

## Code Verantwoordelijk Marktgedrag Zelfverklaring

De Kroon Glasbewassing 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 Glasbewassing 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. Bij iedere offerte wordt tevens de flyer Code Verantwoord Marktgedrag meegezonden. De Kroon Glasbewassing 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. Ook wordt dan een inventarisering voor de object RI&E gemaakt om te bezien op welke wijze het werk uitgevoerd kan en/of moet worden. De Kroon Glasbewassing offreert vervolgens alleen als de te leveren prestatie in redelijkheid te doen is in het aantal te werken uren. Soms betekent dit dan ook dat De Kroon Glasbewassing er voor kiest om de opdracht niet te willen aannemen.

### Relatie en communicatie De Kroon Glasbewassing - 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 glasbewassing 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 Glasbewassing een informeel familiebedrijf met veel MKB-klienten met wie De Kroon Glasbewassing, soms al vele jaren, 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 bedrijfsleiding. Invoering van de Code Verantwoord Marktgedrag heeft hierop geen invloed gehad. Alle klanten hebben tenminste met de bedrijfsleider gesproken. Juist omdat De Kroon Glasbewassing een informeel georiënteerd familiebedrijf is met veel kleinere klanten heeft op veel plekken de opdrachtgever ook rechtstreeks contact met het overige personeel.

### Relatie en communicatie De Kroon - werknemer

De Kroon Glasbewassing is een klein bedrijf met ongeveer 10 man personeel, te weten één bedrijfsleider en verder alleen glazenwassers. De werkruimte van de bedrijfsleider is tevens opkomstruimte voor de glazenwassers. Deze werkruimte ligt op dezelfde gang als waar de directie zit. De onderlinge contacten zijn informeel en binnen de bedrijven van de De Kroon holding hanteert men een open deur beleid.

Geregeld vinden toolbox-meetings plaats waarop alle onderwerpen aan de orde kunnen komen.

De Kroon Glasbewassing 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 bedrijfsleiding of directie aanspreekpunt voor klachten over het werk. Gelet op het open-beleid heeft de werknemer de keuze bij wij hij of zij de klacht neerlegt. Doordat De Kroon Glasbewassing alleen offreert als het werk 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.

Medewerkers zijn verplicht om een drietal opleidingen te volgen, te weten; vakopleiding glazenwasser, VCA en hoogwerkercertificaat. Helaas heeft niet iedereen alle examens gehaald. Gelet op de soms al bijzonder lange tijd dat men als glazenwasser in het bedrijf actief is, is het lastig hier consequenties aan te verbinden.

Het streven is wel dat iedereen in het bezit komt van bovengenoemde diploma's.

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.

Utrecht, 26 juni 2015



Kevin de Kroon,  
directeur.