Inhoudsopgave bedrijfsinformatie DROS schoonmaakdiensten

1 Algemene informatie
DROS schoonmaakdiensten bv

2 Communicatie
2.1. Algemene Evaluatie
2.2. Dagelijks contact
2.3. Bereikbaarheid bij calamiteiten

3 Personeel en Organisatie
3.1. Inzet personeel
3.2 Personeel op locatie
3.3. Werving en selectie
3.4. Opleidingen interieurverzorging
3.5 Opleidingen specialistische reiniging

4 Kwaliteit
4.1. Kwaliteitsbeleid
4.2. Kwaliteitsfunctionarissen
4.3. Klachtenprocedure
4.4 Verantwoord Marktgedrag

5 Arbo en milieu
5.1. Veiligheid van de medewerker
5.2. Beperking van de milieubelasting

6 Materialen en middelen
6.1. Sanitaire voorzieningen
6.2. Werkprogramma
6.3. Werkschema
6.4. Materialen en middelen

7 Specialistische reiniging
7.1. Algemene aanwijzingen glaswassen/vloeronderhoud
7.2. Uitvoering extra werkzaamheden

8 Tot slot….

1. DROS schoonmaakdiensten bv

DROS schoonmaakdiensten bv maakt deel uit van DROS facility groep; de professionele dienstverlener met een compleet pakket facilitaire diensten, die organisaties ontzorgt waardoor deze zich volledig kunnen focussen op hun kernactiviteiten. DROS schoonmaakdiensten kan de volgende diensten voor u verzorgen: interieurverzorging, glazenwasserij, vloeronderhoud, tapijt- en gevelreiniging, eenmalige- en opleveringsschoonmaak, schoonmaken van algemene ruimtes in appartementencomplexen en hoogwerkerverhuur.

Missie en visie
DROS schoonmaakdiensten is een professionele organisatie waar betrokken vakmensen ervoor zorgen dat de opdrachtgever te allen tijde centraal staat. Voor het realiseren van onze missie denken wij actief mee met onze opdrachtgevers, medewerkers en leveranciers. Wij dragen bij aan een prettige en schone werk- en woonomgeving en bieden alle medewerkers een kans om zich te ontwikkelen op de arbeidsmarkt. Onze denkwijze en manier van handelen is gericht op maatschappelijk verantwoord ondermen en het opbouwen van duurzame relaties.

Duurzaam en maatschappelijk betrokken staan centraal
DROS heeft in haar organisatie een centrale rol voor duurzaamheid. Dat betekent tot in detail milieubewust schoonmaken en onderhoud verrichten. Ook kunnen mensen met een indicatie sociale werkvoorziening worden ingezet. DROS helpt u mogelijk mee om uw MVO-doelen te behalen.

Voor wie werken wij
Wij werken voor opdrachtgevers in uiteenlopende branches. Voor deze bedrijven en instellingen maken wij kantoren, scholen, appartementencomplexen, zwembaden, sportcomplexen en instellingsgebouwen schoon. Interieuronderhoud wordt hierbij vaak gecombineerd met de specialistische reiniging van een object.

Kwaliteit voorop
De kwaliteit van de werkzaamheden wordt dagelijks gewaarborgd, de certificaten: ISO 9001 (kwaliteit), ISO 14001 (milieu) en VCA* (veiligheid) vormen samen een belangrijke basis voor het kwaliteitssysteem.

Prestatieladder Socialer ondernemen
Het meet instrument PSO ontwikkeld en meet hoeveel een bedrijf bijdraagt aan werkgelegenheid voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie. Het doel hiervan is om meer mensen duurzaam aan het werk te krijgen. DROS staat op deze ladder op de hoogst haalbare trede, 3. Hiermee is DROS koploper op het gebied van socialer ondernemen en voldoet het bedrijf aan de hoogste kwalitatieve eisen op het gebied van passend werk, integratie, functioneren & ontwikkeling en begeleiding.

Schoonmakend Nederland
DROS is trotse bezitter van @Keurmerk Schoon! Met dit keurmerk tonen wij aan dat we onze zaken op orde hebben. We houden ons aan wet- en (arbo)regelgeving, gaan goed om met onze medewerkers en hebben de financiële en personele administratie op orde. Minimaal één keer per jaar worden wij hierop getoetst door een onafhankelijke keuringsinstantie. Hiermee bieden we jou als opdrachtgever/onze opdrachtgevers de zekerheid die je zoekt/ze zoeken bij de inhuur van/samenwerking met een (specialistisch) schoonmaak- of glazenwassersbedrijf. Kijk voor meer info op www.keurmerkschoon.nl

Medewerkers en Arbo-beleid
Medewerkers houden zich aan de huis- en veiligheidsregels die in het pand gelden en spreken, verstaan en begrijpen de Nederlandse taal. Dit is van groot belang voor het lezen en begrijpen van (veiligheidsgerichte) teksten, waarschuwingen en instructies. Op schoonmaaklocaties worden de DROS-medewerkers actief begeleid, geïnstrueerd en getraind. DROS biedt haar medewerkers diverse opleidingsmogelijkheden, met als speerpunten kwaliteit en ergonomie.

Milieuzorg
DROS werkt met een milieumanagementsysteem. Hierin zijn doelstellingen opgenomen op het gebied van water- en papiergebruik en het ge- en verbruik van chemische stoffen. Daarnaast wordt er bewust omgegaan met afval en worden alle afvalstromen zoveel mogelijk gescheiden.

2. Communicatie

2.1 Algemene evaluatie schoonmaak

In een persoonlijk evaluatiegesprek wordt op uw verzoek minimaal één keer per jaar de interieurverzorging geëvalueerd met uw contactpersoon. De bevindingen en afspraken die uit dit gesprek voortkomen, worden vastgelegd in een contactrapport. De gemaakte afspraken zijn altijd tijdsgebonden en worden op initiatief van DROS gemaakt. Tussentijds wordt contact opgenomen als er zich situaties voordoen die besproken moeten worden.

De specialistische reiniging (laagfrequente werkzaamheden als glasbewassing, vloeronderhoud, etc.) wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de rayonmanager specialistische reiniging. De planning van de werkzaamheden zal door DROS met u worden afgestemd. De evaluatie van deze werkzaamheden wordt meegenomen in het algemene evaluatiegesprek van de interieurverzorging.

Evaluatie van het dagelijks schoonmaakonderhoud

Voor de coördinatie van de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden wordt een rayonleidster aangesteld. Deze dames zorgt voor de begeleiding en instructie van het schoonmakend personeel. Zij zal regelmatig op de locatie aanwezig zijn voor afstemming over de dagelijkse gang van zaken. Eventueel is er een terugkoppeling aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

De afspraken welke op initiatief van de rayonleidster en op verzoek van de opdrachtgever gemaakt, deze worden schriftelijk vastgelegd en zijn op verzoek inzichtelijk. Daarnaast is de rayonleidster altijd telefonisch of per e-mail bereikbaar voor vragen en opmerkingen die adequaat worden opgepakt en afgehandeld.

2.2 Dagelijks contact objectmap/logboek

Ten behoeve van de dagelijkse communicatie over de organisatie en uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden wordt een objectmap gebruikt. Zowel de medewerkers van de opdrachtgever, als medewerkers en leidinggevenden van DROS, kunnen in het aparte gedeelte in de map (logboek) notities maken. Via de objectmap komen organisatorische punten en/of mogelijke aandachtpunten bij de schoonmaakmedewerker terecht, zodat snel actie kan worden ondernomen. Andersom kan de medewerker ook een vraag stellen aan de contactpersoon.

In de objectmap zijn ook instructiebladen voor de interieurverzorgers opgenomen, staan de huisregels van DROS omschreven en bevinden zich achter in de map de productveiligheid-bladen van de schoonmaakmiddelen die worden gebruikt.

2.3. Bereikbaarheid bij calamiteiten

DROS is 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar op het telefoonnummer (055) 378 14 56. Nadat een calamiteit is gemeld, worden de volgende stappen gevolgd:

- Een medewerker van DROS neemt op wat de calamiteit is;
- Er wordt geïnventariseerd welke werkzaamheden gedaan moeten worden om de calamiteit op te lossen;
- Er worden (binnen het uur) één of meerdere medewerkers ingeschakeld om de calamiteit op te lossen (bijv. opruim- en schoonmaakwerkzaamheden na ingegooide ruiten, waterschade of inbraak). Wij houden u tussentijds op de hoogte.
- De opdrachtgever wordt (telefonisch) geïnformeerd over de status van de calamiteit na afhandeling.

Mochten er belemmeringen zijn om de schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren, dan zal in overleg met de contactpersoon worden bekeken hoe en wanneer dit opgelost kan worden. DROS stelt zich hierbij te allen tijde flexibel op.

3. Personeel en Organisatie

3.1 Inzet personeel
Omdat DROS de dienstverlening uitvoert bij de opdrachtgever, dienen de werknemers zich als gast te gedragen. De werkzaamheden zullen aanvangen in overleg met u. Bij de introductie van nieuw personeel wordt informatie verstrekt over de gedragsregels op de schoonmaakobject en over de overige arbeidsvoorwaarden.

Bij het sollicitatiegesprek wordt aan de hand van het informatieboekje 'INFO! voor medewerkers' toegelicht wat werken bij DROS inhoudt. Wat verwacht DROS van haar medewerkers en wat mogen zij van DROS verwachten. Hierbij is het spreken, lezen en schrijven van de Nederlandse taal een basisvoorwaarde.

3.2 Personeel op locatie
De medewerker van DROS zal zich houden aan de voorschriften van de opdrachtgever en u attenderen op signalen van gebreken. Schade veroorzaakt door een medewerker of een derde zal meteen worden gemeld. De medewerker is altijd te herkennen aan zijn DROS-bedrijfskleding.

3.3 Werving en selectie
Het inzetten van geschoolde en vakbekwame (volwassen) medewerkers en het verzorgen van vervanging is de verantwoordelijkheid van DROS. De werkzaamheden zullen altijd doorgang vinden. De vervanging van werkzaamheden zal zoveel mogelijk door vaste vervangers worden uitgevoerd.

3.4 Opleidingen interieurverzorging
Een van de belangrijkste aandachtpunten voor DROS is het leveren van kwaliteit. Om die reden volgt elke medewerker bij aanname binnen een jaar de cursus 'Basisopleiding schoonmaak', welke door een externe erkende opleider wordt verzorgd. Tijdens deze cursus wordt aandacht besteed aan: schoonmaakmethoden, klantencontact, ergonomie, het toepassen van de juiste werkvolgorde en efficiency. Daarnaast worden onderwerpen als: gedragsregels op schoonmaakobjecten, veiligheid en de overige arbeidsvoorwaarden zowel tijdens de opleiding, als ook later in het werkveld besproken.

Tijdens de periode waarin de medewerker de cursus volgt, is er ook intensieve begeleiding van de rayonleidster. Na een half jaar heeft de rayonleidster een evaluatiegesprek met de medewerker. Hierin wordt besproken wat de medewerker heeft geleerd in de training, of er nog gewerkt wordt op de juiste manier, of er nog plezier wordt beleefd aan het werk en of er goed contact is met de opdrachtgever en collega's. De gehele inwerkperiode duurt een jaar. Na een jaar komt de medewerker in een hogere salarisschaal. Deze afspraken zijn overeenkomstig de CAO-afspraken en komen ten gunste van de kwaliteit van onze dienstverlening.

3.5 Opleidingen specialistische reiniging
Iedere medewerker specialistische reiniging die langer dan 3 maanden in dienst is bij DROS wordt ingeschreven voor de cursus VCA* (**V**eiligheid, gezondheid en milieu **C**hecklist **A**annemers).

Voor veel opleidingen werken we samen met het opleidinginstituut SVS. Zij zijn gespecialiseerd in het verzorgen van cursussen en opleidingen in de schoonmaakbranche. DROS stimuleert dat gedurende de werktijd bij DROS een medewerker minimaal twee vakopleidingen volgt. Mogelijkheden zijn:
- Vakopleiding glazenwassen
- Vakopleiding gevelonderhoud
- Vakopleiding vloeronderhoud

4. Kwaliteit

4.1 Kwaliteitsbeleid

DROS schoonmaakdiensten bv heeft een kwaliteitsbeleid ontwikkeld waarin onderstaande elementen de rode draad zijn van het beleid:

- Het kwaliteitsbeleid;
- Doelen ten aanzien van de kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening;
- De wijze van benadering bij het realiseren van de kwaliteitsdoelen;
- De rol van personeelsleden die verantwoordelijk zijn voor het verwezenlijken van het kwaliteitsbeleid.

4.2 Kwaliteitsfunctionarissen

Om een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening te kunnen waarborgen heeft DROS medewerkers in dienst die zich bezighouden met de kwaliteit van de diensten die wij leveren.
De KAM-coördinator en KAM medewerker voeren algemene controles uit op het gebied van Kwaliteit, Arbo en Milieu, evenals het op veiligheid keuren van machines. Van de interne audits die gehouden zijn, wordt een rapport uitgebracht. In dit rapport wordt de status van de volgende onderwerpen tot in detail beschreven:

- Onderhoud van machines;
- Sleutelbeheer;
- Uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden;
- Personeel en opleiding / introductie van nieuw personeel;
- Contactbezoek;
- Kwaliteitscontrole.

Er worden kwaliteitscontroles gelopen door de rayonmanager en dagelijkse kwaliteitscontroles door de rayonleiding van DROS. Deze worden uitgevoerd op alle locaties waar interieurverzorging plaats vind. Aan de hand van een controleformulier wordt de gehele schoonmaakdienstverlening gecontroleerd. Ook hiervan wordt een rapport uitgebracht. De aandachtspunten hierbij zijn:

- Aanwezigheid: objectmap, het werkprogramma en het werkschema en welke materialen en middelen er zijn;
- Beoordeling schoonmaakwerkzaamheden;
- Eventuele aandachtspunten die zijn geconstateerd.

De vorderingen en resultaten die geboekt worden ten aanzien van afspraken met klanten, kwaliteit en de lopende doelstellingen, worden besproken in het vierjaarlijkse KAM-overleg. Vanuit het kwaliteit- en milieumanagementsysteem worden aandachtspunten ingebracht, geanalyseerd en beoordeeld.

4.3. Klachten

Wanneer een opdrachtgever niet tevreden is over de geleverde dienst, de omstandigheden, de werkwijze op het object, etc., wordt DROS hiervan graag op de hoogte gebracht. U kunt hiervoor altijd terecht bij uw rayonleidster of contact opnemen met kantoor. Er zal meteen actie worden ondernomen.

4.4. Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Bij het opstellen van de offerte is rekening gehouden met de ‘Code Verantwoordelijk Marktgedrag’ als onderdeel van het aan DROS toegekende OSB-Keurmerk. Dit blijkt uit de uren waarmee wij hebben gecalculeerd en de prijzen die hierbij zijn gehanteerd. Er is ruimte voor het uitvoeren van alle omschreven schoonmaakwerkzaamheden in een genormeerde tijd. DROS is voorstander van deze code voor het behoud van een eerlijke, gezonde schoonmaakbranche waarin onze medewerkers op een menselijke manier de werkzaamheden kunnen uitvoeren. Wij verwachten dat u als opdrachtgever ook achter deze code staat en onderstreept dit bij het ondertekenen van de overeenkomst met DROS. Indien u hierover inhoudelijk meer informatie wenst lichten wij dit graag toe.

5. Arbo en Milieu

5.1. Veiligheid van de medewerker

Eén van de aandachtspunten van DROS is het waarborgen van de veiligheid en gezondheid van de werknemers, tijdelijke werknemers en derden, alsmede van het milieu. Het beleid is er dan ook op gericht om persoonlijk letsel, materiële en milieuschade zoveel mogelijk te voorkomen. Dit gebeurt aan de hand van een inventarisatie en evaluatie van de in ons bedrijf voorkomende risico's.

Het personeel wordt op de hoogte gebracht van de intenties die de directie heeft ten aanzien van Kwaliteit, Arbo en Milieu. Instructie, overleg en toezicht op genoemde gebieden worden als prioriteiten in onze bedrijfsvoering gezien.

De directie van DROS conformeert zich aan de ARBO CAO in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf en ziet erop toe dat de inhoud van deze CAO bekend is bij haar medewerkers.

5.2. Beperking van de milieubelasting

DROS zet zich in om de invloed van de werkzaamheden op het milieu te reduceren of indien mogelijk weg te nemen. Om te voldoen aan de milieuwet- en regelgeving is gekozen voor certificering op basis van de norm ISO 14001. Door het opstellen en implementeren van dit milieumanagementsysteem zet DROS zich in om zich ook op het toepassingsgebied milieu continu te blijven verbeteren.

DROS heeft ervoor gekozen zichzelf enkele milieudoelstellingen op te leggen. De eerder genoemde normering krijgt hierdoor binnen de organisatie een concretere invulling.

Om deze doelstellingen te behalen wordt er in de verschillende processen die DROS uitvoert rekening gehouden met het milieu. Er worden maatregelen genomen met betrekking tot de inkoop van materialen en middelen. Daarnaast wordt er bewust omgegaan met afval en wordt er gewerkt met minder milieubelastende schoonmaakproducten.

6. Materialen en middelen

6.1. Sanitaire voorzieningen

DROS zal gebruik maken van de opslagruimte/werkkast die door de opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld. Het aanvullen en leveren van producten en het signaleren van het aanvullen van nieuwe materialen kan DROS voor u verzorgen.

6.2 Werkprogramma

De werkzaamheden die zijn opgesteld in de opdracht van de opdrachtgever zijn verwerkt in het werkprogramma, dat bij het uitbrengen van een offerte en het contract wordt bijgevoegd. Het programma is voor de interieurverzorger inzichtelijk in de objectmap.

6.3 Werkschema

Na gunning zal er een plattegrond worden gemaakt met daarop schematisch inzichtelijk welke ruimtes er zijn. Middels kleuren wordt aangegeven welke werkzaamheden wanneer worden uitgevoerd. De interieurverzorger(s) weet dan precies op welke dagen (ma t/m vrij) welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Het is ook inzichtelijk voor de opdrachtgever en leidinggevende waar de focus ligt.

6.4. Bijzonderheden schoonmaak

Wanneer er bijzondere schoonmaakverzoeken zijn die buiten het werkschema vallen, kunnen deze worden aangegeven en besproken met de rayonleidster.

7. Specialistische reiniging

7.1 Algemene aanwijzingen glazenwassen/vloeronderhoud

Het wassen van de ramen en ander specialistisch vloeronderhoud vindt plaats volgens een vaste planning. Bij de uitvoering nemen wij de volgende punten in acht:

- Gemorst water wordt direct verwijderd;
- Werkmaterialen worden bij (tijdelijke) onderbreking van de werkzaamheden veilig opgeborgen;
- Er vindt een periodieke keuring plaats aan het klimmateriaal, aantoonbaar en conform de geldende regels;
- Bij werkzaamheden boven ingangen zal het werkgebied worden afgezet;
- Werkzaamheden worden uitgevoerd door gekwalificeerd personeel;
- Indien dit is afgesproken, is DROS voor het uitvoeren van periodiek vloeronderhoud verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de desbetreffende ruimtes.

7.2 Uitvoering (extra) werkzaamheden

Werkzaamheden met betrekking tot de specialistische reiniging zullen worden uitgevoerd aan de hand van een opdrachtbon. Hierop is voor de medewerker specialistische reiniging zichtbaar welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Deze bon zal door een contactpersoon of vertegenwoordiger worden ondertekend na controle en afronding.

8. Tot Slot…

Wij hebben getracht u een duidelijk beeld te geven van de wijze waarop DROS is georganiseerd en hoe wij de kwaliteit en continuïteit van onze dienstverlening waarborgen. Schoonmaken is een vak en wij voeren dit op professionele wijze uit. Dit alles om ervoor te zorgen dat u als opdrachtgever zich kunt focussen op uw core business.

Mocht u nog vragen en/of opmerkingen hebben, dan horen wij dat graag!

Met vriendelijke groet,

DROS schoonmaakdiensten bv

Nadere informatie over DROS schoonmaakdiensten en ons brede pakket aan facilitaire diensten, is terug te vinden op onze website www.dros.nl

DROS schoonmaakdiensten bv
Schumanpark 43
7336 AS Apeldoorn
T: (055) 378 1456
E: schoonmaak@dros.nl

KEURMERK SCHOON

Apeldoeners.nl

Schoonster.