

**BELFOR (Nederland) BV**

Industrieweg 15  
3044 AS Rotterdam  
T. 010 – 238 09 20  
F. 010 – 245 77 83  
W. www.belfor.nl

**BETREFT:**  
Zelfverklaring Code  
Verantwoordelijk  
Marktgedrag

**DATUM:**  
05 september 2016

| Dordrecht | Heerlen | Rotterdam | Weesp | Alkmaar |

Gecertificeerd voor  
ISO 9001:2008  
& VCA\*\*

## Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Hierbij verklaart BELFOR (Nederland) BV dat de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in onze organisatie wordt toegepast en gebruikt wordt als een leidraad voor effectief marktgedrag.

### Kernwaarden

BELFOR (Nederland) BV stelt altijd de mens centraal. Dit doet zij bij de uitvoering van haar opdrachten als ook in haar rol als werkgever. In de praktijk betekent dit dat dagelijks gewerkt wordt aan de volgende voor ons belangrijkste kernwaarden:

- Transparantie
- Zekerheid
- Veiligheid
- Duurzaamheid
- Ontwikkeling en Groei

### Handelen bij aanbesteding en contractering:

BELFOR (Nederland) BV gaat alleen overeenkomsten aan met partijen die ons in staat stellen te handelen als goed werkgever en de CAO te allen tijde te kunnen naleven. Onze offertes, calculaties en overeenkomsten zijn transparant en worden op zorgvuldige wijze tot stand gebracht; ook wordt getoetst of deze in overeenstemming zijn met de kwaliteit die wij willen bieden en onze sociale verantwoordelijkheid.

Er wordt veel aandacht besteed aan zorgvuldige en heldere communicatie met al onze relaties en gestreefd naar goede en duurzame relaties.

De V.M.O. regels die door BELFOR wereldwijd worden toegepast worden ook in Nederland in alle gevallen gehanteerd.

**BELFOR (Nederland) BV**

Industrieweg 15  
3044 AS Rotterdam  
T. 010 – 238 09 20  
F. 010 – 245 77 83  
W. www.belfor.nl

**BETREFT:**  
Zelfverklaring Code  
Verantwoordelijk  
Marktgedrag

**DATUM:**  
05 september 2016

| Dordrecht | Heerlen | Rotterdam | Weesp | Alkmaar |

Gecertificeerd voor  
ISO 9001:2008  
& VCA\*\*

## Sociaal beleid en medewerkerstevredenheid

BELFOR (Nederland) BV streeft naar optimale arbeidsomstandigheden en medewerkerstevredenheid door o.a.:

- Het bieden van diverse ontwikkelingsmogelijkheden / opleidingen
- Het geven van duidelijke instructies
- Het optimaliseren van de veiligheid middels het verstrekken van persoonlijke beschermingsmiddelen
- Het in gesprek gaan met en geven van persoonlijke aandacht aan de medewerker tijdens individuele gesprekken en personeelsvergaderingen
- Het zorgdragen voor een niet te hoge werkdruk
- Het bieden van een luisterend oor op de HRM afdeling wanneer een werknemer iets wil bespreken
- Het bieden van een goede werksfeer

De communicatie met onze medewerkers is geborgd in de volgende overlegstructuren:

Toolboxvergaderingen  
Werkplek- en werkplaatsinspecties  
Werkbespreking (evaluerend)  
Functioneringsgesprekken (optioneel)  
Beoordelingsgesprekken

De tevredenheid van de medewerk(st)ers wordt gemeten door een interne enquête welke in 2010 en 2014 heeft plaatsgevonden en in december 2016 wederom zal worden uitgevoerd.

## Terugblik 2015

De meest belangrijke activiteiten zijn vastgelegd in de review/preview die in het kader van ISO jaarlijks door de bestuurder wordt opgemaakt en tijdens lokale en landelijke vergaderingen wordt gepresenteerd. Daarnaast is dit document beschikbaar op het interne Quality Management System (QMS) dat voor alle medewerkers beschikbaar is.

**BELFOR (Nederland) BV**

Industrieweg 15  
3044 AS Rotterdam  
T. 010 – 238 09 20  
F. 010 – 245 77 83  
W. www.belfor.nl

**BETREFT:**  
Zelfverklaring Code  
Verantwoordelijk  
Marktgedrag

**DATUM:**  
05 september 2016

| Dordrecht | Heerlen | Rotterdam | Weesp | Alkmaar |

Gecertificeerd voor  
ISO 9001:2008  
& VCA\*\*

Hieronder volgt een opsomming van de meest relevante zaken m.b.t. 2015:

- Bestendiging van de ISO 9001 certificering conform de meest actueel gestelde eisen.
- Bestendiging van de VCA certificering conform de meest actueel gestelde eisen.
- Het geven van oprechte aandacht aan elke individuele medewerk(st)er en het investeren in hem/haar op het gebied van opleidingen, trainingen en andere persoonlijke ontwikkelingen. Opleidingen worden verzorgd door verschillende instanties binnen Nederland waarbij het S.V.S. de meest belangrijke contract-partner is. De bestuurder van BELFOR (Nederland) B.V. is overigens docent bij deze instelling en schrijver van een aantal studieblokken. Ook werkt BELFOR (Nederland) B.V. in dit kader nauw samen met het internationale BELFOR opleidingscentrum in Neufahrn Duitsland.
- Het volledig naleven van de geldende CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
- Het verder optimaliseren van de prijs-kwaliteit verhouding hetgeen heeft plaatsgevonden in nauwe samenwerking met een aantal opdrachtgevers.
- Het beschermen van de gezondheid en veiligheid van de medewerkers, klanten en relaties. Ook dit vindt plaats conform het internationale V.M.O. document dat door BELFOR is opgemaakt en wordt gehanteerd.
- Het verder professionaliseren van verantwoord ondernemen en het beschermen van ons milieu met de middelen welke ons ter beschikking staan.
- Het bieden van extra meerwaarde aan relaties door bijzondere en unieke aanvullende diensten te bieden en specifieke eigenschappen te hebben.
- De afname van een klanttevredenheidsonderzoek wat is uitgevoerd door de bestuurder i.s.m. de afdeling Marketing in Duitsland.
- Het uitvoeren van diverse controles bij aanbesteding / contractering op het gebied van transparantie, kunnen toepassen van de geldende CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

## BELFOR (Nederland) BV

Industrieweg 15  
3044 AS Rotterdam  
T. 010 – 238 09 20  
F. 010 – 245 77 83  
W. [www.belfor.nl](http://www.belfor.nl)

**BETREFT:**  
Zelfverklaring Code  
Verantwoordelijk  
Marktgedrag

**DATUM:**  
05 september 2016

- Het verzorgen van transparante offertes, prijslijsten en/of calculatiesheets voor zover van toepassing.
- Het verzorgen van een goede introductie van nieuwe medewerkers middels het geven van duidelijke instructies, veiligheidsvoorschriften en een welkomstmap met alle benodigde informatie. Ook is er aandacht voor het bijbrengen van milieubewustzijn.
- Het plannen van regelmatige gesprekken tussen medewerkers en hun leidinggevendenden waarbij persoonlijke aandacht wordt gegeven aan aspecten als arbeidsvoorwaarden/omstandigheden en plezier in het werk. Daarnaast konden medewerkers weer op onze HRM afdeling terecht voor het bespreken van eventuele persoonlijke (al dan niet werk-gerelateerde) problemen of wensen.

## Vooruitblik 2016

Wij hebben voor 2016 de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Het verantwoord ondernemen op het gebied van duurzaamheid dusdanig verder professionaliseren dat wij volledig volgens de richtlijnen van Duurzaam Herstel ([www.duurzaamherstel.nl](http://www.duurzaamherstel.nl)) opereren en dit ook laten toetsen zodat wij dit middels certificering transparant kunnen maken.
- Het volledig voldoen aan de eisen aan en beoordeling van verplichting uit arbeid conform de NEN 4400-1 (nl).
- Het uitzetten van een medewerkers-tevredenheidsonderzoek en de resultaten bespreken in personeelsvergaderingen. De basis wordt gevormd door eerdere interne enquêtes en een positieve ontwikkeling op verschillende gebieden moet aantoonbaar zijn. Dit onderzoek zal plaatsvinden aan het einde van 2016.
  - Onderwerpen die aan de orde komen zijn o.a.*
    - ✓ *Veiligheid en geborgenheid,*
    - ✓ *Tevredenheid en werkomstandigheden,*
    - ✓ *Persoonlijke frustraties, wensen, eisen en mogelijkheden,*
    - ✓ *Toekomstverwachtingen e.v.a.*Tijdens de vergaderingen zal ook ruimte worden gegeven voor eventuele andere onderwerpen die door het personeel worden aangedragen. Vervolgens zal een actiepuntenlijst worden opgesteld om te werken aan verdere verbetering van de

Gecertificeerd voor

ISO 9001:2008

& VCA\*\*

| Dordrecht | Heerlen | Rotterdam | Weesp | Alkmaar |

**BELFOR (Nederland) BV**

Industrieweg 15  
3044 AS Rotterdam  
T. 010 – 238 09 20  
F. 010 – 245 77 83  
W. www.belfor.nl

**BETREFT:**  
Zelfverklaring Code  
Verantwoordelijk  
Marktgedrag

**DATUM:**  
05 september 2016

| Dordrecht | Heerlen | Rotterdam | Weesp | Alkmaar |

Gecertificeerd voor

ISO 9001:2008

& VCA\*\*

personeelstevredenheid. (Onderstaand is een passage opgenomen van een gesprek met een reconditioneringsmedewerker van de werkvloer.\*)

- Implementatie van NOA, een knuffelaap die vanaf komend jaar wordt verstrekt aan alle kinderen die gedupeerd zijn na een calamiteit. BELFOR beperkt zich in deze niet tot haar eigen klanten maar heeft NOA ook beschikbaar gemaakt voor de drie Nederlandse brandwondencentra die gespecialiseerd zijn in kinderen.
- Het steunen van diverse goede doelen zoals de Brandwondenstichting en de Stichting ALS Nederland middels activiteiten georganiseerd door BELFOR (Nederland) BV.  
Dit programma is door BELFOR Nederland zelf ontwikkeld maar heeft haar fundatie gevonden in het wereldwijde BELFORCares programma.
- Het behouden en / of verbeteren van genoemde punten voor het jaar 2015.
- Het vertalen van gegevens uit bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoeken en klachtenregistraties naar actiepunten om het streven naar uitstekende klanttevredenheid en communicatie verder vorm te geven. In 2016 is het onderzoek uitgevoerd door een tweetal gespecialiseerde organisaties en presentatie zal plaatsvinden medio december 2016. Conclusies en doelstellingen maken deel uit van het 2017 ondernemingsplan.
- Het inventariseren van opleidingsbehoeften onder een groot deel van de medewerkers middels individuele- en team- gesprekken / assessments. En het vervolgens vorm geven aan deze behoeften. De uit deze assessments voortvloeiende verbeter- en ontwikkelingspunten worden begin 2017 gevat in een POP (persoonlijk ontwikkelings plan) voor de desbetreffende medewerk(st)er.
- Ons volledig conformeren aan de gestelde eisen van het OSB keurmerk en hiervoor een certificering behalen zodat dit transparant kan worden gemaakt.

De bestuurder van BELFOR (Nederland) B.V. is initiatiefnemer van de opzet van het OSB Platform Calamiteiten en heeft gedurende een jaar als bestuurslid de ontwikkeling in gang gezet. Redenen hiervoor zijn de visie van BELFOR en de desbetreffende ondernemer voor wat betreft branche-brede mogelijkheden tot verbetering.

- Met verschillende relevante partijen (zoals opdrachtgevers en onderaannemers) spreken over de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en Duurzaam Herstel.

**BELFOR (Nederland) BV**

Industrieweg 15  
3044 AS Rotterdam  
T. 010 – 238 09 20  
F. 010 – 245 77 83  
W. www.belfor.nl

**BETREFT:**  
Zelfverklaring Code  
Verantwoordelijk  
Marktgedrag

**DATUM:**  
05 september 2016

| Dordrecht | Heerlen | Rotterdam | Weesp | Alkmaar |

Gecertificeerd voor

ISO 9001:2008

& VCA\*\*

**Tot Slot**

BELFOR (Nederland) B.V. heeft i.s.m. de COO Europa/Azië en de COO USA een programma V.M.O. ontwikkeld wat eind november 2016 wereldwijd zal worden geïntroduceerd. Alle zaken die door het O.S.B. worden 'gedragen' zijn hierin gevat en zullen tot op de letter internationaal worden gehanteerd en gevolgd. Interne audits (PWC en ondergetekende) zullen borgen dat afwijkingen niet mogelijk en/of toelaatbaar zijn. De Code Verantwoordelijk Marktgedrag gaat minder ver van de eigen BELFOR V.M.O. statuten.

Rotterdam, 5 september 2016  
BELFOR (Nederland) BV  
L. Mulder  
Algemeen Directeur