



Code Verantwoordelijk marktgedrag

ZELFVERKLARING.

Hierbij verklaart J.G.M. Veens, directeur eigenaar van maas en waal schoonmaak- & bedrijfsdiensten B.V., de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasserbranche in de organisatie toe te passen.

Schoonmaakbedrijf Maas en Waal onderscheidt zich al bijna 40 jaar met een heldere kijk op schoonmaken. Dat onze aanpak door opdrachtgevers wordt gewaardeerd, blijkt uit de continue groei die ons bedrijf sinds 1973 doormaakt. Momenteel hebben wij ruim 140 vaste medewerkers in dienst. Binnen onze aanpak staat het **ontzorgen** van onze opdrachtgevers centraal. Vanuit een sterke basis, het schoonmaakonderhoud van gebouwen, zijn wij uitgegroeid tot een complete dienstverlener voor uiteenlopende facilitaire werkzaamheden. Een ander aspect waar wij veel waarde aan hechten is het in ons gestelde vertrouwen. Zowel zakelijk als tijdens de uitvoering van aan ons toevertrouwde werkzaamheden, maken wij waar wat we beloven. Afspraak is afspraak.

Om de doelstellingen van de code te realiseren zijn de volgende inspanningen geleverd op het gebied van:

1. Handelen bij aanbesteding en contractering:

Wij werken altijd volgens de Code en zorgen ervoor dat onze uitvoerende medewerkers een reële tijd krijgen voor het verrichten van de schoonmaakwerkzaamheden. Dit is de basis voor de kwaliteit die wij willen leveren. Reële prestatienormen zijn een must waarbij wij de gewenste schoonmaakkwaliteit kunnen garanderen. Onze offertes zijn transparant en op basis van tarieven welke marktconform zijn en in de praktijk een acceptabele werkbeleving voor alle medewerkers zijn.

2. Waarborgen van de implementatie en naleving van sociaal beleid (ook na de ingangsdatum van een contract) conform de code:

Allround professionals

Onze medewerkers maken ons tot wie we zijn en wat we kunnen. Zij maken elke dag waar wat we beloven. Onze praktisch ingestelde medewerkers zijn daarom zonder uitzondering professionele allround schoonmakers, opgeleid en getraind in onze eigen trainingsruimte. Binnen ons opleidingsprogramma wordt ook veel aandacht besteed aan de sociale vaardigheden en de ethische kant van ons werk. Onze medewerkers gedragen zich netjes, correct en discretie is vanzelfsprekend te allen tijde verzekerd.



Door de combinatie van korte lijnen binnenshuis, betrokkenheid van onze medewerkers en onze regionale visie kunnen wij ad hoc reageren bij calamiteiten en andere urgente werkzaamheden.

Kwaliteit

Onze medewerkers hebben een passende scholing doorlopen via SVS. Bij aanvang van het 2^e half jaar aovk moeten alle personeelsleden de in-company training volgen met ook aandacht aan teambuilding.

Nieuwe medewerkers krijgen begeleiding van een ervaren medewerker. We werken met duidelijke werkprogramma's, een overzichtelijke planning, open werkinstructies en goede begeleiding door onze rayonleiders. De gerealiseerde kwaliteit meten we vervolgens met de DKS methodiek. De DKS resultaten worden besproken met de betreffende schoonmaakmedewerkers. Als de score beter is dan het AQL niveau dat we met O-I hebben afgesproken dan krijgt het betreffende schoonmaakteam daarvoor een kleine beloning om onze waardering daarvoor uit te spreken. Bij een lage/onvoldoende score worden verbeterafspraken met het team gemaakt.

We maken afspraken met de opdrachtgever over de wijze van rapporteren van de DKS resultaten, zowel op centraal niveau als per vestiging.

De CAO wordt bij Maas en Waal schoonmaak- & bedrijfsdiensten in alle omstandigheden onverkort toegepast. Bij indiensttreding ontvangt elke medewerker(st)er van Maas en Waal onze personeelsgids waarin al rechten, plichten en huisregels duidelijk zijn vermeld.

Alle nieuwe personeelsleden krijgen bij aanvang van de dienstbetrekking, ongeacht de hoeveelheid uren die men werkzaam is, instructie op de werkplek. Deze instructie is gebaseerd op de eindtermen zoals vastgelegd bij de RAS.

3. Meting door het schoonmaakbedrijf van de algemene tevredenheid van haar medewerkers.

Wij dragen zorg voor een goed arbeidsklimaat voor onze medewerkers, dit draagt bij aan de motivatie en betrokkenheid. Wij hechten grote waarde aan het behoud van een vast en goed personeelsbestand en zetten ons met name in voor:

- * een verantwoorde vierkante meter prestatie (werkdruk)
- * een gedegen informatieve introductie, instructie en begeleiding
- * een kwalitatief goede leiding.
- * Open Communicatie

Ons uitgangspunt is dat communicatie over de uitvoering van de werkzaamheden zo dicht mogelijk bij de werkvloer moet plaatsvinden, maar wel moet worden gecoördineerd. Onze schoonmaakmedewerkers zetten wij daarom zo veel mogelijk in op vaste taken in een pand. We willen daarmee bereiken dat zij dit deel als 'hun eigen pand' beschouwen, waar ze zich verantwoordelijk voelen voor hoge kwaliteit van hun dienstverlening.

Per object is een logboek aanwezig waarin zowel de opdrachtgever als onze medewerkers hun wensen en opmerkingen noteren, alsmede de acties die daaruit volgen.



4. "Gesprek met schoonmakers op de werkvloer".

Met objectleiding zijn afspraken gemaakt dat er tweemaal per jaar een functioneringsgesprek gehouden wordt met onze medewerkers. Hiervoor hebben wij intern een formulier ontwikkeld welke tijdens deze gesprekken met de medewerker wordt doorgenomen en ingevuld. Dit formulier wordt door beiden voor gezien en akkoord ondertekend en in zijn/haar personeelsdossier opgeborgen. Deze functioneringsgesprekken worden ook digitaal bijgehouden in het personeelsbestand.

Indien er actiepunten zijn, zullen er meerdere functioneringsgesprekken volgen welke ook wederom op schrift worden vastgelegd, digitaal en in personeelsdossier.

Doelstellingen en behaalde resultaten

1. Personeel

- Het blijven luisteren naar opmerkingen vanaf de werkvloer en hier op inspelen
- opleiden personeel met name SVS en VCA cursussen

2. Klanttevredenheid

Open en directe contacten met onze opdrachtgevers om deze met wederzijdse tevredenheid in de portefeuille te houden.

3. Leveranciersbeoordeling

Aandachtspunten zijn het aantal leveranciers en implementatie van schaalvergrotingen door collectieve inkoop via Schoonster

4. MVO

Ambassadeur voor Hospice Bijna Thuis Huis te Druten

5. Doelstelling 2017

Succesvol zijn in en met Europese Aanbestedingen

6. Behaalde resultaten

- Financiële administratie is volledig ingericht volgens de Nen-4400-1 norm en OSB Keurmerk
- Blijvend laag ziekteverzuim
- Omzetdoelstellingen zijn behaald
- Samenwerkingsverband met SW bedrijven

Maas en Waal schoonmaak- & bedrijfsdiensten garandeert de continuïteit van alle werkzaamheden die zij uitvoert, zowel organisatorisch als schoonmaak technisch en zal de grootst mogelijke zorg besteden aan een goede uitvoering van de werkzaamheden.

Naam : J.G.M. Veens

Functie : Directeur

Datum : 14-11-2016

Handtekening: