

Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Verklaring opgesteld door Evert Aarts (Business Unit Manager Hago Airport Services), van toepassing vanaf 1 juli 2016, jaarlijks op peildatum 1 juli bijgewerkt naar de laatste actuele ontwikkelingen.

Terugblik 2015-2016

Het jaar 2014-2015 is contractueel goed afgesloten. Hago Airport Services (HAS) heeft bij haar klanten aan haar contractuele verplichtingen voldaan. Enkele kwaliteitscijfers zijn niet behaald, echter was dit te wijten aan de vele bouwwerkzaamheden die plaatsvonden op de luchthaven Schiphol. De goede prestaties danken wij aan onze organisatiecultuur en tevens platte -structuur, welke de basis vormt voor een goede relatie met onze klanten. Dit heeft mogelijk mede geleid tot de gunning van een nieuwe contract per 1 april 2016 op Schiphol.

Medewerkers hebben hierdoor onze organisatie verlaten en nieuwe collega's hebben wij inmiddels in onze armen gesloten. De complexe opstart hebben wij achter onze rug. Tevreden en loyale medewerkers zorgen voor tevreden en loyale klanten. Invulling geven aan deze bedrijfsfilosofie kan alleen middels een goede calculatie met realistische prestatienormen.

Zeer bijzonder is de samenwerking welke wij hebben opgezocht met onze con-collega's Asito, ISS en Riggers. Samen gaan wij onze opdrachtgever ontzorgen. Hopelijk wordt dit beloond met drie optiejaren.

De mening van de medewerkers heeft HAS, aansluitend op de werkdrukmeting van de RAS, getoetst middels het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Ten opzichte van 2013 is de algemene tevredenheid toegenomen van een 7,5 naar een 8,0. De resultaten, de conclusies en actiepunten zijn in kwartaal 2 2016 gepresenteerd. De actiepunten worden per kwartaal 3 opgepakt.

In 2015 is het Businessplan opgesteld voor de Stichting ES-TEAM. Met ES-TEAM spelen wij in op het sneller re-integreren van medewerkers bij uitval, bieden wij preventief alternatief werk, verhogen wij de mobiliteit en zetten medewerkers met een beperking in (Quotum Arbeidsbeperkten).

In februari 2016 heeft de tweede medewerkersreis van Hi-Gene naar Kenia plaatsgevonden. Diverse collega's vanuit de operatie, alsook van het management hebben de opgebouwde kennis en expertise overgebracht op de lokale Keniaanse bevolking. Zowel de eerste als de tweede reis waren een succes. De intentie is om in 2016-2017 samen met con-collega's en eventueel Schiphol een vervolg te geven aan dit succes.

In kwartaal 2 2016 heeft HAS zich teruggetrokken uit een aanbesteding waarbij het accent voornamelijk op prijs lag. In lijn met onze zelfverklaring vonden wij het onze plicht dit te doen. Tevens paste deze opdracht niet bij ons organisatiebeleid.

Vooruitblik 2016-2017

HAS past de Code Verantwoordelijk marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassersbranche toe. HAS hecht bijzonder veel waarde aan een verantwoorde wijze van omgaan met mensen als het kapitaal van de organisatie, als ook het leveren van hoogwaardige dienstverlening, zoals met de opdrachtgever is overeengekomen. Daarin kiest HAS voor een open en transparante werkwijze ten aanzien van goed werkgeverschap en verantwoord opdrachtnemerschap. Wij kiezen ervoor dit concreet te toetsen op te realiseren inspanningen. Daarbij stelt HAS zichzelf de ambitie een voorvechter en

voortrekker te zijn om invulling te geven aan de code. Wij willen een bijdrage leveren aan een kentering van de schoonmaakbranche en zorgen voor gezonde marktverhoudingen. Dit betekent in de eerste plaats zelf concreet en transparant de code toepassen en de organisatie laten toetsen op de naleving ervan. Daarnaast nemen wij de verantwoordelijkheid naar opdrachtgevers en intermediairs voor goede en gezonde marktverhoudingen, door hen hierin te onderwijzen én – waar relevant – op aan te spreken.

Om zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar te werk te gaan, geeft HAS concreet invulling aan de code door het realiseren van de volgende concrete inspanningen.

1. Communicatie (bij aanbesteding en contractering)

HAS maakt duidelijke afspraken met de opdrachtgever ten aanzien van verwachtingen, zorgvuldig handelen bij contractovername, met heldere communicatie naar medewerkers en de opdrachtgever en transparantie in het voortraject (offerte).

- a. HAS heeft een zeer platte organisatiestructuur en een bedrijfscultuur met een hoge mate van openheid en toegankelijkheid. Dit geldt voor de operatie en het management. Bij elke contractovername, voorafgaand aan de opstart, informeert HAS de schoonmaakmedewerkers samen met de opdrachtgever over de contractwissel, de veranderingen voor de medewerker, de zachte waarden van onze bedrijfscultuur en de bedrijfsstrategie "Vitaliseren van Werk en Zorg".
- b. HAS schrijft niet in op opdrachten die gunnen op basis van de laagste prijs, en informeert de opdrachtgever desgevraagd per brief over de reden om niet in te schrijven met verwijzing naar de code.
- c. De medewerkers van HAS kunnen via de diverse ideeënbusen ideeën opperen, maar tevens klachten en zorgen uiten.
- d. In 2016 start HAS met "Fuel-Checks". Dit is een toegankelijk overleg met een afvaardiging van het operationele team. De volgende onderwerpen komen aan de orde: (i) Algemeen, (ii) Leiding, (iii) Sfeer, (iv) Werkinhoud, (v) Materiaal en (vi) Werkdruk. Wij bieden onze opdrachtgevers de mogelijkheid bij dit overleg aan te sluiten. Dit is in lijn met het onderwerp dat door de Code Commissie is voorgeschreven: *Het jaarlijkse gesprek met de schoonmaakmedewerkers*.
- e. HAS informeert zelfstandig actief elke (nieuwe) opdrachtgever over de aanleiding en inhoud van de code verantwoordelijk marktgedrag, en moedigt de opdrachtgever aan de code verantwoordelijk marktgedrag te ondertekenen en uit te dragen.
- f. HAS schrijft op nieuwe opdrachten in met realistische uurtarieven die locatie specifiek worden berekend. Tevens wordt gerekend met haalbare prestatienormen.

2. Sociaal en duurzaam beleid

HAS hanteert en implementeert een verantwoord sociaal beleid, in het bijzonder (niet discriminatoir) t.a.v. werving, selectie, introductie, aanstelling, functie en schalen van werknemers. Daarnaast besteedt HAS veel aandacht aan vakinhoudelijke kwaliteit, karakter en een hanteerbare span of control en respectvolle bejegening.

- a. In 2013 is stichting Hi-Gene gestart. In stichting Hi-Gene wordt de core-business van Vebego & Hago Airport Services ingezet: onze kennis op het gebied van facility management, hygiëne en onze kennis en kunde op het aangaan en optimaal benutten van innovatieve samenwerkingsverbanden. Hi-Gene zet zich in om kennis over hygiëne te delen. Op scholen, ziekenhuizen en in plaatselijke gemeenschappen. Daarnaast faciliteert Hi-Gene in het creëren van een duurzame keten om zo naast educatie ook te kunnen voorzien in schoon water, zeep en sanitaire voorzieningen. Zoals reeds

- benoemd vindt in 2016-2017 de derde medewerkersreis plaats, mogelijk samen met con-collega's en Schiphol.
- b. Aandacht, waardering en respect zijn kernwaarden die HAS hoog in het vaandel heeft staan. Tijdens operationele rondes, tijdens toolboxmeetings of op niet geplande momenten staat het management of de operationele leiding klaar voor de medewerker. Dit kan een dagelijks gesprek zijn, maar tevens een gesprek ter ondersteuning voor zowel werk gerelateerde of privé zaken.
 - c. HAS acteert in een 24-uurs omgeving 365 dagen per jaar. Ook tijdens weekend- en feestdagen is het management vertegenwoordigd op locatie. Contact met de werknemers is op deze dagen de kerntaak.
 - d. Medewerkers met financiële problemen worden door HAS ondersteund, door een externe adviseur. Middels een plan van aanpak wordt getracht de problemen op te lossen.
 - e. HAS voert eens per twee jaar haar eigen medewerkerstevredeheidsonderzoek uit. Op basis van de uitkomsten wordt een actieplan opgesteld en daar waar nodig de organisatie bijgestuurd. Het volgende onderzoek vindt plaats in kwartaal 1 2017.
 - f. HAS levert diensten op een kwalitatief hoog niveau. Dit betekent dat processen goed georganiseerd dienen te zijn. Uit sociaal en kwalitatief oogpunt worden bewust realistische taken gecreëerd. HAS is ISO- (9001 en 14001) en VCA-gecertificeerd. Het beleid ten aanzien van kwaliteit, gezondheid, veiligheid, welzijn- en milieu is gestructureerd, geborgd en wordt continue verbeterd. Daarnaast hecht HAS veel waarde aan alle criteria die gesteld worden aan de NEN-4400 en de overige OSB-eisen die vereist zijn om het OSB-keurmerk te behalen.
 - g. Wij streven het milieu minimaal te belasten en zijn daarom continue op zoek naar nieuwe oplossingen om onze dienstverlening te verduurzamen. Denk aan het gebruik milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen, reduceren en hergebruik van de papieren tissues, of papierreductie door de digitalisering van processen. Wij besteden continue aandacht aan het tegengaan van materiele en/of milieuschade. In de door ons opgestelde KPI's, geldend voor het Schiphol-contract, zijn twee verbetervoorstellen op het gebied van duurzaamheid opgenomen. Tevens zullen wij alle kleding, die retour komt uit het vorige Schiphol-contract, ter recycling aanbieden.
 - h. Wij streven naar een duurzaam arbeidsproces en het voorkomen van arbeidsongeschiktheid en persoonlijk letsel. Ziekteverzuim en vergrijzing zijn twee onderwerpen waar wij dit jaar strategisch op zullen inspelen middels de stichting ES-TEAM. Wij hebben als doel één duurzame contract af te sluiten.
 - i. Sociaal beleid betekent voor HAS ook dat de medewerkers worden uitgerust met goede en voldoende middelen, materialen, machines en kleding.
 - j. Middels de medewerker van de maandverkiezing trachten wij de medewerkers extra te motiveren.
 - k. De stem van de medewerker komt tevens tot zijn recht in de Ondernemingsraad.
 - l. Jaarlijks wordt de bedrijfsvoering van HAS getoetst door haar klanten middels de vendoring of de KPI-monitor. Kwaliteit, financiën, communicatie, contractmanagement, veiligheid, gezondheid welzijn en milieu zijn variabelen die worden getoetst. Structureel wordt boven target gescoord.
 - m. De graadmeter van HAS voor haar sociale beleid is het (natuurlijk) verloop dat vrijwel nihil is.

3. Opleidingen

HAS stimuleert de opleiding en ontwikkeling van de medewerkers. Prioriteit wordt gegeven aan de basisopleiding voor het vak, opleiding Nederlandse taal en veiligheidstraining.

- a. In samenwerking met onze con-collega's stellen wij in 2016-2017 een Strategisch Opleidingsplan op. Tevens zullen alle medewerkers middels een drijfverentest gecategoriseerd worden. Vervolgens krijgt elke medewerker een persoonlijk opleidingsplan. HAS laat de medewerkers van de overige contracten hierbij aansluiten.
- b. HAS geeft alle medewerkers direct na de start de 'basisinstructie'. Hiermee geeft HAS voortijdig concrete invulling aan een deelopleiding van de verplichte basisopleiding schoonmaak voor elke schoonmaker binnen 1 jaar na in diensttreding.
- c. HAS leidt haar totale personeelsbestand middels de basis-vakopleiding op.
- d. HAS combineert klassikale opleidingen cq. de toolboxmeeting met doorlopende training-on-the-job. Diverse onderwerpen komen aan de orde: technisch schoonmaken, arbo & ergonomie, veiligheid, gastvrijheid etc. Op deze wijze nemen de medewerkers, management en directie haar verantwoordelijkheid voor een schone, gastvrije en veilige luchthaven.
- e. HAS biedt alle leidinggevenden van de schoonmakers de opleiding 'coachend leidinggeven'. Hierin leren leidinggevenden medewerkers aan te sturen door aanmoedigen, bijsturen, talent aanboren en prikkelen het beste uit zichzelf te halen. In drie dagen leert de leidinggevende door middel van gesprekstechnieken, feedback geven en juiste vragen stellen de medewerker uit te dagen tot het leveren van vakmanschap.

Naast genoemde inspanningen houdt HAS zich vanzelfsprekend aan alle gangbare bepalingen zoals vastgelegd in de CAO en de code, beiden onderdeel van het OSB-keurmerk. HAS leeft de geldende wet- en regelgeving (onder andere op het gebied van veiligheid, arbeidsomstandigheden en milieu) na en is aangesloten bij erkende werkgeversverenigingen. HAS zorgt voor duidelijke schriftelijke vastlegging van afspraken met opdrachtgevers, werknemers en andere belanghebbenden en past een goed gezondheids- en veiligheidsbeleid toe. HAS zorgt voor transparantie in de offerte en bevordert een goede medezeggenschap, van de medewerkers, binnen de organisatie.



Evert Aarts
Business Unit Manager Hago Airport Services
13 juni 2016