

Zelfverklaring Verantwoordelijk Marktgedrag

De ondergetekende;

Schoonmaakorganisatie Wouters B.V., gevestigd en kantoorhoudend aan de Ren 28, 6562 JK te Groesbeek, ingeschreven in het handelsregister te Arnhem onder nummer 50050885;

verklaart door middel van ondertekening van deze zelfverklaring de *Code Verantwoordelijk Marktgedrag* te onderschrijven en na te leven. Daarnaast houdt zij zich aan de geldende wet- en regelgeving, CAO, gedragscode van het OSB en gedraagt zij zich als goed werkgever en/of opdrachtgever, waarbij zij *zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar handelt*.

Vanzelfsprekend zet Schoonmaakorganisatie Wouters B.V. haar kennis, capaciteiten en meer dan 25 jaar ervaring in om iedere opdracht tot een goed resultaat te brengen. De gemaakte afspraken over het eindresultaat of inspanningsverplichting worden op schrift gesteld in een offerte en intern gecommuniceerd via het formulier nieuwe opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden. Uiteraard wordt iedere opdracht met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid uitgevoerd. Waarbij rekening gehouden wordt met de belangen van alle betrokkenen te weten opdrachtgever(s), medewerker(s) en de organisatie. Offertes komen uitsluitend tot stand op basis van volledig bestek, schouw of na bestudering van de volledige informatie over de ruimtes, werkzaamheden, bevueling en het te verwachten resultaat. Er wordt gewerkt met diversen soorten contracten, bij inspanningsverplichting, wordt er een aantal uren afgesproken waarin de klant zelf aangeeft welke werkzaamheden hij op dat moment uitgevoerd wilt hebben. Bij contracten met inspanningsverplichting wordt gewerkt met aftekenlijsten en/of een urenregistratie die met de factuur meegezonden wordt. Bij contracten met resultaatverplichting wordt een inschatting gemaakt op basis van ervaring. De haalbaarheid wordt gecontroleerd tijdens een proefdraai en na de opstart door evaluaties met zowel medewerkers als opdrachtgever. Andere contracten worden door middel van kengetallen berekend op basis van ruimte staten, afmetingen, vloerafwerking, bevueling en of gebruikersgraad en het te verwachten resultaat en/of wensen. Indien nodig wordt er gebruik gemaakt van een extern adviesbureau voor het calculeren en uitbrengen van offertes (meer specifiek de "grotere" objecten). Bij het opstellen van de contracten wordt uitgegaan van een marktconforme prijs, waarbij de belangen van alle partijen in het oog worden gehouden. De gebruikte gegevens en informatie zijn op verzoek van, voor betrokken partijen ten alle tijden inzichtelijk. De gemaakte afspraken worden voor de interieurverzorging vertaald in een werkprogramma waarin per dag of keer (afhankelijk van de frequentie) per ruimte wordt beschreven wat er gedaan moet worden. Zodat voor de medewerker, de klant en de controleur duidelijk is wat er gedaan moet worden en dus verwacht mag worden. Voor de Allround schoonmaak wordt de opdracht vertaald uit het contract in duidelijke en concrete taken voor de medewerkers op de werkbonnen. Indien bij verstrekken van het werkprogramma, danwel werkbon of uitvoer van de werkzaamheden

blijkt dat het werkprogramma en of werkbon niet (volledig) duidelijk is of aanvulling behoeft wordt dit genoteerd door de medewerker zodat deze door de ambulant objectleidster bij de interieurverzorging of (via de financiële administratie bij het verwerken van de werkbonnen) naar de leidinggevende van de allround schoonmaak gecommuniceerd zodat dit bekeken en indien nodig bijgesteld kan worden om onduidelijkheden in de toekomst te voorkomen.

Het sociaal beleid van Schoonmaakorganisatie Wouters B.V. is onder meer vastgelegd in het Huishoudelijk Regelement en Verzuimprotocol. Dit is uniform onderdeel van de arbeidsovereenkomst. Jaarlijks worden er met alle medewerkers Functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd waarbij deze punten ook aan de orde komen. Daarnaast worden in deze gesprekken onder meer opleiding, werkdruk, algemene tevredenheid en het welzijn van de medewerker besproken. Uiteraard komen deze zaken ook aan de orde tijdens de werkplek bezoeken die met een hogere frequentie (afhankelijk van de behoefte) plaats vinden.

Schoonmaakorganisatie Wouters B.V. streeft er naar om minimaal een maal per jaar een Personeelsvergadering te houden waarop alles (waaronder dus ook het sociaal beleid) besproken kan worden en doorgenomen wordt. Discriminatie, op de werkvloer, sollicitatieprocedure of bij inschaling wordt niet getolereerd.

Objecten worden regelmatig bezocht waarbij tijd, kwaliteit, werkdruk en arbeidsomstandigheden besproken worden met de medewerker(s) van het object en indien van toepassing ook met opdrachtgever(s). Ieder object voor interieurverzorging heeft een werkprogramma waarin de werkzaamheden per dag/periode en ruimte worden beschreven, hierin is ook een logboek opgenomen voor communicatie tussen werknemer, opdrachtgever en leidinggevende. De bevindingen tijdens de periodieke controlebezoeken worden digitaal vastgelegd via Het Dagelijks Controlesysteem (DKS) en gekoppeld aan de klantinformatie in het integraal software pakket. De frequentie van deze bezoeken worden vastgesteld op basis van behoefte van de klant, hoeveelheid werk, eventueel eerdere problemen/bijzonderheden en eigen inzicht. Voor de allround schoonmaakwerkzaamheden en glasbewassing wordt gewerkt met opdrachtbonnen/formulieren/lijsten. Waarbij ook alle ruimte is voor communicatie over werkinhoud, uitvoering en eventuele bijzonderheden.

Ook door middel van evaluatie van het ziekteverzuim, in samenwerking met de Bedrijfspoli, wordt gemonitord hoe de werkdruk en arbeidsomstandigheden worden ervaren. De CAO is geïmplementeerd in het Huishoudelijk Regelement en bekend bij alle medewerkers. De opdrachtgevers worden in de offerte gewezen op naleving van de CAO. In de offerte is de Code Verantwoordelijk Marktgedrag opgenomen.

Op 1 april 2017 bestond Schoonmaakorganisatie Wouters B.V. 25 jaar en heeft dit jubileum uitgebreid gevierd met medewerkers, klanten en andere relaties. De directie heeft dit heugelijke feit aangegrepen als goed moment om te evalueren en stil te staan bij vragen als "Wie zijn wij nou eigenlijk?" en "Wat is het doel en gedachtengoed van

Schoonmaakorganisatie Wouters?”. In de afgelopen jaren hebben er diverse ontwikkelingen plaats gevonden, deels voortvloeiend uit de behoefte van opdrachtgevers, de in beweging zijnde en veranderende markt, maar ook uit de technologie die zich in de loop der jaren steeds verder heeft ontwikkeld en wensen en behoefte vanuit de organisatie. Dit werd steeds toegepast en ingevoegd op de reeds aanwezige structuur en werkwijze. Waardoor in de loop der jaren niemand de doelstelling van de organisatie nog kende, de rollen en taakverdelingen onduidelijk zijn geworden en er geen structuur meer was. Vanaf oktober 2016 tot en met februari 2018 is er een samenwerking aangegaan met Bureau NegentigTien om te kunnen blijven verbeteren en om over 25 jaar weer een jubileum te mogen vieren. Daarbij is er meer structuur en duidelijkheid voor iedereen gebracht in de organisatie, om zodoende verder te professionaliseren en vernieuwen.

Door opnieuw organisatiedoelstellingen te definiëren en te delen met iedereen in de organisatie, de werkzaamheden in kaart te brengen en deze opnieuw te verdelen waardoor er meer tijd en ruimte komt voor de uitvoering ervan, verwacht de organisatie meer betrokkenheid en voldoening te genereren bij haar personeel, professioneler te worden en over 25 jaar haar 50-jarig jubileum te kunnen vieren.

In 2018 zijn twee grotere projecten in gang gezet. Vanaf mei 2018 kunnen alle medewerkers gebruik maken van de personeelsportal. In de portal hebben medewerkers inzage in hun loonspecificaties, jaaropgaven, planning en kunnen ze uren opgeven en declaraties indienen. Dit zorgt voor een enorme verlichting van de lastendruk en papierwerk. Tevens kunnen medewerkers op elk gewenst moment en overal, via de online applicatie hun gegevens inzien en controleren.

Tevens is het onderwerp privacy, mede door inwerkingtreding van de wet AVG, een belangrijk project geworden binnen Schoonmaakorganisatie Wouters B.V.

Schoonmaakorganisatie Wouters B.V. heeft diverse maatregelen genomen om de bescherming van persoonsgegevens te waarborgen. Het project privacy zal echter continu op de agenda blijven staan en wordt zeker niet gezien als hype of eenmalige exercitie.

De Directie

Schoonmaakorganisatie Wouters B.V.



R.H.M. Wouters



G.J.C.M. Wouters