldende wet- en regelgeving, aansluiting bij erkende werkgeversverenigingen, waaronder de OSB, duidelijke schriftelijke vastlegging van afspraken met opdrachtgevers, werknemers en andere belanghebbenden. Tevens transparantie in de offerte en het bevorderen van een goede medezeggenschap binnen de organisatie middels een actieve ondernemingsraad.

Resultaten

Hago streeft in haar relatie met opdrachtgevers naar duurzame contracten. In dat streven geeft 90% van onze opdrachtgevers aan ons aan te bevelen aan derden en 69% zou opnieuw voor ons kiezen. Daarmee geeft Hago concreet invulling aan haar ambitie voor duurzame relaties met opdrachtgevers én medewerkers.

Voor een duurzame schoonmaakbranche

We zijn al onze mensen en al onze opdrachtgevers bijzonder erkentelijk dat zij met ons mee optrekken in het verduurzamen van de schoonmaakbranche. De Code vraagt in de allereerste plaats het lef om zelf als schoonmaakbedrijf standvastig te zijn in de concrete invulling van wat wij in deze zelfverklaring hebben opgetekend. Maar alleen samen brengen we uiteindelijk de branche op een niveau waar we weer allemaal trots op kunnen zijn. Daar teken ik voor!

Paul van Bree

Algemeen directeur
Hago Nederland B.V



1 juli 2016