

## Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Hierbij verklaart Schoonmaakbedrijf Heuvelman B.V. de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak -en glazenwasserbranche toe te passen. Om de doelstellingen van de Code te realiseren zijn de volgende inspanningen geleverd met als bovenliggend thema en terugkerend aspect; 'transparantie'.

### Transparantie maakt efficiënt schoon

- Bij aanbestedingsprocedures en contractering van onze diensten streeft Heuvelman naar eerlijke berekeningen en verhoudingen van prijs en kwaliteit. Door in te spelen op de wensen van de klant en vast te houden aan de eigen kwaliteitsnormen, wordt er een juiste balans opgemaakt waarbij realistische keuzes waargemaakt kunnen worden in de praktijk.
- Aanbestedingen waarbij alleen de prijs bepalend is zijn uitgesloten voor Heuvelman.
- Opdrachtgevers krijgen bij Heuvelman de kans voor eigen input en meedenken in het werkproces gedurende de gehele contractperiode.
- Opdrachtgevers worden bewust gemaakt en geïnformeerd over het onderwerp milieubewust schoonmaken.
- Opdrachtgevers krijgen onder andere inzage in werktaken, werkschema's, ureninzet en opbouw van het uurtarief.
- Heuvelman streeft naar een zogenoemde 'open deuren communicatie' waarbij zowel de opdrachtgevers als het personeel altijd welkom zijn. Wij houden geen informatie voor elkaar achter en delen de nodige informatie met zowel de opdrachtgever als het uitvoerend personeel op de werkvloer.
- Door transparant te werk te gaan zijn de 'Heuvelman-communicatielijnen' kort en wordt er optimaal, efficiënt en adequaat gecommuniceerd en gehandeld.
- Bij Heuvelman zijn aspecten als eerlijkheid, betrouwbaarheid en open communicatie belangrijk onderwerpen in de dagelijkse bedrijfsvoering.
- Gemaakte afspraken en evaluatiegesprekken worden schriftelijk vastgelegd en aan alle belanghebbenden verstrekt.
- Kwaliteit wordt gewaarborgd door toepassing van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). De resultaten zijn ter inzage van de klant en het eigen personeel en zullen tijdens voortgangsbesprekingen worden doorgesproken met de desbetreffende personen.
- Kwaliteit wordt tevens door externe partijen gewaarborgd d.m.v. controle op werkzaamheden en contracttoetsing. Geconstateerde criteria worden meegenomen in een continue verbeterproces.



### Transparantie is sociaal samenwerken

- Het nastreven van de geldende wet -en regelgeving en de huidige CAO leidt tot waardering bij het personeel.
- Bij vragen over personeelszaken (loongerelateerd, werkgerelateerde of algemene zaken) wordt het personeel goed voorzien in informatie en binnen 48 uur te woord gestaan.
- Jeugdlonen (15 – 20 jaar) worden door Heuvelman gemiddeld 9,9 % meer betaald met als doel jong talent te stimuleren om te gaan werken in de schoonmaakbranche.
- Jaarlijks wordt er veel aandacht besteed aan ontwikkeling en opleiding van medewerkers in alle lagen van de organisatie. Door opleiding en scholing voelt het personeel zich meer gewaardeerd en krijgt hij/zij de kans zich te ontwikkelen en door te groeien in zijn/haar werk en persoonlijke ontwikkeling.
- Heuvelman is naast een familiebedrijf een mensenbedrijf waarbij begeleiding en aandacht voor het personeel direct bij indiensttreding voelbaar is. Een kaartje of een telefoontje bij ziekte, overlijden, geboortes, huwelijken ed. zit in onze natuur.
- Opdrachtgevers bouwen naast een professionele en zakelijke band een menselijke en informele band op met het 'Heuvelman personeel' in alle lagen van de organisatie. Evalueren hoort naast een serieuze taak ook een leuk en informeel gesprek te zijn waar aandacht voor elkaar belangrijk is.
- Zowel de mening van de opdrachtgever als van het personeel telt. Er wordt veel aandacht besteed aan maandelijkse werkoverleggen en inspectiebezoeken. Heuvelman weet wat er leeft bij de opdrachtgever en bij het personeel, en andersom.
- Jaarlijks wordt er een leidinggevende-bijeenkomst georganiseerd waar het reilen en zeilen in de organisatie besproken wordt. Praktische en algemene zaken zoals ziekteverzuim, collegialiteit en klantcontacten worden hier besproken. Tijdens deze bijeenkomst ontstaan er interessante debatten en discussies waar iedereen van leert. Belangrijke punten worden meegenomen en geïmplementeerd.
- Op steeds meer objecten wordt er aandacht besteed aan het thema “gedrag en houding op de werkvloer”. Door het consequent uitvoeren van Mystery Guest onderzoeken wordt de kwaliteit van de geleverde dienstverlening en de bijhorende uitvoerende (schoonmaakster cq. leiding) individueel beoordeeld.

Heuvelman heeft het afgelopen jaar de volgende inspanningen en resultaten geleverd om de Code Verantwoordelijk Marktgedrag uit te dragen binnen de organisatie.

- Het succesvol voortzetten van de jaarlijkse leidinggevende-bijeenkomst. Deze bijeenkomst heeft de volgende positieve resultaten opgeleverd; het reduceren van het ziekteverzuim, het vergroten van de collegialiteit en een draagkrachtige samenwerkingsband met de klant.
- Opleidingspercentage Basismodule Algemene Schoonmaak; 56.7%
- 9 meewerkende voorvrouwen- en mannen deelgenomen aan de Basisopleiding Leidinggevendenden, waarvan 85% het examen succesvol heeft afgerond.
- Het succesvol implementeren van wijzigingen binnen de CAO en het zinvol inspringen op het jeugdloon.
- Het succesvol implementeren van Mystery Guest onderzoeken.



Het doel voor het komende jaar is om de Code te continueren door transparant en 'clean' te werk te gaan. Zo blijven wij opleidingen stimuleren en aanbieden bij het personeel. Talentontwikkeling draagt bij aan gemotiveerd personeel waarmee de opdrachtgever flexibel en open kan communiceren. Hierdoor wordt er efficiënt en adequaat gewerkt. Door de korte communicatielijnen en de intensieve begeleiding, interesse en eerlijkheid breder uit te zetten verhogen wij de draagkracht en het respect bij zowel de opdrachtgever als het personeel. Transparantie is de sleutel naar een schone werkomgeving in alle aspecten.

Daarnaast zal er de komende periode ook veel aandacht besteed worden aan de komende veranderingen ten behoeve van de nieuwe CAO. Heuvelman stelt zich momenteel en in de toekomst productief op tijdens de gesprekken over de CAO onderhandelingen wat uiteindelijk ten goede komt aan een succesvolle implementatie en uitvoer in de praktijk. Hierin spelen de belangen van het bedrijf, haar opdrachtgevers en werknemers een grote rol. Het uitgangspunt is om de balans te vinden in deze 3-hoeksverhouding.

Naam: R.A. Pepelnar  
Functie: DGA  
Datum: 09-02-2022

