



SCHOONMAAKBEDRIJF

# PERFEKT BV

## Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

*Verklaring opgesteld door Schoonmaakbedrijf Perfekt BV, op peildatum 5 januari 2024*

### *De Code*

De Code biedt betrokken partijen een leidraad voor effectief marktgedrag. Het succes van de Code schuilt in het feit dat alle betrokkenen samen hun verantwoordelijkheid nemen voor het sociale aspect. Met de Code in de hand spreken zij af om bij uitbesteding te letten op prijs én kwaliteit en dan in brede zin: met inbegrip van het sociaal beleid. Om te beginnen zet de opdrachtgever de toon. Die stelt de norm op voor kwaliteit, prijs en sociaal beleid. De opdrachtnemer vult dit aan en brengt dit in de praktijk in het licht van de inzet die van de medewerkers mag worden verwacht. Van alle betrokken marktpartijen wordt verwacht dat zij de Code onderschrijven en naar de geest ervan handelen. Zij erkennen daarmee dat een juiste prijs-kwaliteitsverhouding meer omvat dan de economisch meest voordelige inschrijving. Bij een verantwoorde wijze van uitbesteden houden alle partijen oog voor het menselijke aspect. De Code doet een moreel appel op opdrachtgevers, opdrachtnemers, inleners, vakbonden en tussenpersonen om opdrachten sociaal verantwoord en met respect voor de kwaliteit van de dienstverlening uit te zetten, aan te nemen en uit te voeren. De Code levert daarvoor een uitgebalanceerd kader. En de Code voorkomt verstoringen. Zo heeft de Code zich in de praktijk bewezen als een pragmatisch instrument voor verantwoordelijk marktgedrag. Een instrument dat marktpartijen duurzaam meerwaarde biedt.

Schoonmaakbedrijf Perfekt erkent de verantwoordelijkheid die in de code wordt omschreven. Door onze interne procedures (ISO 9001) werken wij volgens deze code.

Al onze medewerkers zijn actief betrokken bij de kwaliteit als ook het menselijke/sociale aspect van onze dienstverlening (de Code).

Wij hebben al resultaten behaald door het toepassen van de code, te weten:

- Wij hanteren realistische prijzen in onze offertes en contracten
- Wij vinden kwaliteit van de dienstverlening zeer belangrijk en besteden daaraan specifieke aandacht in offertetrajecten maar ook daarna gedurende de uitvoering en aftersales periode.
- Wij hebben overleg met de opdrachtgever, niet alleen op directieniveau maar ook rechtstreeks met de gebruikers.
- Wij hebben met de opdrachtgever gesprekken over de uitvoering van het contract
- Onze HR afdeling bewaakt het welzijn van onze medewerkers
- Wij stimuleren participatie van de sociaal zwakkere doelgroepen bij ons aanname beleid.

In de post corona periode is er een enorme beweging onder de personeelsleden ontstaan. De afgelopen 2 jaren heeft Perfekt met een enorm grote instroom en uitstroom van medewerkers te maken gehad. Hierbij gaat natuurlijk ook kennis van bedrijf, werkinhoud maar ook kennis van de gebruiken en bedrijfscultuur verloren. Eind vorig jaar de speerpunten op basis van onze missie en visie vastgesteld voor 2024.

Onderstaand een korte toelichting bij onze speerpunten.



SCHOONMAAKBEDRIJF

# PERFEKT BV

## TROTS OP PERFEKT:

Schoonmaakbedrijf Perfekt wil bijdragen aan een schone en plezierige leef- en werkomgeving. Werken, leren, wonen, ontspannen en recreëren gaat het best in een frisse, opgeruimde omgeving. Schoonmaakbedrijf Perfekt streeft ernaar om prestaties te leveren om trots op te zijn; resultaat dat ertoe doet. Werken bij schoonmaakbedrijf Perfekt is leuk, nuttig en we zijn er trots op. Ook onze maatschappelijke verantwoordelijkheid verliezen we niet uit het oog. Wij geven kwetsbare groepen graag een kans om aan de slag te gaan. Daarnaast werken we als schoonmaakbedrijf mee aan een duurzame en vooral schonere wereld.

Bovenstaande streven wij na uitgaande van onze kernwaarden (waar geloven we in?):

- Eigenaarschap van zijn / haar functie (verantwoordelijkheid krijgen en nemen)
- Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en samenleving maken ook een kans.
- Participeren om de samenleving door maatschappelijk betrokken te zijn.
- Heldere en transparante communicatie.
  - Grondigheid, gewoon goed geregeld. Voor onze medewerkers, klanten en leveranciers.
  - Afspraak is afspraak.
- Vaste relaties met klanten, medewerkers en leveranciers (persoonlijke aandacht)

Om bovenstaande kernwaarden goed uit te kunnen dragen naar buiten moeten deze uiteraard goed gedragen en verankerd zijn in de interne organisatie.

In 2024 zal centraal staan het verankeren van onderstaande kernwaarden centraal in de interne organisatie:

- **Eigenaarschap**

*Eigenaarschap gaat verder dan alleen verantwoordelijkheid nemen; het omvat ook trots op je functie. Het betekent niet alleen het uitvoeren van taken en het nemen van verantwoordelijkheid, maar ook een gevoel van betrokkenheid en voldoening in het vervullen van de rol. Trots op je functie weerspiegelt een positieve houding en een diepgeworteld besef van de waarde die je bijdraagt aan de organisatie. Het impliceert een verlangen om uit te blinken, niet alleen voor persoonlijk succes, maar ook voor het succes van het team en de organisatie als geheel. Door trots op je functie te zijn, draag je bij aan een positieve werkomgeving en ben je gemotiveerd om het beste uit jezelf te halen, wat op zijn beurt de prestaties van de organisatie kan versterken.*

- **Maatschappelijke verantwoordelijkheid/duurzaamheid**

- Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en samenleving maken ook een kans.
- Participeren in de samenleving door maatschappelijk betrokken te zijn.
- Mogelijkheden voor duurzame oplossingen onderzoeken en waar nodig implementeren
- Trots op onze sfeer en veilige werkomgeving
- Toon betrokkenheid en oprechte belangstelling

- **Transparantie en helderheid in communicatie en afspraken**

Grondigheid, gewoon goed geregeld. Voor onze medewerkers, klanten en leveranciers.





SCHOONMAAKBEDRIJF

# PERFEKT BV

- Reageer snel ! bij voorkeur dezelfde dag, indien niet anders kan dan uiterlijk de volgende dag, op verzoeken om teruggebeld/gemaid te worden
- Denk vooruit! Zorg voor een goede werkvoorbereiding.
- Materialen op orde! Zorg voor goede, degelijke en schone materialen om mee te werken.
- Maak bezoekerapporten en deel deze met de klant, volg actiepunten goed en tijdig op.
- Voer jaarlijks voortgangsgesprekken met de medewerkers en vraag oprecht hoe het met ze gaat. Leg afspraken goed vast en zorg voor de opvolging.
- Zorg dat afspraken en toezeggingen opgevolgd worden en zie hierop toe
- Zie toe op snelle creditering indien nodig
- Bezoek klanten volgens een vast bezoekschema
- Afspraak is afspraak. Open en transparante communicatie.
- Indien planningen niet haalbaar stem dit dan altijd vooraf af met de klant (telefonisch + korte bevestiging per mail)
- Communiceren met elkaar (intern) doen wij indien mogelijk door naar elkaar toe te lopen, door elkaar te bellen en indien dat niet mogelijk is, door het sturen van een e-mail.
- Bij het versturen van de e-mail let je er goed op wie er in de aanhef gezet wordt en wie er eventueel in de cc staat. Let er alsjeblieft op dat de cc ook echt nodig is.
- Communicatie over collega's en Perfekt is te allen tijde op een positieve manier.
- Je mail werk je dagelijks bij (lezen/scannen). Dit houdt in dat de verzender van het bericht een antwoord heeft ontvangen en dat je tijd gepland hebt indien nodig om de mail verder op te volgen.
- Luister goed naar elkaar en stem goed af of de boodschap goed begrepen is

**Om de (her)introductie van onze kernwaarden te ondersteunen hebben wij ook onze interne overlegstructuur herzien. Hierbij gelden ook de uitgangspunten helderheid en transparantie.**

**In 2023 waren we al gestart met Appreo een planprogramma wat ook ondersteuning biedt voor de interne maar zeker ook de externe communicatie (klanten).**

### **Overige**

Naast genoemde inspanningen houdt Schoonmaakbedrijf Perfekt 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, waaronder de OSB, duidelijke schriftelijke vastlegging van afspraken met opdrachtgevers, werknemers en andere belanghebbenden en toepassing van een gezondheids- en veiligheidsbeleid.

### **Duurzaamheid door vakmanschap**

We zijn al onze mensen en al onze opdrachtgevers bijzonder erkentelijk dat zij met ons mee optrekken in het verduurzamen van de schoonmaakbranche. De code vraagt in de allereerste plaats het lef om zelf als schoonmaakbedrijf standvastig te zijn in de concrete invulling van wat wij in deze zelfverklaring hebben opgetekend. Maar alleen samen brengen we uiteindelijk de branche op een niveau van vakmanschap waar we weer allemaal trots op kunnen zijn.

Oosterhout, 5 januari 2024

