

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 U 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, 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
- 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
- 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 schoonmakers zijn op de hoogte van de afspraken met de opdrachtgever
- Wij hebben met de opdrachtgever gesprekken over de uitvoering van het contract

### TOELICHTING

Gom onderschrijft volledig de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassersbranche, en vindt draagvlak bij alle stakeholders van groot belang. Door onze inspanningen op dit gebied en de samenwerking op dit gebied met onze klanten, dragen wij actief bij aan de wisselwerking tussen opdrachtgevers, opdrachtnemers, medewerkers en overige organisaties om de marktverhoudingen te verbeteren: Hierbij zijn alle betrokkenen gebaat!

Kernwoorden in onze benadering zijn: zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar.

Wat mogen onze mensen en onze opdrachtgevers van ons verwachten?

- Gom handelt bij aanbesteding én tijdens de contractfase volledig conform de Code
  - Gom verwacht van zakelijke partners (leveranciers, opleidingsinstanties etc.) dat zij ook haar bijdrage leveren aan de Codegerelateerde aspecten, informeert hiernaar bij het aangaan van samenwerkingen en monitort dit tijdens deze samenwerking. Hierbij mogen onze leveranciers de investeringen van Gom verwachten die wij van ónze klanten verwachten.
  - Gom houdt zich volledig aan alle geldende CAO bepalingen en wet- en regelgeving.
  - Het sociale beleid van Gom is volledig conform de code: aspecten als arbeidsomstandigheden en opleidingen krijgen daarbij de belangrijke plaats die zij verdienen. Binnen de strategische pijlers die we binnen ons bedrijf gebruiken is de pijler VITAAL daarom een zeer belangrijke. Wij willen een waardevol werkgever zijn. Mensen blij maken met schoon is onze missie, dit blij maken geldt ook voor onze medewerkers tijdens de hele medewerkerreis: blij dat je bij Gom kunt gaan werken, blij dat je je kunt ontwikkelen (opleiding) en blij dat je bij Gom kunt blijven werken (veilig werken, sociale initiatieven, ondersteuning op welzijnsvlak) – ook als dit door leeftijd of veranderende omstandigheden om aanpassingen vraagt.
  - Gom is duidelijk in de verwachtingen naar haar medewerkers, ook op het gebied van taken en gedrag, en ondersteunt hen in de ontwikkeling.
  - Gom meet de algemene tevredenheid van haar medewerkers
- Daarnaast zijn er nog andere initiatieven die wij graag mondeling kunnen toelichten

### BETROKKENHEID VAN UW EIGEN ORGANISATIE

94%

#### 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?

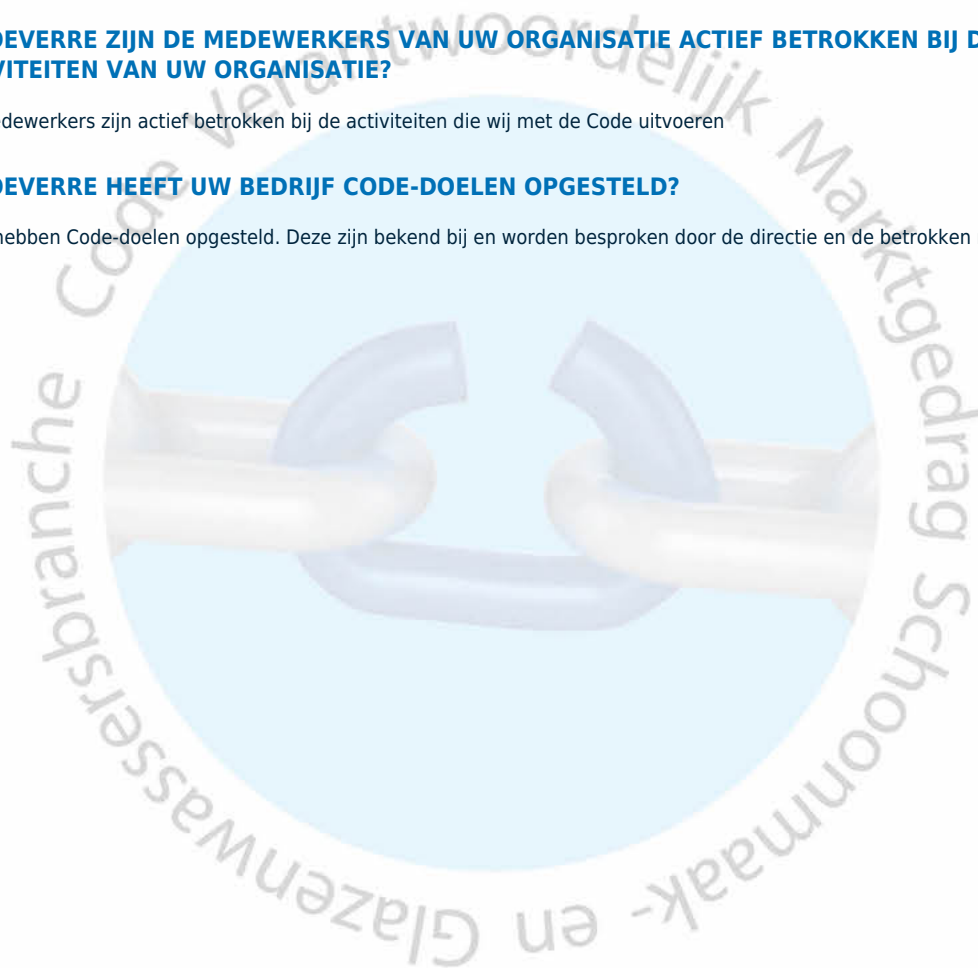
kennen alle medewerkers inclusief de schoonmakers de Code

#### 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



### TOELICHTING

Excellente uitvoering is naast VITAAL een belangrijke pijler voor 2021. Dit doen we door vast te houden aan de "Gouden 3-

Hoek", waarbij wij iedere dag de belofte aan onze klanten waar maken door:

- het nakomen van contractuele afspraken;
- juiste werkwijze gericht op organisatie, efficiency, kwaliteit en Arbo;
- binnen budget.

Vanuit de vitale organisatie: Weten waar Gom voor staat (ook m.b.t. de code, wat we belangrijk vinden en medewerkers het gevoel geven

dat ze er toe doen draagt bij aan een stuk werkgeluk, betrokkenheid, bevlogenheid en tevredenheid.

Gelukkige medewerkers zorgen voor een lager

ziekteverzuim, maar ook voor een hogere klanttevredenheid. Hierbij sluiten wij met onze missie "Iedereen blij maken met schoon" ook aan bij de pay-off van Facilicom: happy people make happy people.

Daarnaast zijn er nog andere initiatieven die wij graag mondeling kunnen toelichten.



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

71%

#### 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 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?

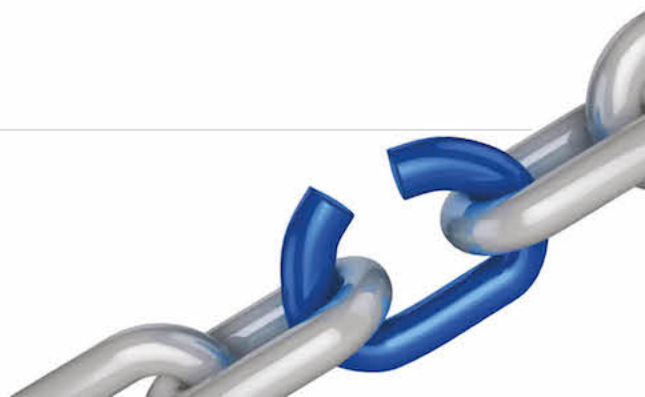
in alle offerte-procedures en aanbestedingstrajecten voor de schoonmaak- en glazenwasserssector toe.

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

- 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

### TOELICHTING

Eerlijk en fatsoenlijk zaken doen met elkaar: dit betekent een goede samenwerking tussen opdrachtgever en Gom, waarbij voor ons de belangen van onze medewerkers zwaar worden meegewogen. Zoals al aangegeven willen we iedereen blij maken met schoon, en daarbinnen onze medewerkers blij door een waardevol werkgever zijn. Dat kan in onze ogen alleen als we met de reis van de medewerker voor ogen kijken wat we voor hen kunnen betekenen. Structureel, maar ook bij inschrijvingen en tenders. Vaak komen dan nieuwe collega's over vanuit cao bepalingen: ook voor hen geldt dat wij willen dat ze blij zijn bij ons te werken, te kunnen ontwikkelen en duurzaam inzetbaar zijn. Met als gevolg: het winnen van de voorgaande best practice award (team van het jaar) én twee cases die we graag delen voor de editie van 2021: voorbeelden van hoe het óók kan.



### CONTRACTSVOORWAARDEN EN UITVOERING VAN HET CONTRACT

88%

#### WAT VOOR SCHOONMAAKCONTRACTEN HEEFT UW ORGANISATIE AFGESLOTEN?

Een mix van kortdurende en langdurige contracten

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

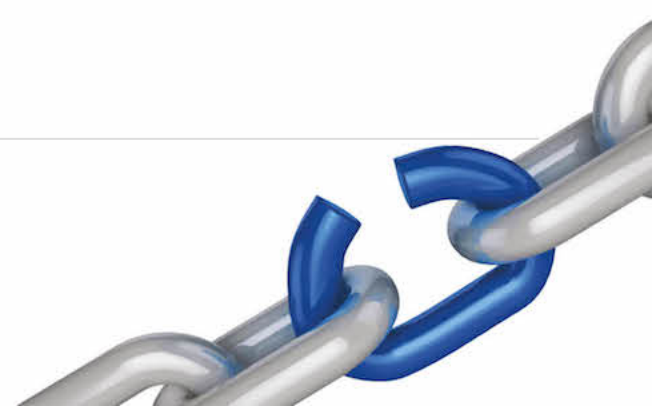
De opdrachtgever en wij bespreken de uitvoering van alle afspraken in het contract

#### 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 SCHOONMAKERS OVER HET SCHOON TE MAKEN OBJECT EN HET CONTRACT?

- Wij gaan meerdere keren per jaar in gesprek met deze medewerker(s)
- Schoonmakers kunnen ons altijd benaderen om de dienstverlening en samenwerking te verbeteren. Wij vragen bewust input van hen



## SOCIAAL BELEID

90%

### 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
- Anders: Opleidingsbehoefte

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

- Het schoonmaakbedrijf moet de CAO en geldende wet- en regelgeving naleven, dat is voor ons voldoende
- 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 ons schoonmaakbedrijf investeert in 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 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

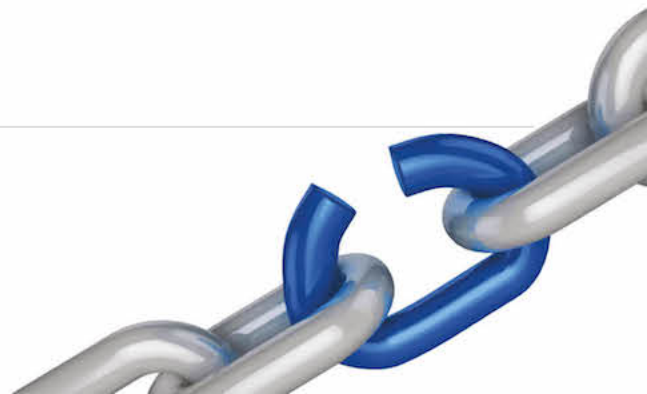
### HOE VAAK VINDT BIJ U PER OBJECT EEN WERKVLOERGESPRAK PLAATS?

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



### TOELICHTING

Investeren in het welzijn van onze medewerkers vinden wij erg belangrijk. Daarom vinden wij het logisch dat de opdrachtgever mede investeert en maken het dan ook zeker bespreekbaar met de opdrachtgever. Wij hechten veel waarden aan de input van onze medewerkers. daarom gaan wij meerdere keren per jaar met de medewerkers in gesprek via het medewerkers motivatie onderzoek, werkoverleg op de panden (minimaal 4x per jaar) en persoonlijk d.m.v. een evaluatiegesprek.



## 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.
- Enigszins impact: de relatie met een beperkt aantal opdrachtgevers is gewijzigd. Dit uit zich in vermindering van uren. De relatie met de meeste opdrachtgevers is ongewijzigd gebleven.

