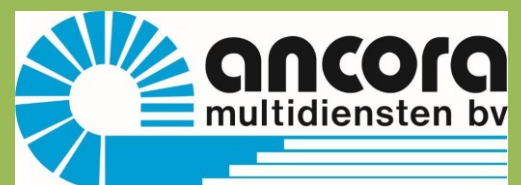


2015

Veiligheids-, kwaliteits- en milieoverslag Ancora Multidiensten bv



INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	3
2. KWALITEIT	4
2.1 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	4
2.2 KLACHTEN.....	5
2.3 OSB KEURMERK	5
3. MILIEU.....	5
4. VEILIGHEID	5

1. Inleiding

In ons Veiligheids-, kwaliteits- en milieuverslag geven wij een korte samenvatting van ons gevoerde beleid (2015) en onze ambities voor het komende jaar (2016).

De input voor het verslag is een evaluatie door de directie van Ancora Multidiensten. De volgende informatie is gebruikt bij het opstellen van het verslag.

1. Actieplan kwaliteit.
2. Doelstellingen 2014
3. ISO- en Arbo: audit en certificering door Loyds
4. Directiebeoordeling vorig jaar
5. Leveranciersbeoordeling
6. Toolbox-meetings
7. Klachtenregister;
8. Klanttevredenheidsonderzoek
9. Interne audits
10. Werkplekinspecties en ongevallen
11. Preventieve en corrigerende maatregelen
12. Compliance audit

2. KWALITEIT

Ancora Multidiensten is gecertificeerd op de volgende gebieden:

- ISO 9001
- ISO 14001
- OSB keurmerk
- Erkend leerbedrijf
- NEN 4400-1

Al onze werkwijzen zijn vastgelegd in procedures en werkvoorschriften. Daarnaast zijn wij erg actief in het scholen van onze medewerkers. Vakopleidingen schoonmaak, maar ook opleidingen op de gebieden veiligheid, bedrijfshulpverlening, VCA en milieu worden regelmatig gegeven. In 2015 hebben wij intern verschillende opleidingen gegeven.

Met interne en externe audits verifiëren wij periodiek of wij doen wat wij zeggen. In 2015 waren de audits gericht op de communicatie met de klant, het werkprogramma, de milieu- en veiligheidsaspecten. Zowel uit de interne als de externe (Loyds) is gebleken dat onze medewerkers voldoen aan de kwaliteitsstandaard.

Ook lopen wij periodiek kwaliteitscontroles (regiomanagers). Zij beoordelen de schoonmaak van hun team op vooraf opgestelde kwaliteitscriteria (Dagelijks Controle Systeem). De resultaten worden direct met de schoonmakers besproken, om het eindresultaat te verbeteren.

In 2016 willen wij al onze certificaten verlengen en dus een positieve score behalen op de audits van onze externe certificerende instanties.

2.1 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Binnen Ancora Multidiensten wordt voortdurend de tevredenheid van de klant geëvalueerd. De beleving en het oordeel van de klant zegt immers veel over de kwaliteit die wij bieden. De klanttevredenheid is in 2015 gemeten door gesprekken met opdrachtgevers, een analyse van de klachten en het meerwerk dat ons gegund wordt.

Concluderend is dat de Klant tevredenheid omhoog is gegaan. Belangrijke oorzaak hiervoor is volgens opgave de verbeterde communicatie (duidelijk afspraken en verslagen maken). Ook bij de opstart van nieuwe klanten hanteren we een strakker inwerkingschema, waarbij de rayonmanager een belangrijke coachende rol speelt richting de schoonmaakmedewerkers.

2.2 KLACHTEN

In 2015 hebben wij 44 (2014:65) klachten binnen gekregen, waarvan wij er 18 als terecht hebben genoteerd. Ten opzicht van vorig jaar zijn de klachten afgenomen. Bij de onterechte klachten waren het met name klagers die onvoldoende op de hoogte waren van het werkprogramma. Vaak is er ongenoegen over een aspect dat niet in het afgesproken werkprogramma is opgenomen of zelfs niet bij ons is ondergebracht. De terecht klachten waren voornamelijk te wijten aan de onjuiste uitvoering van het werkprogramma door onze medewerkers. Ok zijn er een aantal zogenaamde methode fouten te zien (werk niet uitgevoerd zoals voorgeschreven). De medewerkers hebben extra instructie gekregen.

2.3 OSB KEURMERK

Ook in 2015 hebben wij verschillende (positieve) audits gehad op het gebied van het OSB-keurmerk. Het OSB-Keurmerk is een kwaliteitsstempel waarmee we een gezicht geven aan de integriteit, betrouwbaarheid en kwaliteit. Met het keurmerk kunnen schoonmaakbedrijven aantonen dat zij betrouwbaar zijn en kwaliteit hoog in het vaandel hebben staan. Bedrijven die beschikken over brede vakkennis, goed omgaan met hun personeel en netjes belasting betalen.

Belangrijk aspect binnen het keurmerk is de NEN 4400-1, bedoeld om opdrachtgevers te beschermen tegen sancties van overheidsinstanties als de Belastingdienst of Arbeidsinspectie. De norm stelt eisen aan o.a. de afdracht van sociale premies en medewerkers die gerechtigd zijn in Nederland te werken.

Alle audits geven een positief beeld van Ancora Multidiensten en het keurmerk is verlengd.

3. Milieu

De dienstverlening van Ancora Multidiensten heeft een zeer gering effect op het milieu. De directie heeft aan de hand van eigen beoordeling en gesprekken beoordeelt dat het systeem als geheel goed werkt. Bij aankoop letten wij op milieuvriendelijke producten en ook onze klanten proberen wij hierin mee te nemen. Er zijn in 2015 geen bekeuringen, boetes, milieu incidenten of waarschuwingen vanuit de milieuwetgeving (handhaving) opgelegd. In 2015 hebben wij geïnvesteerd in drie nieuwe bedrijfsauto's met een lage uitstoot (14%). Daarnaast hebben wij de eerder ingezette acties zoals onder andere het scheiden van afval gecontinueerd. Ook hebben wij de Code Verantwoordelijk Marktgedrag weer ondertekend. Deze code geeft duidelijke richtlijnen ter verbetering van de gehele branche, waaronder de arbeidsomstandigheden van het personeel en het milieu.

4. Veiligheid

Het veiligheidszorgsysteem (VCA) werkt goed binnen Ancora. Aan de hand van een interne audit hebben wij dit vastgesteld. De audit is vormgegeven door een gesprek met de VGM-coördinator en het doorlezen van alle procedures. In 2015 heeft er een bedrijfsongeval plaatsgevonden. Uit de analyse van een externe veiligheidkundige is dit ongeval te wijten aan het onveilige gedrag van de medewerker. Het ongeval heeft plaatsgevonden ondanks de op schrift staande instructie, de toolbox-meeting en de meerdere waarschuwingen. Ons leerpunt in deze is om de waarschuwingen meer een formeel karakter te geven en dus veilig gedrag nog meer af te dwingen. In 2016 gaan wij weer 4 x een veiligheidsoverleg voeren met de medewerkers en auditeren wij periodiek de werkzaamheden.