

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

78%

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

De Code zit in onze genen

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

Ja, we kunnen dienen als ambassadeur van de Code

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

- Mijn ketenpartners hebben inmiddels ook de Code ondertekend
- 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 offrenen
- 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 schoonmakers te krijgen
- Alleen in uitzonderlijke gevallen schrijven wij in op een aanbesteding met wachtkamerovereenkomst
- We vinden indexerering 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
- Onze schoonmakers 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 schoonmakers zijn op de hoogte van de afspraken met de opdrachtgever
- Wij hebben met de opdrachtgever gesprekken over de uitvoering van het contract
- Ik heb concrete voorbeelden en heb deze omschreven onderaan de ze pagina

### TOELICHTING

De Code Verantwoordelijk Marktgedrag verenigt de gezamenlijke belangen van betrokken marktpartijen. De code geeft aan hoe zij kunnen bijdragen aan de verantwoorde inkoop en uitvoering van schoonmaak. CSU is blij met het gegeven dat de belangrijke spelers in de wereld van het schoonmaakonderhoud een Code Verantwoordelijk Marktgedrag met elkaar zijn overeengekomen. CSU erkent en onderschrijft de doelen en de inhoud van deze code. We zien deze als prima uitgangspunt om samen met de andere marktpartijen te streven naar evenwichtigere marktverhoudingen en respect voor schoonmakers en hun vak. De richtlijnen in de code beschrijven de belangrijke verantwoordelijkheid die schoonmaakbedrijven, opdrachtgevers, bonden, medewerkers, intermediairs en anderen wordt toegedicht. In nauw overleg met nieuwe en bestaande opdrachtgevers bespreekt CSU de code. CSU helpt hen door te specificeren wat er conform de code van hen wordt verwacht. Daarbij geven we aan hoe de code concreet kan worden toegepast en welke aanvullingen daarop mogelijk zijn. Onze aanbiedingen zijn voorzien van een degelijke onderbouwing, waarbij we uitgaan van een verantwoorde en controleerbare normstelling en dient de gunning van de schoonmaakopdracht te geschieden op basis van EMVI in plaats van op laagste prijs. CSU beoordeelt daarnaast kritisch de bestekken om te zien of deze in lijn zijn met de Code en stelt kritische vragen om zo nodig aanpassingen te bewerkstelligen. Zo nodig onthoudt CSU zich van inschrijving. Offertes worden ingediend op basis van voldoende informatie van de opdrachtgever rekening houdend met toepasbare leverings- en inkoopvoorwaarden. Om recht te doen aan ons vakmanschap prefereert CSU resultaatgerichte contracten. Uit het oogpunt van het uitbouwen van de gezamenlijke kennis, kwalitatieve partnerships, investeringen in personeelondersteuning en rust op de werkvloer straft CSU naar een contractduur van minimaal 5 jaar. We stimuleren contracten voor onbepaalde tijd en promoten de voordelen van dagschoonmaak. Dit levert een positieve bijdrage aan de zichtbaarheid, respect, betrokkenheid en motivatie van schoonmaakmedewerkers. In Marktconsultaties benoemen wij actief de Code en doen wij voorstellen t.a.v. looptijden, werktijden (op de dag), betrekken van de huidige schoonmakers bij tot stand komen van de RFP e.d. Onlangs gevoerde marktconsultaties: Universiteit van Twente, NS Stations. In 2020 niet ingeschreven omwille van te laag plafondbedrag/te hoge prestatie bij 4 offertes.

### BETROKKENHEID VAN UW EIGEN ORGANISATIE

69%

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

... is door de gehele organisatie geborgd 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?

Een minderheid 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

### TOELICHTING

De code verenigt de gezamenlijke belangen van marktpartijen en geeft aan hoe wij kunnen bijdragen aan de verantwoorde inkoop en uitvoering van schoonmaak. CSU is blij met de code en onderschrijft de doelen en inhoud ervan. We zien dit als prima uitgangspunt om samen te streven naar evenwichtigere marktverhoudingen en respect voor schoonmakers en hun vak. CSU vindt het belangrijk dat zoveel mogelijk partijen de Code ondertekenen en promoot dit actief onder relaties en medewerkers. CSU draagt de Code actief uit via persoonlijk contact en diverse uitingen zodat meer opdrachtgevers de Code tekenen en vele ondertekenaars mogen we tot onze klantenkring rekenen. Zo komt er meer aandacht voor de noodzaak van verantwoorde inkoop en uitvoering van schoonmaak en daarmee voor fatsoenlijke werkomstandigheden, eerlijke banen en de juiste voorwaarden voor een prettige, duurzame en schone werkomgeving. CSU staat midden in de maatschappij. Onze diensten bevorderen de gezondheid, het welzijn en daarmee het leefklimaat van veel Nederlanders. Duurzame ontwikkeling betekent voor CSU vooral werken aan goed werkgeverschap en medewerkersontwikkeling. We investeren in tevredenheid, gezondheid en welzijn van onze mensen. We investeren in de duurzame ontwikkeling van onze mensen. Niet alleen vakinhoudelijk, maar ook persoonlijk. Juist daarom zijn goede en verantwoorde werkomstandigheden cruciaal om betekenisvol werk te kunnen doen.

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

100%

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

- Wij vermelden in de offerte de visie van ons schoonmaakbedrijf 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 schoonmaakbedrijf
- 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 kan 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
- 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

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

in alle offerte-procedures en aanbestedingstrajecten toe.

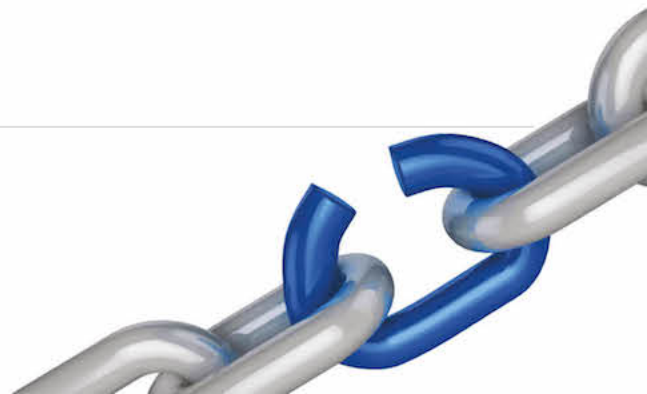
#### LET U, SINDS HET ONDERTEKENEN VAN DE CODE, MEER OP EERLIJK EN FATSOENLIJK ZAKEN DOEN MET ELKAAR? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- Dat deden wij al want wij willen eerlijk, rechtvaardig en integer zaken doen
- Ja, en dat vragen wij ook van onze ketenpartners
- Ja, een level playing field is belangrijk voor de concurrentieverhoudingen
- Ja, wij vinden het belangrijk om met correcte contractvoorwaarden, een reële prijs en met oog voor de medewerkers te werken
- Ja, door de Code heeft onze organisatie meer een offensieve houding ingenomen om 'goed te doen' of 'shared value' te creëren



### TOELICHTING

CSU ziet bij offertes toe op duurzame marktcondities. Zo hebben wij ook telkens gereageerd op prijsvastheid over meerdere jaren en het standaard korten of maximaliseren van indexeringen omdat dit uiteindelijk leidt tot ongewenste prijsdruk. We leveren immers schoonmaakdiensten die bijdragen een prettige woon- of verblijfsomgeving voor medewerkers, gasten, patiënten, studenten en bezoekers.



## CONTRACTSVOORWAARDEN EN UITVOERING VAN HET CONTRACT

82%

### WAT VOOR SCHOONMAAKCONTRACTEN HEEFT UW ORGANISATIE AFGESLOTEN?

Voornamelijk langdurige contracten (langer dan vier jaar) met de mogelijkheid tot verlenging

### 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?

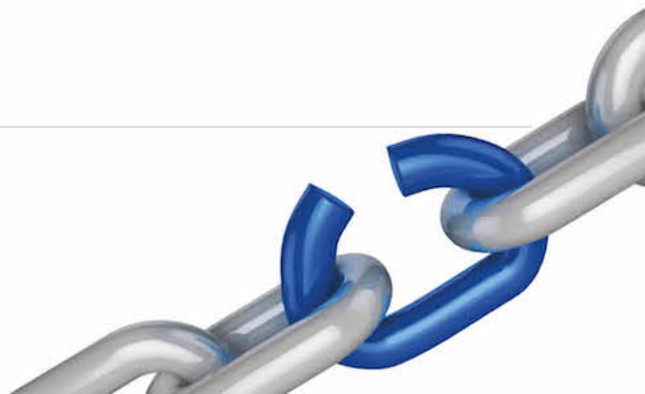
Ja, wij vragen input aan deze medewerker(s) om de dienstverlening en samenwerking te verbeteren

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

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

### TOELICHTING

Wij hebben een actief beleid waar het gaat om het contact met onze medewerkers. Hierbij behoren onder meer: personeelsblad waarin we bewust ook contact met diverse medewerkers stimuleren zoals de rol van vertrouwenspersoon maar ook voorstellen ter verbetering zoals een innovatie challenge. Alle klanten worden minimaal 6 x per jaar door Rayonmanagement bezocht waarbij een contactmoment met onze medewerkers. Daarnaast hebben we een actief beleid onder de noemer "fris in je werk" waarbij wij onze medewerkers actief uitnodigen om te participeren bij fysieke en of psychische klachten dan wel in het kader van actief en vitaal. Zo wordt bijvoorbeeld ook een jaarlijkse estafette marathon georganiseerd.





### SOCIAAL BELEID

88%

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

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

Wij vinden het logisch dat de opdrachtgever mede investeert in het welzijn van de schoonmakers. Het gaat dan met name om het beschikbaar stellen van faciliteiten

#### ONDERNEEMT UW ORGANISATIE ACTIE OM TE INVESTEREN IN GOEDE EN VEILIGE ARBEIDSSOMSTANDIGHEDEN VAN DE SCHOONMAKERS? ER ZIJN MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

- Wij vinden het belangrijk dat de schoonmakers veilig hun werk kunnen doen dus voeren bij elk object een Risico Inventarisatie&Evaluatie (RI&E)
- Wij vinden het belangrijk dat schoonmakers een goede en veilige opkomstruimte hebben, dus zijn daarover in gesprek met de opdrachtgever
- Wij vinden het belangrijk dat schoonmakers weten hoe om te gaan met gevaarlijke stoffen. Dit is voor ons een aandachtspunt bij de offertes
- Wij vinden het belangrijk dat schoonmakers zonder al te hoge werkdruk hun werk kunnen uitvoeren dus dat is voor ons een aandachtspunt in de offertes en contractsonderhandelingen met de opdrachtgever
- Wij vinden het belangrijk dat schoonmakers zonder al te hoge werkdruk hun werk kunnen uitvoeren dus dat is voor ons een belangrijk aandachtspunt in de offertes en contractsonderhandelingen met de opdrachtgever. De werkdruk wordt gemeten via een werkdrukmeting. Als de werkdruk te hoog wordt, geef ik de opdracht terug aan de opdrachtgever

#### IN HOEVERRE IS HET WERKVLOERGESPRAK VOOR U BELANGRIJK?

Mijn organisatie vindt een werkvloergesprek belangrijk maar heeft nog niet bij alle opdrachtgevers het werkvloergesprek ingevoerd

#### HOE VAAK VINDT BIJ U PER OBJECT EEN WERKVLOERGESPRAK PLAATS?

meerdere keren per jaar werkvloergesprekken. Wij nodigen de opdrachtgevers bewust daarvoor uit. De opdrachtgever hoort daarbij, is onze mening

### TOELICHTING

CSU investeert al jaren in goed werkgeverschap als een Top Employer Nederland. Zoals 'Fris in je werk', een totaalpakket aan initiatieven om medewerkers duurzaam inzetbaar te houden. Van opleidingen tot budgetcoaching en hulp bij psychische klachten tot gratis fysiotherapie. CSU is al vele jaren op rij de grootste opleider in de branche. Onze focus ligt op zorg en aandacht voor ons personeel met initiatieven zoals de CSU Meewerkweek, de Nationale

Meewerkweek, unieke winstdeling, bestrijding laaggeletterdheid of het aanjagen van complimenten. Als sociaal mensenbedrijf is CSU ook actief betrokken bij social return en PSO niveau 3 gecertificeerd. Via diverse landelijke en regionale projecten biedt CSU groepen die op de arbeidsmarkt moeilijk aan een baan komen perspectief op werk zoals voor statushouders. CSU heeft in elke businessunit speciale pandadviseurs in dienst die de werklocaties bezoeken. De pandadviseurs controleren de werkomstandigheden van onze medewerkers bij de opdrachtgever en of deze voldoen aan alle richtlijnen, cao, arbo en wettelijke (veiligheids-)eisen. Er wordt daarnaast gekeken of de werklocatie een fijne werkplek is voor onze medewerkers. Bevindingen en/of onregelmatigheden worden gerapporteerd en indien van toepassing besproken met de opdrachtgever.

Voor elke businessunit wordt een algemene RI&E uitgevoerd. Ook monitoren we projecten afzonderlijk op risico's. Zo verkleinen we de kans op ongevallen en incidenten tijdens het werk. Iedere nieuwe medewerker ontvangt bij indiensttreding het boekje 'Veiligheid op de werkvloer'. Daarnaast stimuleren we ook via andere wegen de veiligheid op het werk: een Periodiek Arbeids Gezondheidskundig Onderzoek, persoonlijke beschermingsmiddelen, bedrijfsongevallenregistratie en de inzet van bedrijfshulpverlening. We hanteren een ethische gedragscode en een reglement ongewenst gedrag.

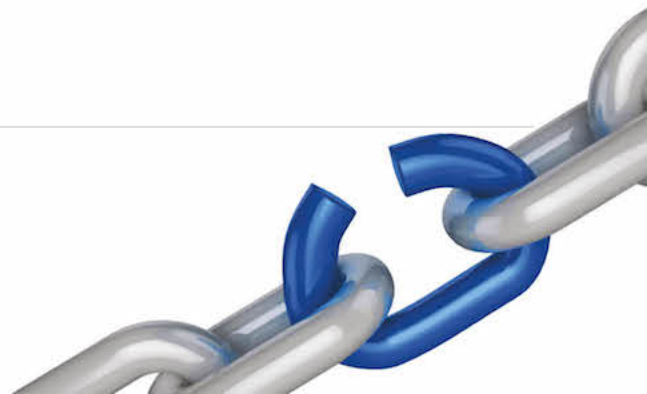
CSU bevordert intern verbeteringsmeldingen en promoot het aanspreken door het personeel van (externe) vertrouwenspersonen om afwijkingen te signaleren. Die signalen nemen we zeer serieus en we stellen er onderzoeken naar in en pakken dit aan. Uiteraard verschilt het per project of en hoe invulling wordt gegeven aan werkvloer gesprekken. Bij diverse grotere projecten met een schoonmaakteam organiseren wij in samenspraak met de opdrachtgever een periodieke bijeenkomst waaraan een agenda ten grondslag ligt en medewerkers gevraagd worden actief te participeren. In voorkomende gevallen is hierbij ook vertegenwoordiging vanuit HR aanwezig.

## 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.
- Verschuiving van schoonmaakdienstverlening van bijvoorbeeld kantoor schoonmaak naar schoonmaak in de zorg.
- Vermindering van uren, de werknemers heb ik ergens anders in kunnen zetten



### TOELICHTING

Er zijn sectoren, waarin wij een substantieel volume hebben, die mede omwille van de contractvorm tot bijzondere situaties hebben geleid. Hierbij benoemen we de hotels, Evenementenbranche en leisure. Over het algemeen hebben we dit in goed overleg met opdrachtgevers weten op te lossen. En in enkele gevallen is helaas de gang naar de rechter ingezet.

