

Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Verklaring opgesteld door Ancora Multidiensten b.v., van toepassing vanaf 1 juli 2016.

Ancora Multidiensten b.v. past de Code Verantwoordelijk marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasserbranche toe. Ancora Multidiensten b.v. hecht veel waarde aan een verantwoorde wijze van omgaan met mensen als het kapitaal van de organisatie, als ook het leveren van hoogwaardige dienstverlening, zoals afgesproken wordt met onze opdrachtgevers. Daarin kiest Ancora Multidiensten b.v. voor een open en transparante werkwijze in haar invulling van goed werkgeverschap en verantwoord opdrachtnemerschap. Om zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar te werk te gaan, geeft Ancora Multidiensten b.v. concreet invulling aan de code door het realiseren van de volgende concrete inspanningen.

Hoe hebben we het gedaan?

Van 01 juli 2014 tot 01 juli 2015 hebben wij extra aandacht besteed aan de communicatie met onze medewerkers. De Rayonmanagers hebben de medewerkers periodiek op schoonmaaklocaties bezocht. Tijdens deze bezoeken is er informeel met elkaar gecommuniceerd. Onze medewerkers houden niet van formele vergaderingen. Tijdens de gesprekken stond naast de kwaliteit ook andere aspecten zoals werksfeer, de werkinhoud, de relatie met de opdrachtgever en de werkomstandigheden centraal. De werkomstandigheden hebben wij ook periodiek onder de loep genomen middels een Arbo RI&E en werkplekinspecties. We hebben in de afgelopen periode weer veel aandacht besteed aan het opleiden van onze medewerkers. Prioriteit is gegeven aan de basisopleiding voor het vak, opleiding Nederlandse taal en veiligheidstrainingen. We hebben zelf een intern opleider opgeleid die een aanvullende module verzorgt voor trappenhuisen. Deze module is de door de branche erkend. Ook hebben wij al onze keurmerken/certificering (9001/14001/VCA/OSB-keurmerk) weer met positief resultaat gecontinueerd.

Waar gaan we ons op richten?

Als Ancora Multidiensten vinden wij werksfeer en werkplezier van groot belang. Blij en betrokken medewerkers leveren namelijk ook vaak goede kwaliteit. Ons beleid is erop gericht dat te bewerkstelligen. Uiteraard volgen wij de Cao-bepalingen, maar daarnaast zetten wij in op betrokkenheid van onze medewerkers. Betrokken medewerkers doen over algemeen net één stap extra dan we eigenlijk van ze vragen, gewoon om dat ze er hebben van hun werk. In de komende periode gaan wij bij onze interne audits extra aandacht besteden aan het bevragen van medewerkers op dit vlak. Uiteraard zijn onze leidinggevenden de belangrijkste schakel, maar we willen een bredere kijk op dit thema. Vragen die we gaan stellen zijn:

1. Hoe vindt u het werken bij ons als opdrachtgever (schaal 1 op 10)?
2. Hoe is de relatie met uw collega's (schaal 1 op 10)?
3. Welke verbeteringen zou u in uw werk willen aanbrengen?
4. Ervaart u het werk als fysiek zwaar en zo ja, wat kunnen wij als opdrachtgever daarin betekenen?

Op het gebied van arbeidsomstandigheden gaan wij in deze periode alle Arbo RI&E van onze panden actualiseren. We ontwikkelen hiervoor een eigen vragenlijst, waarmee de leidinggevenden samen met de medewerkers een beoordeling kunnen maken. Onze veiligheidskundige zal deze beoordelen en eventueel van advies voorzien.

In onze relatie met opdrachtgevers blijven we op dezelfde voet verder gaan. Op basis van onze periodieke klantgesprekken merken wij dat zij tevreden zijn over onze medewerkers en de dienstverlening. Het aantal klachten is laag te noemen en als er wat is dan ervaren onze klanten dat we dit snel oppakken en oplossen. Onderdeel wat we verder willen uitbreiden zijn onze belevingsgerichte controle rondes. Hierbij focussen wij niet zozeer op het meest technische werkprogramma, maar meer op de beleving van de opdrachtgever en haar medewerkers.

Naast de genoemde inspanningen houdt Ancora Multidiensten b.v. zich aan alle gangbare bepalingen zoals vastgelegd in de CAO en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Ook hebben wij een actief veiligheids- milieu en gezondheidsbeleid dat is vastgelegd in het ISO 9001, ISO 14001, het OSB keurmerk, de NEN 4400-1 en de Veiligheid Checklijst Aannemers (VCA**).

Amsterdam. 01 juli 2016.



Dhr. R. van Tol (Directeur)