



SVP DIENSTEN B.V.

Sydneystraat 56
3047 BP Rotterdam

T +31 (0)10 245 09 90

F +31 (0)10 262 01 36

E info@svpdiensten.nl

I www.svpdiensten.nl

KVK 24378412

Rabo 123967384

IBAN NL07 RABO 0123967384

BTW NL-814694573B01

Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Hierbij verklaart SVP Diensten B.V. de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassersbranche in de organisatie toe te passen.

Om de doelstellingen van de code te realiseren zijn de volgende inspanningen geleverd op het gebied van:

1) **Handelen bij aanbesteding en contractering:**

Bij aanbestedingen gaan we uit van onze eigen normen en waarden ten aanzien van de calculaties, waarbij we bestaande vergelijkbare projecten als referentie gebruiken. Ook werken we met minimum uren per taak, zodat het altijd loont voor een medewerker om naar het werk te gaan. Haalbaarheid voor de medewerkers op de werkvloer staat voorop. Indien alleen op basis van (goedkoopste) prijs een offerte wordt opgevraagd, zien we af van deelname. Het welzijn van onze medewerkers mag niet lijden onder een scoringskans op basis van prijs.

2) **Implementatie en naleving van sociaal beleid:**

- a) Arbeidsomstandigheden, waaronder werkdruk wordt gecontroleerd aan de hand van vergelijkbare projecten;
- b) Door gebruik te maken van specifieke software waarin de cao is verwerkt, garanderen we nakoming van de cao;
- c) Medewerkers welke nieuw in de branche komen (na 1-1-12) worden verplicht de basis(vak)opleiding te volgen en te behalen. Medewerkers voor deze datum in de branche worden ook in de gelegenheid gesteld en positief gemotiveerd om de opleiding te volgen.
- d) Medewerkers die in aanraking komen met loonbeslagen, wordt hulp aangeboden om de thuisadministratie op orde te brengen.

3) **Ontwikkeling strikte zakelijke (klant)relatie naar een relatie met partnership.**

Als regionaal familiebedrijf leven we van sterke relaties met partnership. We kennen dus weinig opdrachtgevers waar een strikte zakelijke heerst. Dit is ook de reden dat nieuwe opdrachtgevers vaak via mond tot mond reclame bij ons terecht komen en blijven. Het zorgt ook voor minder klachten en hogere klanttevredenheid.

4) Medewerkertevredenheid:

Door ervoor te zorgen dat de medewerkers met plezier naar het werk gaan, is het vanzelfsprekend dat de opdrachtgever hier ook voordeel van ondervindt. Daarom besteden we veel tijd en aandacht aan onze medewerkers. Dit blijkt uit:

- een uitgebreid aannamebeleid welke niet alleen bestaat uit het noteren van de basisgegevens, maar ook door te vragen naar de thuissituatie en het geven van een instructie bij introductie. Ook ontvangen nieuwe medewerkers het personeelsboekje 'Jij werkt bij SVP!'
- het ter beschikking stellen van de beste materiaal- en (hulp)middelen voor uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden;
- aanbieden van doorgroeimogelijkheden;
- aandacht voor medewerkers die jarig zijn, jubileren of anderszins aandacht nodig hebben;
- persoonlijk contact.

5) Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer:

Door de korte lijnen binnen onze organisatie zijn we te allen bereikbaar voor onze opdrachtgever. Niet alleen tijdens kantoortijden, maar juist ook hierbuiten. 24/7, 365 dagen per jaar.

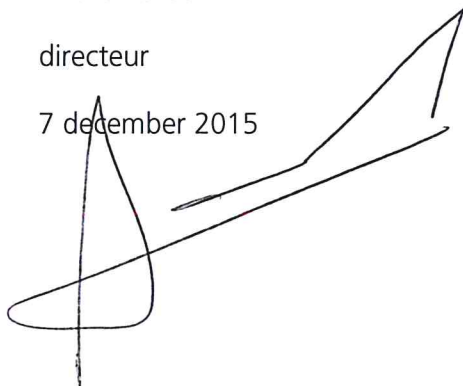
Naast de periode kwaliteitsmetingen en klantbezoeken met verslaglegging treden we ook periodiek in overleg met de opdrachtgever. De managementrapportage wordt hierbij als leidraad gebruikt. Ook hanteren we het beleid van persoonlijk contact. In een wereld van de digitale mogelijkheden, vergeten we niet dat persoonlijk contact nog steeds de basis is voor een goede klantrelatie.

Naam: André Ponsen

Functie: directeur

Datum: 7 december 2015

Handtekening:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Ponsen', written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat abstract.