

Steeds meer bedrijven en organisaties ondertekenen de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Daarmee geven ze invulling aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Invulling aan eerlijk en fatsoenlijk zaken doen met elkaar. In de markt verwachten bedrijven steeds vaker dat de ingekochte dienstverlening eerlijk en fair geleverd wordt. Ondertekenaars van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf leggen verantwoording af over de toepassing van de Code. Dit gebeurt één keer per jaar in een zelfverklaring. In de zelfverklaring komen vijf domeinen aan bod te weten: toepassing van de Code, betrokkenheid van uw eigen organisatie, duurzame marktcondities/eerlijk en fatsoenlijk zaken doen met elkaar, contractvoorwaarden en uitvoering van het contract en sociaal beleid.

## TOEPASSING VAN DE CODE

66%

### WAAROM PAST UW ORGANISATIE DE CODE TOE? / WAAROM HEeft UW ORGANISATIE DE CODE ONDERTEKEND? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- De Code zit in onze genen
- De organisatie werkt al volgens de Code
- De Code is een praktische invulling van maatschappelijk verantwoord ondernemen

### HEeft UW ORGANISATIE AL RESULTATEN BEREIKT MET HET TOEPASSEN VAN DE CODE?

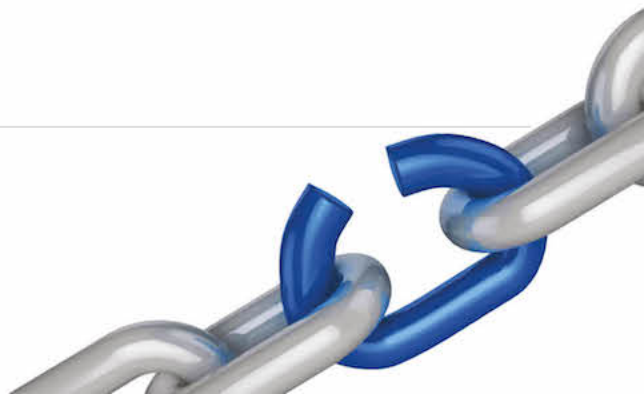
Ja, maar het kan nog beter

### OP WELKE TERREINEN HEeft UW ORGANISATIE AL RESULTATEN BEHAALD MET HET TOEPASSEN VAN DE CODE? BIJ DEZE VRAAG ZIJN MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

- Wij hanteren realistische prijzen in onze offertes en contracten
- Wij vinden kwaliteit van de dienstverlening zeer belangrijk en besteden daaraan specifieke aandacht in offertetrajecten
- Wij nemen reële looptijden op in onze offertes en contracten met oog voor de belangen van alle partijen
- Wij stellen de opdrachtgevers voor om ten behoeve van een nieuw contract input van de specialisten te krijgen
- Wij schrijven niet in op een aanbesteding met wachtkamerovereenkomst
- We vinden indexering van tarieven belangrijk en gaan daarover in gesprek met de opdrachtgever
- Wij hebben overleg met de opdrachtgever, niet alleen op directieniveau maar ook rechtstreeks met de gebruikers
- Wij bespreken met de opdrachtgever dat deze niet alleen sociaal beleid voert voor zijn eigen medewerkers maar ook voor ingehuurd personeel
- Onze specialisten zijn op de hoogte van de afspraken met de opdrachtgever
- Wij hebben met de opdrachtgever gesprekken over de uitvoering van het contract

### TOELICHTING

Onze klanten, te weten Woning Stichtingen, verzekeraars en MKB bedrijven verwachten dat we volgens de code werken zodat zij zelf invulling geven aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Zij vinden deze zelfverklaring wel belangrijk, maar het het ondertekenen van de code zien zij niet als iets dat moet gebeuren. Hun eigen beleid en visie is meer prioriteit dan een getekende code van een branche.



### BETROKKENHEID VAN UW EIGEN ORGANISATIE

82%

#### HOE IS DE TOEPASSING VAN DE CODE GEBORGD IN UW ORGANISATIE?

Door de gehele organisatie in procedures en mensen

#### WIE IN UW ORGANISATIE KENT DE CODE?

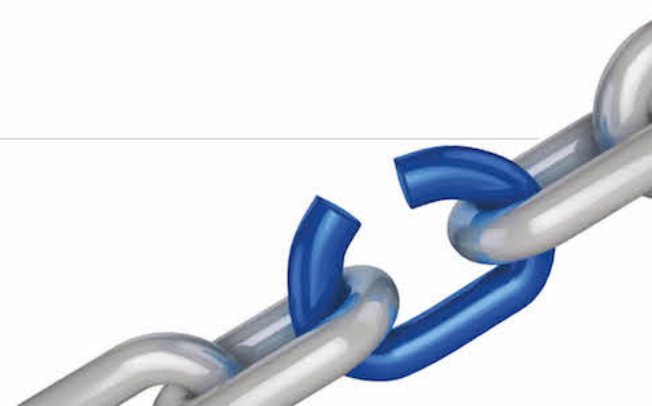
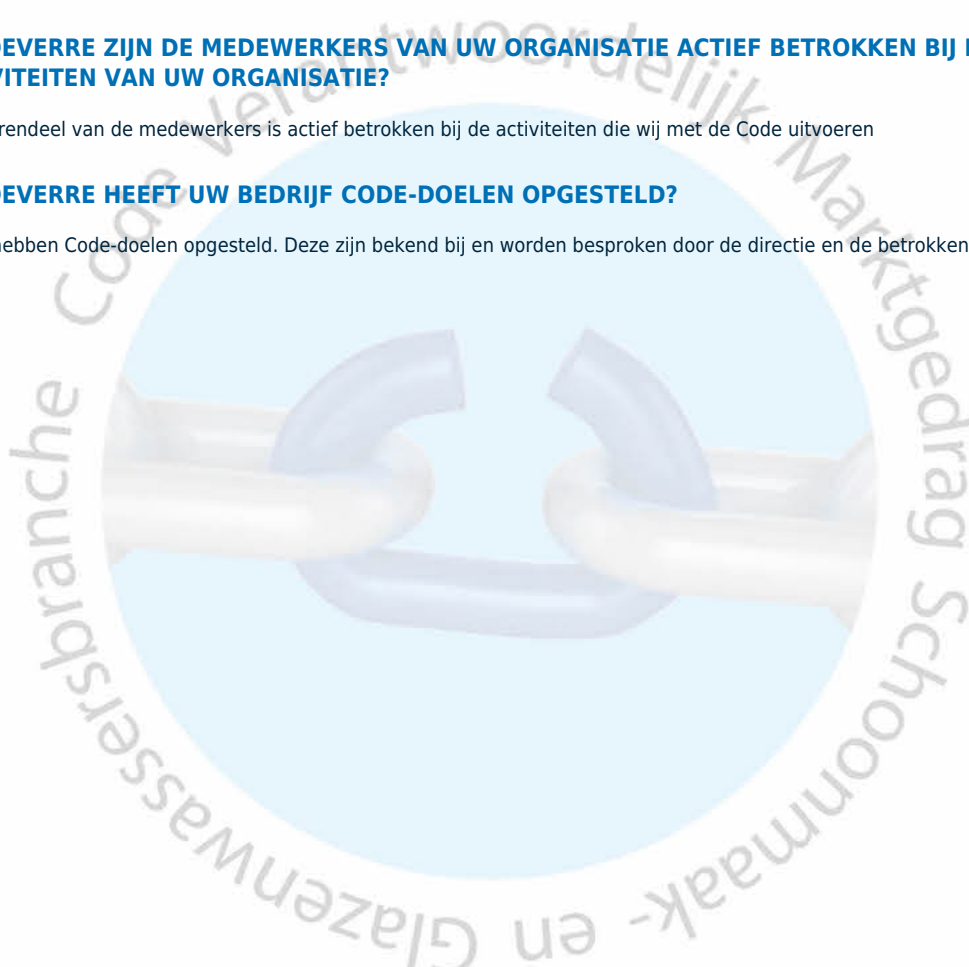
kennen alle leidinggevenden, sales en P&O/HR/HRM de Code

#### IN HOEVERRE ZIJN DE MEDEWERKERS VAN UW ORGANISATIE ACTIEF BETROKKEN BIJ DE CODE-ACTIVITEITEN VAN UW ORGANISATIE?

Het merendeel van de medewerkers is actief betrokken bij de activiteiten die wij met de Code uitvoeren

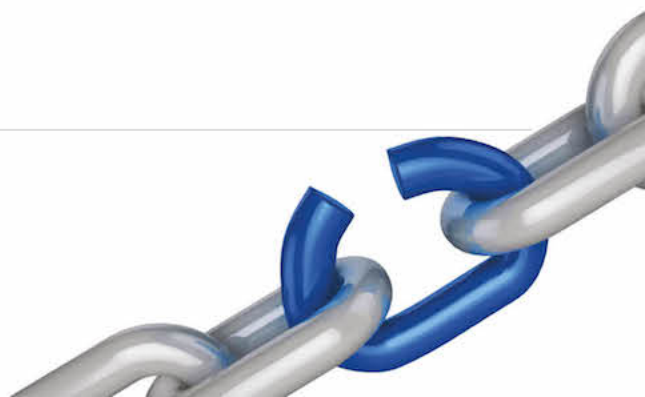
#### IN HOEVERRE HEEFT UW BEDRIJF CODE-DOELEN OPGESTELD?

Ja, we hebben Code-doelen opgesteld. Deze zijn bekend bij en worden besproken door de directie en de betrokken medewerkers



### TOELICHTING

Medewerkers worden betrokken bij opmaak van offerte door werktempo per taak te bespreken vooraleerst de offerte de deur uit gaat. Dit gebeurt bij offertes voor glazenwas, schilderwerk, groenonderhoud, specialistische reiniging en calamiteiten herstel. Bij schoonmaak zijn werkuren leidend t.o.v. prestatie tarieven.



### DUURZAME MARKTCONDITIE / EERLIJK EN FATSOENLIJK ZAKEN DOEN MET ELKAAR

56%

#### MET WELKE UITGANGSPUNTEN SCHRIJFT UW ORGANISATIE OP OPDRACHTEN IN ? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- Wij zijn van mening dat de tarieven zodanig moeten zijn dat wij als bedrijf voor specialistische reiniging ook een goede boterham kan verdienen
- Wij gaan in gesprek met de opdrachtgever hoe de dienstverlening van specialistische reiniging 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
- 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
- Anders: medewerkers betrekken wij in de opmaak van de offertes.

#### IN HOEVERRE PAST U DE CODE TOE IN UW OFFERTEPROCEDURES EN AANBESTEDINGSTRAJECTEN?

in alle offerte-procedures en aanbestedingstrajecten toe

#### LET U, SINDS HET ONDERTEKENEN VAN DE CODE, MEER OP EERLIJK EN FATSOENLIJK ZAKEN DOEN MET ELKAAR? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- Ja, en dat vragen wij ook van onze ketenpartners
- Ja, wij vinden het belangrijk om met correcte contractvoorwaarden, een reële prijs en met oog voor de medewerkers te werken

## CONTRACTSVOORWAARDEN EN UITVOERING VAN HET CONTRACT

85%

### WAT VOOR CONTRACTEN SPECIALISTISCHE REINIGING HEEFT UW ORGANISATIE AFGESLOTEN?

Een mix van kortdurende en langdurige contracten

### IN HOEVERRE BESPREEKT U DE UITVOERING VAN HET CONTRACT MET DE OPDRACHTGEVER?

De opdrachtgever en wij bespreken de uitvoering van alle afspraken in het contract

### HEEFT U TIJDENS DE LOOPTIJD VAN HET CONTRACT CONTACT MET DE GEBRUIKERS VAN UW OPDRACHTGEVER?

Ja, wij vragen input aan deze medewerker(s) om de dienstverlening en samenwerking te verbeteren

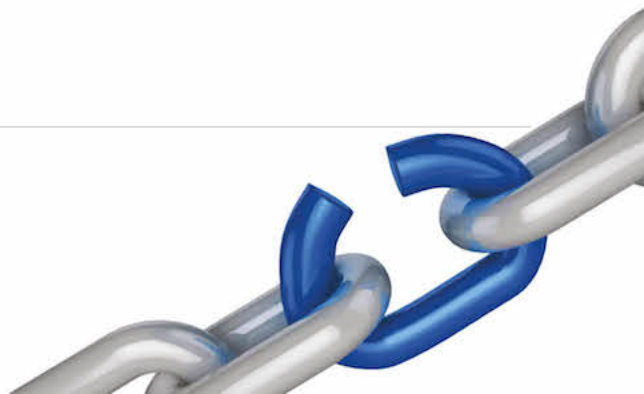
### IN HOEVERRE HEEFT U TIJDENS DE LOOPTIJD VAN HET CONTRACT OVERLEG MET UW EIGEN SPECIALISTEN OVER TE REINIGEN OBJECT EN HET CONTRACT?

Specialisten kunnen ons altijd benaderen om de dienstverlening en samenwerking te verbeteren. Wij vragen bewust input van hen



### TOELICHTING

Specialistische reiniging, calamiteiten herstel, schilderwerken en groenonderhoud hebben dagelijks mondeling contact. Glaswas en schoonmaak minimaal 1 x per week, of 2-3 x per week met leiding en directie.



### SOCIAAL BELEID

71%

#### WELKE ONDERWERPEN KOMEN IN HET GESPREK MET UW EIGEN MEDEWERKER(S) AAN DE ORDE? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- Werkdruk
- Beschikbare materialen en middelen
- Verbetering van de dienstverlening specialistische reiniging
- Duurzame inzetbaarheid en eigen regie daarop
- Anders: persoonlijke onderwerpen van toepassing op het werk maar ook buiten het werk.

#### WELKE ACTIVITEITEN OP HET GEBIED VAN SOCIAAL BELEID EN ARBEIDSPARTICIPATIE ONDERNEEMT U VOOR UW PERSONEEL?

- Onze organisatie 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
- Regelmatig (jaarlijks/tweejaarlijks) wordt een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder onze werknemers
- Onze organisatie voert gesprekken met schoonmakers over het nemen van regie op de eigen duurzame inzetbaarheid

#### IN HOEVERRE VINDT UW ORGANISATIE HET BELANGRIJK DAT GEÏNVESTEERD WORDT IN HET WELZIJN VAN UW MEDEWERKERS (SPECIALISTEN)?

Wij vinden het logisch dat ons bedrijf voor specialistische reiniging investeert in de veiligheid en het welzijn van ons eigen personeel. Dat behoort bij goed werkgeverschap

#### ONDERNEEMT UW ORGANISATIE ACTIE OM TE INVESTEREN IN GOEDE EN VEILIGE ARBEIDSONDSTANDIGHEDEN VAN DE SPECIALISTEN? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- Wij vinden het belangrijk dat de specialisten veilig hun werk kunnen doen dus voeren bij elk gebouw een Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)
- Wij vinden het belangrijk dat specialisten veilig kunnen werken op hoogte, dus zijn daarover in gesprek met de opdrachtgever
- Wij vinden het belangrijk dat specialisten de vereiste vakopleidingen hebben gevolgd. Dit is voor ons een aandachtspunt bij de offertes en contractonderhandelingen met de opdrachtgever
- Wij vinden het belangrijk dat specialisten zonder al te hoge werkdruk hun werk kunnen uitvoeren dus dat is voor ons een aandachtspunt in de offertes en contractonderhandelingen met de opdrachtgever
- Wij vinden het belangrijk dat specialisten zonder al te hoge werkdruk hun werk kunnen uitvoeren dus dat is voor ons een belangrijk aandachtspunt in de offertes en contractonderhandelingen met de opdrachtgever. De werkdruk

#### IN HOEVERRE IS HET WERKVLOERGESPREK VOOR U BELANGRIJK? DIT GESPREK IS MET DE SCHOONMAKERS - EN OPDRACHTGEVER - OVER (DE UITVOERING VAN) HET WERK, KNELPUNTEN EN VERBETERPUNTEN

Mijn organisatie vindt een werkvloergesprek belangrijk. Het werkvloergesprek vindt ad hoc plaats