

## **ZELFVERKLARING CODE VERANTWOORDELIJK MARKTGEDRAG IN DE SCHOONMAAK- EN GLAZENWASSERSBRANCHE**

Namens Sodexo Nederland B.V, verklaren wij, Marijke Paalvast, Country President en Barry Sarlemijn, HR director, de Code Verantwoordelijk Marktgedrag evenzo voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche in haar organisatie (waaronder voor haar 100% dochterondernemingen Sodexo Cleaning B.V. en Sodexo Altys B.V.) toe te passen. De code sluit volledig aan bij de missie, visie en kernwaarden van Sodexo.

### **Toepassing code**

Offertes en aanbiedingen aan klanten zijn transparant en gebaseerd op gevalideerde en realistische normen. Contractafspraken en –voorwaarden zijn altijd schriftelijk vastgelegd. Gezien onze visie, Improving Quality of Life, hanteren wij een hoge servicegraad en transparantie richting onze klanten, consumers en gasten.

### **Visie**

De visie van Sodexo is “Improving Quality of Life” ofwel verbetering van de kwaliteit van het dagelijks leven. Dit staat centraal in de missie en waarden van Sodexo. We willen met onze dienstverlening bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van onze gasten, klanten, opdrachtgevers, stakeholders, maar bovenal voor onze medewerkers.

Onderzoek en 50 jaar aan ervaring met medewerkers, opdrachtgever en gasten heeft er toe geleid dat Sodexo 6 dimensies heeft geïdentificeerd, waar wij direct invloed op kunnen hebben en die de kwaliteit van leven beïnvloeden.

Deze 6 dimensies vormen samen met de kernwaarden de basis van het HR Beleid binnen Sodexo. Dit HR Beleid sluit uitstekend aan bij de visie van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

### **Kernwaarden**

Bij Sodexo staat de mens centraal. Voor ons is kwaliteit van leven een belangrijke factor als het gaat om individuele prestaties en die van organisaties. Daarom zien wij het als onze missie om de kwaliteit van leven van mensen te verbeteren. Daarmee beginnen we bij onze eigen medewerkers. We zijn er namelijk van overtuigd dat gericht beleid waardoor onze medewerkers zich prettiger voelen hun betrokkenheid en loyaliteit vergroot – en daarmee vanzelf ook de kwaliteit van onze dienstverlening.

De drie kernwaarden van Sodexo zijn de basis voor ons HR-beleid:



### **Teamgeest**

Wij geloven dat teamwork essentieel is voor onze dienstverlening. Daarom steunen we elkaar als team door dik en dun. Samenwerking betekent het erkennen van elkaars vaardigheden en kwaliteiten. Open communicatie en respect voor elkaar zijn bepalend voor het behalen van onze doelen.



### **Passie voor dienstverlening**

Wij zijn er trots op dat we anderen kunnen helpen met onze dienstverlening. We besteden aandacht aan het doorgronden van onze klanten, gasten en servicegebruikers. We anticiperen op hun behoeften, we luisteren en besteden aandacht aan details. We zijn toegankelijk en proactief, gastvrij en efficiënt. En onze afspraken komen we altijd na.



### **Oog voor vooruitgang**

Excellente dienstverlening betekent zoeken naar elke mogelijkheid om te verbeteren. Het is die stap extra, het nemen van initiatief, waardoor we onszelf iedere dag verbeteren. Door van onze fouten te leren, boeken we vooruitgang en zijn we succesvol als bedrijf.

## 6 dimensies

Sodexo heeft 6 dimensie geïdentificeerd die direct bijdragen aan de kwaliteit van leven van onze medewerkers, opdrachtgevers, gasten en eindgebruikers.



Per dimensie wordt een uitgebreide toelichting gegeven wat dit betekent voor ons personeel. Deze 6 dimensies leiden tot een vitale organisatie, welke bijdraagt aan een optimaal resultaat, duurzame inzetbaarheid en bevlogen en betrokken medewerkers.

**Rust en efficiëntie** richt zich op alle factoren die impact hebben op het uitvoeren van activiteiten door uw en onze medewerkers met rust, efficiëntie en minimale onderbrekingen.

Cruciaal in deze dimensie is een strategische personeelsplanning. Door de juiste mensen op de juiste plaats te laten werken en zorgen voor de juiste in- en door- en uitstroom worden onze medewerkers in de gelegenheid gesteld om op een prettige wijze hun werk uit te oefenen.

**Gezondheid en welzijn** richt zich op het promoten van een gezonde levensstijl door middel van een gebalanceerd dieet en voldoende beweging.

De gezondheid en welzijn van medewerkers is voor Sodexo van cruciaal belang. Om hiervoor te zorgdragen hebben wij een aparte afdeling, Arbeid & Gezondheid om dit te borgen. Deze afdeling is gericht op preventie en ondersteuning van de arbeidsongeschikte medewerkers, met tot doel de vitaliteit, het werkvermogen en de employability van medewerkers te ondersteunen.

Kortom het creëren van een positieve werksituatie waarin medewerker zelf kan zorgen voor een goede balans tussen stress en energie. Met als gevolg bevlogenheid, welbevinden en energie en een werkklimaat waarin medewerkers productiever en met meer tevredenheid werken. Dit is wat Sodexo met haar Quality of Life missie bereikt

Uiteraard kent Sodexo ook concrete instrumenten om beweging te stimuleren, zoals het Fietsenplan, Sodexo Running Team en actieve promotie van beweging op alle Sodexo kantoren.

**Erkenning** behelst alle factoren die bijdragen aan de individuele gevoelens van waardering.

Sodexo is er van overtuigd dat ieder mens waardering en erkenning wil. Een mens wil in zijn leven betekenisvol zijn en we willen erkenning krijgen voor alles dat ons inspanning kost. We willen ook waardering voor grote en kleine ongemakken en om de persoon die we zijn. Medewerkers kunnen bij Sodexo het verschil maken en krijgen daar ook de juiste waardering voor.

Bij Sodexo word je gewaardeerd om de persoon die je bent. Middels ons Diversitybeleid sluit Sodexo alle medewerkers ongeacht geslacht, cultuur, achtergrond, geloof, leeftijd, fysieke gezondheid en seksuele geaardheid in. We noemen dat Inclusie, want alle medewerkers zijn voor ons gelijk. We zijn er trots op dat we als enige cateraar in de top 10 van de Diversity top 50 voorkomen en wel op nummer 2 (zie ook <http://www.diversityinc.com/the-diversityinc-top-50-companies-for-diversity-2014/>).

Voor diverse doelgroepen hebben we specifieke instrumenten om hen te erkennen in hun behoefte. Ambitieuze jonge medewerkers zijn verenigd in Young Sodexo. Young Sodexo biedt een platform voor enthousiaste collega's om zich te ontwikkelen en een netwerk op te bouwen binnen de organisatie. Naast ontspannende activiteiten zijn veel evenementen gericht op persoonlijke en professionele ontwikkeling in het delen van kennis en ervaring.

Medewerkers van 55 jaar en ouder worden uitgenodigd voor gesprek om gezamenlijk te kijken naar de toekomst en de mogelijkheden die wij bieden om op een gezonde manier te blijven werken.

Ook zijn er diverse managers- en medewerkersbijeenkomsten om betrokkenheid en mogelijkheid tot inspraak te creëren. Ons tweejaarlijkse betrokkenheidsonderzoek zorgt er voor om inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van onze medewerkers en hiermee de wijze waarop wij hen erkennen en waarderen te verbeteren.

Waardering dragen wij naast de menselijke aspecten onder andere uit middels een duidelijk beloningsbeleid en diverse secundaire arbeidsvoorwaarden (voordeelpas). Uiteraard hanteren wij de Collectieve Arbeidsovereenkomst die van toepassing is binnen de branche.

**Fysieke omgeving** heeft te maken met alle factoren die bijdragen aan het comfort van onze medewerkers en gasten.

Onze medewerkers zijn werkzaam op locaties van onze klanten. Dit betekent dat slechts een beperkt gedeelte van de fysieke werkomgeving direct kan worden beïnvloed. Middels onze afdeling Kwaliteit en onze afdeling Arbeid en Gezondheid wordt zorg gedragen dat medewerkers en managers weten hoe zij op een veilige manier hun werk kunnen inrichten met de juiste hulpmiddelen.

Een gezonde en veilige omgeving is essentieel voor onze toekomst en onze reputatie. Wij besteden hier dan ook veel aandacht aan middels diverse e-learnings en projecten. Dat geldt voor de zorg van onze mensen, voor ons partners waar we mee samen werken, maar ook voor alle gasten die we dagelijkse faciliteren.

**Sociale interactie** omvat alle factoren die verbinding tussen mensen creëert, zowel collega's als gasten.

Het bevorderen van een sociale interactie is een belangrijke pijler voor Sodexo. Dit zorgt er immers voor dat al onze medewerkers zich zien als ambassadeur van Sodexo en onze missie, het verbeteren van de kwaliteit van leven en de kernwaarden, passie voor dienstverlening, teamgeest en oog voor vooruitgang uitdragen.

Sociale interactie betekent voor ons ook het werken met medewerkers met een opleidingsachterstand of een fysieke/geestelijke beperking en hen weer toekomst perspectief te bieden. Sodexo vindt dat zij op een verantwoorde wijze moet ondernemen. Daarnaast is deze doelgroep ook een verrijking voor onze medewerkers en lijdt zeer zeker tot persoonlijke groei van beide partijen.

Op HR-gebied heeft Sodexo Nederland zich ten doel gesteld om minimaal 5% van haar totale personeelsinzet te laten bestaan uit medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Door intensieve samenwerking met diverse partijen bestaat binnen Sodexo inmiddels 6% van het totale personeelsbestand uit medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

**Persoonlijke groei** is alles wat een individu kan helpen om zich te ontwikkelen en verder te leren.

Persoonlijke groei begint bij het in kaart hebben van de wensen en behoeften van de medewerkers omtrent hun toekomst. Dit moet uiteraard een consequent proces zijn tussen werkgever en werknemer, maar ons uitgebreide Performance Management Cyclus ondersteunt dit proces.

Drie keer per jaar wordt er uitgebreid gesproken over wensen, functioneren en behoeften tot ontwikkeling vanuit werknemer en werkgeversperspectief. De uitkomsten van dit gesprek worden vastgelegd en wanneer er specifieke behoeften zijn wordt een concreet ontwikkelplan geschreven. Op basis hiervan wordt ook onderzocht welke trainingen van meerwaarde gaan zijn om deze persoonlijke groei te realiseren.

Sodexo biedt alle medewerkers een gedegen trainings- en inwerkprogramma. Onze medewerkers zijn vakbekwaam, stralen 'gastheerschap' uit, zijn flexibel, dienstverlenend en representatief. Personeel van Sodexo krijgt de mogelijkheid zich verder te ontwikkelen en door te groeien.

Het aansluiten bij de Code Verantwoordelijk Marktgedrag zorgt voor helderheid naar zowel onze medewerkers, onze leveranciers als onze opdrachtgevers over de wijze waarop we onze bedrijfsvoering inrichten, zodat we uiteindelijk een breed impact genereren in de Quality of Life!

Aldus, getekend op 8 februari 2016 te Capelle aan den IJssel,



Marijke Paalvast  
Country President Sodexo Nederland B.V.



Barry Sarlemijn  
HR Director Sodexo Nederland B.V.