

[www.facilitygroep.com](http://www.facilitygroep.com)



# VOORWOORD

Een ervaren, gespecialiseerde schoonmaakdienstverlener, gestart als een klein schoonmaakbedrijf en na ruim 25 jaar ervaring uitgegroeid tot een betrouwbare specialist! Zo vatten wij in één zin de totstandkoming, alsmede de huidige stand van zaken samen binnen DW Facility Groep. Wij als broers hebben in de jaren '80 besloten ons schoonmaakbedrijf te onderscheiden in de markt, door het toepassen van een gezamenlijke gedachte:

*“We zeggen wat we doen, en we doen wat we zeggen”*

Een vrij eenvoudige gedachte, maar juist op deze manier gaat onze voornaamste aandacht uit naar het behouden van klanten, simpelweg door afspraken na te komen.

Met enige trots kunnen wij dan ook stellen, dat datgene wat wij beschrijven in deze brochure, het resultaat is van jarenlange gemotiveerde inzet door onze medewerkers. Wij beschouwen al onze medewerkers – zo'n 300 – dan ook als ons meest waardevolle bezit en, mede door hun ervaring, als de meest bepalende factor voor onze kwaliteit.

We kunnen er dan ook op bogen, dat onze instelling ertoe heeft geleid, dat de klanten van het eerste uur nog steeds klant zijn binnen onze organisatie. Kortweg: onze kennis, ervaring en principes zijn daarmee het sleutelwoord tot vertrouwen.

Om onze filosofie te onderbouwen hebben we ook in deze brochure een zodanige volgorde aangehouden: het bedrijf, de mens, het werk en de kwaliteit.

Wij wensen u veel genoegen bij het doornemen van onze brochure.

*Hans Kleton*

*Operationeel directeur*

*Bob Kleton*

*Financieel directeur*





De kracht van DW Facility Groep zit in de centrale aansturing vanuit het hoofdkantoor in Almere op het gebied van management, personeelszaken, financiële administratie, bedrijfsbureau, inkoop, marketing en (interne) opleidingen. Op die manier kunnen onze medewerkers zich volledig richten op de uitvoering van de taken in ons dienstenpakket.

DW Facility Groep, uw betrouwbare partner op het gebied van facilitaire dienstverlening. Bij ons bent u niet alleen aan het juiste adres voor het dagelijkse schoonmaakonderhoud van uw gebouw, maar ook voor specialistische schoonmaaktaken én aanvullende diensten. Ofwel: alles in één hand. Het voordeel voor u is, dat u zich volledig kunt richten op uw dagelijkse bezigheden!

*Wij hechten veel waarde aan de volgende kenmerken:*

- *Klantgericht*
- *Flexibel*
- *Controleerbaar*
- *Focus op de toekomst*

#### **Afspraak is afspraak**

Niet alleen onze schoonmaakresultaten zijn helder, onze communicatie en afspraken ook. Duidelijke communicatie met onze opdrachtgevers is voor ons zeer belangrijk. Door regelmatig met u als opdrachtgever in gesprek te gaan en door gebruik van een logboekstelsel, blijven wij op de hoogte van uw wensen en verwachtingen. Echter: voor ons eindigt het hier niet. Nadat wij hebben ingespeeld op de behoefte van onze klant, evalueren wij evengoed regelmatig om, waar nodig, verder bij te sturen.



## DE MENS EN HET BELEID

Dat wij werken volgens de principes van maatschappelijk verantwoord ondernemen, kortweg MVO, betekent dat wij van DW Facility Groep bewust rekening houden met het effect van onze bedrijfsvoering op de mensen binnen en buiten het bedrijf. Wij nemen verantwoordelijkheid voor veiligheid, gezondheid en welzijn van onze medewerkers, personeel van derden, alsmede bezoekers van onze projecten, en de gebruikers van onze producten en diensten. Daarom zijn alle medewerkers van onze specialistische reiniging, evenals alle operationele leidinggevendenden binnen de organisatie VCA\* gecertificeerd. Mede op deze manier maken wij onze medewerkers bewust van het belang om veilig te werken.

### Personeelsbeleid

De kwaliteit van de medewerkers is een bepalende factor voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Vanzelfsprekend dus, dat we zorgvuldige selectiecriteria hanteren: betrouwbaarheid, het hebben van verantwoordelijkheidsgevoel en een dienstverlenende instelling. Daarnaast moeten onze medewerkers beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal, een SVS-vakopleiding volgen en eventueel een aanvullende cursus gericht op de werkplek.

### Motivatie

Opvallend is het minimale ziekteverzuim, en het feit dat er nauwelijks personeelsverloop is binnen onze organisatie, met als resultaat een uitstekende werksfeer. En wat voor u het allerbelangrijkst is: iedereen heeft vooral ook ruime ervaring met het vak van schoonmaken.

### ID Checker

Alle medewerkers van DW Facility Groep zijn in het bezit van een geldig legitimatiebewijs. Daarnaast zien we er op toe, dat onze buitenlandse medewerkers ook in het bezit zijn van de noodzakelijke verblijfsdocumenten en werkvergunningen. Tijdens de selectieprocedure worden deze documenten scherp gecontroleerd op echtheid. Naast een visuele check door onze klantteamleiders en medewerkers van personeelszaken, worden de documenten ook door ID Checker gecontroleerd (zie: [www.idchecker.nl](http://www.idchecker.nl)).



[idchecker.nl](http://idchecker.nl)

### Milieu

Wij zijn ons natuurlijk bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid ten aanzien van het milieu. Door verantwoord om te gaan met onze schoonmaakmiddelen en -materialen, zoals bijvoorbeeld met ons Truckmount-systeem, trachten wij het milieu zo veel mogelijk te ontlasten. Ons magazijnsysteem gaat zo veel mogelijk uit van hergebruik. Lege containers en flacons worden bijgevoerd en pas weggegooid als ze versleten zijn. Vijfennegentig procent van onze hulpmiddelen zoals vuile moppen, zwabbers en microvezeldoeken worden in industriële wasmachines grondig gereinigd en vervolgens hergebruikt.



### Goede doelen

DW Facility Groep is zich terdege bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, maar beseft zich tegelijkertijd dat het onmogelijk is de hele wereld te helpen. Daarom hebben wij besloten te focussen op projecten voor minderbedeelde kinderen, en daarvoor sponsoring en inspanning te bieden waar het nodig is. Deze hulp wordt landelijk gegeven aan 'Stichting Kindervakantieland', maar ook aan een aantal regionale projecten, zoals bijvoorbeeld 'Kinder kook café' en 'Vakantie fun'.





## PRODUCTEN EN DIENSTEN

DW Facility Groep heeft gegarandeerd de juiste mensen voor u met het juiste vakmanschap. Daarnaast hebben we een uitgebreid leveringsprogramma van producten. Onze klanten kunnen gebruikmaken van een zeer compleet aanbod producten en diensten:

- *Regulier schoonmaakonderhoud*
- *Extra schoonmaak*
- *Specialistische reiniging*
- *Glas- en gevelreiniging*
- *Sanitaire verbruiksartikelen en -diensten*
- *Ongediertebestrijding en -beheersing*
- *Handyman diensten*
- *Huismeester of conciërge diensten*
- *Tuin en terreinonderhoud*
- *Calamiteitenservice*

### **Calamiteitenservice**

Schade door brand, storm, wateroverlast en alle andere calamiteiten hebben één ding gemeen: u zit er niet op te wachten. Uw bedrijf loopt niet alleen schade op door het vernielende effect van de calamiteit, maar ook nog eens door de vertraging van uw werkprocessen vanwege de noodzakelijke schoonmaak of zelfs heropbouw. Dan is het van het grootste belang dat er direct gehandeld kan worden. Voor de aanpak van calamiteiten kunnen klanten een beroep doen op onze speciale calamiteitenservice.





## SPECIALISTISCHE REINIGING

Binnen DW Facility Groep bestaat er sinds jaar en dag een super team dat uitsluitend bezig is met specifieke schoonmaakwerkzaamheden. Werkzaamheden die een extra logistieke of technische belasting vormen voor collega's van de dagelijkse werkzaamheden, worden door deze ploeg opgelost. Dit team heeft een optimale expertise met specialistische reinigingstechnieken, zorgt voor het beste resultaat en is natuurlijk VCA\* gecertificeerd. De kennis en ervaring worden voortdurend bijgestuurd door vakgerichte opleidingen en cursussen. Enkele voorbeelden van hun werkzaamheden zijn:

- *Dieptereiniging sanitair*
- *Groot keukenonderhoud volgens HCCP-norm*
- *Vloeronderhoud marmoleum*
- *Vloeronderhoud natuursteen*
- *Onderhoud overige harde vloeren*
- *Tapijt- en meubelreiniging*

### **Truckmount-systeem**

Op het gebied van tapijt- en meubelreiniging werkt het specialistische reinigingsteam met het zogeheten truckmount-systeem (injectie-extractie). De revolutionaire en unieke machines die worden gebruikt bij dit systeem, reinigen diverse tapijtsoorten zeer grondig, middels inspuiting van alleen warm, schoon water onder hoge druk. Hierbij wordt géén gebruik gemaakt van chemicaliën, waardoor deze methode niet milieubelastend is. Het geïntegreerde clean & dry-systeem (de meest geprefereerde methode door 's werelds grootste tapijtfabrikanten) zorgt ervoor dat de droogtijd wordt gereduceerd met 75% waardoor de vloer (of het meubilair) meestal na twee uur alweer beschikbaar is.





## KWALITEIT

Kwaliteitszorg is bij DW Facility Groep in de gehele bedrijfsvoering geïntegreerd. Alle factoren die bijdragen aan het leveren van 'een goede dienstverlening' hebben in ons werk en onze procedures een plaats gekregen. Het kwaliteitszorgsysteem van DW Facility Groep is gecertificeerd volgens de ISO-9001:2000 norm. Daarnaast voldoet DW Facility Groep volgens DNV Certification BV aan de eisen van de OSB Plus-norm, en beschikken wij over het VCA\*-certificaat.

### D.K.S.

De kwaliteit van het schoonmaakwerk controleren we met behulp van het Dagelijks Controle Systeem, zoals aanbevolen door de Vereniging Schoonmaak Research (VSR). Dit systeem bestaat uit het herkennen van vuursoorten, vuilbeoordelingscriteria en een eenvoudige administratieve rapportage. Eventuele gemaakte fouten herstellen we dan ook onmiddellijk.

### Logboekstelsysteem

Als we een gebouw schoonmaken buiten uw werkuren, maken we gebruik van een logboek. Daarin kan de beheerder opmerkingen of instructies voor het schoonmaakteam opschrijven. Het schoonmaakteam kan zo heel eenvoudig worden aangestuurd, en opmerkingen van de klant kunnen op deze manier direct worden opgepakt.

### SWTM-keurmerk

Om de specialisatie van onze reinigingstechnieken te benadrukken zijn wij aangesloten bij de Stichting Waarborg Tapijt- & Meubelreiniging (SWTM). Dit keurmerk omvat voorwaarden en eisen voor bedrijven die actief zijn op het gebied van tapijt- en meubelreiniging. Alleen bedrijven die conform deze eisen willen en kunnen werken, mogen dit keurmerk dragen.



Erkend door Stichting  Waarborg tapijt- & meubelreiniging



## BEREIKBAARHEID



### **Hoofdkantoor**

Operetteweg 13

1323 VJ Almere

Tel: +31 (0)36 546 05 10

Fax: +31 (0) 36 546 05 11

E-mail: [info@facilitygroep.com](mailto:info@facilitygroep.com)

[www.facilitygroep.com](http://www.facilitygroep.com)



