

## Beleidsverklaring

Fris en Rein Schoonmaakdiensten is een full service schoonmaakdienstverlener in de business to business markt. Onze klanten begeven zich in vele branches in de regio groot Rotterdam. Als deelnemer van Schoonster zijn we in staat om, gezamenlijk met de overige Schoonster-deelnemers, landelijke schoonmaakoplossingen te bieden.

De directie van Fris & Rein Schoonmaakdiensten heeft zich ten doel gesteld om klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid als hoogste doel in de organisatie te stellen.

Om te opereren in een krimpende homogene (schoonmaak) markt is het noodzakelijk om je te onderscheiden t.o.v. andere aanbieders. Klanttevredenheid is hierbij de belangrijkste peiler. Klanttevredenheid leidt tot motivatie, inspiratie en groei van zowel ons bedrijf als onze medewerkers. Wij streven hierbij niet naar de laagste prijs, maar naar de beste oplossing.

Tevreden klanten en tevreden medewerkers gaan naar onze mening hand in hand. In praktische zin doen we dit door te werken met realistische doelstellingen en taakstellingen. Goed overleg met de klant over diens wensen en een adequate vertaling naar de interne organisatie en overdracht naar de uitvoerende medewerkers. Uiteraard hoort hier goede privacybescherming bij.

Fris & Rein vindt duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) belangrijk. Zie ook onze website voor een uitgebreide toelichting (<https://frisenrein.nl/over-ons/mvo/>). Ons beleid op het gebied van Veiligheid, Gezondheid en Milieu is hiervan een integraal onderdeel. Belangrijke beleidspunten zijn:

- Bij de uitvoering van de werkzaamheden staat het voorkomen van persoonlijk letsel, het voorkomen van schade aan het milieu en het voorkomen van schade aan materiaal voorop.
- Wij gebruiken zoveel mogelijk Ecolabel producten, minimaliseren het gebruik van schoonmaakmiddelen, stimuleren Smart Cleaning, beperken onze CO2 footprint en voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.

Wij monitoren onze prestaties op het gebied van klanttevredenheid, veiligheid, gezondheid, privacy en milieu, en streven continue naar verbetering van deze prestaties. Om dit te waarborgen hanteren wij een managementsysteem dat voldoet aan VCA\* 2017/6.0, ISO 9001 : 2015, ISO 14001: 2015 en NEN4400-1.

Tevens wordt binnen Fris & Rein conform NEN4400-1 gewerkt om risico's voor onze opdrachtgevers te bepreken en fraude wordt tegengegaan. Hiervoor bezit Fris en Rein de benodigde certificaten, waardoor ook wordt geborgd, dat de financiële, personeels- en salarisadministratie in orde is.

Schiedam, 2 januari 2021



Jacco van der Knaap



Lonneke de Kaper



Steef Gaspers



Sander Goris

## Beleidsverklaring

Fris & Rein vindt duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk. Wij bieden als full-service facilitaire dienstverlener op de volgende manieren toegevoegde waarde aan People (welzijn), Planet (milieu) en Profit (markt).

### PEOPLE

#### ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

De normen die worden toegepast in onze kostprijscalculaties zijn gebaseerd op de inzet van onze medewerkers onder normale werkomstandigheden en op basis van een acceptabel werktempo. Door het gebruik van onze Smart Cleaning methode kunnen onze medewerkers ergonomisch hun werk doen. We houden ons uiteraard volledig aan de regels en voorschriften van de laatste arbo-cao binnen de schoonmaakbranche als ook de Arbowet. Fris & Rein heeft de Code Verantwoordelijk Marktgedrag ondertekend.

#### VEILIGHEID

Fris & Rein besteedt veel aandacht aan de veiligheidsaspecten zoals die zijn opgesteld in de Arbowet. Daarnaast nemen wij altijd de veiligheidsvoorschriften in acht die bij onze opdrachtgevers gelden. Onze specialisten zijn VCA\* gecertificeerd.

#### MAATSCHAPPELIJKE BETROKKENHEID

Als maatschappelijk betrokken onderneming werken wij nauw samen met diverse re-integratiebedrijven en sociale werkinstellingen. Op deze manier laten wij mensen met een achterstand of beperking participeren in het arbeidsproces.

#### AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

Fris en Rein hecht veel belang aan de privacy van haar medewerkers, klanten en toeleverancier en heeft haar processen met betrekking tot privacy geborgd.

### PLANET

#### VERBRUIKSMATERIALEN MET ECOLABEL

Al onze sanitaire verbruiksartikelen, waaronder toiletpapier, handzeep en handdoeken, zijn voorzien van het Europees Ecolabel voor non-foodproducten en diensten. Door middel van onze Smart cleaning methode besparen 80% op het gebruik van water t.o.v. de traditionele schoonmaakmethodes.

#### BIOLOGISCH AFBREEKBARE SCHOONMAAKMIDDELEN

Fris & Rein werkt met schoonmaakmiddelen die qua afbreekbaarheid ruimschoots voldoen aan de OECD-norm van de Europese Gemeenschap. Ook onze leveranciers vermijden het gebruik van stoffen die bij afbraak schadelijke tussenproducten opleveren. Tevens hanteren wij een Smart Cleaning concept. Waterverbruik wordt geminimaliseerd en schoonmaakmiddelen worden daar waar mogelijk automatisch gedoceerd om verspilling tegen te gaan.

## Beleidsverklaring

### MINIMALISEREN SCHOONMAAKMIDDELEN

Door het gebruik van doseersystemen zorgen we ervoor dat er geen schoonmaakmiddelen worden verspild. Op plaatsen waar deze systemen niet haalbaar zijn werken we met (schoonmaak) tabs. De tabs hebben als bijkomend voordeel dat het gebruik van plastic wordt geminimaliseerd en de transportbelasting afneemt.

### PROFIT

### TRANSPARANTIE

Onze klanten hebben via ons digitale klant informatiesysteem (Mijn Fris & Rein) 24/7 inzicht in hun contract, facturen, bezoekrapporten, DKS-controleformulieren, gegevens van de schoonmaakmedewerkers, planningen en bijvoorbeeld werkprogramma's. Met 'Mijn Fris & Rein' bieden we transparantie in alle zaken met betrekking tot het schoonmaakonderhoud.

### VAKBEKWAAM

Schoonmaken is een vak. Zoals gebleken bij de laatste pandemie is schoonmaak zelfs toegevoegd aan de lijst essentieel beroepen. Naast het ondertekenen van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag zullen we er alles aan doen om ons werk vakbekwaam uit te voeren en een bijdrage te kunnen leveren aan het welzijn van onze mensen en onze aarde. Wij gaan niet voor de laagste prijs, maar voor de beste oplossing.