

## Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

*Verklaring opgesteld door Hago Rail Services, van toepassing vanaf 1 januari 2013, jaarlijks op peildatum 1 juli bijgewerkt naar de laatste actuele ontwikkelingen. Laatst bijgewerkt: 1 juli 2016*

Hago Rail Services 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 Vebege, past Hago Rail Services 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 Rail Services concreet invulling aan de code door het realiseren van de volgende inspanningen:

### 1. Communicatie

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.

- Hago Rail Services heeft **duidelijke afspraken** gemaakt met NedTrain over verwachtingen, met heldere communicatie naar medewerkers en de opdrachtgever.
- Hago Rail Services organiseert **periodiek overleg** met de opdrachtgever en schoonmaakmedewerkers over de invulling van de dienstverlening, en bespreekt hierin specifiek de arbeidsomstandigheden, werkdruk, kwaliteit van de dienstverlening en zichtbaarheid en waardering van het werk en de werknemer.
- Twee keer per jaar organiseert HRS een interactieve **managementdag** voor alle indirecte collega's. De dagen staan in het teken van bijpraten over stand van zaken en op stapel staande ontwikkelingen, het delen van kennis en het versterken van het wij-gevoel.
- Hago Rail Services publiceert één keer per twee maanden de **HRS Express**. De interne muurkrant hangt op alle HRS-locaties en bericht over interne ontwikkelingen, status van de kwaliteit, OR-nieuws en P&O-zaken. De muurkrant heeft tot doel collega's te informeren, te enthousiasmeren en te betrekken. De HRS Express wordt ook verzonden naar NedTrain.
- Alle indirecte collega's houden we op de hoogte via **Yammer**. Nieuws uit de organisatie, branchefitjes of leuke weetjes worden op dit platform gedeeld met indirecten en van daaruit weer met de werkvloer.
- Met de **dienststart** geeft Hago Rail Services medewerkers de mogelijkheid op structurele wijze mee te denken en te werken aan verdere verbetering van de activiteiten. Vijftien minuten voor aanvang van de schoonmaakwerkzaamheden, bespreekt de voorman met de schoonmakers wat er voor die dag op de planning staat, of er bijzonderheden zijn, hoe er is gescoord in de kwaliteitsmeting en wat er volgens de medewerkers te verbeteren valt. Iedere dag weer.
- Hago Rail Services stelt 6 keer per jaar vier stoelen beschikbaar voor schoonmaakmedewerkers tijdens het **operationeel managementoverleg** om de kloof tussen

werkvloer en top van de organisatie zo klein mogelijk te houden.

Elkaar leren kennen zorgt voor meer vertrouwen in elkaar, versterkt de doelstelling van HRS, draagt bij aan efficiëntere processen en creëert een mogelijkheid voor feedback op gevoerd beleid.

- Eén keer per jaar organiseren de regiomanagers een voorliedendag. De dagen staan in het teken van bijpraten over stand van zaken en op stapel staande ontwikkelingen, het delen van kennis en het versterken van het wij-gevoel.
- Vier keer per jaar overlegt het managementteam **op locatie** en combineert dit overleg met een interactief werkbezoek.
- De algemeen directeur HRS gaat minimaal vier keer per jaar **terug naar de werkvloer**. De operationeel manager minimaal 12 keer per jaar.

## 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 Rail Services voert jaarlijks een **MTO** uit onder schoonmakers, en maakt op basis van de uitkomsten een actieplan ter verbetering.
- Hago Rail Services behandelt uitzendkrachten op volwaardige wijze en laat dit onder meer tot uitdrukking komen in het verstrekken van volwaardige kledingpakketten en het laten volgen van veiligheids- en vakinstructies.
- Borging van kwaliteit en veiligheid wordt gedaan met de **K&V-Checklist**. De coördinatoren Kwaliteit & Veiligheid lopen periodiek audits op de checklistcomponenten Medewerkers, Veiligheid (uitvoering), Kwaliteit, Milieu, Opkomstruimte, Magazijn en Locatie.
- Dagelijks veilig werken, betekent dat onze medewerkers zich moeten houden aan veiligheids- en gedragsregels. Daar hoort ook bij dat we elkaar, klanten en toeleveranciers, aanspreken op onveilige situaties. De invoering van de **bijna-ongevallenregistratie** helpt hierbij. Met de BO-registratie wacht HRS niet met actie ondernemen tot iets mis gaat. Wij maken medewerkers ermee bewust van de gevaren die op de loer liggen.
- De geregistreerde bijna ongevallen worden besproken tijdens de **toolboxmeetings** die 12 keer per jaar worden georganiseerd.
- Medewerkers van HRS worden vertegenwoordigd door een 11-koppige **OR**.
- In 2015 zag de **VGWM-commissie** het licht, bestaande uit K&V, P&O en kaderleden FNV/OR leden. In de commissie staan veiligheid, gezondheid en welzijn (arbeidsomstandigheden) centraal.
- Conform cao voert HRS **50plus-gesprekken** met alle medewerkers van 50 jaar en ouder. Naast verbeterpunten in het werk, staan de gesprekken vooral in het teken van een gezonde toekomst voor de medewerker. Wat heeft de medewerker nodig van HRS om zo lang mogelijk gezond te kunnen blijven werken? En wat kan hij zelf doen om zo lang mogelijk fit te blijven?
- Op eigen initiatief voert Hago Rail Services **preventieve gesprekken** met medewerkers, waarbij uitval door fysieke/mentale problematiek te verwachten is voor de toekomst;
- In 2016 is het project **'Samen in Beweging'** gestart dat de duurzame inzetbaarheid van onze (veelal) oudere collega's moet borgen. Het project bestaat uit individuele **ontwikkelgesprekken** met alle medewerkers, onderzoek (onder meer met interviews) naar eigenaarschap, leiderschapsstijlen, waarde van het werk en het verhogen van het veiligheidsbewustzijn bij medewerkers. Ook gaat het management met groepen medewerkers van locaties in gesprek. Welke blokkades zijn er nu nog die eigenaarschap

verhinderen. Hoe kunnen we die opheffen? Want als iemand weet hoe we HRS gezond kunnen houden, zijn het de medewerkers wel.

- HRS voert een actief **preventie- en interventiebeleid** (fysio, psycholoog, diëtist) om – waar nodig – vitaliteit te verhogen en om duurzame arbeid mogelijk te houden;
- HRS voert gesprekken met de vakbond over **optimale roostering van diensten..**
- HRS organiseert 1 keer per jaar een **roadshow** langs locaties waarin we de successen van het afgelopen jaar viëren en vooruitblikken op het nieuwe jaar.
- HRS organiseert jaarlijks een jubilarissendag.
- Sinds eind 2015 werkt HRS landelijk met de Rail@lly. De app vervangt de papieren werkbond en moet het werk makkelijker en leuker maken.
- Geldzorgen of schulden veroorzaken doorgaans veel problemen. Ze maken mensen soms letterlijk ziek. Voor HRS alle reden om deze problematiek als werkgever serieus te nemen. Vanuit goed werkgeverschap, maar ook omdat medewerkers met schulden grote invloed hebben op het bedrijfsresultaat. Met **schuldhulpverlening** brengen we weer rust en plezier terug in het (werkend) leven van collega's.
- Eind 2015 is de eerste winnaar gekozen van het **Medewerkers Innovatie Platform (MIP)**. Het platform stimuleert medewerkers ideeën in te brengen die het werk makkelijker en/of processen efficiënter maken. Eind 2016 wordt de nieuwe winnaar gekozen voor de beste innovatie.

### Aanpak ziekteverzuim

Binnen het sociaal beleid is de aanpak van het ziekteverzuim het benoemen waard. HRS heeft een praktisch instrumentarium ontwikkeld voor een brede aanpak van het ziekteverzuim:

1. Per 1-4-2015 is HRS overgestapt naar een gecertificeerde Arbodienst die geen aandachtspunten heeft gekregen vanuit het branche-brede onderzoek van FNV in 2014;
2. Hierdoor inzet van extern casemanagement, die contractueel ook de verplichting hebben om de leidinggevenden te ondersteunen in hun rol (coaching on the job);
3. Met ingang van mei 2016 overgegaan naar een uniforme Vebego-template qua inrichting van verzuimvolgsysteem (conform verscherpte privacy wetgeving (hot topic FNV)) waar ook leidinggevenden in kunnen communiceren. Met een praktijkgerichte opleiding zijn ze hierin begeleid;
4. Psychische interventies (onze doelgroep vaak niet verzekerd voor mentale hulp) zit in contractprijs Arbo, waardoor we dit zonder extra kosten (preventief) kunnen aanbieden aan medewerkers;
5. Verzuimbegeleiding ook ingericht in weekend, zodat bij noodsituaties direct geschakeld kan worden;
6. Oprichting VGWM-commissie, bestaande uit K&V, P&O en kaderleden FNV/OR leden. Hierbij staat aanpak ziekteverzuim centraal, als ook de arbeidsomstandigheden.

### 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 Rail Services biedt alle medewerkers een speciaal voor Hago Rail Services

ontwikkelde opleiding aan. Hiermee geeft Hago Rail Services (onder meer) invulling aan de cao-verplichte **basisopleiding** schoonmaak die geldt voor elke schoonmaker binnen 1 jaar na in diensttreding.

- Hago Rail Services investeert **extra in taalonderwijs** voor medewerkers met een taalachterstand. Het taalonderwijs ondersteunt effectief communiceren en draagt bij aan de borging van veilig werken.
- Hago Rail Services combineert klassikale opleidingen met **doorlopende training-on-the-job**.
- HRS organiseert 12 toolboxen per jaar op locatie. Onderwerpen zijn onder meer veiligheid, kwaliteit en gastheerschap.
- Hago Rail Services rapporteert eens per maand het aantal opgeleide medewerkers. De P&O-manager bespreekt de rapportage in het managementoverleg van Hago Rail Services, en rapporteert de cijfers aan opdrachtgever NedTrain.

### Overige

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

### Resultaten 2015/2016

- Donderdag 22 oktober 2015 huldigde Hago Rail Services 24 jubilarissen tijdens de eerste landelijke jubilarissendag. De jubilerende collega's reisden af naar dierenpark Amersfoort voor een 'private tour' en om hun bronzen, zilveren of gouden speldje in ontvangst te nemen.
- Dinsdag 15 december 2015 lanceerde Hago Rail Services de campagne 'Daar kom je verder mee.' De campagne moet de zichtbaarheid en trots van medewerkers vergroten, en daarmee de schoonmaakbeleving bij onder meer treinreizigers, positief beïnvloeden.
- De in juni 2015 geformeerde stuurgroep waarin ook HRS zitting heeft (naast (project)managers van de samenwerkende ketenpartijen NedTrain, NSR, HRS), en die sturing geeft aan 9 programmalijnen om de in- en externe kwaliteit van reiniging structureel te verbeteren heeft een succesvol jaar achter de rug. Sinds de formatie maakt HRS meer (+ 25%) treinen 's nachts schoon (geheel gereinigd), is het aantal treinen uit het nachtnet dat aangeboden wordt voor reiniging gestegen van 53% naar 82%, is het KTO gestegen van 50% naar 59% (onder meer door de inzet van Care on Track) en is het aantal periodiek geheel gereinigde treinen stabiel gebleven op 80%.
- Afgelopen jaar zijn we in Lelystad en Rotterdam gestart met het project 4J's. 4J's is een samenwerkingsverband tussen verschillende NS-bedrijven en Hago Rail Services. Bedrijven die allemaal invloed hebben op: de Juiste trein op het Juiste moment op de Juiste plek op de Juiste kwaliteit.
- Sinds de start van Schuldhulpverlening hebben we een kleine 20 collega's concreet kunnen helpen hun financiën weer op de rit te krijgen en (werk)plezier terug te brengen.
- Sinds 1 januari 2016 werkt HRS met een nieuw ERP-systeem dat moet bijdragen aan een betere kwaliteit dienstverlening, efficiënter werken en beter communiceren. Met procesgericht werken en 24/7 inzicht in actuele, betrouwbare informatie is een stevig fundament gelegd van waaruit HRS zich kan focussen op haar eigen (strategische) doelstellingen.
- De technische kwaliteitcijfers zijn het afgelopen jaar op norm gekomen en stabiel gebleven.

- Eind januari was de landelijke uitrol van Rail@lly een feit. De specifiek voor HRS ontworpen app maakt het werk van schoonmaakmedewerkers en voorlieden gemakkelijker en inzichtelijker. Daarbij genereert Rail@lly stuur- en managementinformatie die voor zowel de werkvloer als het management van toegevoegde waarde zijn om onze dienstverlening continu te verbeteren.
- Uitbreiding Care on Track: sinds 15 februari 2016 is de pilot Care on Track uitgebreid naar vier lijnen. Dertig meereizende schoonmakers halen van maandag t/m vrijdag, tussen de spitsen, los vuil op, legen prullenbakken en verwijderen vlekken van ramen, deuren en tafeltjes.
- Intensieve samenwerking met OR.
- In april 2016 bezocht Koning Willem Alexander Utrecht CS. Op het programma stond onder meer een gesprek met één van de collega's van Care on Track over het nieuwe initiatief.
- Tijdens Koningsdag op 27 april 2016 heeft HRS een grootscheepse campagne gevoerd om reizigers op te roepen hun vuil mee de trein uit te nemen. Koningsdag is een van de drukste dagen voor HRS. Alle hulp om de afvalberg te verminderen zijn welkom.
- Voorafgaand aan de cao-onderhandelingen 2017 werkt HRS samen met FNV hard aan een vernieuwingsagenda.
- Eind 2015 ontving meewerkend voorman Freek Witteveen de HRS Innovatie Award voor zijn uitvinding Ciao!Gum. Deze innovatieve kauwgomschraper rekent af met één van de vervelendste klussen in de treinschoonmaak: kauwgom verwijderen. Zijn uitvinding is ook ingezonden voor GSA Innovatie Award en de Jan van Stappen Spoorprijs van de NS die in mei plaatsvonden. In beide gevallen schopte Freeks uitvinding het tot runner up.
- In november 2016 zijn de collega's van de periodieke reiniging geslaagd voor hun opleiding 'Vliegend Tapijt'. Op 6 oktober 2015 kregen 23 leerlingen Technieklab een introductie in
- Eind juni 2016 ronden 30 voormannen succesvol een taaltraject af via Flair Talen.
- Eind juni 2016 zijn alle indirecte medewerkers gestart met een opleiding coachend leidinggeven.  
de treinschoonmaak.
- In april 2016 hebben alle indirecte medewerkers de eerste graad (orange belt) behaald tijdens de Leantraining.

### **Duurzaamheid door vakmanschap**

We zijn al onze collega's, onze opdrachtgever en de ketenpartners 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 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 van vakmanschap waar we weer allemaal trots op kunnen zijn.

Daar teken ik voor!

**Michel Moller**

Directeur Hago Rail Services

*1 juli 2016*