

## **Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag**

### **Carea facilitaire dienstverlening**

Carea facilitaire dienstverlening past de Code toe en werkt al volgens de code. Het gedachtegoed van de Code spreekt ons aan. De Code is een praktische invulling van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Vanuit onze visie en door het toepassen van de Code kunnen we dienen als ambassadeur van de Code.

De Code is door onze hele organisatie geborgd in procedures en mensen. Alle medewerkers zijn actief betrokken bij de activiteiten die wij met de Code uitvoeren. Als net nieuwe ondertekenaar van de Code hebben we nog geen Code-doelen opgesteld, dat willen we komend jaar wel gaan doen.

Het toepassen van en werken volgens de Code draagt Carea uit door:

- het hanteren van realistische prijzen in onze offertes en contracten.
- het in huis hebben en borgen van veel kennis en deskundigheid om op Economisch Meest Voordelige Inschrijving (op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding) te offeren.
- de kwaliteit van de dienstverlening zeer belangrijk te vinden en daaraan specifieke aandacht in offertetrajecten te besteden.
- met stakeholders in gesprek te gaan en te blijven over onderwerpen die ons beiden aangaan.
- het opnemen van reële looptijden in onze offertes en contracten met oog voor de belangen van alle partijen.
- het niet inschrijven op een aanbesteding met wachtkamerovereenkomst.
- het belang dat we hechten aan indexering van tarieven en door het daarover in gesprek gaan met de opdrachtgever.
- het overleg met zowel de opdrachtgever, niet alleen op directieniveau maar ook rechtstreeks met de gebruikers.
- onze schoonmakers altijd op de hoogte te stellen van de afspraken met de opdrachtgever.
- het voeren van gesprekken met de opdrachtgever over de uitvoering van het contract.

### **Duurzame marktconditie / eerlijk en fatsoenlijk zaken doen met elkaar**

Naast het feit dat Carea de Code toepast in alle offerteprocedures en aanbestedingstrajecten, zijn onderstaande uitgangspunten voor Carea daarnaast ook van belang bij het inschrijven op opdrachten:

- Wij vermelden in de offerte de visie van Carea over (verbetering van) de dienstverlening. Samen staan we sterker: de visie van alle ketenpartners over (verbetering van) de dienstverlening is van belang. Dus ook die van Carea.
- Wij bieden de beste prijs-kwaliteit verhouding voor de schoonmaakdienstverlening.
- Wij zijn van mening dat de tarieven zodanig moeten zijn dat wij als schoonmaakbedrijf ook een goede boterham kunnen en mogen verdienen.

- Soms wil de opdrachtgever dat de schoonmaakdienstverlening in frequentie en kwaliteit op hetzelfde peil blijft of verbetert. Ondanks bezuinigingen waarbij de totale prijs voor schoonmaak minder wordt. Wij doen daar niet aan mee.
- Wij gaan in gesprek met de opdrachtgever hoe de schoonmaakdienstverlening kan verbeteren. Wij bespreken met de opdrachtgever wat hij wil.
- Wij willen een langdurige relatie aangaan met de opdrachtgever. Wij sluiten dus een langdurig contract met die opdrachtgever. Het betreft voornamelijk langdurige contracten met de mogelijkheid tot opzegging voor beide partijen.
- Wij willen een relatie van partnership aangaan met de opdrachtgever. Wij moeten, met oog voor de belangen voor beide partijen, samenwerken voor het beste resultaat.
- Wij bespreken samen met de opdrachtgever de uitvoering van alle afspraken in het contract. Minimaal één keer per jaar gaan wij ook in gesprek met de medewerkers van onze opdrachtgevers.
- Wij doen eerlijk, rechtvaardig en integer zaken.

## **Sociaal beleid**

In de gesprekken met onze medewerkers, die regelmatig plaatsvinden, komen onder andere de volgende onderwerpen aan bod:

- Sociaal beleid
- Werkdruk
- Beschikbare materialen en middelen
- Verbetering van de samenwerking
- Verbetering van de schoonmaakdienstverlening

Daarnaast ondernemen we de volgende activiteiten op het gebied van sociaal beleid en arbeidsparticipatie voor ons personeel. Carea facilitaire dienstverlening:

- investeert in werkplekken voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt.
- investeert in een veilige en gezonde werkomgeving voor onze werknemers (bijvoorbeeld goed, werkend materiaal, een goede opkomstruimte). Waar nodig overlegt onze organisatie met de opdrachtgever.
- investeert (financieel, tijd) in de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers.
- maakt zich sterk voor een gezonde werkdruk voor haar medewerkers.
- hanteert marktconforme uurtarieven met reële prestatienormen.
- zorgt direct voor vervanging bij ziekte en/of verlof, zodat de voortgang van de uitvoering geborgd is
- stelt een goede planning op (jaarlijks) van periodieke werkzaamheden.
- bevoorraadt regelmatig de werkkasten door ambulante objectleiders, waarbij persoonlijk contact met de aldaar aanwezige medewerker centraal staat.
- anticipeert snel in geval van wijzigingen op locatie of in het schoonmaakprogramma.
- hecht grote waarde aan regelmatig persoonlijke aandacht voor medewerkers en klanten
- verzorgt en bewaakt continue haar collegiale en warme cultuur binnen het bedrijf.

Dit zit in ons DNA verweven en daarom:

- ontvangen onze collega's een boeket bloemen na afloop van de proeftijd en op hun verjaardag.
- staan we stil bij en vieren ieder 5-jarig jubileum van onze jubilarissen
- bieden we persoonlijke begeleiding en waar nodig en gewenst schuldhulpverlening door een gediplomeerde budgetcoach, zonder kosten of een maximaal in te zetten aantal uren voor de medewerker.
- verzorgen we een eigen digitaal personeelsmagazine.
- houden we jaarlijks een personeelsfeest met onze collega's waar ook hun partners en kinderen welkom zijn
- ontvangen onze medewerkers jaarlijks een kerstpakket.
- bieden we ieder jaar per regio (4 regio's) een gezellig etentje aan, aan onze medewerkers, zodat zij samen met hun collega's de onderlinge banden kunnen versterken.
- biedt een dienstverband waarbij zij ten minste strikte naleving van de afgesloten CAO voor de schoonmaakbranche hanteert.
- biedt gelegenheid tot en stimuleert het volgen van scholing van onze collega's.
- en haar mensen werken met ergonomisch verantwoorde middelen en materialen en in representatieve bedrijfskleding. Hierbij staat het gebruik van cradle-to-cradleproducten centraal.
- biedt medewerkers afwisseling in en verbreding van taken.
- voert in ieder geval jaarlijks en in bepaalde gevallen meerdere malen per jaar functionering- en ontwikkelingsgesprekken met onze medewerkers.
- zet zich actief in om medewerkers met een achterstand op de arbeidsmarkt een kans te geven. Hiervoor is er een samenwerkingsovereenkomst met Soweco N.V te Almelo.
- is actief op het gebied van stimulering van sport en cultuur door het ondersteunen van verschillende organisaties in de regio's waar we werkzaam zijn.
- vindt het logisch dat we investeren in het welzijn van ons eigen personeel. Dat behoort bij goed werkgeverschap.
- bekijkt of investering in het welzijn van de schoonmakers ook door de opdrachtgever mogelijk is.
- vindt het logisch dat de opdrachtgever mede investeert in het welzijn van de schoonmakers. Het gaat dan met name om het beschikbaar stellen van faciliteiten
- vindt het belangrijk dat de schoonmakers veilig hun werk kunnen doen, dus voeren we bij elk object een Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) uit.
- vindt het belangrijk dat schoonmakers een goede en veilige opkomstruimte hebben, dus zijn daarover in gesprek met de opdrachtgever.
- vindt het belangrijk dat schoonmakers zonder al te hoge werkdruk hun werk kunnen uitvoeren dus dat is voor ons een aandachtspunt in de offertes en contractonderhandelingen met de opdrachtgever.

Directie Carea facilitaire dienstverlening

Frank Kühlkamp



Karin Kühlkamp



Jaap Veldhoen

