

Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de Schoonmaak- en glazenwassersbranche

Hierbij verklaart EHFacilitair de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de Schoonmaak- en glazenwassersbranche te onderschrijven, toe te passen en uit te dragen. De houding komt tot uiting door de volgende uitgangspunten en handelswijze in ons streven naar continuïteit van onze organisatie.

Sociaal beleid

Onze medewerkers zijn voor het continueren van onze bedrijfsvoering ons kapitaal en staan centraal, we zijn trots op ons team van kantoor- en schoonmaakpersoneel en willen een prettige werkomgeving creëren waarin de juiste arbeidsomstandigheden en de CAO gehandhaafd worden. Ons gehele beleid is erop gericht om verantwoordelijke, zelfstandige en betrokken medewerkers te hebben waardoor onze opdrachtgevers kunnen profiteren van kwaliteit. Dit uit zich in:

- De juiste mensen aantrekken en goed instrueren (duidelijke sollicitatie procedure, instructie bij nieuwe start medewerkers en nieuwe opdrachtgevers, begeleiding Rayon Manager, heldere contracten volgens CAO).
- Opleidingen aanbieden en stimuleren (externe opleidingen en interne basisinstructie).
- Open en eerlijke communicatie met en tussen alle medewerkers van EHFacilitair staat centraal.
- Jaarlijkse evaluatie en beoordelingsgesprekken waar ook de medewerker EHFacilitair beoordeelt op onderwerpen als werkomstandigheden, begeleiding en collega's.
- Een interne nieuwsbrief per 2 periodes met verjaardagen en bijzondere gebeurtenissen (huwelijk, baby geboren), vieren van prestaties (diploma's, certificering), medewerker van de maand enz.
- Jaarlijkse kerstborrel waarbij personeel van kantoor hapjes maakt voor schoonmaakpersoneel en de kerstpakketten worden uitgedeeld.
- Ondersteuning en begrip voor de persoonlijke situatie van medewerkers (kaartjes bij verjaardagen en condoleance, hulp bij aankoop woning, begrip bij gezondheidsproblemen, vakantieplanning in overleg).
- Nadruk op veiligheid, milieu en gezondheid (VCA certificering, RI&E actualiseren, handboek bijhouden, continue controle op gebruik schoonmaakmiddelen en ARBO regels).

Verantwoordelijk marktgedrag

Om de voortgang van onze organisatie te handhaven is de financiële verantwoordelijkheid het maken van voldoende omzet (waarin uiteraard ook een winstpercentage is opgenomen) om te voldoen aan de financiële verplichtingen naar personeel en leverancier. Dit doen wij door een juiste balans in de dienstverlening hanteren tussen kwaliteit, tijdsbeslag, soort medewerkers, prijs en beschikbaar budget. Dit betekent dat wij aanbesteden op EMVI (realistische prijs/tarieven voor de gewenste dienstverlening), waarbij zowel opdrachtgever en opdrachtnemer de verantwoordelijkheid hebben om duidelijke afspraken te maken en zich eraan te houden. Dit doen wij o.a. door de volgende kenmerken in ons handelen bij aanbesteding en contractering:

- Wij inventariseren de wensen van onze (potentiële) klant door de wensen van de klant te achterhalen en een goed beeld te krijgen van het object en de werkzaamheden.
- Wij geven de klant een transparante offerte met duidelijke werkprogramma's en reële calculaties. Wij melden een klant vooraf dat wij geen prijsvechter zijn. Wij bieden een hoge kwaliteit door realistische uren, voldoende begeleiding en goed ingewerkte en opgeleide mensen. Kortingen geven wij in principe niet. Onze eerste prijs is een goed aanbod. Alleen als de opdrachtgever hiervoor wat teruggeeft (groter volume, lange termijn afspraken enz.) kunnen we samen naar de prijs kijken.

EHFacilitair

- Dagelijks - en periodiek schoonmaakonderhoud
- Glasbewassing
- Front Office en receptiepersoneel
- Productiepersoneel / magazijnpersoneel
- Levering disposables / sanitaire middelen

- Onze opdrachtgevers en onze leveranciers zijn onze partners om gezamenlijk tot betere resultaten te komen. Wij gaan regelmatig het gesprek aan met onze opdrachtgevers (met de Rayon Manager, Customer Relations Manager en Directeur) en ook stimuleren wij contact tussen opdrachtgever en schoonmaakpersoneel. Wij kennen onze contactpersonen en hun organisaties. Dit resulteert in kortere lijnen, minder klachten, sneller oplossen van eventuele klachten of problemen waar schoonmaakpersoneel tegenaan loopt. Onze medewerkers zijn vaak onderdeel van het object waar zij werken en voelen zich daar thuis.
- Wanneer de samenwerking met een opdrachtgever door welke reden dan ook onmogelijk wordt gemaakt (onrealistische eisen, respectloos gedrag naar medewerkers) en gesprekken geen effect hebben, zullen wij afscheid nemen van de opdrachtgever.

Resultaten van de toepassing van Verantwoordelijk Marktgedrag

EHFacilitair heeft de code in 2015 ondertekend. De onderdelen zoals hierboven beschreven zijn al langer onderdeel van de strategie en dagelijkse praktijk bij EHFacilitair. Als werkgever is EHFacilitair ervan doordrongen dat goed werkgeverschap ook goede werknemers oplevert. Goede werknemers die bij de opdrachtgever de beste kwaliteit kunnen leveren. Uiteindelijk komt deze handelswijze alle partijen ten goede.

De Code geeft naast tips, handvatten en een leidraad voor handelen ook een referentiekader naar opdrachtgevers en leveranciers om het gesprek aan te gaan. Bij nieuwe opdrachtgevers geeft de Code een handvat om uit te leggen waar EHFacilitair voor staat en wat de reden is van (mogelijk) hogere tarieven van concurrenten die alleen de focus op een lage prijs hebben. Ook bij huidige opdrachtgevers is de Code een gespreksonderwerp om aan te geven waarom wij bepaalde keuzes maken en bepaalde prijzen hanteren.

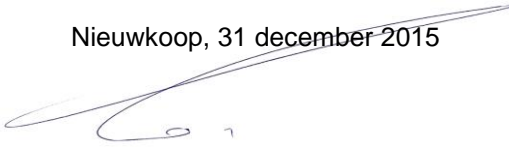
Het afgelopen jaar (2015) heeft onze aanpak de volgende effecten gehad:

- Wederzijds respect en betrokkenheid
- Laag ziekteverzuim (gemiddelde van 1,58% in 2015)
- Behalen SVS diploma's en volgen interne basisinstructie door medewerkers
- Verbruik schoonmaakmiddelen verminderd
- Tevreden klanten (gemiddelde score goed/uitstekend van 83% in klanttevredenheidsonderzoek)
- Langlopende contracten met opdrachtgevers

Doel komende periode

EHFacilitair streeft ernaar om ook in 2016 de bestaande strategie te handhaven en daarbij steeds te kijken naar verbetermogelijkheden (bv. in Sales traject) en professionalisering (NEN-normering). Het doel is voor alle medewerkers een prettige en professionele werkomgeving te faciliteren en bij onze opdrachtgevers volgens de gemaakte afspraken hoge kwaliteit werk te leveren en een partnership te scheppen. De Code Verantwoordelijk Marktgedrag is hierin een leidraad om nieuwe stappen te zetten en scherp te blijven op de huidige handelswijze.

Nieuwkoop, 31 december 2015


Edwin Hoeberechts
Directeur / Eigenaar

EHFacilitair

- Dagelijks - en periodiek schoonmaakonderhoud
- Glasbewassing
- Front Office en receptiepersoneel
- Productiepersoneel / magazijnpersoneel
- Levering disposables / sanitaire middelen