

## **Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag**

Van Alem Schoonmaak is lid van de ondernemersorganisatie schoonmaak- en bedrijfsdiensten (OSB) en in het bezit van het OSB-Keurmerk. Dat bewijst dat wij een betrouwbare en integere organisatie zijn waar het leveren van kwaliteit vanzelfsprekend is. Wij zijn ook ISO 9001 gecertificeerd en passen de Code Verantwoordelijk Marktgedrag toe. Op deze wijze tonen wij aan dat wij zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar handelen naar onze medewerkers en opdrachtgevers. De wet- en regelgeving staat bij ons hoog in het vaandel en hier houden wij ons dan ook aan.

**Goed werkgeverschap**

Wij houden ons aan gemaakte afspraken met onze opdrachtgevers waardoor zij zeer tevreden zijn over onze dienstverlening. In 2016 is de klanttevredenheid beoordeeld met het cijfer 7,8. Onze wijze van communiceren, flexibiliteit en directe actie wordt extra hoog beoordeeld. De afspraken en regels welke wij hanteren om de tevredenheid te waarborgen zijn:

- \* Wij brengen eerlijke en transparante offertes uit;
- \* Wij zetten daadwerkelijk de gecalculeerde uren in en maken deze inzichtelijk;
- \* Wij leggen afspraken met opdrachtgevers vast in dossiers;
- \* Wij doen mee aan aanbestedingen waar kwaliteit centraal staat en niet de laagste prijs. Bij een lage prijs wordt de werkdruk veel te hoog wat ten koste gaat van de werknemers;
- \* Wij leggen periodieke werkzaamheden vast in een bevestiging en deze laten we door beide partijen ondertekenen;
- \* Wij leggen eenmalige werkzaamheden vast in een bevestiging en/of door werkbonnen. De werkbonnen worden na uitvoering van de werkzaamheden afgetekend door de opdrachtgever;
- \* Wij houden ons aan de algemene voorwaarden zoals deze door de OSB worden vastgesteld.

Onze rayonmanagers staan in direct contact met de medewerkers en de opdrachtgevers. Zij zijn bij de opdrachtgever voor overleg. Na afloop van een periodiek gesprek volgt direct een digitaal verslag. Daarnaast voeren ze controles uit welke ook digitaal inzichtelijk zijn voor de opdrachtgever. Verder hebben ze een contactmoment met de medewerkers om te horen hoe het gaat, of ze tevreden zijn en of er verbeterpunten zijn.

## **Opdrachtnemer- en werkgeverschap**

Wij hanteren een verantwoord en goed afgewogen sociaal beleid. Wij waarborgen de implementatie en naleving hiervan door middel van:

- \* Het naleven van de cao;
- \* Het zorgen voor goede arbeidsomstandigheden;
- \* Het aanbieden van opleidingen;
- \* Het aandacht hebben voor sociaal return.

### **Werknemerschap**

De communicatie en afspraken van onze medewerkers met rayonmanagers, administratieve medewerkers, glazenwassers en directie verloopt via korte lijnen. Wij hebben een open organisatiecultuur waarbij de afstand tussen werkvloer en directie klein is. Hierdoor zijn we makkelijk aanspreekbaar. Jaarlijks worden beoordelings- en evaluatiegesprekken gevoerd met de medewerkers. De uitkomsten van deze gesprekken worden vastgelegd in het personeelsdossier.

Iedereen is welkom bij ons. Wij werven onze medewerkers op basis van kwaliteit, motivatie en vertrouwen. Al onze medewerkers beheersen de Nederlandse taal. Wij zijn een erkend leerbedrijf wat inhoudt dat wij stageplekken aanbieden aan studenten. Wij zijn altijd geïnteresseerd in onze medewerkers; bedrijfsmatig maar ook privé. Bij ziekte hebben wij regelmatig contact en waar nodig staan we hen met advies bij. De medewerkers kunnen met hun werk- en privé zaken ook bij een vertrouwenspersoon terecht. Onze medewerkers hebben het recht om zich te laten vertegenwoordigen door vakbonden en andere werknemersvertegenwoordigers. Ook hier streven we naar een open verhouding.

### **Veiligheid en milieu**

Bij ons staat veiligheid, voor en door medewerkers, voorop. Alle glazenwassers zijn in het bezit van een VCA diploma.

Wij zorgen voor goedgekeurde materialen en middelen zodat alle medewerkers veilig kunnen werken. Tevens werken wij met zoveel mogelijk milieuvriendelijke middelen en andere voorzorgsmaatregelen om het milieu zoveel mogelijk te ontlasten.

Groenekan, 20 juli 2017

Stefan Faaij, Operationeel directeur

