

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

85%

### WAAROM PAST UW ORGANISATIE DE CODE TOE? / WAAROM HEeft UW 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

- 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 specialisten 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 specialisten 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 specialisten zijn op de hoogte van de afspraken met de opdrachtgever
- Wij hebben met de opdrachtgever gesprekken over de uitvoering van het contract

### TOELICHTING

Hago Food & Industry is voortrekker van de realisatie van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Als één van de medeopstellers vanuit Vebego, past Food & Industry de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassersbranche toe in haar bedrijfsvoering. Vanuit die visie is Food & Industry niet op zoek naar opdrachtgevers die schoonmaak als commodity zien. Onze focus ligt op klanten die, net als wij, eerlijke banen en fatsoenlijke werkomstandigheden voor onze schoonmakers belangrijk vinden, die het belang van een schone werk- of verblijfsomgeving zien. Immers, voor consumenten is het van levensbelang dat veiligheidseisen op het gebied van voedingsmiddelen goed nageleefd worden. Daarom is het juist hier zo belangrijk dat elke millimeter perfect schoongehouden wordt. Met jarenlange ervaring in deze sector begrijpt Hago Food & Industry dat als geen ander. Wij combineren kennis op het gebied van hygiëne, efficiëntie, productieprocessen en wet- en regelgeving om van begin tot eind verregaand maatwerk te leveren. Letterlijk van de start van de productieband tot het eindproduct. Elke dag zijn honderden HFI-medewerkers in touw om een bijdrage te leveren aan de hoge kwaliteit van ons dagelijks leven. En daar zijn we bij Hago Food & Industry 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 honderden gedreven professionals van Hago Food & Industry en de opdrachtgever.

### BETROKKENHEID VAN UW EIGEN ORGANISATIE

94%

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

Door de gehele organisatie in procedures en mensen

#### WIE IN UW ORGANISATIE KENT DE CODE?

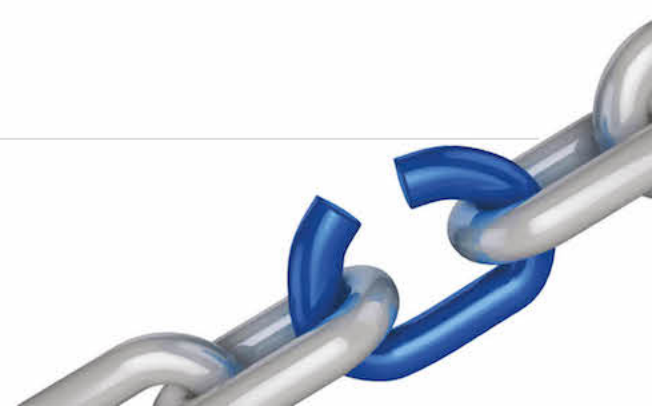
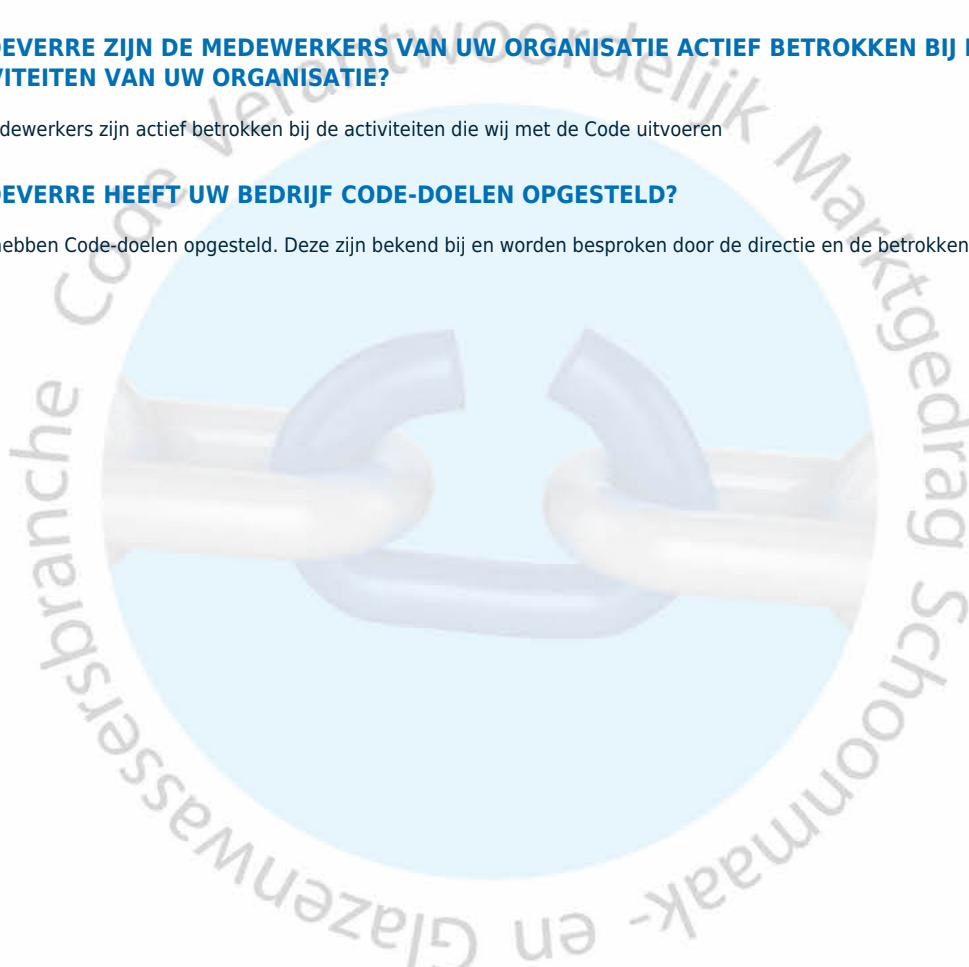
kennen alle medewerkers inclusief de specialisten de Code

#### 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

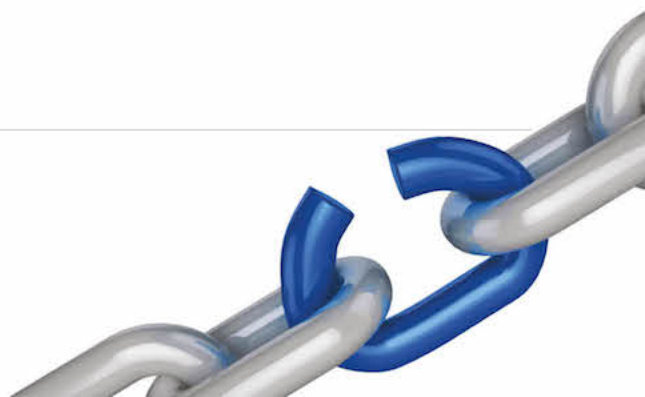
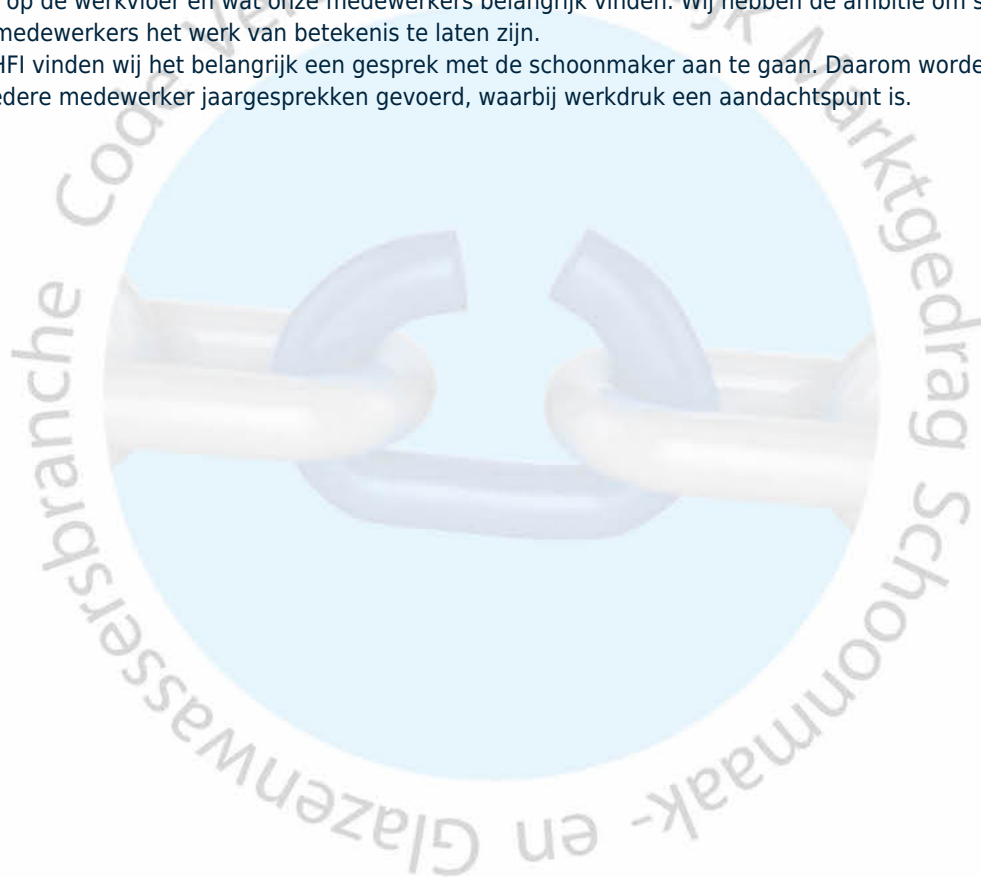
#### IN HOEVERRE HEEFT UW BEDRIJF CODE-DOELEN OPGESTELD?

Ja, we hebben Code-doelen opgesteld. Deze zijn bekend bij en worden besproken door de directie en de betrokken medewerkers



### TOELICHTING

- \* Wij schrijven niet in op offerte trajecten of aanbestedingstrajecten waar alleen prijs belangrijk is. Kwaliteit moet minimaal voor 60% meegewogen worden.
- \* Hago Food & Industry heeft georganiseerd dat in alle aanbestedingstrajecten wordt opgenomen dat het wenselijk is dat opdrachtnemers de Code ondertekenen.
- \* Hago Food & Industry beschikt over een Medewerkers Tevredenheid Onderzoek "Betekenis Vol Werk" ontwikkelt 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 van betekenis te laten zijn.
- \* Als HFI vinden wij het belangrijk een gesprek met de schoonmaker aan te gaan. Daarom worden er jaarlijks met iedere medewerker jaargesprekken gevoerd, waarbij werkdruk een aandachtspunt is.



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

69%

#### MET WELKE UITGANGSPUNTEN SCHRIJFT UW ORGANISATIE OP OPDRACHTEN IN ? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- Wij vermelden in de offerte de visie van ons bedrijf voor specialistische reiniging 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 bedrijf voor specialistische reiniging
- Wij bieden de beste prijs-kwaliteit verhouding voor de specialistische reiniging
- Wij gaan in gesprek met de opdrachtgever hoe de dienstverlening van specialistische reiniging 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
- Wij streven naar een mix van opdrachten in onderaanneming en rechtstreekse contracten met de opdrachtgever dus schrijven ook in op aparte aanbestedingstrajecten voor specialistische reiniging

#### IN HOEVERRE PAST U 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, wij vinden het belangrijk om met correcte contractvoorwaarden, een reële prijs en met oog voor de medewerkers te werken

### TOELICHTING

Om onze verantwoordelijkheid te nemen en bij te dragen aan duurzame marktcondities schrijven wij met name in op aanbestedingen waarbij gunning gebaseerd is op basis van prijs-kwaliteitsverhouding, in plaats van de laagste prijs. Dit om een zo eerlijk mogelijke dienstverlening aan te kunnen bieden die rekening houdt met de werkomstandigheden van onze medewerkers. Zo toetsen wij een aanbesteding op de uitgangspunten van de code en wordt hierdoor mede bepaald of wij deelnemen aan de inschrijfprocedure. Om de beste dienstverlening aan onze klanten te bieden, gaat onze voorkeur uit naar een langdurig partnerschap waarbij samen gekeken wordt naar de invulling van de dienstverlening, waarbij de uitgangspunten van de code onderdeel van gesprek zijn met de opdrachtgever.



### CONTRACTSVOORWAARDEN EN UITVOERING VAN HET CONTRACT

108%

#### WAT VOOR CONTRACTEN SPECIALISTISCHE REINIGING 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 SPECIALISTEN OVER TE REINIGEN OBJECT EN HET CONTRACT?

- Wij gaan meerdere keren per jaar in gesprek met deze medewerker(s)
- Specialisten kunnen ons altijd benaderen om de dienstverlening en samenwerking te verbeteren. Wij vragen bewust input van hen

### TOELICHTING

Nadat een opdracht gegund is, spreken wij de contractafspraken altijd volledig door met de opdrachtgever. Daarnaast hebben wij op frequente basis overleg over de voortgang van het contract en stellen wij voor de opdracht een vast aanspreekpunt beschikbaar waar de opdrachtgever te allen tijde terecht kan. Ook denken wij pro actief mee in zaken die tijdens het contract anders, dan wel beter kunnen en leggen deze aan de hand van een gedegen plan voor aan de opdrachtgever. Tijdens de werkoverleggen met onze medewerkers komen ook de werkzaamheden en daarmee samenhangende vragen, problemen en verbeterpunten aan bod. Wij vragen onze medewerkers hiernaar en stimuleren hen om hier op eigen initiatief mee te komen.





### SOCIAAL BELEID

80%

#### WELKE ONDERWERPEN KOMEN IN HET GESPREK MET UW EIGEN MEDEWERKER(S) AAN DE ORDE? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- Sociaal beleid
- Werkdruk
- Beschikbare materialen en middelen
- Verbetering van de samenwerking
- Verbetering van de dienstverlening specialistische reiniging
- 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 opkomruimte). 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 MEDEWERKERS (SPECIALISTEN)?

Wij vinden het logisch dat ons bedrijf voor specialistische reiniging investeert in de veiligheid en 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 SPECIALISTEN? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- Wij vinden het belangrijk dat de specialisten veilig hun werk kunnen doen dus voeren bij elk gebouw een Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)
- Wij vinden het belangrijk dat specialisten veilig kunnen werken op hoogte, dus zijn daarover in gesprek met de opdrachtgever
- Wij vinden het belangrijk dat specialisten de vereiste vakopleidingen hebben gevolgd. Dit is voor ons een aandachtspunt bij de offertes en contractonderhandelingen met de opdrachtgever
- Wij vinden het belangrijk dat specialisten zonder al te hoge werkdruk hun werk kunnen uitvoeren dus dat is voor ons een aandachtspunt in de offertes en contractonderhandelingen met de opdrachtgever

#### IN HOEVERRE IS HET WERKVLOERGESPRAK VOOR U BELANGRIJK? DIT GESPREK IS MET DE SCHOONMAKERS - EN OPDRACHTGEVER - OVER (DE UITVOERING VAN) HET WERK, KNELPUNTEN EN VERBETERPUNTEN

Mijn organisatie vindt een werkvloergesprek belangrijk. Het werkvloergesprek is bij alle opdrachtgevers normaal

### TOELICHTING

Bij HFI beschouwen wij onze medewerkers als ons kapitaal. Het is dan ook vanzelfsprekend om te investeren in goed werkgeverschap. Wij besteden hier aandacht aan in onze werkoverleggen en wij houden jaarlijks het medewerkerstevredenheidsonderzoek 'Betekenisvol Werk'. Deze online vragenlijst geeft ons inzicht in onderwerpen als werkdruk, aandacht en betrokkenheid, samenwerking en ontwikkeling. Op basis van de resultaten krijgen we inzicht in wat onze medewerkers belangrijk vinden, op welke gebieden we goed scoren en waar bijsturing noodzakelijk is. Zorgen over schulden hebben een negatief effect op de mentale gezondheid van medewerkers, hun productiviteit en werkplezier. Daarom hebben wij, in samenwerking met ons moederbedrijf Vebego, een eigen schuldhulpverleningsproject opgezet waarmee wij onze medewerkers indien gewenst financiële begeleiding kunnen geven. Schoonmaak in een industriële omgeving is niet zonder risico's. Verkeerd gebruik van middelen en materialen zorgt onnodig voor extra milieubelasting, verhoging van de werkdruk, lichamelijke belasting en mogelijk zelfs gevaarlijke situaties. Wij besteden daarom veel aandacht aan het opleidingsprogramma van onze medewerkers en zorgen regelmatig voor opfriscursussen en hertrainingen ten behoeve van de vakbekwaamheid én veiligheid.

## 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.
- 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.

