

Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Verklaring opgesteld door Hago Next, van toepassing vanaf 1 januari 2013, jaarlijks bijgewerkt naar de laatste actuele ontwikkelingen. Laatst bijgewerkt: 1 juli 2016

Hago Next 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 Vebego, past Hago Next 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 blikken op het afgelopen jaar. Vanzelfsprekend blikken 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 Next concreet invulling aan de code door het realiseren van de volgende inspanningen:

Hago Next is volledig transparant in haar dienstverlening en de resultaten.

- Opdrachtgevers hebben online realtime inzicht in de gewerkte uren, als ook alle overige kosten van de dienstverlening. Dit betreft alle daadwerkelijk gerealiseerde uren, die zijn geregistreerd via de smartphone app '@lly' die alle medewerkers van Hago Next gebruiken
- Inzicht in het winstniveau, opbouw van alle kosten, waarvan 5% marge
- Maandelijks gebruikerstevredenheidsmetingen en rapportage met doelstelling 8+
- Maandelijks medewerkerstevredenheid en rapportage met doelstelling 8+
- Harde garantie op gebruikerstevredenheid met een 'niet goed-geld terug' garantie

1. Communicatie bij aanbesteding en contractering

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.

- Bij elke contractovername informeert Hago Next de schoonmaakmedewerkers samen met de opdrachtgever over de contractwissel en de veranderingen voor de medewerker voorafgaand aan de opstart. Hago Next doet dat bij iedere opstart.
- Hago Next schrijft niet in op opdrachten die gunnen op basis van de laagste prijs, en informeert de opdrachtgever per brief over de reden om niet in te schrijven met verwijzing naar de code. Afgelopen jaar bracht Hago Next een offerte uit waarop de opdrachtgever terugkoppelde dat de prijs hoger was dan zijn huidige leverancier. Hago Next heeft uitgelegd waar het prijsverschil vandaan kwam en verder toegelicht dat deze prijs noodzakelijk is om de beloofde dienstverlening te kunnen waarmaken. Uiteindelijk is daaruit een mooie samenwerking ontstaan.
- Hago Next organiseert jaarlijks een sessie met de opdrachtgever en de schoonmaakmedewerkers over de invulling van de dienstverlening, en bespreekt daarin specifiek de arbeidsomstandigheden, werkdruk, kwaliteit van de dienstverlening en zichtbaarheid en waardering van het werk en de werknemer. Hago Next betreft in praktijk de opdrachtgever meerdere malen per jaar bij werkoverleggen, bijvoorbeeld ambassadeurs en locatiemanagers, om de dialoog tussen beide partijen gaande te houden. Hago Next heeft bovendien in haar procedures opgenomen om de locatiemanager van de opdrachtgever altijd

uit te nodigen voor de wekelijkse werkoverleggen. Met als gevolg dat communicatie en dialoog een natuurlijk proces is geworden, zoals 'collega's onder elkaar' dat hebben.

- Aanvullend heeft Hago Next dit jaar met één van haar opdrachtgevers besloten de 'Keek op de week' in te voeren. Een delegatie van schoonmaakmedewerkers, leveranciers en de opdrachtgever komt dan bij elkaar om ideeën en suggesties uit te wisselen over activiteiten of zaken die de komende periode op de agenda staan.
- Ook bij het maandelijks werkoverleg sluit de klant op alle locaties waar Hago Next schoonmaakt aan. Daarnaast worden schoonmaakmedewerkers op vele objecten inmiddels ook uitgenodigd voor teamuitjes of worden zij in het zonnetje gezet bij goede prestaties of op de Dag van de Schoonmaker. Als mooie blijk van waardering.
- Hago Next informeert zelfstandig actief elke (nieuwe) opdrachtgever over de aanleiding en inhoud van de code verantwoordelijk marktgedrag, en moedigt de opdrachtgever aan de code verantwoordelijk marktgedrag te ondertekenen en uit te dragen.
- Hago Next bespreekt nieuwe thema's met klanten en stimuleert hen actief mee te doen. Zo zijn we in 2015 begonnen met een initiatief waarin we alle liters water die we gebruiken in ons schoonmaakttraject met onze klanten weer 'teruggeven' door het equivalent ter beschikking te stellen in schoon drink waterprojecten in Afrika en Zuid-Amerika.
- Hago Next geeft klanten inzichten in best practices die zich bij andere klanten voordoen. Regelmatig worden vanuit Hago referentiebezoeken georganiseerd op Hago Next-objecten, om opdrachtgevers een kijkje te geven in de keuken van Hago Next. Om te laten zien hoe het schoonmaakideaal er in de praktijk uitziet, ter inspiratie en overtuiging.

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 Next kiest voor 100% schoonmaak overdag tijdens de openingstijden van de opdrachtgever.
- Hago Next voert maandelijks digitaal een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit onder schoonmakers, en maakt op basis van de uitkomsten een actieplan ter verbetering. Deze is ook voor de klant online inzichtelijk.
- Hago Next stimuleert het imago van de schoonmaker door een partnerschap met Skills, een organisatie die het belang van vakmanschap en het beroepsonderwijs nationaal en internationaal promoot middels vakwedstrijden. Jaarlijks draagt Hago Next medewerkers aan voor deelname aan nationale en internationale vakwedstrijden in schoonmaak ter promotie van het schoonmaak vakmanschap.
- Hago Next biedt arbeidsovereenkomsten van minimaal 20 uur per week.
- Hago Next biedt een vergoeding in de reiskosten bij grotere afstanden.

3. Opleidingen

Hago Next stimuleert de opleiding en ontwikkeling van de medewerkers. Prioriteit wordt gegeven aan de basisopleiding voor het vak, opleiding Nederlandse taal en veiligheidstraining.

- Hago Next biedt alle medewerkers voorafgaand aan de opstart een eerste deel van de basisopleiding aan in de zogenaamde 'basisinstructie'. Hiermee geeft Hago Next voortijdig concrete invulling aan een deelopleiding van de verplichte basisopleiding schoonmaak die cao-bepaald geldt voor elke schoonmaker binnen 6 maanden na in diensttreding.
- Hago Next combineert klassikale opleidingen met doorlopende training-on-the-job.

- Naast de vakopleiding worden er ook trainingen in gastvrijheid en arbo geven, deze zijn eveneens verplicht voor medewerkers.
- Hago Next rapporteert met vaste regelmaat online het aantal opgeleide medewerkers in een rapportage die in het managementteam van Hago Next wordt besproken en aan de opdrachtgever wordt overlegd.
- Hago Next verzorgt de opleidingen zelf met behulp van eigen opgeleide managers die de opleiding tot docent basisopleiding schoonmaak met succes hebben afgerond. Zo zet Hago Next volleerde vakmensen binnen de eigen organisatie in om het vakmanschap over te dragen aan nieuwe medewerkers.
- Hago Next biedt alle leidinggevenden van schoonmakers de door Hago Next verplicht gestelde opleiding 'coachend leidinggeven'. Hierin leren leidinggevenden medewerkers aan te sturen door aanmoedigen, bijsturen, talent aanboren en prikkelen het beste uit zichzelf te halen. In twee dagen leert de leidinggevende door middel van gesprekstechnieken, feedback geven en juiste vragen stellen de medewerker uit te dagen tot het leveren van vakmanschap.
- In navolging van de pilots 'Zelfsturende teams' wordt hier nu een opleiding voor vormgegeven. Er lopen pilots om te kijken welke vorm van opleiding het beste past bij het werken vanuit zelfsturende teams. Hierbij is er bijvoorbeeld aandacht voor leidinggeven, omdat binnen een team, iedereen een eigen verantwoordelijkheid toegewezen zal krijgen, waar hij of zij als het ware 'leiding over geeft. We kiezen hierbij steeds vaker ook voor beeldend lesmateriaal, zoals bijvoorbeeld filmbeelden om situaties te verduidelijken. Deze opleiding wordt vastgelegd in een zogezegd 'Next opleidingsplan 2.0' waar nu aan gewerkt wordt.

Zelfsturende teams

Hago Next is in 2015 een project opgestart dat de ambitie heeft om veel meer zelfsturendheid te realiseren binnen de schoonmaakteams. In dit project zijn vakschoonmakers actief betrokken, bijvoorbeeld met de Hakketon: een dag binnen Vebego waarop innovaties worden besproken in teams en zo concreet mogelijk toepasbaar worden gemaakt. In een team met schoonmaakmedewerkers, een klant en experts is dit ook gedaan voor het onderwerp zelfsturing.

De insteek is om op het team van vakschoonmakers op een object steeds meer eigenaarschap te gaan geven. We ontwikkelden daarvoor een coaching programma. Inmiddels is de pilot 'zelfsturende teams' bij twee opdrachtgevers uitgevoerd. Op basis van een profielentest hebben we allereerst in kaart gebracht wat de competenties van medewerkers zijn en welke rol het beste bij hen past. Op basis daarvan hebben we hun taken vastgesteld, zodat iedereen doet waar hij goed in is en binnen die taak verantwoordelijkheid pakt. Op die manier wordt verantwoordelijkheid gedeeld en groeit het groepsgevoel. Aan de start van de pilot moesten medewerkers nog erg wennen, maar naarmate de tijd vorderde en de groepen goed begeleid werden, ontstond een veel sterker groepsgevoel. Ook zagen we het zelfvertrouwen en werkplezier van medewerkers groeien. Medewerkers durven elkaar nu aan te spreken en ontwikkelen zich ook veel sneller. Ze wachten niet meer op een leidinggevende om te horen wat ze moeten doen, maar werken veel proactiever. En dat betaalt zich uiteindelijk – na een daling in het begin – terug in goede kwaliteit. Het doel is om alle teams van Hago Next uiteindelijk zelfsturend te maken. In 2016 worden hier verdere stappen in gezet.

Vanzelfsprekend houden we bij het zelfsturend maken van bestaande teams rekening met de competenties van medewerkers. Dat betekent dat we het begrip 'zelfsturing' inrichten naar de mogelijkheden die het team biedt.

Zelfsturing moet leiden door meer arbeidssatisfactie en daarmee een hogere kwaliteitsbeleving bij de klant. Het andere effect is een meer duurzaam inzetbare schoonmaakpopulatie. Wij zien dit als belangrijke pijler voor 2015, mede in het kader van de Code Verantwoordelijk Markgedrag, waarmee we de verhoudingen tussen medewerker, opdrachtgever en Hago Next gezond en open houden.

Overige

Naast genoemde inspanningen houdt Hago Next 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 middels een actieve ondernemingsraad.

Resultaten

De genoemde inspanningen hebben tot op heden bijgedragen aan een hoge medewerkersbetrokkenheid en een jaarlijks laag verloop onder schoonmaakmedewerkers en onder kantoorpersoneel. Met het opleidingsbeleid heeft Hago Next intussen eigen docenten basisopleiding schoonmaak, en zelfs een gecertificeerd examinator voor RAS in dienst. Alles draagt al sinds 2012 bij aan een hoge medewerkers- en klanttevredenheid, waarmee Hago Next concreet invulling geeft aan haar ambitie voor duurzame relaties met opdrachtgevers én medewerkers.

Duurzaamheid door vakmanschap

We zijn al onze mensen en al onze opdrachtgevers 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 als schoonmaakbedrijf 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!

Roy Ploum

Directeur Hago Next

1 juli 2016