

Beleidsverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasserbranche

Hierbij verklaar ik, Jan Jacob van Donselaar, Managing Director namens Compass Group Nederland holding BV, in het bijzonder het management van Eurest Services, de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasserbranche in de organisatie toe te passen. De code past volledig binnen de missie, visie en waarden en leidende beginselen die wereldwijd voor Compass Group gelden. Onze visie is "Een aanbieder van wereldklasse te zijn voor food- en support services, bekend om onze *great people, great service, great results*".

Onze waarden zijn:

- Openness, Trust and Integrity
- Passion for Quality
- Win through teamwork
- Responsibility
- Can-do

Onze leidende principes zijn:

- Veiligheid, gezondheid en het milieu voorop
- Service voor klanten en voor gasten
- Onze medewerkers ontwikkelen en diversiteit waarderen
- Winstgevende groei
- Permanente focus op prestatie en efficiëntie

Meer concreet geeft Compass Group op de volgende wijze invulling aan de code:

1. Handelen bij aanbesteding en contractering.

Offertes en aanbiedingen aan klanten zijn transparant en gebaseerd op gevalideerde en realistische normen. Contractafspraken en –voorwaarden met klanten worden altijd schriftelijk vastgelegd. In ons handelen richting (potentiële) klanten, leveranciers en subcontractors hanteren wij hoge standaarden voor de service die we verlenen en manier waarop we onze diensten verlenen. In de Code of Business Conduct die openbaar is en te vinden op onze website hebben we vastgelegd dat onze relaties gebaseerd zijn op eerlijkheid, integriteit en respect. In onze Code of Ethics die eveneens openbaar is, hebben we het gedrag dat we verwachten van al onze medewerkers in relatie tot onder andere (potentiële) klanten leveranciers en subcontractors, vastgelegd.

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

- a. Arbeidsomstandigheden, waaronder werkdruk
- b. Naleving van de CAO
- c. Opleidingsgraad, etc.

De visie van Compass Group '*great people, great service, great results*' begint met geweldige mensen. Alleen met *great people* verlenen we *great service* en behalen we *great results*. Compass Group wil daarom de beste mensen aantrekken, behouden en ontwikkelen. Dat doen we door alle medewerkers echte mogelijkheden te bieden. De People MAP heeft 5 HR-gebieden waarop zij zich richt:

1. Het **werven** van mensen: herkomst van "Great people", het selecteren van de juiste medewerkers en het bevorderen van diversiteit in de nieuwe medewerkers die ons bedrijf versterken
2. Het **vasthouden** van medewerkers: Introductie van nieuwe medewerkers op de werkplek, beloning conform de CAO en naleving van de CAO in alle gevallen. Ruime aandacht voor gezondheid, veiligheid, arbeidsomstandigheden en werkdruk middels een Risico-inventarisatie en -evaluatie, toolboxtalks, safetywalks en OHSAS 18001 certificering. Ethisch handelen en goede bedrijfsvoering staan centraal.
3. Het **ontwikkelen** van medewerkers: het geven van training en opleiding met als minimum de afspraken die daarover in de CAO worden gemaakt maar daarnaast tal van opleidingen gericht op het ontwikkelen in de huidige of toekomstige functie of doorstroming in een andere functie. Het mogelijk maken dat medewerkers carrière maken binnen het bedrijf en er voor zorgen dat talenten zich kunnen ontplooiën.
4. Het **betrekken** van medewerkers: communiceren met medewerkers middels nieuwsbrieven, medewerkers brochures en werkoverleg. Het bouwen aan goede relaties met (vertegenwoordigers van) medewerkers (zoals Ondernemingsraad en Vakbonden) en het waarderen van (goede prestaties van) medewerkers door middel van een systeem van bonussen en gratificaties. Elke twee jaar wordt de tevredenheid van medewerkers in een medewerkertevredenheidsonderzoek gemeten en worden acties uitgezet om de tevredenheid verder en blijvend te verbeteren.
5. Het **presteren** van medewerkers: gebruik maken van performance reviews of samenwerkingsgesprekken, coaching on the job, uitmuntend presteren op de vestiging voor onze gasten en klanten en het ontwikkelen van de organisatie.

Als een medewerker vindt dat er iets fout is, geldt, 'Speak Up', Vertel 't ons.

Het gaat dan om situaties zoals het ongelijkwaardig behandelen van mensen op grond van ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische achtergrond, geslacht, seksuele geaardheid en andere persoonlijke eigenschappen. Klachten of zorgen kunnen kenbaar gemaakt worden via een speciale Speak Up telefoonlijn of via het internet. De behandeling is vertrouwelijk. Voor ongewenste omgangsvormen als agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en bij alcohol- of drugsproblemen kan elke medewerker ook rechtstreeks contact opnemen met de vertrouwenspersonen die bij Compass Group werkzaam zijn.

De kwaliteit van de dienstverlening van Eurest Services en de continue verbetering hiervan is geborgd middels ons uitgebreide kwaliteitsmanagementsysteem. Het systeem is ISO 9001 (kwaliteit), ISO 14001 (milieu) en OHSAS 18001 (ARBO) gecertificeerd. Om steeds te kunnen verbeteren evalueren we periodiek onze processen en daarmee ook de toepassing van de code. In 2014 hebben we in dit kader verschillende verbeteringen doorgevoerd:

- Ons MVO beleid hebben we herzien. We hebben opnieuw invulling gegeven aan de vijf pijlers van ons MVO beleid dat geïntegreerd is met ons kwaliteits-, milieu- en arbobeleid maar ook volledig past in de naleving van de code.
- We hebben gezien dat we in offertes en aanbiedingen de actieve toepassing van de code nog onvoldoende communiceren. In 2015 zullen we in onze offertes uitdrukkelijker communiceren dat we de code onderschrijven en naleven.
- Bij de aanbesteding van diensten kon de controle op de naleving van de contracten geoptimaliseerd worden. Om onze rol als aanbesteder en contractverantwoordelijke te versterken hebben we de processen voor het contracteren geoptimaliseerd maar ook de controle op de naleving van de contractafspraken.

Naast kwalitatieve- en relationele aspecten komen ook de tevredenheid over de dienstverlening alsook veiligheid en milieu aan de orde. In het komende jaar gaan we deze verbeterde processen verder tot uitvoering brengen.

Eurest Services besteedt relatief weinig diensten uit. Hierdoor bleek het voeren van de gesprekken over de werkinhoud en werkomstandigheden met de medewerkers die de aanbestede diensten uitvoeren praktisch niet goed invulbaar. In 2015 gaan we kijken hoe we daar toch een pragmatische invulling aan kunnen geven.

- Een nieuwe RI&E systematiek is ingevoerd die specifiek is afgestemd op de mogelijke gevaren en risico's in relatie tot onze dienstverlening.

Het komende jaar gaan we weer ons tweejaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren.

Ons arbobeleid heeft geleid tot een afnemende Lost Time Injury Rate.

Door een duidelijker communicatie van de code, onder andere in offertes, willen we de code in de komende periode breder uitdragen bij onze (potentiële) opdrachtgevers.



Jan Jacob van Donselaar

Managing Director