

Code Verantwoordelijk Marktgedrag Zelfverklaring

De Kroon Service- en Schoonmaakdiensten BV verklaart dat zij de Code Verantwoordelijk Marktgedrag toepast in haar bedrijf en de afgelopen periode aan deze code op de hieronder beschreven wijze vorm te hebben gegeven.

Handelen bij aanbesteden en contractering

De Kroon hanteert in haar prijsstelling als uitgangspunt “een faire prijs voor een fair product”. Er wordt dan ook niet ingeschreven onder de kostprijs. Samen met de opdrachtgever wordt vervolgens bekeken op welke wijze adequaat invulling kan worden gegeven aan dit uitgangspunt. De Kroon hanteert daarvoor onder andere een aantal budgettaire concepten die modulair opgebouwd zijn zodat zowel opdrachtgever als De Kroon al meteen een redelijke inschatting kunnen maken van de kosten per activiteit. Bij iedere offerte wordt tevens de flyer Code Verantwoord Marktgedrag meegezonden. De Kroon heeft de code ook integraal vermeld op haar website.

Voordat offerte wordt uitgebracht wordt altijd eerst een bezoek gebracht aan de opdrachtgever c.q. het schoon te maken object om een goede inschatting te maken van de werkzaamheden en de tijd die daarmee gemoeid gaat. De Kroon offreert vervolgens alleen als de te leveren prestatie in redelijkheid te doen is in het aantal te werken uren. In de offerte wordt behalve de te leveren prestatie ook het aantal te werken uren vermeld zodat partijen inzicht hebben in de vraag of het werkprogramma binnen de gestelde tijd haalbaar is. Soms betekent dit dan ook dat De Kroon er voor kiest om de opdracht niet te willen aannemen.

Als het een object betreft waar reeds wordt schoongemaakt informeert De Kroon altijd naar het personeelsbestand om inzicht te krijgen in verplichtingen jegens over te nemen personeel.

Relatie en communicatie De Kroon - opdrachtgever

Door vanaf het begin van het traject met de opdrachtgever de nadruk te leggen op het idee van een “faire prijs voor een fair product” en dit ook uit te leggen wordt als vanzelf een partnership gecreëerd. De opdrachtgever wordt er van bewust gemaakt dat schoonmaken een vak is en dat daarvoor een redelijke prijs betaald moet worden.

Klachten en service-vragen worden zo veel als mogelijk digitaal gemeld via Digilog. Hierdoor komen deze niet zonder meer bij een individuele functionaris, maar kan hieraan systematisch opvolging worden gegeven. Daarnaast is De Kroon een informeel familiebedrijf met veel MKB-klanten met wie De Kroon ook een relatief informele relatie onderhoudt. Hierdoor heeft de klant de neiging om rechtstreeks te bellen of te mailen. Deze informele wijze van communiceren is ook niet gewijzigd de afgelopen jaren en willen we overigens, afgezien van verdere implementatie van Digilog, ook graag behouden.

Communicatie verloopt veelal rechtstreeks tussen opdrachtgever en schoonmaker via het logboek danwel telefonisch of per mail met de ambulant objectleider. Invoering van de Code Verantwoord Marktgedrag heeft hierop geen invloed gehad. Alle klanten hebben tenminste met de ambulante objectleider gesproken. Deze bezoekt ieder object meerdere malen per jaar. Bij deze bezoeken staat controle en terugkoppeling tussen opdrachtgever en schoonmaker centraal. Juist omdat De Kroon een informeel georiënteerd familiebedrijf is met veel kleinere klanten heeft op veel plekken de opdrachtgever ook rechtstreeks contact met de schoonmakers.

Wanneer een klant opzegt vraagt De Kroon altijd om een opgave van het verkrijgende bedrijf opdat De Kroon dit bedrijf kan informeren over verplichtingen jegens het personeel aldaar. De Kroon hanteert altijd de algemene voorwaarden van de OSB en verwijst zo nodig naar de desbetreffende bepalingen in die algemene voorwaarden.

Relatie en communicatie De Kroon - werknemer

De Kroon hanteert altijd de cao. Arbeidsovereenkomsten en wijzigingen daarin worden schriftelijk vastgelegd zodat iedereen weet waar hij of zij aan toe is.

Een sociaal-medisch team begeleidt de re-integratie van zieke medewerkers en is samen met de ambulante objectleiders aanspreekpunt voor klachten. Doordat De Kroon alleen offreert als het werkprogramma in redelijkheid te doen is in het aantal te werken uren zijn er weinig klachten over werkdruk. Zijn er echter wel klachten over werkdruk dan wordt zowel de opdracht als de uitvoering daarvan onder de loupe genomen. De ervaring leert dat klachten over werkdruk regelmatig voortkomen uit een verkeerde manier van werken door de schoonmaker. In dat geval wordt door de ambulant objectleider nogmaals instructie gegeven, zowel ten aanzien van werkwijze als ergonomie. In dat laatste geval wordt ook een arbo-zakboekje verstrekt als geheugensteuntje. Als blijkt dat toch te weinig tijd is berekend wordt in overleg met de opdrachtgever bezien welke maatregelen genomen kunnen worden.

Medewerkers wordt een vakopleiding schoonmaak aangeboden. Indien nieuwe medewerkers de vakopleiding niet willen volgen komen zij niet in vaste dienst. Dit wordt ook vooraf duidelijk gemaakt. Ten aanzien van de medewerkers in vaste dienst wordt er naar gestreefd om iedereen het vakdiploma te laten halen. Omdat medewerkers die voor 1 januari 2012 in vaste dienst zijn gekomen hiertoe niet verplicht zijn is het gewenste percentage vooralsnog niet haalbaar.

De Kroon heeft een personeelsverloop van ongeveer 25%. Dit wordt met name veroorzaakt door vakantiekrachten en contractwisselingen. Gelet op dit verloop en het feit dat De Kroon voor 1 januari 2012 al veel personeel in vaste dienst had, streeft De Kroon naar een opleidingspercentage ten aanzien van de vakopleiding schoonmaak van rond de 80%.

De Kroon is een informeel familiebedrijf en gaat ook op die manier met haar werknemers om. Het management hanteert een open-deur beleid. De Code Verantwoord Marktgedrag heeft hierin geen verandering gebracht.

Terugblik

De afgelopen periode is hard gewerkt aan het verkrijgen van een milieu-certificering. Daarnaast is sprake geweest van langdurige ziekte in de directie en het inwerken van nieuwe functionarissen. In 2014 is tevens de RI&E vernieuwd.

Verdere implementatie van de Code Verantwoord Marktgedrag is daarom achtergebleven bij de verwachtingen.

Vooruitblik

Het is de bedoeling om in de loop van 2015 en 2016 te komen tot een concernbreed opleidingsplan gericht op een brede en duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.

Implementatie en gebruik van personeels- en managementsinformatiesysteem behoeft continue verbetering. Het is de bedoeling om in de loop van 2015 en 2016 te komen tot een verdere verbetering van het gebruik van dit systeem om op die manier beter sturing te kunnen geven, ook op aspecten gerelateerd aan de code.

De verwachting is dat eind 2015 een ISO 14001 certificaat verkregen zal worden.

Utrecht, 26 juni 2015



Kevin de Kroon,
directeur