



J&R Dienstverlening

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Ruben Bos, directeur van J&R spreekt over de noodzaak van Maatschappelijk Betrokken Ondernemen in de relatie opdrachtgever en opdrachtnemer.

J&R Dienstverlening heeft het MVO hoog in het vaandel staan en hecht er belang aan om samen te werken met organisaties die MVO ook belangrijk vinden.

Uw vraagstelling “Wat betekent MVO voor u en wat doet u eraan” heeft ons aangenaam verrast en heeft ons als J&R op het spoor gezet om nadrukkelijk over MVO te gaan nadenken. Het was ons bekend dat MVO bij grotere organisaties en ondernemingen al langer opgeld deed maar binnen de Schoonmaakbranche was dat nog zeker geen gemeengoed. Pas in de laatste jaren zie je ontwikkelingen bij enkele grote schoonmaakbedrijven om MVO langzaam te gaan toepassen. Wij hebben nagegaan in hoeverre MVO binnen ons bedrijf wordt toegepast en wij mochten constateren dat J&R Dienstverlening op vele punten voldoet aan de uitgangspunten die door MVO worden gesteld. De door ons uitgevoerde analyse MVO naar aanleiding van uw vraagstelling bracht dit aan het licht maar gaf ook duidelijkheid op welke terreinen wij nog een verdere verbetering zouden kunnen doorvoeren.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is naar onze mening een bestaansvoorwaarde voor bedrijven geworden omdat je als onderneming deel uitmaakt van de maatschappij. Je maakt gebruik van mensen, diensten en goederen die uit de maatschappij voortkomen en als ondernemer rust op jou de verplichting daar gepast mee om te gaan. Termen zoals duurzaamheid, milieubescherming en verbetering van het leefklimaat zijn dan van belang. Je houden aan wettelijke regelingen en bepalingen ter zake van arbeid, arbeidsomstandigheden en milieu is vanzelfsprekend maar lang niet voldoende om te voldoen aan alle MVO eisen. Hiervoor is meer nodig en hierna zullen wij aangeven welke maatregelen en omstandigheden bij J&R van toepassing zijn om daadwerkelijk invulling te geven aan het begrip MVO waarbij wij de algemeen bekende indeling volgen met de begrippen People Planet en Profit.

De Mensen van J&R Dienstverlening (PEOPLE)

J&R Dienstverlening hecht grote waarde aan goed en gemotiveerd personeel en investeert graag in excellente arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden zoals hierna is aangegeven. Daarmee wordt niet alleen een goede bedrijfsvoering bereikt maar wordt ook een positieve bijdrage geleverd aan het welzijn van haar medewerkers en daarmee wordt dus tevens het MVO principe tot werkelijkheid gebracht. Investeren in mensen loont met als achtergrond dat medewerkers in feite het grootste kapitaal van het bedrijf J&R vormen. De directie is verheugd te mogen beschikken over trouwe en betrouwbare medewerkers die de klant op een goede

wijze van dienst zullen zijn. Door uitoefening van goed personeelsbeleid zoals hierna wordt beschreven, wordt het element PEOPLE van het MVO principe op uitstekende wijze gevoed.

1. Personeel

Ons personeelsbestand bestaat uit 15 vaste medewerkers waarvan het dienstverband van 2 personen langer is dan 15 jaar; 10 personen tussen de 5 en 10 in dienst zijn en een drietal korter dan 5 jaar bij ons werken. Ons personeelsbestand bestaat uit mannen en vrouwen, jong en oud, autochtonen en allochtonen. Naast ervaren krachten werken wij ook met stagiaires en hebben wij ook een tweetal Wajong medewerkers in dienst.

2. Arbeidsvoorwaarden.

Veelal via mond op mond reclame komen we aan nieuwe medewerkers, soms ook via werving bij uitzendbureaus. De bestaande personeelsleden worden altijd betrokken bij de aanstelling van nieuwe medewerkers. Jaarlijks worden voor alle medewerkers functionering- en beoordelingsgesprekken gehouden. Nieuwe medewerkers worden na een korte tijdelijke periode (een jaar) altijd vaste contracten aangeboden waarbij salariëring volgens de geldende CAO geschiedt. Hierbij worden alle fiscale en sociaal wettelijke bepalingen en regelingen strikt opgevolgd.

3. Opleidingen.

Alle medewerkers van J&R zijn VCA gecertificeerd en diverse vakopleidingen waaronder die van glazenwasser en reiniging na brand en roet zijn door medewerkers gevolgd bij de Stichting Vakopleiding Schoonmaak. Ook is er een medewerker met de kwalificatie Bedrijfshulpverlener in dienst. Speciale cursussen voor laaggeletterdheid behoeven niet te worden gegeven gezien de opbouw van ons personeelsbestand maar vakgerichte studies worden gestimuleerd en voor 100% vergoed door J&R Dienstverlening.

4. Projectbegeleiding.

Bij de start van een nieuw project worden de personeelsleden geïnstrueerd over de wijze van schoonmaken van het te onderhouden object. Voor zover nodig wordt kennisgemaakt met de bewoners of gebruikers van het object maar ook de directie zal bij de start elke nieuwe opdracht de locatie bezoeken. Periodiek worden de schoonwerkzaamheden kwalitatief en kwantitatief beoordeeld in aanwezigheid van de medewerkers. Eventuele klachten worden direct opgelost en met de uitvoerende mensen besproken. Grotere projecten worden samen geëvalueerd. Minimaal viermaal per jaar vinden groepsgesprekken plaats waarin alle projecten aan bod komen en samen de effectiviteit en efficiency van de werken worden beoordeeld.

5. Veiligheid

Alle medewerkers ontvangen Persoonlijke Beschermingsmiddelen (herkenbare bedrijfskleding, helm, schoenen, oor en oogbeschermingsmiddelen). De verplichte VCA cursus is al eerder genoemd. Men beschikt over veilig en goedgekeurd gereedschap en hulpmiddelen. Klimmaterieel zoals hoogwerkers, ladders en steigers worden alleen gebruikt indien de specifieke veiligheidsmiddelen zoals een harnas voorhanden zijn. Door de directie wordt aan de medewerkers altijd een goede en veilige werkplek gegarandeerd.

6. Gezondheid

J&R wordt gekenmerkt door een open en prettige werksfeer met goed onderling contact van hoog tot laag. De omvang van het bedrijf maakt het mogelijk dat iedereen elkaar kent en er ook sprake is van een goede onderlinge sociale controle. Alle personeelsleden hebben hart voor de zaak en het personeelsverloop is zeer gering. Het verzuimpercentage ligt beneden 5 % en ARBOVITALE verzorgt de verzuimbegeleiding. Bij ziekte worden de personeelsleden door de directie in persoon bezocht en in voorkomende gevallen wordt de betreffende medewerker persoonlijk begeleid.

7. Sociale cohesie

Bij J&R Dienstverlening is sprake van een hechte werkgemeenschap waarbij veel gedaan wordt voor het welzijn van de medewerkers. Wekelijks op de vrijdagmiddag ontmoeten de medewerkers elkaar in gezellige sfeer bij de weekafsluiting, tweemaal per jaar (in de zomer

en met Kerstmis) wordt eerst samen gegeten . De kerstpakketten worden in overleg samengesteld en bevatten weinig producten maar wel tegoedbonnen die ter vrije besteding zijn. Indien voor privéredenen bestelauto of materieel gewenst is dan kan daarin in overleg met de directie van J&R worden voorzien.

Het milieu en J&R Dienstverlening (PLANET)

Binnen het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in de schoonmaakbranche neemt het milieuaspect een belangrijke plaats in. J&R streeft ernaar om binnen de haar gegeven mogelijkheden hieraan invulling te geven door gebruik te maken van duurzame producten en middelen, door zorgvuldig om te gaan met gescheiden afvalbewerking en zuinig te zijn met water, energie en andere hulpbronnen. De milieumaatregelen van J&R zijn als volgt ingedeeld:

1. Schoonmaakmiddelen

Onze schoonmaakmiddelen kopen wij duurzaam in bij onze vaste leverancier Lurvink Groothandel. en Neptunus Deventer. Wij werken voornamelijk met de merkproducten van Taski die milieuvriendelijk, ecologisch en diervriendelijk zijn. Tevens gebruiken wij grotere verpakkingen die wij doseren naar kleinere hoeveelheden in navulpakken en navulflacons.

2. Schoonmaaktechniek

In trappenhuisen werken wij met de schoonmaaktechniek “Vileda systeem” waarbij het gebruik van schoonmaakmiddelen wordt geminimaliseerd. Waar dit mogelijk en verantwoord is wordt schoongemaakt met microvezel doekjes zonder gebruik van een schoonmaakmiddel. Wij hanteren als gouden regel: Wat je droog kunt doen doe je droog. Bij glasbewassing zullen wij zo mogelijk de Tucker techniek toepassen (gedestilleerd water zonder schoonmaakmiddel). De schoonmakers worden steeds geïnstrueerd over de nieuwe technieken als daar aanleiding voor is

3. Schoonmaakhulpmiddelen en Materieel

Borstels, vegers, wissers, water- en stofzuigers, schoonmaakkarren, het benodigde gereedschap, ladders en ander klimmateriaal worden eveneens duurzaam ingekocht bij bedrijven die op het punt van kwaliteit en duurzaamheid een hoge reputatie hebben. Regelmatig worden deze materialen samen met de werknemers beoordeeld. Het materieel dat langdurig meegaat, wordt periodiek gekeurd en goed onderhouden door een speciale medewerker die ook de inkoop, distributie en administratie van alle verbruiksartikelen verzorgt. Gesteld kan worden dat de medewerkers uitsluitend werken met goede en veilige hulpmiddelen waardoor bedrijfsongevallen nauwelijks of niet voorkomen.

4. Afvalverwerking

Alle restafval bij de schoonmaakwerkzaamheden worden centraal ingezameld en vanzelfsprekend wordt afval gescheiden en als zodanig bij het afvaldepot gedeponneerd. Beperking van het afval wordt bereikt door gebruik te maken van navulpakken/flacons en zoveel mogelijk producten in te kopen met geringe, snel afbreekbare verpakkingen.

5. Transport

Wij beschikken over bestelauto's en een vrachtwagen die maximaal tussen de 0 en 4 jaar oud en die schoon en zuinig zijn. Zij dragen het hoogste energielabel zodat milieubelasting wordt beperkt is De auto's worden regelmatig en periodiek onderhouden en verkeren in uitstekende staat. Het verkeer van en naar de schoonmaak- projecten wordt met de bedrijfsauto's uitgevoerd waarbij medewerkers die werken aan een bepaald project steeds carpoolen.

6. Water en energiebesparing

Schoonmaken gaat gepaard met waterverbruik waarbij onze medewerkers zich bewust zijn om er zuinig mee om te gaan. Hetzelfde geldt voor energie en er wordt “groen” ingekocht.

Wij schaffen energiearme apparatuur aan waarbij speciaal gelet wordt labels en kenmerken die dat aangeven. Onze bedrijfsauto's zijn schoon en zuinig met brandstof en rijden op diesel. Ons kantoor is goed geïsoleerd met lage verwarmingskosten en natuurlijk gebruiken wij spaarlampen.

7. Leverancier en afnemer

J&R Dienstverlener is afnemer van producenten van goederen en diensten en werkt bij voorkeur met die bedrijven samen die kwaliteit en duurzaamheid leveren. J&R als leverancier van diensten werkt het liefst samen met klanten die MVO ook onderschrijven.

8.

De omgeving/maatschappij en J&R Dienstverlening (PROFIT)

Het personeelsbeleid binnen ons bedrijf en de milieumaatregelen die wij betrachten vormen belangrijke elementen van het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen maar zijn toch voornamelijk naar binnen gericht. J&R Dienstverlening wil graag met MVO naar buiten treden en zich manifesteren als een organisatie die midden in het maatschappelijk gebeuren staat en als zodanig onderdeel wordt van de maatschappij. Door haar integriteit te tonen, een gedragscode te ontwikkelen, transparantie door goede communicatie te betrachten en zich dienstbaar op te stellen naar vrijwilligersorganisaties die anderen hulp bieden, wordt ook MVO bedreven. Deze vorm van MVO wordt vaak Maatschappelijk Betrokken Ondernemen (MBO) genoemd en ook hierin is J&R Dienstverlening actief. Zie de opmerkingen hierna. J&R wil vrijwillig een bijdrage leveren aan een betere samenleving door activiteiten en middelen die passen binnen MBO, in te zetten. Steeds meer Nederlandse ondernemingen ondervinden dat door inzet voor maatschappelijke projecten niet alleen het eigen personeel gemotiveerd en gestimuleerd wordt maar ook de reputatie en marktkansen van de onderneming worden verbeterd. De prestatiebeoordeling door klanten en de waardebeoordeling van de onderneming worden door MVO/MBO activiteiten en middelen positief beïnvloed waardoor de winstgevendheid van de onderneming wordt verhoogd. J&R ziet als "profits" van MVO/MBO: een hoge arbeidsproductiviteit, betere werkgever, positieve publiciteit, lager ondernemingsrisico en betere kennis van de markt.

Maatregelen van J&R Dienstverlening binnen het Maatschappelijk Betrokken Ondernemen:

1. Integriteit en Gedragscode

J&R vindt dat gedrag en handelen uitlegbaar en te verantwoorden moet zijn. Daarom zal J&R belangenverstremming voorkomen, zorgvuldig omgaan met persoonlijke en gevoelige informatie, gedane toezeggingen en gemaakte afspraken nakomen, derden informeren over eventuele risico's die worden gelopen, initiatieven nemen om de schade van een gemaakte fout beperken, loyaliteit betrachten met de organisatie of personen. Daarnaast zijn er allerlei bepalingen met betrekking tot het persoonlijk handelen en functioneren als werknemer en werkgever die in wetten zijn vastgelegd en dienen te worden opgevolgd. J&R stelt een eigen gedragscode op die vergelijkbaar is met die van Woonbedrijf Ieder1. Vooral nog zal door onderlinge sociale controle en direct toezicht van de directie, gedragingen en handelingen van medewerkers op genoemde integriteitaspecten worden beoordeeld dit mede gezien de beperkte omvang van het medewerkersbestand.

2. Communicatie en Transparantie

J&R heeft een open communicatie structuur met korte lijnen tussen medewerkers en directie. Men ziet en spreekt elkaar dagelijks en er is vaak direct toezicht op de werkzaamheden. Op de werken wordt uitleg gegeven over de aard, intensiteit en de tijdstippen van de schoonmaakwerkzaamheden aan de omwonenden bij aanvang en zo nodig tijdens de projecten. Eventuele klachten worden binnen de afgesproken termijnen afgewerkt. Met klanten en andere belanghebbenden wordt tijdig, openlijk en op gepaste wijze gecommuniceerd omdat J&R een toegankelijke, professionele en betrouwbare

partnerwil zijn. Jaarlijks wordt financiële rekening en verantwoording opgemaakt en gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.

3. **J&R en Maatschappij**

J&R is sponsor van Go Ahead Eagles omdat het functioneren van de voetbalclub een belangrijk sociaal maatschappelijk gebeuren is. Ook de voetbalclubs Koninklijke UD in Deventer en voetbalclub Voorwaarts in Twello worden gesponsord door J&R. J&R was jarenlang deelnemer aan het Nieuw Deventer Circuit omdat deze organisatie nieuwe, jonge ondernemers die zich in Deventer en omgeving willen vestigen een platform te bieden om inburgeren te bevorderen en netwerken op te bouwen. De directie participeert in de businessclub van Rondom met dezelfde doelstellingen. Bovendien worden ter ondersteuning advertenties geplaatst in verenigingsbladen. Ook worden incidenteel vrijwilligersorganisaties, verenigingen en clubs financieel of in natura geholpen om hun maatschappelijke taak te kunnen uitvoeren. In het recente verleden zijn aan Deventer scholen stageplekken aangeboden en werd door de directie als coach voor die leerlingen opgetreden. Het ligt in de verwachting dat zulks in de toekomst meer zal geschieden. Tenslotte heeft J&R het stellige voornemen om aankomend jaar deelnemer te zijn van de Deventer Beursvloer om vrijwilligersorganisaties een helpende hand te bieden.

Samenvatting en conclusie

Bovenstaande uitvoerige opsomming van onze activiteiten en handelingen binnen MVO geeft een beeld van de inspanningen die wij plegen om ons te manifesteren als Maatschappelijk Betrokken Onderneming. De paragraaf over PEOPLE gaat voornamelijk over onze medewerkers en hun arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden. Het welbevinden van onze medewerkers is volgens ons van essentieel belang om de klant goed van dienst te kunnen zijn. Het deel PLANET geeft de mate aan waarin wij als bedrijf een bijdrage leveren aan duurzaamheid en een goed milieu. Ook wij hebben de verplichting om natuurlijke bronnen en grondstoffen in stand te houden zodat deze ook voor de toekomstige generaties beschikbaar blijven. In het derde deel PROFIT komen de positieve resultaten tot uitdrukking die uit de toepassing van MVO voortvloeien. Bovendien wordt hier ook aangetoond dat J&R een Maatschappelijk Betrokken Onderneming mag worden genoemd. Klanten zoals Iederl wensen uitstekende kwaliteit van dienstverlening, blijvende gezondheid voor hun en onze medewerkers evenals duurzaamheid in de bedrijfsvoering. Via MVO wordt door JenR aan deze elementen voeding gegeven waardoor een positieve bijdrage aan de leefbaarheid van onze maatschappij wordt geleverd.

Het speelveld van MVO/MBO is omvangrijk en wij prijzen ons gelukkig dat J&R in haar bedrijfsvoering in belangrijke mate deelneemt aan deze maatschappelijke functie. J&R is ervan overtuigd dat MVO/MBO niet alleen noodzakelijk is maar gewoon een verplichting is binnen haar bedrijfsvoering en constateert dan gelijktijdig dat het in de praktijk brengen van MVO/MBO voor medewerkers en directie van J&R ook nog plezierig en leuk is.

Deventer, Oktober 2016
J& R Dienstverlening