

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

89%

### WAAROM PAST UW ORGANISATIE DE CODE TOE? / WAAROM HEFT 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
- Anders: De code onderstreept onze visie van langdurige, eerlijke en transparante samenwerkingsverbanden.

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

Ja, we kunnen dienen als ambassadeur van de Code

### OP WELKE TERREINEN HEFT 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 offerreren
- 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
- 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
- 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

Schoonmaakbedrijf Aalbers mengt zich niet in aanbestedingen/sluit geen contracten af welke onvoldoende recht doen aan onze taak te handelen als goede werkgever. Het jaar 2020 stond wederom in het teken van goed werkgeverschap, waarbij er werd gestreefd naar maatschappelijk verantwoord ondernemen met oog voor mens en milieu. We hebben ingeschreven op aanbestedingen waarbij er minimaal 60% op kwaliteit werd gewogen. Wij hanteren realistische prestatienormen, prijzen en vinden kwaliteit van de dienstverlening zeer belangrijk - daarom hanteren wij geen bodemprijs wanneer kwaliteit of welzijn van onze medewerkers hierdoor in het geding komt.

Schoonmaakbedrijf Aalbers onderkent het belang van 'oog voor haar eigen medewerkers' en probeert het respectvol met elkaar omgaan te stimuleren binnen alle niveaus van de organisatie en ook bij de opdrachtgevers, waarbij de onderkenning van de waarde van het geleverde werk van een schoonmaakmedewerker centraal staat en diens gevolgen. Wij introduceren steeds vaker werkvloergesprekken, waarbij we met gebruikers van de opdrachtgevers en de schoonmaakmedewerkers inventariseren hoe de samenwerking verloopt en wat er beter kan.

Vanuit goed werkgeverschap houdt schoonmaakbedrijf Aalbers zich aan de geldende wet- en regelgeving (en in het bijzonder de arbeidstijdenwet, de wet Arbeid Vreemdelingen en bovenal de CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf inclusief de CAO arbeid en gezondheid). Aanbestedingen en contracten zijn gebaseerd op deze CAO en de gedragscode van OSB. Aanbiedingsbedragen en prijsvorming worden aan de hand van transparante en controleerbare parameters (als rekenkundige arbeidsprestaties en andere toetsbare eenheden) zorgvuldig samengesteld. De gedane aanbieding/het af te sluiten contract maakt een goed afgewogen beleid, waarin de belangen van onze medewerkers fair worden behartigd, mogelijk.

2020:

In 2019 hebben we samen met een van onze opdrachtgevers een langdurig onderzoekstraject opgezet (+/- 3 jaar), om een verifieerbaar, representatief en gewogen onderzoek te doen naar arbeidsbelasting van schoonmaakmedewerkers.

In 2020 is er onderzoek gedaan naar bevlogenheid en motivatie op de werkvloer. Dit wordt de komende jaren verder onderzocht en er worden interventies op afgestemd.

Het beleid rondom 'Fit naar het pensioen' is uitgebreid met een wandel-trainingsschema. In 2021 is dit schema geïntroduceerd door afstudeerders en gingen zij samen met onze medewerkers gedurende 14 weken trainen met als doel een wandeltocht van 11 kilometer af te leggen in mei 2021.

In 2021 is de eerste interventie geïntroduceerd met betrekking tot bewustwording van voeding en gezondheid. De interventie 'gezond kopen, gezond koken' vond gedurende 3 dagen 1 uur per keer plaats en had als doel de basisinformatie te verstrekken en bewustwording op gang te brengen.

Al onze medewerkers zijn op het niveau conform de eindtermen van de Basisopleiding Schoonmaak (RAS) en hebben allen de interne instructies ontvangen.

Door middel van werkvloergesprekken zijn medewerkers betrokken bij het besluitvormingsproces en is de input van de operationele medewerkers opgehaald en besproken in groepsverband. Hierbij waren de operationele medewerkers, het management en de directie bij aanwezig.

2021:

De onderzoekstrend zal zich in 2021 door de gehele organisatie verder voortzetten. Er worden met ingang van februari en met ingang van september meerdere onderzoeken, door studenten uit verschillende disciplines, uitgevoerd in het kader van 'fit naar het pensioen'.

#### Schoonmaakbedrijf Aalbers B.V.

In 2021 starten we met nieuwe/vervolg interventies in het kader van 'fit naar het pensioen' met als mogelijke thema's: 1. Bewegen, 2. Voeding en 3. Ontspanning. Ook in 2022 zetten wij deze trend door. We zullen met ingang van 2022 interventies houden in de vorm van gezamenlijke kracht-/ontspanningsoefeningen en extra aandacht besteden aan duurzame inzetbaarheid op projecten waar meer dan 20 van onze medewerkers werkzaam zijn.

### BETROKKENHEID VAN UW EIGEN ORGANISATIE

82%

#### 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?

Het merendeel 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 en de betrokken medewerkers

### TOELICHTING

De doelen voor 2021 zijn:

- Schoonmaakbedrijf Aalbers mengt zich niet in aanbestedingen/sluit geen contracten af welke onvoldoende recht doen aan onze taak te handelen als goede werkgever. Hierbij moet de weging van kwaliteit minstens 60% bedragen.
- Schoonmaakbedrijf Aalbers wilt geen contracten sluiten waarbij de contractperiode korter dan 24 maanden is.
- Schoonmaakbedrijf Aalbers bespreekt een keer per jaar de code met nieuwe en bestaande opdrachtgevers tijdens strategische overleg momenten en gaat in gesprek over hoe wij de code binnen het contract kunnen implementeren. Ingegeven door situaties die specifiek bij een opdrachtgever spelen, geven wij aan hoe de code concreet kan worden toegepast en ook waar, voor ons als opdrachtnemer, daarbij knelpunten liggen. Het doel is hierbij meer bewustwording en betere randvoorwaarden voor de uitvoering van onze dienstverlening.
- In 2021 zullen alle medewerkers binnen 1 maand na de eerste invulling van de (nieuwe) functie/taak volledig geïnstrueerd worden.
- Gestreefd wordt om alle schoonmakers (100%), die langer dan 4 maanden in dienst zijn, op ten minste het niveau conform de eindtermen van de Basisopleiding schoonmaak (RAS) te krijgen.
- In 2021/2022 worden er na iedere opstart binnen 3 maanden evaluatiegesprekken gehouden met medewerkers om verbeterpunten, voor zowel Aalbers als de betreffende opdrachtgever, te achterhalen ter bevordering van de samenwerking. Daarbij wordt de opstart, de inhoud van het werk, de tevredenheid, de communicatie, de samenwerking, de opleiding en begeleiding, aangereikte middelen en materialen en mogelijke knelpunten besproken.
- In 2021 zullen er wederom minimaal 2 onderzoeken in samenwerking met studenten worden uitgevoerd in het kader van 'fit naar het pensioen'.
- In 2021 starten we met nieuwe interventies in het kader van 'fit naar het pensioen' met als mogelijke thema's: 1. Bewegen, 2. Voeding en 3. Ontspanning. Ook in 2021 zetten wij deze trend door.
- We starten in 2021 met een onderzoek naar een nieuw meetinstrument (werkdruk) die beter aansluit op de doelgroep. We bevinden ons nu in de beginfase, waarbij voornamelijk onderzoek wordt gedaan. Eind 2021/begin 2022 willen wij de eerste testmeting houden met het ontwikkelde meetinstrument.

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

86%

#### 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)

- 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

Het streven is om langdurige contracten aan te gaan en deze, door middel van de optie jaren, zo lang mogelijk aan te houden, zodat er een stabiele werkomgeving wordt gecreëerd voor de schoonmaakmedewerkers. Dit doen wij door gedurende de contractperiode te streven naar een partnership waarin wij als schoonmaakbedrijf een proactieve rol hebben als sparringpartner en adviseur en waarbij samen met de opdrachtgever jaarlijks wordt besproken of de uitvoering verloopt naar de contractafspraken en volgens de code verantwoordelijk marktgedrag. Dit wordt ondersteund door de jaarlijkse werkdrukmetingen en de betrokkenheid van de operationele leidinggevende bij de uitvoerende schoonmaakmedewerkers om ook de prestaties reëel te houden.

Middels managementrapportages bieden wij inzicht in de voortgang met betrekking tot de contractafspraken, ontwikkeling van medewerkers en kwaliteitsborging. Tijdens overlegmomenten kunnen onrealistische verwachtingen van (beide) partijen door documentatie weerlegd worden, zodat er reële en haalbare prestatienormen geformuleerd worden.

Door wekelijks contact te hebben met de locatieverantwoordelijken van de opdrachtgevers wordt er transparantie en een heldere communicatie geborgd, dit zorgt ervoor dat geen van de partijen onnodig voor verassingen komen te staan en dat beide partijen tijdig kunnen aangeven wanneer verbetering of maatregelen gewenst zijn.

Door het wekelijkse contact en managementrapportages, maar ook rapportages met betrekking tot onderzoeken en gedane metingen, willen wij op een professionele manier het vak schoonmaak onder de aandacht brengen. Tijdens aanbestedingstrajecten beschrijven we onze manier van het toepassen van de code en ons sociale beleid in de offerte. Wij vinden het belangrijk dat er met een realistische blik naar zowel de contractafspraken en de prijs wordt gekeken en dat er met oog voor medewerkers een overeenkomst wordt gesloten. In het komende jaar zullen wij dit verder doorzetten door met opdrachtgevers tijdens doelgerichte overlegmomenten de eerder genoemde thema's te bespreken en onze prijzen aan de hand van realistische prestatienormen en met oog voor een sociaal beleid vorm te geven.

### 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

Op enkele projecten gaan wij 1 keer per jaar in gesprek met de medewerkers en de opdrachtgever omtrent het schoon te maken object en het contract.





## SOCIAAL BELEID

98%

### 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: Persoonlijke ontwikkeling, prestaties, meetresultaten

### 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
- Anders: Momenteel (met ingang van 2019) breiden wij ons sociale beleid uit met een aanbod aan maatregelen/doelen en interventies gericht op 'fit met pensioen'. Momenteel omvat het nieuwe aanbod een 3tal aan interventies gericht op bewegen, ontspannen en voeding én een jaarlijkse activiteit + wandeltrainingsprogramma en informatieboek. In 2021 en 2022 wordt dit aanbod verder uitgebreid.

### 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 ARBEIDSMOMENTEN 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 WERKVLOERGESPREK 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 WERKVLOERGESPREK PLAATS?

eens per jaar een werkvloergesprek. Wij nodigen de opdrachtgever bewust daarvoor uit. De opdrachtgever hoort daarbij, is onze mening

## 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.

