

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 vijf 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 en sociaal beleid.

## TOEPASSING VAN DE CODE

87%

### 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
- 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 offereën
- 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

Hago is voortrekker van de realisatie van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Als één van de medeopstellers vanuit Vebego, past Hago de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassersbranche toe in haar bedrijfsvoering. Vanuit die 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. Immers, in collegezalen die schoon zijn, halen studenten betere studieresultaten. In winkelstraten die schoon zijn, wordt meer gekocht. En in een kantoor dat schoon is, neemt de arbeidsproductiviteit toe. Dat alles blijkt uit diverse onderzoeken. En dat is wat wij doen. Nederland schoon maken. Want Nederland is zo'n mooi land. Een land dat het verdient om goed schoon gehouden te worden. Maar dat gaat niet vanzelf. Elke dag zijn duizenden Hago-medewerkers in touw om een bijdrage te leveren aan de hoge kwaliteit van ons dagelijks leven. En daar zijn we bij Hago ontzettend trots op. Want schoonmaken is een vak, een vak dat zich bij ons de afgelopen jaren enorm heeft ontwikkeld. Van het anoniem schoonmaken, naar een essentieel en zichtbaar onderdeel van de kwaliteitsbeleving van de klanten van onze klanten. Bouwend op het vakmanschap, vindingrijkheid en eigen initiatief van duizenden gedreven professionals. Zo zijn we uitgegroeid tot het grootste, maar vooral veelzijdigste schoonmaakbedrijf van Nederland. Vooruitstrevend, klaar voor de toekomst en trots om een rol te mogen spelen in het leven van iedereen, op vele momenten.

### BETROKKENHEID VAN UW EIGEN ORGANISATIE

92%

#### HOE IS DE TOEPASSING VAN DE CODE GEBORGD IN UW ORGANISATIE? DE TOEPASSING VAN DE CODE ...

... is door de gehele organisatie geborgd in procedures en mensen

#### 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

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. \* Voor 1 juli 2018 heeft Hago/ Hago Next 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 Vebego. 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. Wij zijn een pilot gestart in één van onze regio's met de doelstelling om de komende jaren dit uit te voeren in het gehele bedrijf en alle medewerkers.

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

72%

### MET WELKE UITGANGSPUNTEN SCHRIJFT UW ORGANISATIE OP ODRACHTEN 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 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
- Anders, namelijk ...

### IN HOEVERRE PAST U DE CODE TOE IN UW OFFERTEPROCEDURES EN AANBESTEDINGSTRAJECTEN?

Ons schoonmaakbedrijf past de Code in alle offerteprocedures 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?

Ja, en dat vragen wij ook van onze ketenpartners

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.

## CONTRACTSVOORWAARDEN EN UITVOERING VAN HET CONTRACT

53%

### 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

## SOCIAAL BELEID

104%

### 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
- Anders, namelijk ...

### 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
- Anders, namelijk ...

### IN HOEVERRE VINDT U HET BELANGRIJK DAT GEÏNVESTEERD WORDT IN HET WELZIJN VAN UW MEDEWERKERS (SCHOONMAKERS)?

- Wij vinden het logisch dat ons schoonmaakbedrijf investeert in het welzijn van ons eigen personeel. Dat behoort bij goed werkgeverschap
- 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
- Anders, namelijk ...

### ONDERNEEMT UW ORGANISATIE ACTIE OM TE INVESTEREN IN GOEDE EN VEILIGE ARBEIDSMOMSTANDIGHEDEN 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