

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

96%

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
- 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 schoonmakers 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
- 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

- NS en Hago Rail Services zijn één van de eerste ondertekenaars van de Code.
- Op 1 november 2019 ging de nieuwe overeenkomst tussen NS en Hago Rail Services in voor de reiniging van de binnenkant van de treinen. Voorafgaand aan de Request for Proposal (RfP) ging NS in gesprek met de schoonmakers over NS als opdrachtgever en HRS als werkgever. In een open en informele sfeer is gesproken over wat goed gaat en wat beter kan.
- NS koos opnieuw voor Hago Rail Services omdat wij goed en met vooruitziende blik inspeelden op de ambitie van NS: het leveren van mobiliteit van wereldklasse. "Een schone trein is hierin een basisvoorwaarde", licht Luc Theuws, directeur SCO NS, toe. "Uit de aanbidding sprak veel expertise van treinschoonmaak én de logistieke processen van NS, en een enorme wil om - in een langdurig partnership - samen te werken aan nog schonere treinen. Ook was de offerte meetbaar en realistisch.
- NS en HRS stellen jaarlijks een gezamenlijk businessplan op met gedeelde KPI's op de onderwerpen partnerschap, goed werkgever- en opdrachtgeverschap, continu verbeteren, kwaliteit en veiligheid, communicatie en impact. De voortgang wordt maandelijks besproken in een stuurgroep met daarin afgevaardigden van NS en HRS. De uitkomsten die van belang zijn voor de schoonmakers worden gedeeld tijdens de dagelijkse dienststart en in de muurkrant die vier keer per jaar verschijnt.
- NS en HRS gaan maandelijks in gesprek met elkaar aan de Verbetertafel over hoe we de dienstverlening verder kunnen verbeteren.
- NS en HRS lopen gezamenlijk minimaal 10 gembawalks en 2 safetywalks op de werkvloer waarin zij in gesprek gaan met schoonmakers over (het verbeteren van) het werk en over veiligheid.
- NS en HRS organiseerden samen een roadshow langs de verschillende locaties om schoonmaakmedewerkers te informeren over het nieuwe contract.
- NS en HRS hebben een gedeelde intranetpagina met daarop ontwikkelingen uit de organisatie.
- Het winnen van het nieuwe contract hebben we met alle schoonmakers en uitzendkrachten gevierd in de Efteling. NS zorgde voor gratis vervoer naar het attractiepark.
- NS en HRS voeren minimaal 3 keer per jaar tripartite overleg met de vakbonden.
- NS en HRS voeren minimaal één samenwerkingsproject per jaar uit.
- NS en HRS voeren één keer in de twee jaar gezamenlijk een MBO uit om de tevredenheid van de medewerkers te toetsen (minimaal 7,5).
- Alle schoonmakers én uitzendkrachten ontvangen op de dag van de schoonmaker een attentie van HRS en NS.
- In het Medewerkers Innovatie Platform (MIP) gaan opdrachtgever en (schoonmaak)medewerkers HRS met elkaar in gesprek over mogelijke innovaties en verbeteringen in de dienstverlening.

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?

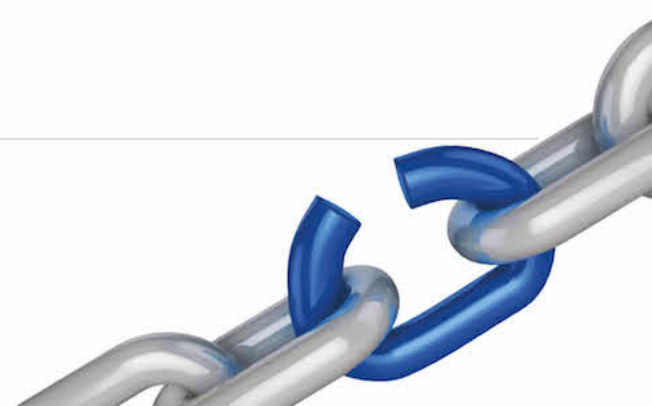
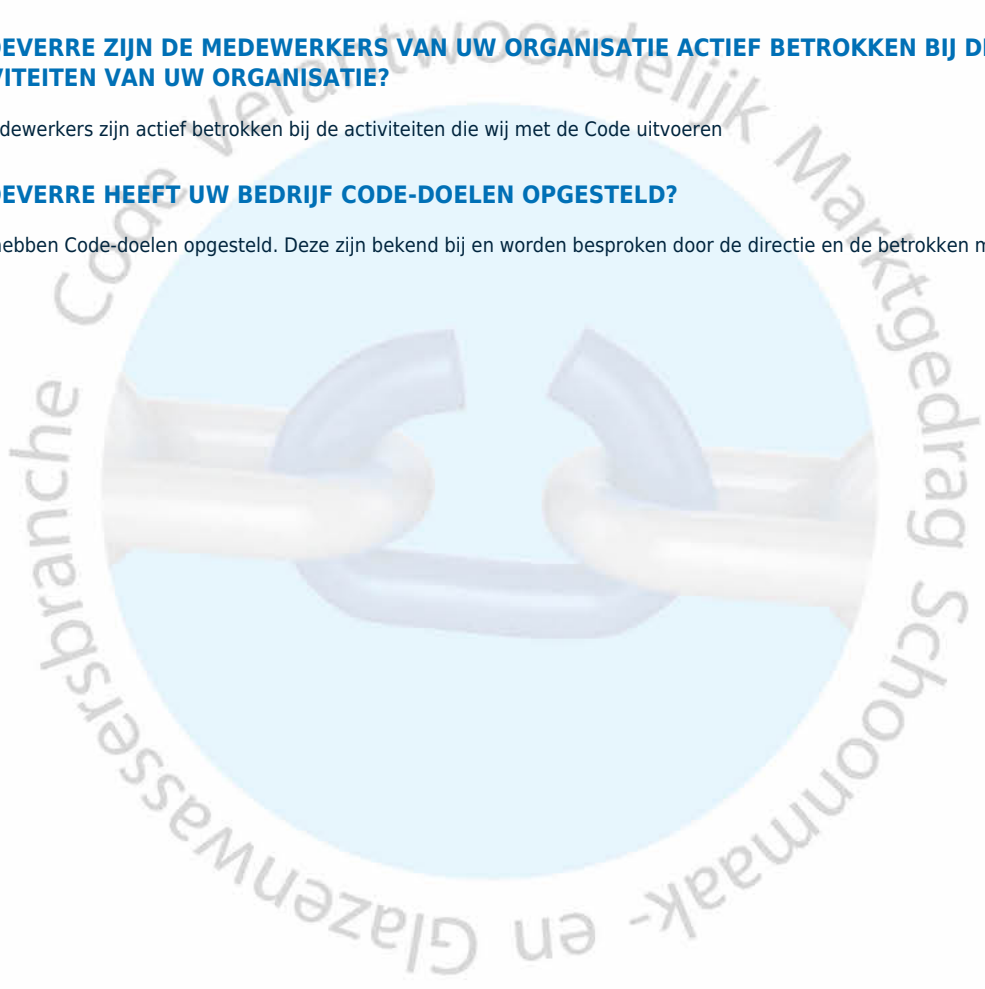
kennen alle medewerkers inclusief de schoonmakers de Code

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

- Schrijven niet in op offertetrajecten of aanbestedingstrajecten waar alleen prijs belangrijk is. Kwaliteit moet minimaal voor 70% meegewogen worden.
- We streven naar duurzame inzetbaarheid van al onze medewerkers. Hierover gaan we in overleg met NS en bonden (tripartite).
- We informeren medewerkers tot in detail over (ontwikkelingen in) het contract met NS: Onder meer via eigen OR, filmpjes, dienststart, Gembawalks, Praktijkaudits, voorwerkersdagen enz.
- We voeren jaarlijks een functionerings- en ontwikkelingsgesprek met al onze medewerkers. Ook voeren we mobiliteitsgesprekken met medewerkers die sommige werkzaamheden niet langer kunnen uitvoeren.
- We stimuleren continue verbetering en innovatie met een Medewerkers Innovatie Platform (MIP)



DUURZAME MARKTCONDITIE / EERLIJK EN FATSOENLIJK ZAKEN DOEN MET ELKAAR

82%

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

- 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
- 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?

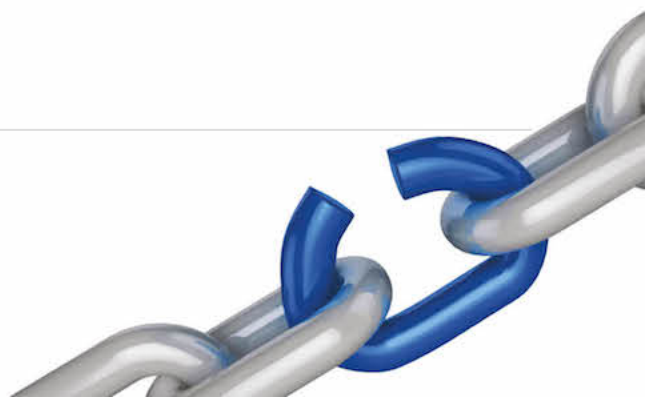
in alle offerte procedures en aanbestedingstrajecten toe.

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

- 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

TOELICHTING

Als trendsetter in de schoonmaakbranche willen we NS (en de wereld om ons heen) graag tonen dat wij een goed werkgever en opdrachtnemer zijn. We nodigen NS van harte uit bij diploma-uitreikingen, jubilarisvieringen en voorwerkersdagen. Waar mogelijk vragen we NS om een actieve rol te nemen om te benadrukken dat goed werkgeverschap onlosmakelijk verbonden is met goed opdrachtgeverschap. Denk aan de gezamenlijke viering van de Dag van de schoonmaker, het stimuleren van innovatie door gezamenlijk deel te nemen aan de Verbetertafel, het MIP en met diverse (door NS) georganiseerde workshops tijdens voorwerkersdagen. We doen het samen. In alle geledingen van het bedrijf en samen met de opdrachtgever en andere ketenpartners. Zo zorgen we voor een schone, veilige en prettige reis voor de reizigers van NS.



CONTRACTSVOORWAARDEN EN UITVOERING VAN HET CONTRACT

94%

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?

- 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



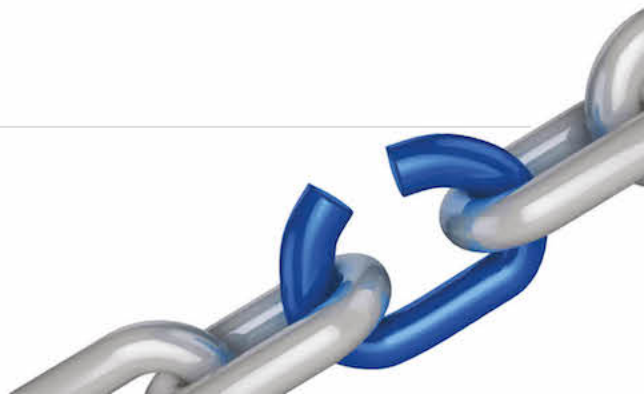
Zelfverklaring

2020

code { verantwoordelijk marktgedrag
schoonmaak-
en glazenwassersbranche

TOELICHTING

Zie eerder.



SOCIAAL BELEID

100%

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: Vitaliteit, geluk en tevredenheid via ons onderzoek Betekenisvol Werk

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. Het werkvloergesprek is bij alle opdrachtgevers normaal

HOE VAAK VINDT BIJ U PER OBJECT EEN WERKVLOERGESPRAK PLAATS?

dat werkvloergesprek meerdere keren per jaar. Schoonmakers kunnen vrijuit praten met de opdrachtgever, de direct leidinggevenden zijn daarbij niet aanwezig

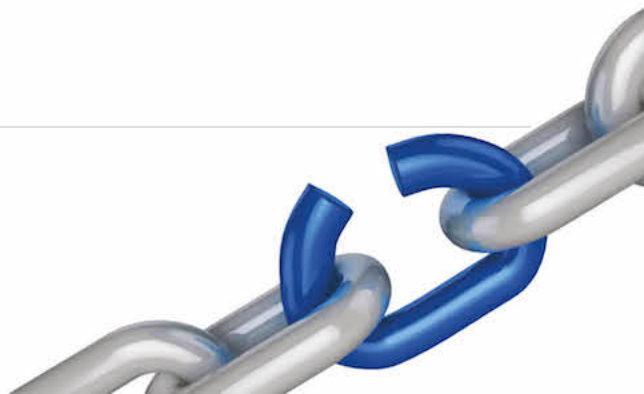
Zelfverklaring

2020

code { verantwoordelijk marktgedrag
schoonmaak-
en glazenwassersbranche

TOELICHTING

Zie eerder.



IMPACT CORONA

NAN%

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

- Heel veel impact: de meeste contracten zijn gewijzigd qua uren of dienstverlening. Een beperkt aantal contracten en dienstverlening is ongewijzigd gebleven.
- Vermindering van uren, de werknemers heb ik ergens anders in kunnen zetten



TOELICHTING

Door de enorme terugval in reizigers door corona, is het aantal uren dat we besteden aan de zogenoemde basisbeurt is gehalveerd en ook de frequentie van de modules zijn aangepast. Het aantal flexkrachten hebben we hierdoor moeten afschalen. Alle vaste krachten zijn nog in dienst. Sommige hebben tijdens coronagolf bijgesprongen bij zusterbedrijven die actief zijn in de zorg. We zijn continu en constructief in overleg met NS over de dienstverlening. Beide partijen bewegen flexibel mee.

