

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 zes 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, sociaal beleid en impact Corona.

## TOEPASSING VAN DE CODE

73%

### 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
- Het gedachtegoed van de Code spreekt ons aan
- Het is een wens van onze ketenpartners
- 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
- Bij ons is veel kennis en deskundigheid om op Economisch Meest Voordelige Inschrijving (op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding) te offeren
- Wij vinden kwaliteit van de dienstverlening zeer belangrijk en besteden daaraan specifieke aandacht in offertetrajecten
- Wij zijn in gesprek met stakeholders over onderwerpen die ons beiden aangaan
- 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
- We vinden indexering van tarieven belangrijk en gaan daarover in gesprek met de opdrachtgever
- 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

Goed werkgeverschap gaat om het erkennen van de belangen van onze medewerkers, zodat zij met plezier hun werk doen. Maar ook om het stimuleren van gezonde marktverhoudingen, waarbij niet prijs, maar kwaliteit leidend is. Dit vraagt om het creëren van reële verwachtingen bij onze opdrachtgevers over wat wel en niet kan en over open en transparante communicatie. Maar ook over onze werkwijze en het investeren in onze medewerkers, zoals het organiseren van goed randvoorwaarden, stimuleren van een fijne werksfeer, realiseren van een realistische werkdruk, mogelijkheden bieden voor ontwikkeling en waardering en medewerkers de waardering geven die ze verdienen.

De 'Code-principes' zitten al voor de komst van de Code verantwoordelijk Marktgedrag verweven in onze dienstverlening. Het ondertekenen van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in 2012 was dan ook een logische stap. Daarnaast worden wij jaarlijks door een onafhankelijke instelling getoetst op de nalevering van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, als onderdeel van het OSB-keurmerk Glas & Gevel. Bedrijven met de toevoeging 'Glas en Gevel' aan het OSB-keurmerk, voldoen aan de eisen van het OSBKeurmerk én aan specifieke eisen op het gebied van glas- en gevelreiniging.

### BETROKKENHEID VAN UW EIGEN ORGANISATIE

88%

#### 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?

Alle medewerkers zijn 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

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

66%

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

- Wij vermelden in de offerte de visie van ons bedrijf voor specialistische reiniging 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 ons bedrijf voor specialistische reiniging
- Wij bieden de beste prijs-kwaliteit verhouding voor de specialistische reiniging
- 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
- Wij streven naar een mix van opdrachten in onderaanneming en rechtstreekse contracten met de opdrachtgever dus schrijven ook in op aparte aanbestedingstrajecten voor specialistische reiniging

#### 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)

Dat deden wij al want wij willen eerlijk, rechtvaardig en integer zaken doen

### TOELICHTING

Om onze verantwoordelijkheid te nemen en bij te dragen aan duurzame marktcondities schrijven wij met name in op aanbestedingen waarbij gunning gebaseerd is op basis van prijs-kwaliteitsverhouding, in plaats van de laagste prijs. Dit om een zo eerlijk mogelijke dienstverlening aan te kunnen bieden die rekening houdt met de werkomstandigheden van onze medewerkers. Zo toetsen wij een aanbesteding op de uitgangspunten van de code en wordt hierdoor mede bepaald of wij deelnemen aan de inschrijfprocedure. Om de beste dienstverlening aan onze klanten te bieden, gaat onze voorkeur uit naar een langdurig partnerschap waarbij samen gekeken wordt naar de invulling van de dienstverlening, waarbij de uitgangspunten van de code onderdeel van gesprek zijn.



## 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

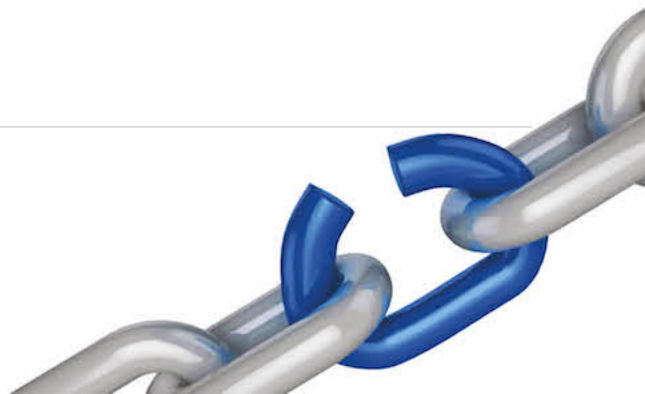
### IN HOEVERRE HEEFT U TIJDENS DE LOOPTIJD VAN HET CONTRACT OVERLEG MET UW EIGEN SPECIALISTEN OVER TE REINIGEN OBJECT EN HET CONTRACT?

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

### TOELICHTING

Nadat een opdracht gegund is, spreken wij de contractafspraken altijd volledig door met de opdrachtgever. Daarnaast hebben wij op frequente basis overleg over de voortgang van het contract en stellen wij voor de opdracht een vast aanspreekpunt beschikbaar waar de opdrachtgever te allen tijde terecht kan. Ook denken wij pro actief mee in zaken die tijdens het contract anders, dan wel beter kunnen en leggen deze aan de hand van een gedegen plan voor aan de opdrachtgever.

Tijdens de werkoverleggen met onze medewerkers komen ook de werkzaamheden en daarmee samenhangende vragen, problemen en verbeterpunten aan bod. Wij vragen onze medewerkers hiernaar en stimuleren hen om hier op eigen initiatief mee te komen.



### SOCIAAL BELEID

71%

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

- Sociaal beleid
- Werkdruk
- Beschikbare materialen en middelen
- Verbetering van de samenwerking
- Verbetering van de dienstverlening specialistische reiniging
- Duurzame inzetbaarheid en eigen regie daarop

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

- Onze organisatie investeert in werkplekken voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt
- 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 investeert (financieel, tijd) in de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers

#### 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 ARBEIDSSOMSTANDIGHEDEN 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

#### 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 maar heeft nog niet bij alle opdrachtgevers het werkvloergesprek ingevoerd



### TOELICHTING

Bij Fortron beschouwen wij onze medewerkers als ons kapitaal. Het is dan ook vanzelfsprekend om te investeren in goed werkgeverschap. Wij besteden hier aandacht aan in onze werkoverleggen en wij houden jaarlijks het medewerkerstevredenheidsonderzoek 'Betekenisvol Werk'. Deze online vragenlijst geeft ons inzicht in onderwerpen als werkdruk, aandacht en betrokkenheid, samenwerking en ontwikkeling. Op basis van de resultaten krijgen we inzicht in wat onze medewerkers belangrijk vinden, op welke gebieden we goed scoren en waar bijsturing noodzakelijk is.

Zorgen over schulden hebben een negatief effect op de mentale gezondheid van medewerkers, hun productiviteit en werkplezier. Daarom hebben wij, in samenwerking met ons moederbedrijf Vebego, een eigen schuldhulpverleningsproject opgezet waarmee wij onze medewerkers indien gewenst financiële begeleiding kunnen geven.

Glasbewassing en gevelreiniging is niet zonder risico's. Verkeerd gebruik van middelen en materialen zorgt onnodig voor extra milieubelasting, verhoging van de werkdruk, lichamelijke belasting en mogelijk zelfs gevaarlijke situaties. Wij besteden daarom veel aandacht aan het opleidingsprogramma van onze medewerkers en zorgen regelmatig voor opfriscursussen en hertrainingen ter behoeve van de vakbekwaamheid én veiligheid. Daarnaast zijn wij continu bezig met innovaties die het werk voor onze medewerkers verlichten en veiliger maken. Denk hierbij aan het werken met het Waspak dat de fysieke belasting van telescopische glasbewassing met maar liefst 50% vermindert. En de door ons en Dirks Klimmaterialen ontwikkelde puntladder, die stabiel op de grond staat.

Wij geloven, net als ons moederbedrijf Vebego, dat de wereld een stukje mooier is wanneer iedereen participeert. Daarom ondernemen we actief acties om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan onze dienstverlening te binden. De afgelopen jaren hebben wij onze eigen werving- en selectieprocedure en begeleidingstraject voor doelgroepmedewerkers ontwikkeld. In het begeleidingstraject ligt de focus echt op het individu, waarbij wij deze medewerker in basis niet anders behandelen dan onze niet-doelgroepmedewerkers, aangevuld met de benodigde extra trainingen, coaching (on the job) en begeleiding afgestemd op de behoefte, wensen en benodigdheden van de betreffende medewerker. Omdat wij weten dat begeleiden van doelgroepmedewerkers in sommige gevallen vraagt om specifieke kennis en vaardigheden, beleggen we sinds 1 oktober 2020 de inzet van doelgroepmedewerkers bij een aantal van onze opdrachtgevers bij een specialist in het integreren van doelgroepmedewerkers: Ons PSO 30+ gecertificeerde zusterbedrijf Balanz Facilitair. Met deze exclusieve samenwerking bieden wij onze opdrachtgevers meer dan veertig jaar ervaring in de integratie van doelgroepmedewerkers, waarbij iedereen werkt naar vermogen. Dubbele winst dus, voor mens én maatschappij! Onze inmiddels opgedane ervaring in de praktijk en onze unieke samenwerkingen hebben er voor gezorgd dat we staan waar we nu staan. Een positie op het gebied van sociaal ondernemen die ons het PSO certificaat trede 3 heeft opgeleverd.

### IMPACT CORONA

NAN%

#### WAT IS DE IMPACT VAN CORONA OP UW CONTRACTEN EN DIENSTVERLENING?

Enigszins impact: een beperkt aantal contracten is gewijzigd qua uren of dienstverlening. De meeste contracten en dienstverlening is ongewijzigd gebleven.

