

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 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
- 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

### TOELICHTING

Prijswinnaars Best Practice Award 2021

Erasmus MC, Hago Zorg en Hago Nederland: Vanaf de eerste golf van de pandemie hebben de drie partijen in nauwe samenwerking gezorgd voor 24/7 opschaling van reinigingswerkzaamheden. De AHOY-medewerkers van Hago Nederland die thuis kwamen te zitten, werden getraind en onder begeleiding (i.v.m. protocollaire desinfectie schoonmaak) bij het Erasmusziekenhuis in Rotterdam ingezet. Gezamenlijk vormden zij een trots team dat 24 uur paraat stond. De werknemers waren zeer te spreken over de aanpak van partijen. Er was een pandemie gaande en werknemers konden een bijdrage leveren aan iets was ons allemaal raakte.

De jury vond de volle aandacht voor het proces van de drie partijen essentieel. "Als Drie-eenheid is gezamenlijk echt geïnvesteerd om mensen mee te laten doen. De organisatiegraad was hoog en het heeft de medewerkers verrijkt. Werknemers werden niet in het diepe gegooid, maar kregen vooraf instructies en cursussen aangeboden om de werkzaam goed uit te kunnen voeren."

Zie het filmpje: Vebego #mijnwerkisvanbetekenis - YouTube

### 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

Vanuit onze visie is Hago niet op zoek naar opdrachtgevers die schoonmaak als commodity zien. Onze focus ligt op klanten die, net als ons, eerlijke banen en fatsoenlijke werkomstandigheden voor onze schoonmakers belangrijk vinden. En op klanten die het belang van een schone werk- of verblijfsomgeving.

De volgende doelen hebben wij gesteld:

- Wij schrijven niet in op offertetrajecten of aanbestedingstrajecten waar alleen prijs belangrijk is. Kwaliteit moet minimaal voor 60% meegewogen worden.
- In onze aanbiedingen vragen we opdrachtgevers voor een bijdrage/ bonussysteem om medewerkers te stimuleren duurzaam inzetbaar te blijven.
- Hago/ Hago Next heeft al haar medewerkers geïnformeerd over onze invulling van de code.
- Hago heeft georganiseerd dat in alle aanbestedingstrajecten wordt opgenomen dat het wenselijk is dat opdrachtnemers de Code ondertekenen.
- Hago beschikt over een Medewerkers Tevredenheid Onderzoek \\\\"Betekenis Vol Werk\\\" ontwikkeld door Vebege. Om beter inzicht te verkrijgen in wat werk voor onze medewerkers betekent en hoe wij als werkgever hier beter op kunnen inspelen is een vragenlijst ontwikkeld. Deze vragenlijst is ontwikkeld door collega's van de werkvloer en wetenschappers. Met de resultaten kunnen we beter inspelen op wat er speelt op de werkvloer en wat onze medewerkers belangrijk vinden. Wij hebben de ambitie om samen met onze medewerkers het werk betekenisvoller te maken.

### 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
- 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)

- Dat deden wij al want wij willen eerlijk, rechtvaardig en integer zaken doen
- Ja, en dat vragen wij ook van onze ketenpartners
- Ja, wij vinden het belangrijk om met correcte contractvoorwaarden, een reële prijs en met oog voor de medewerkers te werken

### TOELICHTING

Hago staat achter de code en is niet op zoek naar opdrachtgevers die schoonmaak als commodity zien. Onze focus ligt op klanten die, net als ons, eerlijke banen en fatsoenlijke werkomstandigheden voor onze schoonmakers belangrijk vinden. En op klanten die het belang van een schone werk- of verblijfsomgeving belangrijk vinden.



### 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

### SOCIAAL BELEID

88%

#### 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

#### 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 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 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 maar heeft nog niet bij alle opdrachtgevers het werkvloergesprek ingevoerd

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

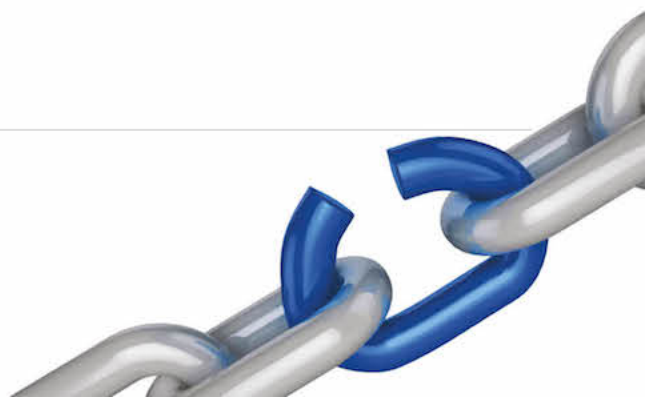
dat werkvloergesprek meerdere keren per jaar. Schoonmakers kunnen vrijuit praten met de opdrachtgever, de direct leidinggevenden zijn daarbij niet aanwezig



### TOELICHTING

Onze medewerkers, met al hun talenten, competenties en kwaliteiten, zijn ons kapitaal. Het werk dat zij doen is van betekenis. Voor henzelf, voor onze klanten en voor de maatschappij. Als familiebedrijf zorgen we voor onze mensen. Daarom sturen we op talent, bieden we méér dan alleen een loonstrook en realiseren we ons dat onze medewerkers ook buiten ons bedrijf van waarde zijn. Door de impact van onze medewerkers te vergroten, vergroten wij onze impact op de wereld. Jaarlijks onderzoeken we hoe tevreden onze medewerkers zijn.

VebeGO wil impact maken op hun medewerkers, dat laten we zien in onderstaande filmpjes:  
De impact van VebeGO NL - NL subs - YouTube en VebeGO #mijnwerkisvanbetekenis - YouTube



### 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.
- Verschuiving van schoonmaakdienstverlening van bijvoorbeeld kantoor schoonmaak naar schoonmaak in de zorg.
- Vermindering van uren, de werknemers heb ik ergens anders in kunnen zetten
- Het is lastig nieuwe contracten te verwerven



### TOELICHTING

In 2020 heeft Vebego met al haar bedrijven de pagina \"Samen Sterk tegen het Coronavirus\" gelanceerd. Op deze pagina worden medewerkers en opdrachtgevers continue geïnformeerd over de richtlijnen, ontwikkelingen en impact op de dienstverlening ten gevolge van het Coronavirus. Deze pagina wordt continu bijgewerkt naar de laatste stand van zaken.

