

## Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Oké Schoonmaak bv

Sniep 31

1112 AC Diemen

T 020 - 600 7307

E [info@okebv.nl](mailto:info@okebv.nl)

W [www.okebv.nl](http://www.okebv.nl)

KVK 57929394

BTW NL852796663B01

ING 88.43.856

ING NL67INGB0008843856

G 990149773

G NL84INGB0990149773

*Verklaring opgesteld door Marco Groot, van toepassing vanaf 1 januari 2014, jaarlijks op peildatum 1 januari bijgewerkt naar de laatste actuele ontwikkelingen.*

Hierbij verklaart Oké Schoonmaak BV de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak-en Glazenwassersbranche in haar organisatie toe te passen.

De service en kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden staan garant voor een gezonde en schone werk -en leefomgeving. Oké Schoonmaak BV beschikt over medewerkers die gedreven en professioneel zijn.

Oké Schoonmaak BV hecht bijzonder veel waarde aan een verantwoorde wijze van omgaan met mensen als het kapitaal van de organisatie, alsook het leveren van hoogwaardige dienstverlening zoals de opdrachtgever is beloofd.

Daarin kiest Oké Schoonmaak BV voor een open en transparante werkwijze in haar invulling van goed werkgeverschap en verantwoord opdrachtnemersrol.

Om zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar te werk te gaan, heeft Oké Schoonmaak BV in 2014 concreet invulling gegeven aan de code met onderstaande inspanningen. Ook in 2016 leven wij die na.

1. Communicatie bij aanbesteding en contractering
2. Kwaliteitsbeleid
3. Milieubeleid
4. Sociaalbeleid
5. Klantgerichtheid
6. Transparant
7. Controleerbaar
8. Meting tevredenheid medewerkers
9. Uitbesteding van werk

## **1. Communicatie bij aanbesteding en contractering**

Oké Schoonmaak BV maakt duidelijke afspraken met de opdrachtgever over verwachtingen en zorgvuldig handelen bij contractovername. Dit doen we met heldere communicatie en transparantie naar medewerkers en de opdrachtgever in het voortraject (offerte).

- a. Bij iedere contractovername informeert Oké Schoonmaak BV samen met de opdrachtgever de schoonmaakmedewerkers over de contractwissel en de hiermee gepaard gaande veranderingen voor de medewerker. We informeren medewerkers altijd voorafgaand aan de opstart.
- b. Oké Schoonmaak BV stelt medewerkers in de gelegenheid om vragen te kunnen stellen over de overname, en cao-bepalingen in het algemeen en de contractovername in het bijzonder. Oké Schoonmaak BV beantwoordt binnen 24 uur vragen van schoonmakers over arbeidsomstandigheden, veranderingen door contractwissel, cao-bepalingen.
- c. Oké Schoonmaak BV schrijft nooit in op opdrachten die gunnen op basis van de laagste prijs. Indien de opdrachtgever hiernaar vraagt informeert Oké Schoonmaak BV de opdrachtgever per brief over de reden om niet in te schrijven met verwijzing naar de code.
- d. Oké Schoonmaak BV organiseert jaarlijks een sessie met de opdrachtgever en de schoonmaakmedewerkers over de invulling van de dienstverlening, en bespreekt daarin specifiek de arbeidsomstandigheden, werkdruk, kwaliteit van de dienstverlening en zichtbaarheid en waardering van het werk en de werknemer.
- e. Oké Schoonmaak BV hanteert een marktconform uurtarief wat recht doet aan een normale realisatie van uitvoering van de werkzaamheden.

## **2. Kwaliteitsbeleid**

Oké Schoonmaak BV is een solide onderneming, gespecialiseerd in het reinigen en onderhouden van o.a. kantoren, scholen en gebouwen. Wij verzorgen het dagelijkse en periodieke onderhoud met daarnaast de specialistische reiniging zoals het conserveren van vloeren, impregneren van muren, graffiti verwijderen, tapijt reinigen en glasbewassing. We beschikken over uitstekende referenties.

Om deze doelstellingen te verwezenlijken verwacht Oké Schoonmaak BV van haar medewerkers, dat zij:

- Zich flexibel en klantvriendelijk opstellen;
- Zorgvuldige omgang met privé bezittingen van de klant;
- Sociaal en communicatief vaardig zijn;
- Aandacht hebben voor het milieu en weten hoe zij gevaren kunnen inschatten;
- Risicobeheersmaatregelen kunnen treffen en oplossingsgericht kunnen werken.

Om kwaliteit van onze diensten te bewaken investeert Oké Schoonmaak BV regelmatig in interne en externe bijscholing ( specialistische schoonmaak ) en het gebruik van een aantal “communicatietools” worden de bovengenoemde doelstellingen behaald.

De leidinggevende starten het werk bij het object op. Korte communicatielijnen met betrekking tot het werk op locatie bij de klant en de medewerkers maken het verschil. Mogelijke problemen worden direct verholpen door effectief teamwerk. Oké Schoonmaak BV voert regelmatig controlerondes uit op de objecten. Het werkprogramma is maatwerk en de tussentijdse evaluaties borgen het kwalitatieve werk bij de klant. Maandelijks vinden er sessies plaats op locatie om ideeën en kennis vanuit de medewerkers te delen met hun leidinggevende om zo de effectiviteit te verhogen.

### **3. Milieubeleid**

De directie is hoog opgeleid en beschikt over de vaardigheden om de regie uit te kunnen voeren binnen de volgende scope: glasbewassing, reguliere schoonmaakwerkzaamheden, bouwschoonmaak en aanvullende specialistische schoonmaakdiensten. Aandacht voor het doorgeven van gezond leven en welzijn op de aarde ( de 3 P's ) is onderdeel van de bedrijfsorganisatie. De belangrijkste milieuaspecten voor het dagelijks werk bij Oké Schoonmaak BV zijn:

- Veiligheid voor de klant, belanghebbende en de medewerkers. ( Het signaleren van en de correcte omgang met gevaarlijke stoffen, asbest etc. );
- Omgang met afval. ( Het correct behandelen van afval, gescheiden afvoeren, toegepaste innovaties voor reductie.);
- Emissies naar het water beheersen.(Het waswater beheersen, correct afvoeren en toegepaste innovaties voor reductie implementeren.);
- Energiebeheersing en energie besparing door kennisoverdracht en toegepaste innovaties.

Belangrijk is dat de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden hoofdzakelijk met microvezel doeken worden uitgevoerd. Schoon kwalitatief materiaal en schoon water zijn de middelen waardoor het milieu het minst belast wordt. Innovatieve middelen, zoals stofzuigers en andere technische innovaties zorgen voor een verhoogde kwaliteit, snelheid van oplevering en besparingen.

Tijdens periodieke werkzaamheden worden enkel middelen gebruikt die het milieu het minst belast. Het volledige team en onderaannemers maken gebruik van biologische afbreekbare schoonmaakmiddelen.

Als er tijdens werkzaamheden met chemicaliën gewerkt wordt, dan zijn er geldende procedures voor de werkzaamheden voor bescherming van de gezondheid en milieu. Het afvoer water wordt opgevangen en afgevoerd naar de dichtbij zijnde afvaldepots. De leidinggevende verzorgt het regiewerk en de controle. Alle medewerkers moeten conform de ARBO bepalingen en de gemaakte afspraken binnen het bedrijf de werkzaamheden uitvoeren.

Doelstellingen voor 2016 zijn o.a.:

- De medewerkers bewust maken van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. Tijdens werkoverleg (projectbesprekingen ) en toolboxmeetings hebben zij instructies ontvangen en wordt er kennis gedeeld. Activiteiten zijn:
  - Het besparen van papier door digitalisering van loonstroken. ( digitaal aanleveren naar medewerkers );
  - Leveranciers beoordelen op inzet voor milieu, service en communicatieve prestaties;
  - Op een milieuvriendelijke manier de medewerkers blijven inlichten over milieuzaken, ergonomie, en overige nieuwe ontwikkelingen via onze website en nieuwsbrieven.
- Duidelijke, gedeelde kaders zijn:
  - Voorkom schade aan milieu. Voorkom schade onderweg bij transport of door bijvoorbeeld morsen en lekken;
  - Verzamel afval en verontreinigde grond;
  - Kies bij asbest voor de procedure asbestverwijdering door een specialist;
  - Voer materialen, afval, of verontreinigde grond volgens planning af. Bij twijfel neemt de medewerker contact op met de leidinggevende;
  - Voorkom milieuvervuiling tijdens onderhoud aan het materieel;
  - Voorkom onnodige luchtvervuiling en geluidhinder door draaiende materieel. ( bijvoorbeeld uw bedrijfsvoertuig);
  - Gooi geen afval uit de bus of auto onderweg;
  - Ga zuinig om met papier en printergebruik;
  - Zet computers en apparatuur uit als dit mogelijk is;
  - Kies bewust voor leveranciers, bijvoorbeeld bij groene stroom. Let op het verbruik. Ga zuinig om met airco en verwarming e.d. ;
  - Kies ervoor om een milieu onvriendelijke situatie te melden bij uw leidinggevende.
- Het continu en collectief verankeren van de kwaliteits –en veiligheidscultuur. Continu verbeteren en vernieuwen volgens het INK model en de Deming cirkel ( zie bijlages ).

#### **4. Sociaal beleid**

Om zorg te dragen voor het welzijn van sturend en uitvoerend personeel heeft Oké Schoonmaak BV een aantal regels opgesteld die nageleefd dienen te worden, zodat de werkzaamheden en de arbeidsverhoudingen in goede harmonie verlopen. Contracten worden opgesteld volgens de cao voorwaarden.

Oké Schoonmaak BV hanteert en implementeert een verantwoord sociaal beleid, in het bijzonder (niet discriminatoir) ten aanzien van werving, selectie, introductie, aanstelling, functie en schalen van werknemers. Met aandacht voor vakinhoudelijke kwaliteit, karakter, een hanteerbare span of control, en respectvolle bejegening.

Oké Schoonmaak BV biedt alle medewerkers binnen drie weken vanaf de opstart na contractovername een eerste deel van de basisopleiding aan in de zogenaamde 'basisinstructie'. Hiermee geeft Oké Schoonmaak BV voortijdig concrete invulling aan een deelopleiding van de verplichte basisopleiding schoonmaak zoals opgenomen in de cao die geldt voor elke schoonmaker, binnen 1 jaar na indiensttreding.

De schoonmaakbranche heeft een eigen opleidingsinstituut: SVS. Om het ontwikkelniveau in de continu lerende organisatie, evenals de kwaliteit doorlopend op een hoger peil te brengen en te borgen, is het mogelijk om diverse cursussen te volgen. SVS kent een aantal werkniveaus, de aangeboden cursussen leiden tot een positief resultaat in de praktijk op het gebied van doorlopende kwaliteitsontwikkelingen, technisch schoonmaken en communicatie. Het strategische personeelsbeleid leidt tot gestructureerd opleiden en ontwikkelen. Het kwaliteitshandboek is gedeeld met de medewerkers en onderaannemers. Belangrijke onderdelen van het kwaliteitshandboek en het logboek zijn: het werkprogramma, producten en veiligheidsinformatiebladen, ergonomie, verantwoordelijkheid en huisregels. Deze zijn volgens de Arbo-voorwaarden van RAS opgesteld. Oké Schoonmaak BV is dan ook van mening dat de mensen die in de schoonmaak werkzaam zijn, dankzij deze informatie beter en milieu bewuster met de producten om leren gaan en daardoor een prettigere werksituatie verkrijgen. Oké Schoonmaak BV kiest voor doorlopende ontwikkeling en gemotiveerd personeel, dat op een verstandige en gezonde manier aan het werk is.

Oké Schoonmaak BV voert jaarlijks een medewerkers tevredenheidsonderzoek uit onder schoonmakers, en maakt op basis van de uitkomsten een actieplan ter verbetering.

## 5. Klantgerichtheid

De klant en haar belanghebbende staan centraal. De processen en handelingen die van invloed zijn op de kwaliteit, worden geïdentificeerd, gedocumenteerd, gepland en uitgevoerd binnen beheerste omstandigheden en condities. Dit houdt in:

- Het gebruik van geschikte gebruik –en verbruiksmaterialen;
- Het gebruik van schriftelijk vastgelegde procedures;
- Het werken volgens de normen en codes die in de bedrijfstak van toepassing zijn;
- Het uitbesteden van werk aan gecertificeerde onderaannemers;
- Het gebruik van het juiste materieel;
- Het voldoen aan wettelijke normen, richtlijnen en voorschriften.

Oké Schoonmaak BV werkt conform:

- De Arbowet;
- De Wet Milieubeheer;
- NEN 4400;
- SNA keurmerk;
- Normen, regels, richtlijnen en verplichtingen.

## 6. Transparant

Oké Schoonmaak B.V. baseert haar offertes op een degelijke onderbouwing en op een in de praktijk op verantwoorde en professionele wijze haalbare, aantoonbare én controleerbare normstelling. Hierbij wordt er rekening gehouden met ervaringen uit het verleden, een normstelling die zich in de praktijk heeft bewezen bij soortgelijke objecten en op basis van situatie specifieke eisen op het object als gebruiksintensiteit en eisen die gesteld worden aan het te bereiken kwaliteitsniveau van de werkzaamheden. Op deze wijze realiseert Oké Schoonmaak B.V. een realistische prijs waarbij de gewenste kwaliteit hoog in het vaandel staat.

Wij brengen onze offerte pas uit nadat wij over voldoende informatie beschikken. Dit doen we op basis van toepasbare leveringsvoorwaarden of inkoopvoorwaarden die voldoen aan de eisen die gesteld worden in de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Wij respecteren het recht van onze medewerkers om zich te laten vertegenwoordigen door vakbonden en andere werknemersvertegenwoordigers, waarbij wordt gestreefd naar een open verhouding. Er wordt toegang verleend tot de werkvloer, maar altijd in overleg met de opdrachtgevers en binnen de grenzen van de afspraken die daarover zijn gemaakt in de CAO.

## **7. Controleerbaar**

Wij staan controles door opdrachtgevers op naleving van de code toe. Daarbij gaat het in het bijzonder om het verlenen van medewerking en het verstrekken van alle benodigde informatie voor controle op juistheid van de aangeleverde informatie, inclusief cijfermateriaal, ter onderbouwing van de offerte.

De bovengenoemde inspanningen hebben het afgelopen jaar 2015 de volgende resultaten opgeleverd:

- Continuering van het OSB Keurmerk/NEN4400-1
- Tevreden werknemers en laag ziekteverzuim
- Meer personeel kunnen aannemen met een moeilijke kans op de arbeidsmarkt

## **8. Meting van de algemene tevredenheid van medewerkers**

Oké Schoonmaak B.V. streeft naar een langdurige samenwerking met de werknemers. Door middel van persoonlijk contact en frequent overleg blijven de medewerkers en Oké Schoonmaak B.V. op de hoogte van wat er zich binnen de organisatie afspeelt. In 2014 heeft er een medewerkers tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Hierin konden alle medewerkers aangeven wat zij van Oké Schoonmaak B.V. vonden. Het streven is om een geheel onderzoek in 2016 weer te laten uitvoeren.

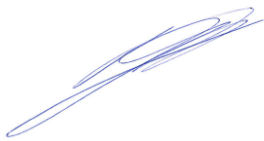
## **9. Uitbesteden van werk**

In enkele gevallen kan Oké Schoonmaak B.V. als hoofdaannemer werk laten uitvoeren door een ander bedrijf dan wel ZZP-er welke als onderaannemer optreden. Oké schoonmaak B.V. is dan opdrachtgever in de zin van de Code.

Hierbij zullen er duidelijk afspraken gemaakt worden, welke schriftelijk vastgelegd worden. Deze worden regelmatig getoetst. Ook vindt er frequent overleg plaats waarbij de samenwerking wordt besproken.

Naast bovengenoemde inspanningen houdt Oké Schoonmaak BV zich vanzelfsprekend aan alle gangbare bepalingen zoals vastgelegd in de CAO en de code, beiden onderdeel van het OSB-keurmerk, waaronder naleving geldende wet- en regelgeving, aansluiting bij erkende werkgeversverenigingen te weten, OSB, duidelijke schriftelijke vastlegging van afspraken met opdrachtgevers, werknemers en andere belanghebbenden, toepassing van een gezondheids- en veiligheidsbeleid, transparantie in de offerte en het bevorderen van een goede medezeggenschap binnen de organisatie.

Aldus getekend te Diemen,



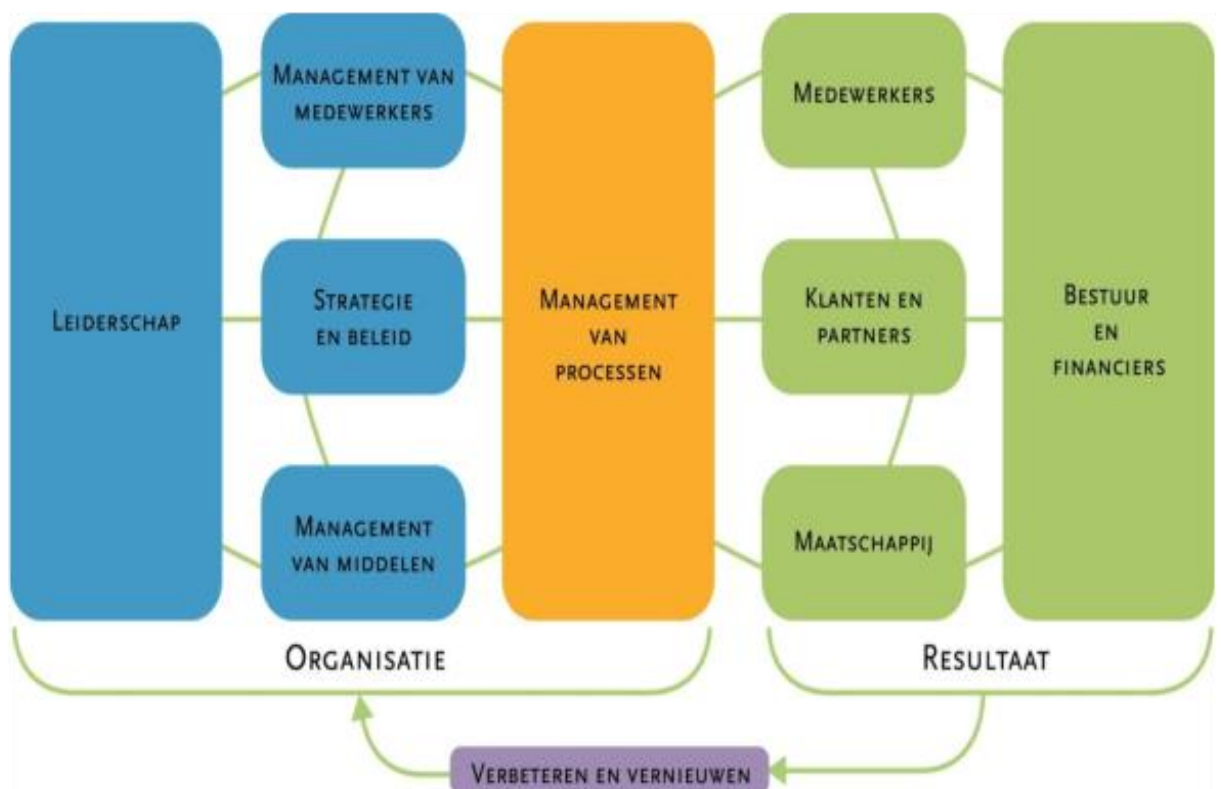
-----  
Naam: Marco Groot  
Functie: Algemeen directeur  
Datum: 18 januari 2016

Bijlages:

1. INK model
2. Deming cirkel



## Bijlage 1 INK model



## Bijlage 2 Deming Cirkel

Deming cirkel is een managementmodel dat moet helpen bij het uitvoeren van gestelde doelen, in een korte periode en met een hogere kwaliteit. Het model behandelt een aantal aspecten. Deze aspecten bestaande uit input, output, activiteiten, controle aan norm en besturing moeten gezamenlijk het resultaat opleveren. Het is een regelkringprincipe dat voor constante bewaking zorgt. Het model is ook bekend onder de naam PDCA cyclus (Plan-Do-Check-Act).



Voorbeeld:

**Plan:** stel een plan samen, in dit plan moeten gestelde doelen geformuleerd worden maar ook de doelstellingen (als prestatie-indicatoren). Op die manier kan bij de fase 'Check' een analyse plaatsvinden.

**Do:** voer het plan uit. In deze fase worden alle activiteiten die geformuleerd zijn in de fase "Plan" uitgevoerd. Tijdens deze fase kunnen ook al kwaliteitsmetingen uitgevoerd worden. Dit kan het beste aan de hand van vastgestelde prestatie-indicatoren.

**Check:** dit is de controlerende stap. De resultaten verkregen uit de prestatie-indicatoren worden geanalyseerd en vergeleken met de normen. Sommige resultaten kunnen een boven- of ondergrens hebben, de normen mag dan iets afwijken. De normen (en eventuele boven- of ondergrenzen) moeten wel vastgelegd worden in de fase "Plan".

**Act:** in deze fase worden verkregen resultaten nogmaals bekeken en worden resultaten, als deze hun norm niet gehaald hebben, bijgesteld.

Het resultaat is een continue bewaking van het proces en een verbetering hiervoor.