

## ZELFVERKLARING CODE VERANTWOORDELIJK MARKTGEDRAG

Hierbij verklaart Gijs de Rooij van ICS de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassersbranche in de organisatie toe te passen.

ICS vindt haar medewerkers het belangrijkste, zij maken iedere dag het verschil en zorgen voor tevreden opdrachtgevers. ICS is als werkgever dan ook blij met het feit dat er binnen de branche steeds meer bewustwording ontstaat onder opdrachtgevers en opdrachtnemers, als gevolg van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. ICS is een goede werkgever voor haar medewerkers en ziet dat deze bewustwording meer kansen biedt om voor haar medewerkers een goede werkgever te blijven.

In deze zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag verklaart ICS hoe zij de code het afgelopen jaar heeft toegepast en in praktijk heeft gebracht. ICS is een project gestart gericht op het versterken van de duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers. Dit project is mede gefinancierd met subsidiegeld vanuit het Europees Sociaal Fonds. Er is een projectgroep opgericht, met daarin diverse betrokkenen vanuit alle lagen binnen de organisatie. Eveneens is een extern deskundige ingeschakeld met ruime ervaring in het versterken van de inzetbaarheid van medewerkers. In overleg met de projectgroep bleek er de noodzaak om uitgebreid en breed onderzoek te doen naar de tevredenheid en de werkdruk onder de medewerkers. Op die manier kon een duidelijke nulmeting worden uitgevoerd waarmee een goede basis kon worden gelegd voor het verder te voeren personeelsbeleid van ICS.

### Interviews

De schoonmaakmedewerkers fungeren steeds meer als visitekaartje en competenties zoals communiceren en hospitality worden door opdrachtgevers in het algemeen belangrijker gevonden. Om te onderzoeken wat hiervan het effect is op de bedrijfsvoering van ICS, zijn er interviews afgenomen onder schoonmaakmedewerkers, rayonmanagers en vijf opdrachtgevers. Door interviews af te nemen met opdrachtgevers kon deze veranderende vraag verder worden geanalyseerd en gedefinieerd. Vanuit de interviews met schoonmaakmedewerkers en de rayonmanagers is een globaal beeld verkregen van hoe zij het werk beleven en welke knelpunten zij ervaren binnen de huidige bedrijfsvoering. Gebaseerd op deze informatie is er een vragenlijst opgesteld om daarmee een werkbelevingsonderzoek onder alle medewerkers uit te voeren.

### Werkbelevingsonderzoek

Het werkbelevingsonderzoek is uitgevoerd gericht op het in kaart brengen van de algemene tevredenheid en de werkdruk. Hiermee zijn de diverse energiebronnen en werkstressoren onder medewerkers in kaart gebracht en zo heeft ICS kunnen vaststellen welke factoren het belangrijkste zijn om er voor te zorgen dat medewerkers hun werk met tevredenheid en plezier kunnen uitvoeren.

#### *Tevredenheid*

Er is geconcludeerd dat de factoren die van belang zijn voor de tevredenheid van medewerkers, vooral betrekking hebben op betrokkenheid, aansturing, waardering en inspraak. ICS heeft zichzelf een spiegel voorgehouden en kritisch gekeken naar de interne organisatie. Hieruit bleken een aantal knelpunten naar voren te komen die samenhangen met de bovengenoemde factoren. ICS zal daarom de komende jaren een aantal veranderingen doorvoeren binnen de interne organisatie om de betrokkenheid te vergroten, de aansturing te verbeteren, de waardering te vergroten en meer mogelijkheden tot inspraak te creëren. Op die manier kan het werkplezier en de tevredenheid onder medewerkers verder worden vergroot.

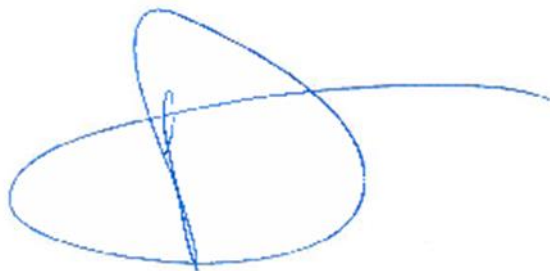
#### *Werkdruk*

Vanuit de onderzoeksresultaten blijkt dat sommige medewerkers meer werkdruk ervaren als zij het gevoel hebben dat zij te weinig tijd hebben voor het werk. Dit kan worden verklaard vanuit de veranderende vraag. Er wordt steeds meer verwacht vanuit opdrachtgevers, zij willen namelijk dat medewerkers dienstverlenend, proactief, betrokken en gastvrij te werk gaan. Medewerkers die hun werk al jarenlang op dezelfde manier uitvoeren beschikken niet over de benodigde capaciteiten om aan deze veranderende vraag te kunnen voldoen. Daarom wordt er binnen ICS nu verder gezocht naar een passende, geschikte en unieke

mogelijkheid om de huidige en nieuwe medewerkers beter te kunnen laten voldoen aan de gestelde eisen van de opdrachtgevers. Zo kan de ervaren werkdruk worden verminderd.

Naam : Gijs de Rooij  
Functie : Financieel Directeur  
Datum : 09-07-2018

Handtekening:

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop with a vertical stroke through it and a long horizontal tail extending to the right.