

## Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

*Verklaring opgesteld door dhr. F.L. Koenders en mw. I.M.A. Koenders, directeuren Koenders Multi Care BV, van toepassing vanaf 1 november 2015.*

Koenders Multi Care past de Code Verantwoordelijk marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassers branche toe. Koenders Multi Care hecht bijzonder veel waarde aan een verantwoorde wijze van omgaan met mensen als het kapitaal van de organisatie, als ook het leveren van hoogwaardige dienstverlening, zoals de opdrachtgever is beloofd. Daarin kiest Koenders Multi Care voor een open en transparante werkwijze in haar invulling van goed werkgeverschap en verantwoord opdracht/ondernemerschap, die concreet te toetsen is op te realiseren inspanningen. Daarbij stelt Koenders Multi Care zichzelf de ambitie een voorvechter en voortrekker te zijn van de realisatie van de code voor een kentering van de schoonmaakbranche met gezonde marktverhoudingen. Dat betekent in de eerste plaats zelf concreet en transparant invulling geven aan de code en laten toetsen op naleving ervan. En daarnaast ook verantwoordelijkheid nemen naar opdrachtgevers en intermediairs voor goede en gezonde marktverhoudingen door hen hierin de te onderwijzen én – waar relevant – op aan te spreken.

Om zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar te werk te gaan, geeft Koenders Multi Care concreet invulling aan de code door het realiseren van de volgende concrete inspanningen bij het verkrijgen en behouden van schoonmaakopdrachten.

### 1. Communicatie bij aanbesteding en contractering

Koenders Multi Care maakt duidelijke afspraken met de opdrachtgever ten aanzien van verwachtingen, zorgvuldig handelen bij contractovername, met heldere communicatie naar medewerkers en de opdrachtgever en transparantie in het voortraject (offerte).

- a. Bij elke contractovername informeert Koenders Multi Care de medewerkers samen met de opdrachtgever over de contractswissel en de veranderingen voor de medewerker voorafgaand aan de opstart.
- b. Indien medewerkers vragen hebben over overname en CAO bepalingen in het algemeen en vragen over de contractsovername in het bijzonder, kunnen zij terecht bij de directie van Koenders Multi Care. De directie zorgt er voor dat binnen 24 uur vragen van medewerkers over arbeidsomstandigheden, veranderingen door contractswissel, cao-bepalingen en andere relevante zaken, beantwoord worden.
- c. Koenders Multi Care schrijft niet in op schoonmaakonderhoudopdrachten die gunnen op basis van **uitsluitend** de laagste prijs. Andere voorwaarden voor gunning van de opdracht, moeten in overeenstemming zijn met de code. Koenders informeert de opdrachtgever desgevraagd per brief over de reden om niet in te schrijven met verwijzing naar de code.
- d. Koenders Multi Care informeert medewerkers over een centrale, onafhankelijke klachten- en ideeënlijn, waar medewerkers zowel telefonisch, per email als ook via een website hun klachten en zorgen kunnen uiten of hun ideeën kunnen opperen. Klachten en ideeën worden in management review behandeld.

- e. Koenders Multi Care 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.
- f. Koenders Multi Care hanteert voor werkzaamheden in loongroep 1 een minimum uurtarief van € 24,00 in elke offerte.

## **2. Sociaal beleid**

Koenders Multi Care 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, een hanteerbare span of control en respectvolle bejegening.

- a. Koenders Multi Care voert jaarlijks tijdens het functioneringsgesprek voor full timers, een medewerker tevredenheid onderzoek uit onder medewerkers en maakt op basis van de uitkomsten een actieplan ter verbetering.
- b. Koenders Multi Care stimuleert het imago van de glazenwassers en calamiteitenreiniger door een bijdrage te leveren aan het lidmaatschap OSB en participatie aan de platform Calamiteiten.

## **3. Opleidingen**

Koenders Multi Care stimuleert de opleiding en ontwikkeling van de medewerkers. Prioriteit wordt gegeven aan een training basisopleiding voor het vak en waar nodig voor afdelingen calamiteiten en ramenwassen, de VCA opleidingen.

- a. Koenders Multi Care verplicht haar medewerkers binnen de eerste 6 maanden van het dienstverband minimaal de opleiding basis schoonmaak en/of ramenwassen te volgen.
- b. Koenders Multi Care combineert klassikale en praktijkopleidingen met doorlopende training-on-the-job.
- c. Koenders Multi Care garandeert dat een medewerker die nieuw in de branche komt, altijd binnen 2 jaar is opgeleid tot vakgeschoold medewerker.
- d. Koenders Multi Care voert met haar full time medewerkers periodiek een gesprek over functioneren en ambitie.
- e. Koenders Multi Care rapporteert met vaste regelmaat het aantal opgeleide medewerkers in een rapportage die in het managementteam van Koenders Multi Care wordt besproken en indien gewenst met de opdrachtgever overlegd.

## **4. Uitbesteden van werk**

Koenders Multi Care leent geen medewerkers in voor schoonmaakonderhoud werkzaamheden. Koenders Multi Care besteedt alleen werk uit in het kader van specialisatie binnen de calamiteitensector, hoveniers sector en voor gespecialiseerde werkzaamheden waar certificaten en gespecialiseerde opleidingen voor nodig zijn, zoals E en I werken, liftwerkzaamheden, stomerijgoederen, dakbedekkers- en aannemerswerkzaamheden, hoogwerker-, graafmachine-, en andere machinisten met specifieke diploma's.

Naast genoemde inspanningen houdt Koenders Multi Care zich vanzelfsprekend aan alle gangbare bepalingen zoals vastgelegd in de CAO en de code, beiden onderdeel van het OSB-keurmerk. Onderdeel van die bepalingen zijn naleving van de geldende wet- en regelgeving, aansluiting bij erkende werkgeversverenigingen en duidelijke schriftelijke vastlegging van afspraken met opdrachtgevers, werknemers en andere belanghebbenden. En ook toepassing van een gezondheids- en veiligheidsbeleid, transparantie in de offerte en het bevorderen van een goede medezeggenschap binnen de organisatie.

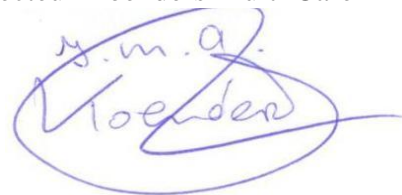
Verantwoordelijk marktgedrag feed back, klanttevredenheid, medewerker tevredenheid, opleidingen en overige inspanningen op het gebied van kwaliteit en tevredenheid, worden allen in het management review vermeld.

Het uitbesteden van werkzaamheden door specialisten wordt in 2015 binnen de organisatie Koenders Multi Care verder uitgediept in getallen.

Dhr. F.L. Koenders  
Directeur Koenders Multi Care



Mw. I.M.A. Koenders  
Directeur Koenders Multi Care



1 november 2015