

Inhoudsopgave

1 Voorwoord

2 Samenvatting

3 Dienstenaanbod Van Adrichem Groep

4 Toelichting inhoud en afbakening

- 4.1 Inhoud verslag
- 4.2 Belanghebbende

5 Marktontwikkeling, visie en beleid

- 5.1 Ontwikkelingen op de facilitaire markt
 - 5.1.1 Ontwikkelingen op de facilitaire markt / marktverdeling
 - 5.1.2 Ontwikkelingen op de facilitaire markt / klein versus groot
 - 5.1.3 Ontwikkelingen op de facilitaire markt / verschillen in de regio
 - 5.1.4 Ontwikkelingen op de facilitaire markt / contractvolume

6 Duurzame prestaties van Van Adrichem

- 6.1 Van Adrichem als werkgever
- 6.2 Van Adrichem midden in de maatschappij
- 6.3 Van Adrichem als milieubewuste onderneming
- 6.4 Van Adrichem als winstmakende organisatie

7 Vooruitzichten



1 Voorwoord

2010; een historisch jaar voor Van Adrichem.

Allereerste omdat het bedrijf organisatie in april 2010 het 25-jarig jubileum vierde.

In 1985 ben ik, Danny van Adrichem, voor mezelf begonnen met niets meer dan een oud busje en een klein bedrag voor materialen en investeringen. In deze periode heb ik veel ervaring opgedaan over het schoonmaakvak en kreeg al snel hulp van een aantal mensen die zich net zo gingen inzetten voor de organisaties. Sommigen mensen uit deze groep zijn reeds met pensioen of hebben een andere weg gekozen, maar een aantal uit deze groep werkt nog steeds voor Van Adrichem.

Sinds het ontstaan van de organisatie in 1985 bestaat de overtuiging dat duurzaam ondernemen als een vast onderdeel van onze bedrijfsvoering de continuïteit bevordert. Allerlei maatregelen en beslissingen werden genomen vanuit sociaal of financieel oogpunt met als doel onze organisatie en haar medewerkers een stabiele basis te bieden.

Een voorbeeld : sinds de oprichting hebben we verpakkingen waar we konden gerecycled. Met deze maatregel werden minder kosten gemaakt en het milieu minder belast. Het zal niet voor het eerst zijn dat duurzaam ondernemen en kostenreductie hand in hand gaan.

Daarnaast hanteert het bedrijf een uiterst sterk sociaal beleid dat altijd begint bij respect. Onze medewerkers kunnen op dit punt veel verwachten op bijvoorbeeld het gebied van verzuim, begeleiding bij sociale omgevingsfactoren, opleidingskansen en veiligheid. Deze vorm van duurzaamheid vindt ook zijn oorsprong al vlak na het oprichten van de organisatie.

Tegenslagen waren er ook. Zo is bijvoorbeeld het oude kantoor door brand compleet verwoest. Gelukkig was er niemand bij betrokken, maar de tijd en energie die nodig waren om alle verloren spullen en documenten te vervangen was enorm.

In de 25 jaar is het bedrijf enorm gegroeid. Inmiddels hebben we ongeveer 200 mensen werken bij Van Adrichem en dat is enorm motiverend. Iedereen heeft een eigen verhaal, een eigen karakter en een eigen inbreng bij Van Adrichem. Het werkt erg aanstekelijk om te zien wat er na 25 jaar bereikt is.

Naast dit jubileum hebben we onze ambities gezet op het halen van het MVO-certificaat. De bedrijfsactiviteiten worden door een managementsysteem geregistreerd, geëvalueerd, verbeterd en opnieuw geregistreerd. Met dit systeem willen wij onze verantwoording nemen voor deze activiteiten en de gevolgen daarvan voor mensen en milieu.

Duurzaam ondernemen in 2010 betekent vooral dat deze activiteiten worden benoemd en geregistreerd in een milieumanagementsysteem. Een systematische aanpak van het milieumanagement moet er toe leiden dat inzichtelijk wordt gemaakt wat de prestaties zijn en op welke wijze er daadwerkelijk wordt bijgedragen tot het beheersen van de milieuproblematiek van de organisatie. De resultaten die voortkomen uit dit systeem worden met een bepaalde frequentie vastgelegd en beoordeeld.

Al met al een historisch jaar en op naar een nieuw jaar waarin door samen te werken weer mooie dingen worden gerealiseerd.

Danny van Adrichem
Directeur



Samenvatting

Dit jaarverslag laat zien wat de prestaties zijn van Van Adrichem op het gebied van gekozen MVO-onderwerpen.

Het begint met de beleidskeuze om kwaliteit na te streven met respect voor mens en milieu en zich richt op stabiliteit. Vanuit de gedachte om op kwaliteit te richten komt de invulling naar voren op een aantal organisatieniveau's.

Van Adrichem als werkgever

- **Streeft naar zekerheid en stabiliteit voor de medewerkers;**
Van Adrichem is altijd zijn contractuele verplichtingen nagekomen
- **Werkt aan een prettige werksfeer;**
*Van Adrichem benadert de arbeidsrelatie als een die van mens tot mens met oog voor elkaars belangen
Van Adrichem richt zich op het geven van duidelijkheden omtrent rechten en plichten*
- **Maakt beleid op veiligheid;**
*Van Adrichem richt zich op bewustwording van veiligheid
Van Adrichem heeft een branchespecifieke RIE & TRAA*
- **Maakt beleid op veiligheid en gezondheid;**
*Van Adrichem heeft een dynamisch verzuimbeleid met ondersteuning van specialisten
Van Adrichem voorziet in begeleiding van gratis budgetbeheer tot LifeStyleCoaching
Van Adrichem heeft een verzuimpercentage van 4.33% voor 2010*

Van Adrichem midden in de maatschappij

- Hoofdsponsor van de voetbalvereniging D.F.C.
- Vriend van Sofia
- Lid van de BusinessClub van Alpe d'Huzes

Van Adrichem als milieubewuste onderneming

Op het gebied van CO2:

- De uitstoot van CO2 beperken door het wagenpark te verduurzamen
- In 2010 is een enorme besparing van het aantal ton CO2 gerealiseerd
- Energiezuinige stofzuigers onder de aandacht brengen

Op het gebied van materiaal en waterverbruik

- Het grootste deel van onze schoonmaakmiddelen voor dagelijks gebruik voldoet aan de duurzaamheidseisen opgesteld door het ministerie van VROM (99% in 2009 en 100% in 2010)
- Van Adrichem wil echter verder gaan dan deze eisen
- Het grootste deel van onze schoonmaakmiddelen voor **specialistisch** gebruik voldoet aan deze eisen (in 2009 93% en in 2010 98%)

Van Adrichem als winstgevende organisatie

Op basis van ons beleid om kwaliteit te willen leveren en financieel gezond te zijn streven wij ernaar dat de verhouding omzet - loonkosten binnen een gekozen bandbreedte handhaaft. Deze bandbreedte is dusdanig opgesteld dat de loonkosten t.o.v. de omzet tussen de 65% en 75% behoort te zitten. Ook voor 2010 is dit het geval geweest. Indien de loonkosten onder de 65% komt, betekent dit dat de kwaliteit die wij nastreven niet meer gewaarborgd wordt.

3. Dienstenaanbod Van Adrichem Groep

Het dienstenaanbod van **Schoonmaakbedrijf van Adrichem** omvat o.a.:



Regulier schoonmaakonderhoud

Dit omvat de dagelijkse schoonmaak conform een werkprogramma. Alle medewerkers zijn opgeleid en voldoen aan de hoge kwaliteitseisen en uniformiteit die van hen wordt verwacht.

Periodiek schoonmaakonderhoud

Dit omvat het vloeronderhoud en de glazenwasserij. Bij beide onderdelen wordt rekening gehouden met specifieke eisen en regelgeving. Voordat een medewerker wordt toegelaten tot het team van vloerspecialisten heeft hij een intensief opleidingstraject van ruim een jaar doorlopen. Hierdoor beheerst hij een breed scala aan schoonmaaktechnieken en heeft hij kennis van de werkapparatuur.

Calamiteitenteam

Dit team is inzetbaar bij spoedklussen en (eenmalige) calamiteiten, zoals bijvoorbeeld waterschade. Bij spoedklussen kunt u denken aan de voorbereiding van bijzondere of onverwachte gelegenheden en tijdelijke vervanging in verband met ziekte.

Huismeesterdiensten

Deze dienst combineert drie taken: technisch onderhoud, schoonmaak en bewaking. Veel grote VVE's en grote werkgevers kiezen voor onze huismeesters en realiseren hiermee op jaarbasis een flinke besparing. Wij leggen in een persoonlijk gesprek graag uit hoe dit ook voor uw organisatie zou kunnen werken.

Het dienstenaanbod van **Dienstverlening van Adrichem** omvat o.a.:



Van Adrichem heeft 25 jaar ervaring in industriële en specialistische reiniging en is ISO en VCA gecertificeerd. Onze opdrachtgevers, wereldspelers in de industrie, zijn vooral werkzaam in de petrochemische industrie. De veiligheidseisen binnen deze chemische omgeving zijn logischerwijs enorm streng. Daarnaast kent deze industrie continudiensten. Daarom zijn wij 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar.

Besparingen

Doordat wij inzicht krijgen in de bedrijfsprocessen van de opdrachtgever kunnen wij goed zien waar het beter kan. Wij hebben vele opdrachtgevers al mogen adviseren hoe zij de productie efficiënter kunnen laten verlopen. Deze besparingen leveren doorgaans een aanzienlijk bedrag op.

Het dienstenaanbod van **Van Adrichem Catering** omvat o.a.:



Medewerkers behoeven goede zorg, ook de inwendige mens. Daarom is het belangrijk dat het bedrijfsrestaurant op een professionele manier bemand wordt.

Van Adrichem Catering draagt zorg voor de complete invulling van het bedrijfsrestaurant. Door een uitgekende formule, afgestemd op uw wensen, zorgt Van Adrichem Catering ervoor dat werknemers in een goed restaurant met een uitgebreid assortiment terecht kunnen.

Van Adrichem Catering werkt uitsluitend met verse producten die eerlijk verbouwd zijn. Omdat wij weten hoe belangrijk een gezonde werknemer is voor de efficiëntie binnen uw bedrijf, vindt u binnen het standaard assortiment van Van Adrichem Catering een uitgebreid scala aan “bewuste voedingswaren”. Dit standaard assortiment is overigens geheel aan de wensen aan te passen.

Naast het standaard assortiment brengt Van Adrichem catering een keur aan mogelijkheden aan variatie in het eetpatroon. Met dagelijks en wekelijks wisselende specials heeft uw werknemer altijd de mogelijkheid om op een gezonde en verantwoorde manier een lekkere maaltijd te bestellen.

Het dienstenaanbod van **Van Adrichem Groenvoorziening** omvat o.a.:



Onderhoud van uw groenvoorziening buiten

Ons ‘groene team’ heeft meer dan 10 jaar ervaring in onderhoud en aanleg van groenvoorzieningprojecten.

Als opdrachtgever kunt u kiezen uit de verschillende onderdelen of u kunt het totale pakket afnemen. We denken graag met u mee wat voor uw situatie de beste samenstelling is. Ook hier wordt aan de hand van een groenvoorzieningsplan een werkprogramma opgesteld die past bij de uw wensen.

3 Toelichting inhoud en afbakening

3.1 Inhoud verslag

Dit verslag beoogt een transparant en overzichtelijk beeld te geven van beleid van Schoonmaakbedrijf van Adrichem, zonder een kaal overzicht te geven van details en opsommingen. Zo mag als vanzelfsprekend worden aangenomen dat Van Adrichem zich conformeert aan bestaande wet- en regelgeving. Daar zal dan ook in dit verslag niet over worden uitgebreid.

De andere BV worden in een later stadium betrokken in dit milieumanagementsysteem en vallen buiten werking van dit jaarverslag.

3.2 Belanghebbenden

Met dit jaarverslag beoogt Van Adrichem verantwoording af te leggen jegens de belanghebbenden van de organisatie, in het bijzonder tegenover:

- opdrachtgevers
- medewerkers
- leveranciers
- overige belanghebbenden
- overheden en overheidsinstellingen
- maatschappij

De dialoog met deze belanghebbenden kent een grote variëteit aan vormen.

Opdrachtgevers

De opdrachtgevers vormen een belangrijk informatiepunt voor de bepaling van ons beleid. De verwachtingen van de opdrachtgevers proberen we zoveel mogelijk in ons beleid op te nemen. Door middel van ontbijtochtenden informeren wij elkaar over de ontwikkelingen op het gebied van MVO en kunnen zo evalueren of ons beleid nog past bij de verwachtingen. Ook via dit jaar verslag en de informatie op de website kunnen we ons beleid uitdragen.

Medewerkers die werkzaamheden uitvoeren bij opdrachtgevers

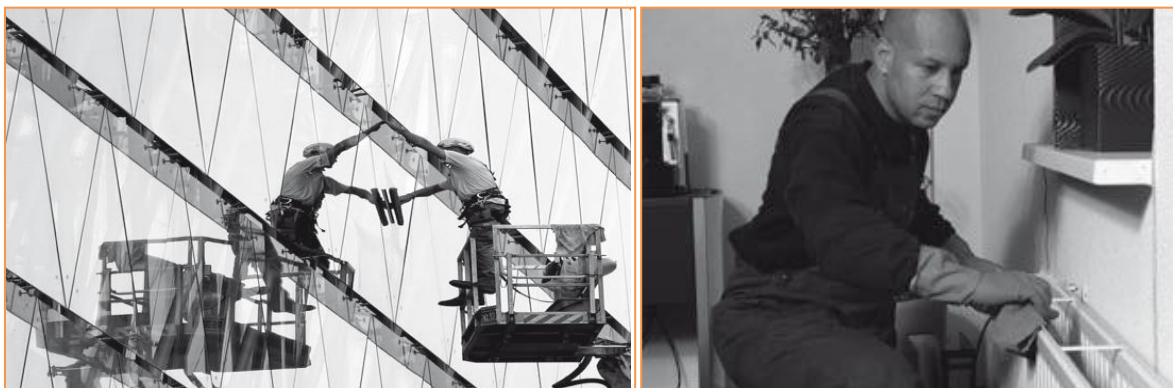
- Een instructiedag voor nieuwe medewerkers;
- De inwerkperiode van de medewerkers op lokatie;
- Maandelijks bezoekt de rayonleider de lokatie en heeft overleg met de medewerkers;
- Daarnaast is de rayonleider altijd aanspreekbaar.

Medewerkers die werkzaamheden controleren en aansturen bij opdrachtgevers

- Vergadering elke vrijdag met de gehele directie, MT en middenkader. Dit vindt plaats op ons hoofdkantoor. MVO is een vast onderdeel hiervan.
- Elke donderdag is er overleg tussen de bedrijfsleider en het middenkader. Ook hier komt elke week MVO naar voren.

Leveranciers en onderaannemers

Nieuwe leveranciers en onderaannemers worden geselecteerd op basis van onze KAM (Kwaliteits-, Arbo- en Milieu/MVO) items. Naast deze selectie vinden wij het belangrijk dat onze leveranciers zich openstellen voor een langdurige relatie en respect tonen voor onze belangen, zoals wij dat voor hun belangen doen.



4. Marktontwikkeling, visie en beleid

4.1 Ontwikkelingen op de facilitaire markt

4.1.1 Ontwikkelingen op de facilitaire markt / marktverdeling

Voor het derde achtereenvolgende jaar krimpt de schoonmaakbranche. Dat blijkt uit het omzetonderzoek over 2010 van Service Management. In absolute zin stijgt de omzet van de schoonmaakbedrijven weliswaar met 2,6%, maar deze omzetgroei wordt enkel gerealiseerd door het laten stijgen van de tarieven. Gecorrigeerd voor de prijsstijgingen en inflatie kromp de sector in 2010 met 1,5%. De uitgaven aan schoonmaakdiensten nemen niet meer toe en de Nederlandse schoonmaakmarkt raakt steeds verder verzadigd. Het gevolg? Toenemende concurrentie en verdere consolidatie.

Vorig jaar werd gesignaleerd dat de schoonmaakbranche slechts beperkt last had van de crisis. De branche kromp in 2009 met maar 1,25%. Dit terwijl de overige sectoren in de zakelijke dienstverlening veel slechtere cijfers lieten zien. Zo rapporteerde de Algemene Bond Uitzendondernemingen een krimp van 21% voor de Nederlandse uitzendmarkt over 2009. Nu de economie weer aantrekt, is te zien dat de verschillende sectoren binnen de zakelijke dienstverlening, dankzij hun vroeg cyclische karakter, als eerste profiteren van dit herstel. De schoonmaakbranche vormt hier vooralsnog een uitzondering op en blijft in 2010 steken op een kleine krimp. Zolang de markt voor schoonmaakbedrijven niet groeit, zullen de concurrentie en de consolidatie van de sector verder toenemen. Waar we in 2009 al een lichte verschuiving van de omzet naar de grotere bedrijven zagen, zette deze beweging zich in 2010 in rap tempo voort.

Het omzettotaal bedraagt dit jaar voor het eerst meer dan twee miljard euro. De 91 bedrijven op de omzetranglijst realiseerden in 2010 een gezamenlijke omzet van € 2,04 miljard. Dit is een toename van € 52 miljoen ten opzichte van de gezamenlijke omzet van diezelfde bedrijven in 2009. Ondanks deze omzetstijging van 2,6% krimpt de schoonmaakbranche toch ook dit jaar. De stijging van de omzet ging namelijk gepaard met een hardere stijging van de prijzen (2,8%). Met de correctie voor de inflatie (1,3%) erbij komt de werkelijke marktontwikkeling wederom uit op een krimp van dit keer 1,5%. Waar in andere sectoren van de zakelijke dienstverlening dus herstel zichtbaar is, is daar in de schoonmaakbranche voorlopig nog geen sprake van. Sterker nog, de krimp is verder toegenomen ten opzichte van de 1,25% van 'crisisjaar' 2009. Ook het aantal bedrijven dat dit jaar een lagere omzet rapporteerde dan het voorgaande jaar, nam in 2010 toe. Waren dit er in 2009 nog 23 van de 97 bedrijven op de lijst (24%), in 2010 zijn dit er 37 van de 91 bedrijven (41%). Het totaal aantal medewerkers van de bedrijven op de lijst bedroeg afgelopen jaar 94.978, een toename van 1.136 (1,2%) ten opzichte van 2009.

(Bron : Service management)

4.1.2 Ontwikkelingen op de facilitaire markt / klein versus groot

Een trend die we in 2009 al zagen, zette zich in 2010 in rap tempo voort: de verschillen tussen de grote en kleinere spelers in de schoonmaakbranche worden groter. De grote schoonmaakbedrijven – met meer dan € 15 miljoen omzet – realiseerden in 2010 een groei van 3,9%, terwijl de kleine schoonmaakbedrijven – met een omzet tot € 2 miljoen – 2,9% moesten inleveren. De grootste klappen vielen bij de middelgrote schoonmaakbedrijven, met een omzet tussen de € 2 en € 15 miljoen. Zij moesten 3,8% van hun omzet inleveren in 2010. Het gevolg is dat het middenkader kleiner wordt en de verschillen tussen de grote en kleine spelers in de branche groter worden.

(Bron : Service management)

4.1.3 Ontwikkelingen op de facilitaire markt / verschillen in de regio

Naast de verschillen tussen groot en klein waren er in 2010 ook duidelijke verschillen per regio zichtbaar. Zo nam de omzet van de schoonmaakbedrijven uit de provincies Limburg en Noord-Brabant sterk toe met respectievelijk 16,0% en 12,0%. Terwijl de omzet van de schoonmaakbedrijven uit de provincies Zuid-Holland (-4,9%) en Utrecht (-1,9%) juist afnam. Het verzadigingsniveau van de schoonmaakbranche lijkt in deze laatste twee provincies het hoogst te zijn.

Is er dan niets dat de kleinere schoonmaakbedrijven kunnen doen? Jawel, zij kunnen ervoor kiezen zich toe te leggen op nichemarkten waar nog wel hogere marges te behalen zijn en waar kwaliteit en persoonlijk contact nog boven prijs gaan, zoals in de zorg en (voedingsmiddelen) industrie of de reiniging van vervoersmiddelen. Daarnaast kunnen kleinere schoonmaakbedrijven zich verenigen in samenwerkingsverbanden om zo ook schaalgroottes te verkrijgen en de strijd aan te gaan met de grote schoonmaakbedrijven, of ze kunnen zich aansluiten bij andere schoonmaakbedrijven door fusie of verkoop. Ten slotte zal er ook altijd een plaats blijven voor schoonmaakbedrijven die zich duidelijk onderscheiden op het gebied van kwaliteit en service. De huidige marktcondities betekenen echter wel dat er harder en beter gepoetst moet worden om winst te maken. Pas wanneer de markt aantrekt, kan er rustiger adem worden gehaald. Voorlopig lijken de marktomstandigheden zich niet snel ten gunste te keren. Dus vooralsnog blijft het adem inhouden en poetsen

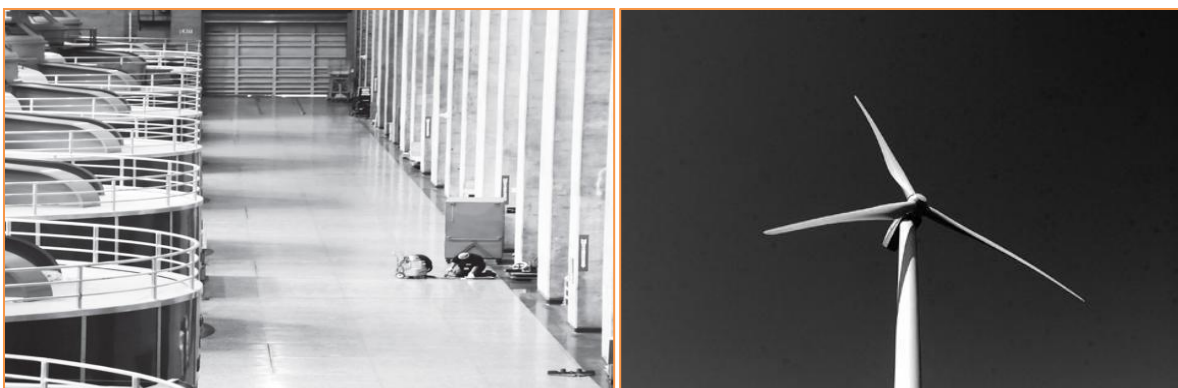
(Bron : Service management)

4.1.4 Ontwikkelingen op de facilitaire markt / contractvolume

In de Nederlandse kantorenmarkt is zo langzamerhand zeker ook vanuit de optiek van duurzaamheid sprake van een zorgelijke situatie. Het aanbod- en opnameniveau liggen ver uit elkaar en het is de verwachting dat dit de komende jaren niet zal veranderen. Van het totale aanbod is 28 procent langer dan drie jaar als aanbod op de markt en daarmee structureel te noemen. Dit komt neer op 1,9 miljoen vierkante meter. Een potentieel gevaar dreigt aan het einde van 2010. Dan zal aanbod dat nu tussen de 2-3 jaar op de markt is, tot het structurele aanbod gaan behoren. Dat zal dan stijgen naar maar liefst 44 procent. Oplossingen zijn denkbaar voor structureel aanbod op gunstige locaties. Eén van die oplossingen is het verduurzamen van deze kantoren. Wel betekent verduurzamen dat investeringen nodig zijn in een gebouw dat nog niet is afgeschreven. Vaak levert een dergelijke investering pas na vijf tot tien jaar rendement op. Een andere oplossing is het gebouw een nieuw leven geven, bijvoorbeeld door het herbestemmen van het structurele aanbod.

De toenemende vergrijzing veroorzaakt inmiddels een afname van het aantal kantoorbanen. Debatten over mobiliteit en nieuwe werkplekconcepten ('het nieuwe werken') zullen naar verwachting eveneens invloed uitoefenen op het aantal in gebruik zijnde vierkante meters. 'In het publieke debat komt de kwaliteit van het gebouw en de omgeving iets hoger op de agenda te staan. De kunst is om de politiek ervan te overtuigen dat deze kwaliteit van belang is voor economische groei, duurzaamheid, energiegebruik en dergelijke.'

(Bron : Service management)



4.2 Visie en beleid van Van Adrichem

Onze visie op duurzaam ondernemen

“Duurzaam ondernemen betekent voor ons bovenal ondernemen met respect voor mens en milieu en werken aan stabiliteit”.

Sinds het ontstaan van de organisatie in 1985 is gerealiseerd dat duurzaam ondernemen als een vast onderdeel van de bedrijfsvoering continuïteit bevordert. Allerlei maatregelen en beslissingen worden genomen vanuit sociaal of financieel oogpunt met als doel de organisatie en de medewerkers een stabiele basis te bieden.

Zo zij er vanaf de oprichting verpakkingen gerecycled. Met deze maatregel werden minder kosten gemaakt en het milieu minder belast. Het zal niet voor het eerst zijn dat duurzaam ondernemen en kostenreductie hand in hand gaan.

Daarnaast is een uiterst sterk sociaal beleid dat altijd begint bij respect. De medewerkers kunnen op dit punt veel verwachten op bijvoorbeeld het gebied van verzuim, begeleiding bij sociale omgevingsfactoren, opleidingskansen en veiligheid. Deze vorm van duurzaamheid vindt ook zijn oorsprong al vlak na het oprichten van de organisatie.

Duurzaam ondernemen in 2010 betekent vooral dat deze activiteiten worden benoemd en geregistreerd in een milieumanagementsysteem. Een systematische aanpak van het milieumanagement moet er toe leiden dat inzichtelijk wordt gemaakt wat de prestaties zijn en op welke wijze er daadwerkelijk wordt bijgedragen tot het beheersen van de milieuproblematiek van de organisatie. De resultaten die voortkomen uit dit systeem worden met een bepaalde frequentie vastgelegd en beoordeeld.

ISO 26000 als richtlijn

Van Adrichem is één van de eerste schoonmaakbedrijven die ISO 26000 heeft toegepast als richtlijn voor het organiseren.

Verantwoord omgaan met water, chemicaliën en energie

- Een groeiende wereldbevolking en een stijgende welvaart brengen een toenemende vraag naar grondstoffen en energie met zich mee en daarmee een toenemende belasting van het milieu waarvan wij voor ons voorbestaan afhankelijk zijn.
- Het gebruik van grondstoffen en het lozen van vervuiling is niet zonder consequenties. Voorraden van grondstoffen nemen in rap tempo af en de beschikbaarheid ervan in de toekomst wordt onzeker.
- Wij zullen ons gedrag daarom moeten aanpassen zodat toekomstige generaties dezelfde kansen hebben als wij. Verandering biedt echter ook kansen: het beweegt ons om verder na te denken over het gebruik van onze natuurlijke hulpbronnen en de milieueffecten die wij veroorzaken.
- Onze focus ligt daarbij op de verdere reductie van voor mens en milieu gevaarlijke schoonmaakmiddelen, verduurzamen van onze logistieke activiteiten, terugdringen van verpakkingsmaterialen en het optimaliseren van de veiligheid.

Duurzaam ketenbeheer sleutel tot succes

- Een duurzame bedrijfsvoering betekent een continue zoektocht naar manieren om het nog beter te doen in onze eigen productie- en distributie processen, en in onze keten.
- De doelen zijn om in onze dienstverlening te streven naar duurzame oplossingen en expliciet rekening houden met veiligheid en gezondheid, milieu-impact, afvalstadium van producten/materialen, efficiënt materiaalgebruik en verantwoord gebruik van gevaarlijke stoffen.
- In de keten willen we onze invloed gebruiken om ook anderen te stimuleren in duurzaam ondernemen. Wij zijn afhankelijk van elkaar om tot werkelijke doorbraken te komen.
- Wij zijn met onze leveranciers, medewerkers en opdrachtgevers in dialoog om tot duurzame oplossingen te komen en expliciet rekening houden met veiligheid en gezondheid, milieu-impact, afvalstadium van producten/materialen, efficiënt materiaalgebruik en verantwoord gebruik van gevaarlijke stoffen.
- We zijn actief in dialoog hierover met onze stakeholders. Met onze opdrachtgevers bepalen we de mogelijkheden om een zo duurzaam mogelijke manier onze schoonmaakdiensten uit te voeren.

6 Duurzame prestaties van Van Adrichem

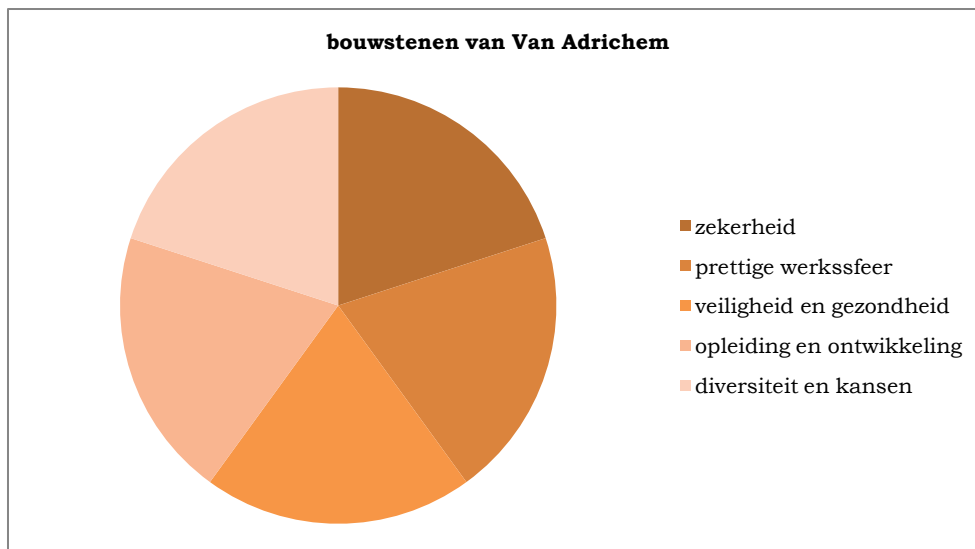
De volgende MVO-indicatoren zijn als speerpunt aangewezen door Van Adrichem.

De lijst van mogelijk MVO-indicatoren zijn lang niet allemaal van toepassing voor de schoonmaakbranche. Wij concentreren ons op die thema's die raakvlakken hebben met onze activiteiten. Deze indicatoren hebben de volgende thema's:

- 1. Arbeidsomstandigheden en volwaardig werk**
- 2. Eerlijk zaken doen**
- 3. Milieu, grondstoffen, energie, emissie**
- 4. Betrokkenheid bij en ontwikkeling v/d gemeenschap**

6.1 Van Adrichem als werkgever

Uitgangspunt in de relatie tussen Van Adrichem en haar werknemers is deze te benaderen **van mens tot mens** met oog voor elkaars belangen. Goed opgeleide en zeer gemotiveerde medewerkers zijn onze voornaamste hulpbron. Van Adrichem gelooft in het "Van Adrichem" gevoel : de manier waarop we met onze medewerkers omgaan is een afspiegeling van de manier waarop we zelf behandeld willen worden. Dit betekent ten eerste dat we duidelijkheid willen geven wat we van onze werknemers verwachten en talenten stimuleren en niet twijfelen om verantwoording bij de werknemers neer te leggen.



Van Adrichem en werkgelegenheid

Van Adrichem streeft naar langdurige relaties met haar werknemers en opdrachtgevers. Om onze prestaties te meten houden wij bij hoe lang elke werknemer bij Van Adrichem blijft werken. Al jaren is het gemiddelde aantal maanden dat iemand in dienst is meer dan 50 maanden.

Ook meten we hoeveel mensen wij door economische omstandigheden moeten ontslaan. Zowel in 2009 als in 2010 is dit niet aan de orde geweest.

Prettige verhouding tussen Van Adrichem en haar werknemers

Van Adrichem streeft naar een situatie waarin de belangen van werknemer en werkgever worden gerespecteerd en worden toevertrouwd aan de ander. Wij doen er veel aan om werknemer op de hoogte te brengen van de wettelijke regels van het arbeidsrecht en de CAO en zijn zeer goed benaderbaar voor vragen, suggesties en één-op-één gesprekken. Daarnaast zijn onze arbeidsvoorwaarden boven CAO vastgesteld.

Deze persoonlijke benadering komt bijvoorbeeld terug in het feit dat de medewerker geen personeelsnummer hoeft te noemen om herkend te worden, de medewerker bij ons kan komen over problemen die hij of zij heeft (op gebied van bijvoorbeeld relatieproblemen, financiële problemen, praktische problemen over bijvoorbeeld vervoer). Dit zorgt zeker voor extra kosten in de vorm van begeleidend personeel, maar het past bij Van Adrichem en op lange termijn is het dé manier waarop wij onze organisatie willen laten groeien

Van Adrichem hecht veel waarde aan ondersteuning en begeleiding aan haar werknemers. Zo wordt bijvoorbeeld de begeleiding bewaakt door het percentage begeleidingskosten ten opzichte van de omzet. In de branche is dit

gemiddeld 10%. Van Adrichem hanteert een ondergrens van 12.5%. Dit past goed bij ons beleid om de kwaliteit te willen waarborgen.

Gezondheid en veiligheid

Het KAM-beleid is ingesteld voor de afstemming van het KAM-beleid van het concern en de juiste doorvoering daarvan in de organisatie. Ook de voor de verplichte risico-inventarisaties (RI&E) te hanteren branchemodellen, evenals de mogelijke gevolgen van het extern opslaan van vertrouwelijke klantgegevens zijn nadrukkelijk en meermaals aan de orde gesteld. In het kader van onze certificaten is het leveren van de juiste input ten behoeve van de concern-directiebeoordeling besproken.

Risico, Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E)

RI&E's zijn wettelijk verplicht. Ze maken ons duidelijk welke risico's er verbonden zijn aan het uitvoeren van onze werkzaamheden. Als onderdeel van de RI&E's worden plannen van aanpak opgesteld. Deze maken inzichtelijk wat we moeten doen om geconstateerde knelpunten aan te pakken.

Momenteel wordt hard gewerkt om de RI&E's op onze objecten af te actualiseren aan de meest recente versie.

Daarbij wordt deels aangesloten op branche RI&E's. Voor de aanvang van de werkzaamheden wordt een RI&E en een TRAA uitgevoerd. Deze toets wordt jaarlijks herhaald. Bovendien is er een Risico Inventarisatie en Evaluatie op de arbeidsomstandigheden van iedere werkplek gemaakt. Waar risico's en / of omstandigheden zijn aangetroffen, die van negatieve invloed op het welzijn van onze medewerkers kunnen zijn, wordt overleg met de opdrachtgever gevoerd of worden interne maatregelen getroffen om deze op te heffen.



Verzuimbeleid gericht op preventie en aandacht voor sociale omstandigheden

Het verzuimbeleid bij Van Adrichem is uniek. Daar waar het verzuimpercentage al jaren rond de 11% ligt is de werkgemeenschap erin geslaagd dit te beperken tot niet meer dan 4.5%. Dit is het resultaat van de optimale ondersteuning en begeleiding.

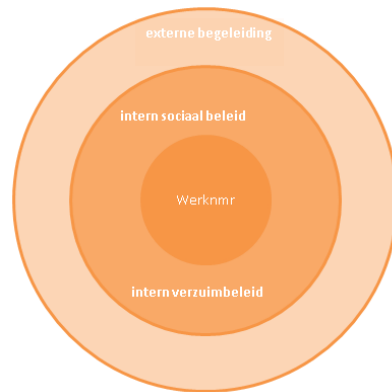
Deze begeleiding wordt zelfstandig gecoördineerd omdat de ervaring leert dat werknemer het meest gebaat is bij een onverdeelde aandacht. Een externe partij heeft meerdere belangen die meespelen. Van Adrichem wil voorkomen dat door het afwegen van belangen de begeleiding en ondersteuning van de medewerkers niet optimaal is.

Onze verzuimconsulent weet niet alles. In nauwe samenwerking met de sociale begeleider worden specialisten en deskundigen ingeschakeld indien de know-how niet toereikend is. Van budgetcoach tot fysiotherapeut en van LifeStylecoach tot intensieve verslavingsproblematiek worden door externe partijen op regiebasis afgehandeld.

Het intern sociaal beleid is gericht op het begeleiden en motiveren van medewerkers. De direct leidinggevende zijn hierin heel belangrijk, maar er is ook een stafmedewerker gefaciliteerd die elke dag betrokken wordt bij alledaagse informele gesprekken. Deze vertrouwenspersoon zorgt er op deze manier voor dat de medewerkers om verschillende redenen gemotiveerder aan de slag kunnen. Daarnaast biedt het een mooie gelegenheid om eventuele verdere hulp aan te bieden.

In combinatie met het sociaal beleid is onze verzuimbeleid gericht op preventie. De verzuimbeleidster is elke dag op zoek naar de meest realistische manier van ondersteuning en begeleiding. Vaak kunnen we dat zelfstandig, waar nodig is een ondersteunend netwerk beschikbaar.

Schematisch in model gebracht:



Model : werknemer staat er nooit alleen voor

Externe begeleiding: Van gratis budgetbeheer tot LifeStyleCoach

De externe begeleiding kunnen we onderverdelen in een aantal vakgebieden:

Financieel :

- Voor alle medewerkers die zich opgeven voor BudgetBeheer draagt Van Adrichem de kosten;
- Medewerkers die zich aanmelden voor het WSNP worden door ons begeleid;
- Gratis bemiddelen bij eventuele loonbeslagen door derden om regelingen te treffen;
- In schrijnende gevallen geven wij een garantstelling af.

Lichamelijke beperkingen

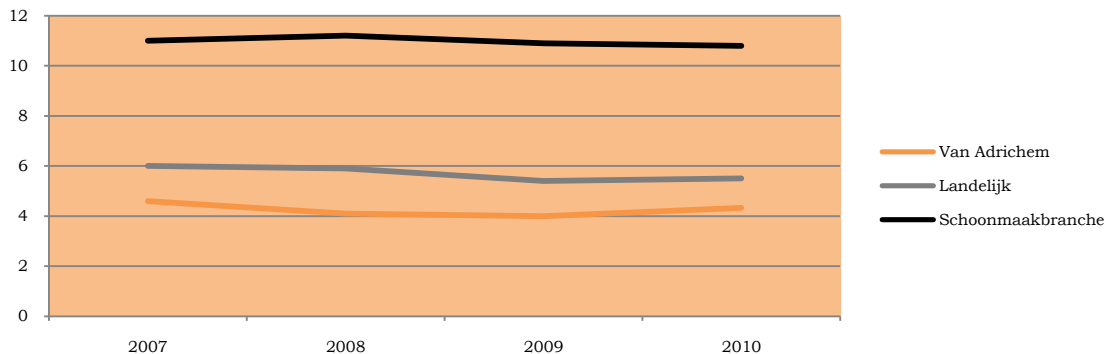
- Onze medewerkers hebben te allen tijde recht op medische ondersteuning van een arboarts;
- Wij hebben nauw contact met een arts voor problemen bij het bewegingsapparaat;
- Wij bemiddelen bij lange wachttijden voor behandeling.

Sociale beperkingen

- Onze externe trainers en begeleiders begeleiden medewerkers met problemen die ontstaan zijn door sociale omstandigheden, bijvoorbeeld een echtscheiding van een vader die daardoor zijn kinderen weinig ziet;
- Wij bieden op vraag LifestyleCoachen aan die medewerkers adviseren op een gezonde levensstijl, bijvoorbeeld voldoende beweging of het verzorgen van de persoonlijke hygiëne;
- Wij bieden op vraag cursussen aan die de medewerkers leren om te gaan met bijvoorbeeld stress.

Onze verzuimprestaties in cijfers

Voor meerdere keren achter elkaar laten we zien goed te presteren op het gebied van verzuimbegeleiding. Daar zijn we zeker trots op, maar zijn ons ook bewust van de uitdaging die elk jaar weer voor ons ligt om onze prestaties te verbeteren.



Opleiding en onderwijs

Opleiding is de manier bij uitstek om medewerkers zich te laten ontwikkelen. Vooral opleidingen die aansluiten bij de dagelijkse praktijk lenen zich hier goed voor. Per jaar wordt 1% van de omzet beschikbaar gesteld voor het opleiden van onze medewerkers. De doelstelling is om in 2012 een begin te maken aan het POP voor bepaalde functiegroepen.

Van Adrichem stimuleert het volgen van opleidingen via de branche-opleider SVS. Er wordt veel besteed aan de volgende opleidingen:

Vakopleiding Schoonmaker/-ster

Vakopleiding Schoonmaker/-ster wordt de deelnemer kennis, inzicht en vaardigheden verschaft op het gebied van algemeen schoonmaakonderhoud van kantoorachtige gebouwen. Het accent ligt hierbij op het dagelijks en periodiek onderhoud.

Vakopleiding Vloeronderhoud

Met deze vakopleiding wordt de deelnemers geleerd hoe tapijt, vloeren en meubels kunnen worden gereinigd en onderhouden. Door zowel theoretische als praktische scholing wordt de deelnemer een beginnend specialist. Door de grote verscheidenheid aan vloerafwerkmaterialen worden vele onderhoudsmethodieken behandeld.

Veiligheids cursus VCA

De opleiding Basisveiligheid heeft als doel om personeel uit de glazenwasser-, gevelreiniging- en schoonmaakbranche veilig te leren werken. De opleiding is erkend door het College van Deskundigen en daarmee geldig in heel Nederland. In Nederland is de VCA (Veiligheids Checklijst Aannemers) het meest geaccepteerde veiligheidszorgsysteem.

Veiligheid voor Operationeel Leidinggevende (VOL)

De opleiding Veiligheid voor Operationeel Leidinggevende (VOL) combineert de stof van de opleiding Basisveiligheid VCA met aanvullende kennis op veiligheidsgebied die van toepassing is op operationeel leidinggevend.

Na het volgen van de opleiding kan men onder meer:

- Een aanzet geven tot het opstellen van een taak-risico analyse;
- Een opzet maken voor een bedrijfsnoodplan;
- Heeft men kennis over het ontstaan van ongevallen en de gevolgen voor het te voeren beleid;
- Methoden toepassen om het veilig en ergonomisch werken te bevorderen.

Diversiteit en kansen

De bedrijfscultuur is een oprecht multiculturele cultuur, waarin medewerkers met verschillende identiteiten kansen kunnen krijgen. Op basis van de identiteiten hoeven geen drempels te worden overwonnen om op gelijke manier te worden behandeld. Het beleid is hier op dan ook niet gericht.

Ons beleid richt zich in de breedste zin van het woord op het bieden van kansen voor medewerkers die ze door bepaalde omstandigheden niet krijgen, maar wil dit niet automatisch koppelen aan geformuleerde identiteiten. In de praktijk betekent dit concreet dat alle medewerkers hiermee bedoeld kunnen worden, maar vooral mensen met een taalachterstand, een lichamelijk of verstandelijke beperking of weinig financieel perspectief hier baat bij hebben.



6.2 Van Adrichem midden in de maatschappij

Maatschappelijke projecten

Van Adrichem staat midden in de maatschappij en de maatschappij beïnvloedt Van Adrichem elke dag. Wij kiezen structureel maatschappelijke doelen cq. projecten uit die bij ons passen en waar wij beogen iets terug te doen voor onze directe omgeving.

Trotse hoofdsponsor van voetbalvereniging D.F.C. en geldschietster van de jeugdafdeling van deze club. Dit is de een van de oudste amateurclubs van Nederland (bestaat sinds 1883 (!)) en heeft een rijke geschiedenis en in en rond Dordrecht een uitstekende reputatie.

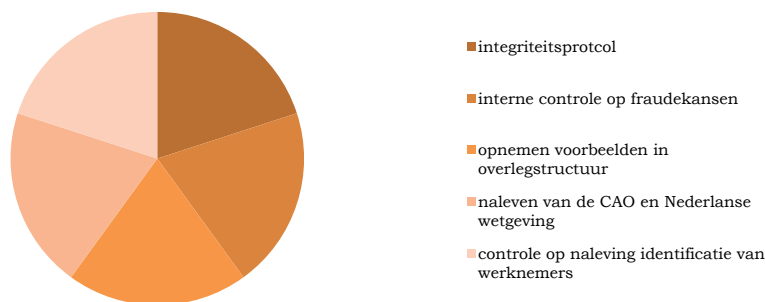
Deelnemer van de businessclub van Alpe d'Huzes (ondernemerstichting dat geld inzamelt voor het kankerfonds) en "vriend van Sofia". Daarnaast zijn wij lid van lokale netwerkverenigingen om zo ons leveranciersnetwerk te verstevigen met bedrijven uit onze directe omgeving en om naamsbekendheid te genereren. Deze netwerkverenigingen brengen ook met zich mee dan wij jonge ondernemers voorzien van advies, commerciële ingangen en mentale ondersteuning. In 2011 gaan we voor het eerst een jonge of nog onervaren ondernemer ondersteunen met een jaar lang begeleiding. Hij/ zij mag zich dan een jaar lang "vriend van Van Adrichem" noemen. De ondersteuning kan op allerlei vakgebieden plaatsvinden, bijvoorbeeld op juridisch en fiscaal gebied, maar ook het doorvoeren van een duurzaam inkoopbeleid.

Bestrijden van corruptie en illegaliteit

"Goed voorbeeld doet goed volgen"

Van Adrichem heeft als doelstelling om morele zuiverheid en integer gedrag te stimuleren en te etaleren als een goed voorbeeld. Om dit te verwezenlijken zetten wij in op bewustwording bij onze medewerkers over integriteit en illegaliteit. Om integriteit binnen onze organisatie te realiseren hebben we de volgende elementen opgebouwd:

Omgevingsfactoren integriteit



Integriteitsprotocol

Wij hebben als beleid dat we duidelijkheid willen geven in de verwachtingen aan de medewerkers en aan Van Adrichem worden gevraagd. Een onderdeel is het opstellen van integriteitsprotocol welke een leidraad geeft aan de medewerkers bij lastige situatie. De verwachtingen van Van Adrichem is gericht op openheid van zaken.

In de praktijk komen we regelmatig voorbeelden tegen die van te voren niet te bedenken zijn. Deze worden met regelmaat besproken en dienen als voorbeeld en reflectie. Op deze manier werken we met zijn allen aan bewustwording van integer gedrag.

Interne controle op fraudekansen

"Voorkomen is beter dan genezen"

In een dynamische organisatie waarbinnen verandering van processen en groei van diensten worden gerealiseerd ligt het ontstaan van fraudekansen op de loer. Ons beleid is gericht om deze mogelijkheden te beperken. Wij maken systematisch een scan van de organisatie en de processen om deze mogelijkheden in kaart te brengen en dan aan te passen.

Interne controle op het naleven van Wet op de Identificatie

Hier willen wij een controlemiddel gebruiken om aan te tonen dat onze insteek is om verre te blijven van het inzetten van illegale werknemers binnen onze organisatie. Iedereen die in dienst treedt moet zijn identificatie laten zien aan ons, zodat we zijn identiteit kunnen vaststellen en dit wordt bewaard in het personeelsdossier. Om er zeker van te zijn dat dit correct is afgehandeld wordt er een interne audit gedaan waarin steekproefsgewijs een aantal mensen worden geselecteerd waarvan het identiteitsbewijs getoond moet worden.

6.3 Van Adrichem als milieubewuste onderneming

Ons milieubeleid willen we hier bespreken door de volgende punten te laten zien:

- **Energie**
- **Wagenpark**
- **Water en grondstoffenverbruik**

6.3.1 Energie (en CO2 - emissies)

Van Adrichem wil o.a. door dit jaarverslag inzichtelijk maken wat voor effect onze activiteiten hebben op het milieu. Daarnaast worden er maatregelen genomen om energieverbruik te beperken en gebruik te maken van energie afkomstig uit duurzame energiebronnen.

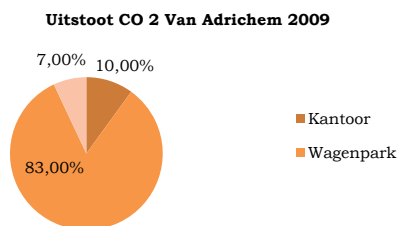
Het Greenhouse Gas protocol (GHG) categoriseert emissiebronnen in scope 1, 2 en 3 zodat deze zijn ingedeeld naar directe en indirecte bronnen en zodoende tot een meer transparante en bruikbaarere rapportage leiden.

Scope 1 of directe emissies zijn de emissies veroorzaakt door de eigen organisatie, zoals emissies door gasverbruik en emissies door brandstofverbruik (bijv. wagenpark). Van Adrichem registreert dit en maakt dit relatief aan de omzet.

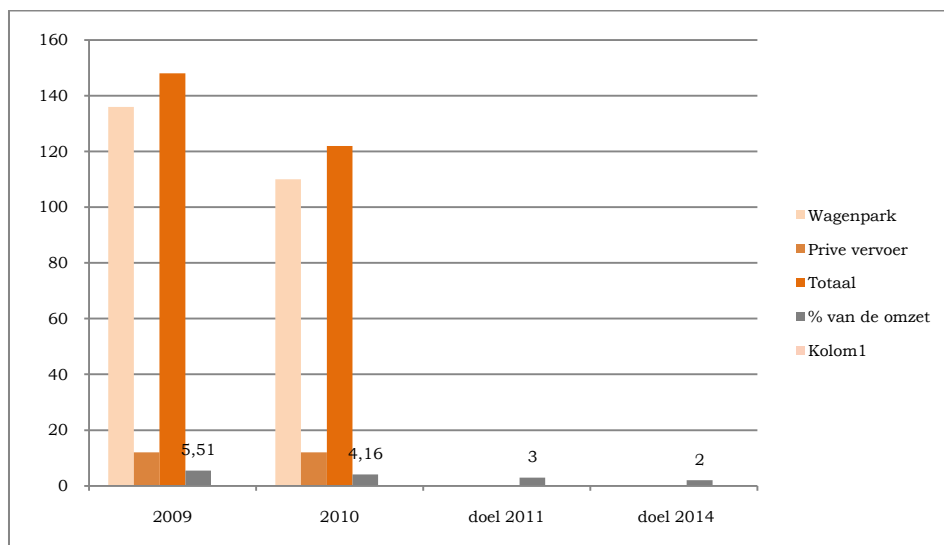
Scope 2 of indirecte emissies zijn emissies die ontstaan door de opwekking van elektriciteit die de organisatie gebruikt, zoals emissies door centrales die deze elektriciteit leveren. Van Adrichem registreert dit en maakt dit relatief aan de omzet.

Scope 3 emissies of overige indirecte emissies zijn een gevolg van de activiteiten van het bedrijf (de organisatie) maar komen voort uit bronnen die geen eigendom van het bedrijf zijn noch beheerd worden door het bedrijf. Voorbeelden zijn emissies voortkomende uit de productie van ingekochte materialen, de verwerking van het afval en het gebruik van het door het bedrijf aangeboden/verkochte werk, dienst of levering. Onze maatregelen zijn gericht om dit te beperken door werkmethode's te verbeteren en productverbeteringen na te streven.

Bij Van Adrichem wordt het grootste deel van de energie gebruikt voor transport. Maar liefst 90% van de totale energie wordt met deze activiteiten gebruikt.



In de volgende grafiek ziet u de ontwikkeling van 2009 en 2010. In deze gegevens is de uitstoot in CO2 afhankelijk gemaakt van de omzet. In 2009 werd 148 ton CO2 gemeten t.o.v. en om nabij 2,7 miljoen euro. In 2010 werd 91.09 ton CO2 gemeten t.o.v. iets minder dan 3 miljoen euro. De prestatie in 2010 is dan beduidend beter dan in 2009.



Verduurzamen mobiliteitspark

De doelstelling is om het wagenpark te verduurzamen. De huidige 25 auto's zullen de komende 6 jaar worden vervangen door label A en B voertuigen. Bij een vervanging door een label A voertuig binnen dezelfde autoklasse zal 20% efficiencywinst geboekt worden. Voor 2011 zijn inkoopcriteria opgesteld voor de aanschaf en vervanging van auto's. Het budget hoeft niet te worden aangepast om deze verduurzaming door te voeren. Wel mag verwacht worden dat kostenbesparingen worden gerealiseerd door de reductie van brandstofverbruik per gereden kilometer. Dit is deels het gevolg van het inzetten van steeds modernere auto's, katalysatoren en roetfilters, hybride-technologie, het bevorderen van het kiezen van een auto met minder motorinhoud.

Logistiek proces optimaliseren

Naast het verduurzamen van auto's is het optimaliseren van de logistiek van het personen- en goederenvervoer van belang om wezenlijke efficiencyverbetering te realiseren. De belangrijkste maatregel is om de personen en goederenstroom beter op elkaar af te stemmen.

Het ontbreekt vooralsnog aan een logistieke planning. De dynamiek van onze dienstverlening maakt een statische planning bovendien onmogelijk. Door calamiteiten moeten gestelde richtlijnen vaak genegeerd worden. Een allesomvattend systeem zal niet simpelweg neergezet kunnen worden. We willen in 2011 hier wel de eerste stappen in zetten om een dergelijk logistiek planningsysteem te realiseren. De eerste maatregel is het verplichtstellen van het laten samenvallen van het leveren van materialen bij de opdrachtgevers en het lopen van een DKS-ronde. Wij realiseren ons dat dit nog geen perfect systeem is, maar tussen nu en vijf jaar willen we dit systeem vorm geven.

6.3.2 Water en grondstoffenverbruik

In het schoonmaakbranche vormen water en grondstoffen een essentieel onderdeel van het productieproces. De schoonmaakmiddelen vormen het middel om vuiligheid los te maken van het oppervlakte en water is het transportmiddel. Onze inzet is vooral gericht op het reduceren van deze en het testen en eventueel doorvoeren van innovatieve producten.

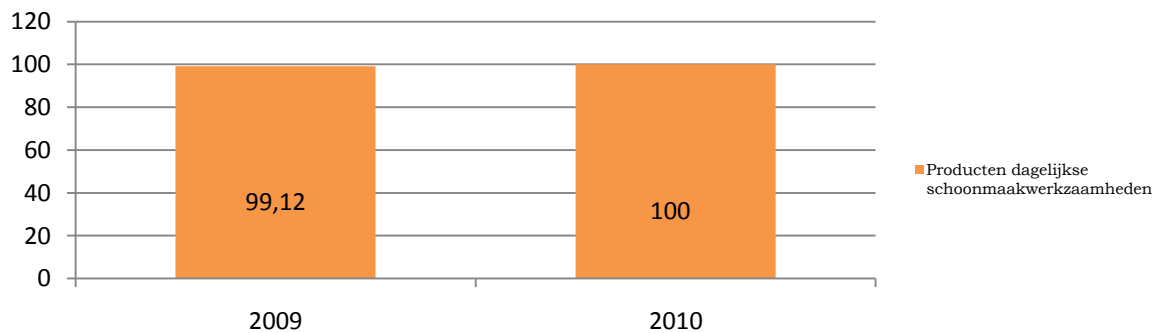
Daarbij moet ook rekening gehouden worden dat een duurzaam schoonmaakproduct een verhoging van de benodigde hoeveelheid water veroorzaakt.

Duurzaam inkopen opgesteld door het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer op 21 januari 2010

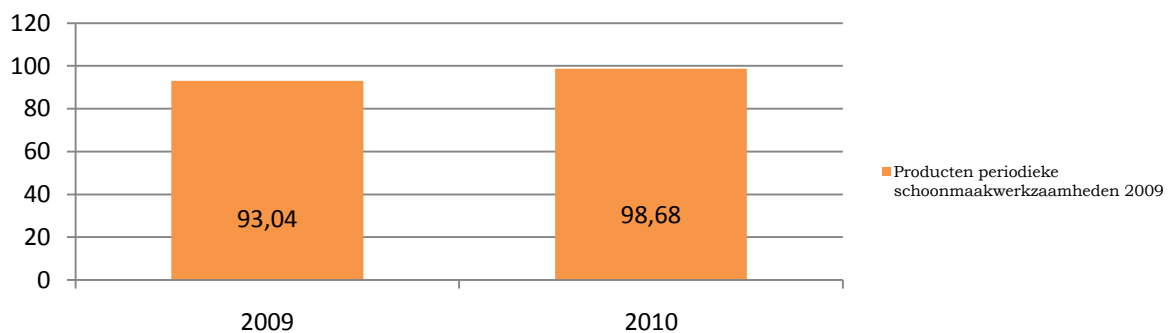
De overheid wil concrete stappen zetten naar een duurzame samenleving en geeft zelf het goede voorbeeld. Door als overheid duurzaam in te kopen, krijgt de markt voor duurzame producten een stevige impuls. De overheden hebben voor zichzelf doelen gesteld ten aanzien van duurzaam inkopen. Om de doelstellingen te bereiken zijn duurzaamheidscriteria ontwikkeld voor een groot deel van de producten, diensten en werken die overheden inkopen, waaronder ook de schoonmaakdiensten.

De criteria die worden opgesteld zijn voornamelijk voor producten voor dagelijkse schoonmaakactiviteiten. Van Adrichem streeft er naar om aan deze criteria te voldoen, maar zet ook in op het verduurzamen van de producten voor periodieke schoonmaakactiviteiten. Wij registreren van alle grondstoffen om welke hoeveelheid het gaat en om het aantal producten. Samenwerking met leveranciers is een belangrijke factor van succes hierin. We hebben een uitgebreid inkoopbeleid opgesteld om de kennis die we hebben zo efficiënt mogelijk met elkaar te delen.

Producten dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden 2009 en 2010



Producten periodieke werkzaamheden 2009 en 2010



6.4 Van Adrichem als winstmakende organisatie

De schoonmaakbranche is één van de branches die het eerst profiteerde van de trends naar outsourcing. Het outsourcen van niet-kernactiviteiten zoals schoonmaak is gemeengoed geworden, zowel in de publieke als private sector. Dat betekent dat de groei meer afhankelijk zal worden van de economie. Sommige delen van de schoonmaakbranche hebben met verhoogde kosten te maken, als gevolg van verscherpte veiligheidseisen. De kosten van de inzet van meer technische hulpmiddelen kunnen niet altijd volledig aan de opdrachtgever worden doorberekend. Ook strengere milieuwetgeving en inkoopcriteria van grote opdrachtgevers heeft invloed op de kosten van de branche.

Het financiële management is geregeld middels Nederlandse fiscale wetgeving en de accountancy standaarden. De verbondenheid aan de CAO brengt met zich mee dat wij verplicht zijn mee te werken aan controle's van diverse instanties die het mandaat hebben om dit uit voeren in naam van de pensioenfondsen en branche-organisaties.

De jaarrekeningen en boekhouding van Van Adrichem wordt jaarlijks gecontroleerd door een gerenomeerd accountantskantoor. Tevens deponereert zij haar jaarverslagen bij de Kamer van Koophandel. Van Adrichem gebruikt de financiële maandverslagen als een zeer belangrijk stuurinstrument om de organisatie binnen de vastgestelde normen te houden.

Onze dagelijkse financiële processen zijn gericht op beheersing van budgetten en kwaliteit. Onze strategie is om door op het gebied van kwaliteit ontzettend goed te presteren de stabiliteit van het bedrijf waarborgen. Zowel een te hoog budget als een laag budget zal deze continuïteit op langere termijn in gevaar brengen. Zo zal te lage loonkosten bijna altijd hand-in-hand gaan met kwaliteitsverlies. Daarom hanteren wij bandbreedtes waarin de loonkosten zich mogen verhouden tot de omzet. Signalen van afwijkingen worden door de dagelijkse beslissingen gecorrigeerd en gemeten. Zo houden we ook de financiële continuïteit en stabiliteit altijd in het oog.



7 Vooruitzichten

De komende jaren willen we voortbouwen aan ons duurzaamheidsbeleid en het blijven verbeteren van onze prestaties. De volgende (specifieke) projecten willen wij o.a. gaan oppakken:

*** Blijven verduurzamen van ons wagenpark**

De ontwikkelingen volgen zich op dit terrein snel op en ook wetgeving over milieuvriendelijke auto's is een hot item. Bij elke aankoop van vervoermiddelen zullen we weer ons wagenpark verbeteren.

*** Materialenproject ter bevordering van materiaalgebruik**

Van Adrichem wil een meetsysteem opzetten om het materiaalverbruik per opdrachtgever te meten en te verbeteren.

*** Project ter verbetering van het inzetten van medewerkers**

Wij willen een softwaresysteem implementeren dat ons antwoord gaat geven op (logistieke) efficiëntie vraagstukken. Dit systeem zou een reeks aan mogelijkheden naar voren kunnen brengen. Een daarvan is een verbeteringsslag op het gebied van logistieke efficiëntie.

*** Opzetten van een instructiedag voor (nieuwe) medewerkers**

Deze instructiedag behandelt een aantal facetten – van het invullen van urenregistratie tot ons verzuimbeleid etc. Het doel van deze dag is uiteindelijk duidelijkheid te geven wat de medewerkers van ons kan verwachten en wat wij van de medewerker verwachten.

*** Uitbreiden en verbeteren van ons netwerk t.b.v. verzuimconsulent**

Het uitbreiden richt zich op het aangaan van nieuwe relaties die met hun specialiteiten een aanvulling kunnen geven bij de ondersteuning van medewerkers. Het verbeteren betekent de relatie die we hebben met ons netwerk verstevigen en door kennisoverdracht elkaars dienstverlening optimaal te begrijpen.

*** Steunen van de code Verantwoordelijk Marktgedrag**

Hoogstwaarschijnlijk zal in 2011 deze code worden opgesteld. Wij zullen deze code ondersteunen en doorvoeren in de dagelijkse praktijk (zover als dit nog niet is gebeurd). Met de verstrekkende en toonaangevende code erkennen opdrachtgevers, werkgevers, werknemers, makelaars en adviseurs in de schoonmaak- en glazenwasserbranche een integrale verantwoordelijkheid bij het uit- en aanbesteden van schoonmaakwerkzaamheden. Niet alleen voor de kwaliteit van producten of diensten, maar ook voor de wijze waarop deze worden uitgevoerd. Zodoende bevordert de code onder meer fatsoenlijke werkomstandigheden op de werkvloer.

*** Uitdragen van ons MVO-beleid**

Door het uitzetten van regelgeving voor onze medewerkers en beïnvloeding van de bepalende medewerkers binnen onze organisatie willen wij draagvlak creëren voor ons MVO-beleid op met name het gebied van milieu en veiligheid. Opdrachtgevers worden via diverse social media uitingen op de hoogte gebracht van onze verrichtingen en ambities en via de evaluatiegesprekken met opdrachtgevers onderling.