

Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Verklaring opgesteld door P.M.L. Boonstra MBA, directeur Fortron B.V., van toepassing vanaf 1 juli 2012, jaarlijks op peildatum 1 januari bijgewerkt naar de laatste actuele ontwikkelingen. Actualisering 2015.

Fortron past de Code Verantwoordelijk marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassersbranche toe. Fortron hecht bijzonder veel waarde aan een verantwoorde wijze van omgaan met mensen als het kapitaal van de organisatie, als ook het leveren van hoogwaardige dienstverlening, zoals de opdrachtgever is beloofd. Daarin kiest Fortron voor een open en transparante werkwijze in haar invulling van goed werkgeverschap, goed opdrachtgeverschap en verantwoord opdrachtnemerschap, die concreet te toetsen is op te realiseren inspanningen. Daarbij stelt Fortron zichzelf de ambitie een voorvechter en voortrekker te zijn van de realisatie van de code voor een kentering van de schoonmaakbranche met gezonde marktverhoudingen. Dat betekent in de eerste plaats zelf concreet en transparant invulling geven aan de code en laten toetsen op de naleving ervan. En daarnaast ook verantwoordelijkheid nemen naar opdrachtgevers, onderaannemers en intermediairs voor goede en gezonde marktverhoudingen door hen hierin te onderwijzen én – waar relevant – op aan te spreken.

Om zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar te werk te gaan, geeft Fortron concreet invulling aan de code door het realiseren van de volgende concrete inspanningen.

1. Communicatie bij aanbesteding en contractering

Fortron maakt duidelijke afspraken met de opdrachtgever ten aanzien van verwachtingen, zorgvuldig handelen bij contractovername, met heldere communicatie naar uitvoerenden en de opdrachtgever en transparantie in het voortraject (offerte).

- a. Bij elke contractovername informeert Fortron de medewerkers samen met de opdrachtgever over de contractwissel en de veranderingen voor de medewerker voorafgaand aan de opstart.
- b. Fortron voert met elk personeelslid dat bij haar in dienst treedt een persoonlijk indiensttredingsgesprek. In dit gesprek worden verwachting over en weer uitgesproken en informeert Fortron de nieuwe medewerker over werkwijze, gedragsregels en loon.
- c. Fortron informeert medewerkers over de mogelijkheden, waar medewerkers vragen kunnen stellen over overname en CAO-bepalingen in het algemeen, en vragen over de contractovername in het bijzonder.



- d. Fortron schrijft niet in op opdrachten die gunnen op basis van uitsluitend de laagste prijs en informeert de opdrachtgever desgevraagd per brief over de reden om niet in te schrijven met verwijzing naar de code.
- e. Fortron informeert zelfstandig actief elke (nieuwe) opdrachtgever over de aanleiding en inhoud van de code verantwoordelijk marktgedrag en moedigt de opdrachtgever aan de code verantwoordelijk marktgedrag te ondertekenen en uit te dragen.
- f. Fortron hanteert voor werkzaamheden in loongroep 1 een minimum uurtarief van € 22,00 in elke offerte.

2. Sociaal beleid

Fortron hanteert en implementeert een verantwoord sociaal beleid, in het bijzonder (niet discriminatoir) t.a.v. werving, selectie, introductie, aanstelling, functie en loonschalen van werknemers. Met extra aandacht voor vakinhoud, gedragscode (vastgelegd in de commitmentverklaring), kwaliteit en een hanteerbare span of control en respectvolle bejegening.

- a. Fortron biedt elke medewerker de gelegenheid een online werkdrukbelevingsmeter in te vullen op basis van een 10-punten schaal, met opgave van de naam van de opdrachtgever en de opdrachtnemer. De resultaten van de werkdrukbelevingsmeter zijn openbaar en voor iedereen toegankelijk. Namen van de medewerkers zijn anoniem. Werkwijze van de werkdrukbelevingsmeter ter controle van de toegepaste methodiek staan op de website van de werkdrukbelevingsmeter gepubliceerd.
- b. Fortron voert jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit onder medewerkers en maakt op basis van de uitkomsten een actieplan ter verbetering.
- c. Fortron voert structureel overleg met haar medewerkers over werk en functioneren. Verslag hiervan wordt vastgelegd in het digitaal personeelsdossier dat voor medewerker en leidinggevende toegankelijk is.
- d. Fortron voert structureel overleg met haar onderaannemers over werk en functioneren. Daarbij staan naleving van cao, wet en regelgeving en veiligheid centraal.
- e. Onderaannemers ontvangen van Fortron de (relatieve) prijsverhogingen die Fortron van haar opdrachtgevers zelf ontvangt.
- f. Fortron toetst continue de mening van haar klanten middels een klanttevredenheidsonderzoek en onderneemt actie ter verbetering op basis van de uitkomsten van het onderzoek.

3. Opleidingen

Fortron stimuleert actief de opleiding en ontwikkeling van de medewerkers. Prioriteit wordt gegeven aan een training in veiligheid en de basisopleiding voor het vak.

- a. Fortron verplicht haar medewerkers binnen de eerste 3 maanden van het dienstverband minimaal de opleiding basis-VCA te volgen.
- b. Fortron combineert klassikale, digitale en praktijkopleidingen met doorlopende training-on-the-job.
- c. Fortron garandeert dat een medewerker nieuw in de branche altijd binnen een half jaar een vakopleiding krijgt aangeboden en dat deze altijd binnen 2 jaar is opgeleid tot vakgeschoold medewerker.
- d. Fortron voert met al haar medewerkers periodiek een gesprek over functioneren en ambitie.
- e. Fortron biedt alle medewerkers de verplicht gestelde opleidingen gericht op het verbeteren en uitbreiden van hun vakmanschap, afgestemd op de wettelijke (veiligheids)verplichtingen en de individuele behoeften. Hierin leren leidinggevenden medewerkers aan te sturen door aanmoedigen, bijsturen, talent aanboren en prikkelen het beste uit zichzelf te halen. De leidinggevende leert door middel van gesprekstechnieken, feedback geven en andere communicatietechnieken hoe gesprekken te voeren met de klant en de juiste vragen te stellen. Ook leert hij de medewerker uit te dagen tot het leveren van vakmanschap. Vakmedewerkers leren wat hun gedrag doet met een ander en hoe hun communicatie te verbeteren. Dit in samenwerking met klanten en medewerkers van Fortron zelf. Bovendien worden aspecten uit het vak opnieuw behandeld en uitgelegd.
- f. Fortron stelt jaarlijks een opleidingsplan op dat met vaste regelmaat wordt gevolgd. Daarbij wordt het aantal opgeleide medewerkers in een rapportage verwerkt die in het managementteam van Fortron wordt besproken en indien gewenst met de opdrachtgever wordt overlegd.

Naast genoemde inspanningen houdt Fortron zich vanzelfsprekend aan alle gangbare bepalingen zoals vastgelegd in de CAO en de code, beiden onderdeel van het OSB-keurmerk. Onderdeel van die bepalingen zijn naleving van de geldende wet- en regelgeving, aansluiting bij erkende werkgeversverenigingen en duidelijke schriftelijke vastlegging van afspraken met opdrachtgevers, werknemers, onderaannemers en andere belanghebbenden. En ook toepassing van een gezondheids- en veiligheidsbeleid, transparantie in de offerte en het bevorderen van een goede medezeggenschap binnen de organisatie.

De genoemde inspanningen hebben tot op heden bijgedragen aan de medewerkers-
tevredenheid, een opleidingsgraad van 98% onder alle medewerkers en een verbetering
van de klanttevredenheid.



P.M.L. Boonstra MBA

Directeur