

## Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

(1 mei 2017 – 30 april 2018)

Hierbij verklaart de Professional Facility Services Group (PFS Group), voortkomend uit Teico Service B.V. en SGA B.V. de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasserbranche in de organisatie toe te passen. Om de doelstellingen van de code te realiseren zijn de volgende inspanningen geleverd op het gebied van:

1. Handelen bij aanbesteding en contractering.
2. Waarborgen van de implementatie en naleving van sociaal beleid (ook na de ingangsdatum van een contract) conform de code zoals:
  - a) Arbeidsomstandigheden, waaronder werkdruk;
  - b) Naleving van de cao;
  - c) Opleidingsgraad, etc.
3. Meting door het schoonmaakbedrijf van de algemene tevredenheid van haar medewerkers.
4. Open communicatie naar medewerker en klant .

*Onder de PFS Group vallen de labels Teico Service, SGA Schoonmaak en sinds 2015 nieuw concept 1nergiek. Alle labels werken volgens de overkoepelende waarden en normen van de PFS Group, met allen een eigen ambitie, focus en klantenkring.*

### Aanbestedingen

- De PFS Group participeert niet mee met aanbestedingen welke onvoldoende recht doen aan onze taak te handelen als goed werkgever. Ons uitgangspunt is dat onze medewerkers een reële en marktconforme taak krijgen. Afgelopen jaar heeft de PFS Group aan één aanbesteding niet meegedaan en geageerd tegen de uitslag van een andere aanbesteding, wegens een te grote focus op het prijscomponent en onrealistische m2-prestaties.

### Arbeidsomstandigheden

- In 2015 is een Specialist Duurzame Inzetbaarheid aangetrokken. De kennis en focus binnen de organisatie op het voorkomen en verhelpen van verzuim is hiermee flink toegenomen. Afgelopen jaar is het verzuim gedaald tot een stabiel punt, ruim onder de 5%. Tegelijkertijd is aan de slag gegaan met een Vitaliteitsplan om aankomend jaar een aantal (2-3) pilots te gaan doen op gebied

van vitaliteit. Het plan richt zich op drie pijlers, te weten fysieke, mentale en financiële fitheid. Eind 2017 zullen wij de resultaten van de pilots analyseren en waar positief deze initiatieven verder uitrollen binnen de organisatie.

- In 2016 is reeds een pilot gestart met fit- en vitaaltrainingen op de werkplekken. Momenteel is dit op drie locaties uitgevoerd. Deze trainingen worden gedaan met het hele team en bestaan uit een aangepaste vorm van pilates. De collega's krijgen daarbij tips en oefeningen mee om thuis en op het werk fysiek gezond te blijven. Daarnaast is een pilot gestart met lopend vergaderen, met succes. Deze vorm van vergaderen zal op minstens één afdeling worden ingezet.

### **Naleving van de cao**

- Om kennis over de cao op peil te houden gaan de collega's van afdeling P&O regelmatig naar trainingen over toepassingen en wijzingen van de cao. Het volgen van deze cursussen wordt actief gestimuleerd binnen de organisatie. Met de nieuwe cao in het vooruitzicht, zal tevens het gehele management zich door middel van een cursus hierin verdiepen.
- Bij eventuele geschillen wordt de RAS zoveel mogelijk op de hoogte gesteld. De PFS Group heeft als doel een voorbeeld te vormen voor de gehele branche met betrekking tot naleving van de cao. Afgelopen jaar hebben wij de RAS een aantal keer benaderd voor advies en ondersteuning bij geschillen.

### **Opleiding en ontwikkeling**

- Afgelopen jaar hebben meer dan 100 collega's de kwartaalworkshops bijgewoond die de PFS Group sinds 2015 organiseert. In deze komen o.a. vitaliteit, collegialiteit, gastvrijheid en samenwerking als onderwerpen naar voren. De workshops worden bijgewoond door de complete teams bij verschillende klanten en fungeren zowel als kennisplatform, als een moment om alle collega's binnen het team persoonlijk te leren kennen. Uit de feedback van de medewerkers blijkt dat dit als zeer prettig wordt ervaren. Deze workshops worden georganiseerd vanuit het label 1nergiek, dat zich volledig focust op het welzijn van klant en collega.
- Afgelopen jaar hebben wij al onze collega's een nieuw Welkomstboekje gestuurd om o.a. de Code verder onder de aandacht te brengen. Voor aankomend jaar zijn wij voornemens de informatievoorziening verder te digitaliseren, d.m.v. een intranet. Hierop zal de laatste versie van de zelfverklaring gepubliceerd worden.

- Samenwerkingsverband- en opleidingsovereenkomst gesloten met brancheopleider SVS middels trainingen 'on the job' waarbij onze collega's opgeleid worden middels de basisopleidingen van de SVS. Het aantal opgeleiden is hierdoor dit jaar met zo'n 20% toegenomen t.o.v. vorig jaar.
- Met Studieplan Nederland is een samenwerkingsovereenkomst getekend over het opleiden van alle objectleiders en voorlieden. Een training op maat, opgevolgd met het examen "Coachend Leidinggeven" van het RAS. Deze training wordt eerst gevolgd door alle rayonmanagers, zij kunnen feedback geven en zo ligt er een basis om de objectleiders en voorlieden te coachen als zij starten met de training.

### Tevredenheidsmetingen

- In 2016 is er een klant- en medewerkersonderzoek gehouden. Beide zijn positief beoordeeld (resp. een 7,2 en een 7,1). De resultaten zijn teruggekoppeld en gepubliceerd op onze websites. De verbeteracties worden regelmatig door middel van een mailing gecommuniceerd.

### Open communicatie

- Vanaf 2015 werken alle (ambulant) objectleiders en rayonmanagers met een schoonmaakapplicatie om zoveel mogelijk transparantie over kwaliteit, werkzaamheden en te nemen acties te verkrijgen tussen ons management, de opdrachtgever en onze collega's op de werkvloer.
- De groep heeft een gezamenlijk MVO-jaarverslag gemaakt over 2016. Dit verslag is gepresenteerd op de websites. Ook voor aankomend jaar wordt een MVO-jaarverslag vervaardigd.
- Het calculatiemodel voor aanbiedingen vanuit de groep is verder gestandaardiseerd en wordt aan steeds meer opdrachtgevers volledig open en transparant bij de aanbidding meegestuurd. De tariefstelling is eerlijk en zoveel mogelijk gebaseerd op vakvolwassen medewerkers. In 2017 zullen we deze open manier van calculeren bij nog meer (nieuwe) opdrachtgevers uitvoeren.

Naam : P.P.A. Bleeker

Functie : algemeen directeur

Datum : 01-05-2017

Handtekening :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P.P.A. Bleeker', with a long horizontal line extending to the right.

