

**BUREAU VERITAS**  
Certification



## Certificaat van Goedkeuring

Uitgereikt aan

**ARONIA NV**

Gustaaf Callierlaan 256, 9000 Gent, België  
Emiel Jacquainlaan 124, 1000 Brussel, België  
Willem Lepelstraat 18-20, 2000 Antwerpen, België

Bureau Veritas Certification verklaart dat het managementsysteem van bovengenoemde organisatie beoordeeld en in overeenstemming bevonden werd met de eisen van de norm zoals hieronder vermeld

NORM

**ISO 9001:2008**

TOEPASSINGSGBIED

Schoonmaakdienstverlening.  
Glaswas.  
Facilitaire diensten.  
Consultancy en éénmalige schoonmaakopdrachten.

Initiële goedkeuringsdatum: **11/03/1994**

Behoudens een voortdurende en bevestigende werking van het managementsysteem van de genoemde organisatie, is dit certificaat geldig tot **15/09/2018**

Om de geldigheid van dit certificaat te controleren kan u bellen naar volgend nummer: +32 (0)3 247 94 00

Verdere toelichting met betrekking tot de scope van dit certificaat en de toepasbaarheid van de managementsysteem eisen, kan worden verkregen door contact op te nemen met de gecertificeerde organisatie.

Certificaatnummer: **BE009877-1**

Datum: **05/02/2016**

Sebastiaan ter Horst – Certification Manager

Managing office: Bureau Veritas Certification (Belgium) NV/SA - Mechelsesteenweg 128-136 - B-2018 - Antwerp, Belgium  
Issuing office: Bureau Veritas Certification (Belgium) NV/SA - Mechelsesteenweg 128-136 - B-2018 - Antwerp, Belgium



**BUREAU VERITAS**  
Certification



## Certificaat van Goedkeuring

Uitgereikt aan

### ARONIA NV

Gustaaf Callierlaan 256, 9000 Gent, België

Bureau Veritas Certification verklaart dat bovengenoemde organisatie voor de volgende activiteiten een veiligheidsbeheersysteem bezit en onderhoudt dat in overeenstemming is met de eisen volgens

NORM

### VCA\*\* 2008/05

TOEPASSINGSGBIED

Schoonmaakdienstverlening. Facilitaire diensten. Consultancy en éénmalige schoonmaakopdrachten. Bij de klanten die dit eisen.

NACE code = 81.2

Initiële goedkeuringsdatum: **05/06/2007**

Bebodens een voortdurende en bevestigende werking van het managementsysteem van de genoemde organisatie, is dit certificaat geldig tot **03/08/2019**

Om de geldigheid van dit certificaat te controleren kan u bellen naar volgend nummer: +32 (0)3 247 94 00

Verdere toelichting met betrekking tot de scope van dit certificaat en de toepasbaarheid van de managementsysteem eisen, kan worden verkregen door contact op te nemen met de gecertificeerde organisatie.

Certificaatnummer: **BE010068-1**

Datum: **24/08/2016**



Sebastiaan ter Horst – Certification Manager

Managing office: Bureau Veritas Certification (Belgium) NV/SA - Mechelsesteenweg 128-136 - B-2018 - Antwerp, Belgium  
Issuing office: Bureau Veritas Certification (Belgium) NV/SA - Mechelsesteenweg 128-136 - B-2018 - Antwerp, Belgium





**BUREAU VERITAS**  
Certification



## Certificaat van Goedkeuring

Uitgereikt aan

### ARONIA NV

Gustaaf Callierlaan 256, 9000 Gent, België  
Willem Lepelstraat 18-20, 2000 Antwerpen, België  
Emile Jacquainlaan 124, 1000 Brussel, België

Bureau Veritas Certification verklaart dat het managementsysteem van bovengenoemde organisatie beoordeeld en in overeenstemming bevonden werd met de eisen van de norm zoals hieronder vermeld

NORM

## ISO 14001:2015

TOEPASSINGSGBIED

Schoonmaakdienstverlening.  
Facilitaire diensten.  
Consultancy en éénmalige schoonmaakopdrachten.

Initiële goedkeuringsdatum: **18/11/2016**

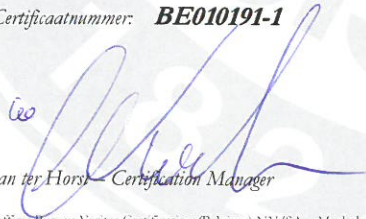
Behoudens een voortdurende en bevredigende werking van het managementsysteem van de genoemde organisatie, is dit certificaat geldig tot **17/11/2019**

Om de geldigheid van dit certificaat te controleren kan u bellen naar volgend nummer: +32 (0)3 247 94 00

Verdere toelichting met betrekking tot de scope van dit certificaat en de toepasbaarheid van de managementsysteem eisen, kan worden verkregen door contact op te nemen met de gecertificeerde organisatie.

Certificaatnummer: **BE010191-1**

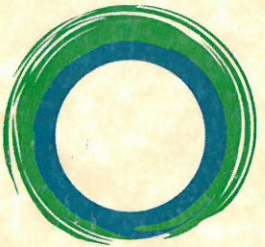
Datum: **18/11/2016**

  
Sebastiaan ter Horst - Certification Manager

Managing office: Bureau Veritas Certification (Belgium) NV/SA - Mechelsesteenweg 128-136 - B-2018 - Antwerp, Belgium  
Issuing office: Bureau Veritas Certification (Belgium) NV/SA - Mechelsesteenweg 128-136 - B-2018 - Antwerp, Belgium







**2014**  
**MILIEUCHARTER**  
Oost-Vlaanderen

Toegekend aan

*ARONIA nv*

door de Evaluatiecommissie op grond van het algemeen  
milieubeleid en de prestaties van het bedrijf op milieuvlak  
gedurende het jaar 2013

Er werden milieuacties uitgevoerd in volgende thema's

- ✓ Milieubeleid en milieuzorg
- Water
- Lucht
- ✓ Bodem
- ✓ Geluid
- Gevaarlijke stoffen
- Materialen / afval
- ✓ Inkoop/investeringen
- Energie
- ✓ Omgeving

**Gent, 19 juni 2014**

*Non Bouwel*

*Mathieu Van Bavel*

*Voorzitter Evaluatiecommissie*

*Milieucharter Oost-Vlaanderen*

*Chris De Hollander*

*Voka - Kamer van Koophandel*

*Oost-Vlaanderen*

*Voorzitter*

*Geert Moerman*

*Voka - Kamer van Koophandel*

*Oost-Vlaanderen*

*Gelegeerd bestuurder*

*Jozef Dauwe*

*Provincie Oost-Vlaanderen*

*Gedeputeerde voor leefmilieu*

Uitgereikt op 19 juni 2014, geldig tot 30 juni 2015



**Kamer van  
Koophandel**  
Oost-Vlaanderen

Milieucharter Oost-Vlaanderen is een project van  
Voka - Kamer van Koophandel Oost-Vlaanderen  
in samenwerking met en gesteund door  
de Provincie Oost-Vlaanderen



**Provincie  
Oost-Vlaanderen**  
Voor ieder van ons





## Attest van lidmaatschap

2016

Afgeleverd voor de firma **Aronia nv** met maatschappelijke zetel gevestigd te 2000 Antwerpen, Willem Lepelstraat 18.

---

Ondernemingsnummer KBO: BE 0450.086.136  
Registratienummer aannemer: 22803

---

Lid van ABSU sedert 02/10/1984

---

Loonmassa van de arbeiders (periode 01/07/jaar-2 tot 30/06/jaar-1)  
2.318.845€

---

Percentage opleiding arbeiderspersoneel  
Gemiddeld percentage van de laatste 5 jaar, van de door de onderneming georganiseerde en door het OCS gesubsidieerde opleidingen.

0,10%

---

Percentage ziekte en arbeidsongeval (periode 01/07/jaar-2 tot 30/06/jaar-1)

% ziekte 2 <sup>de</sup> week	0,71%
% ziekte 3 <sup>de</sup> en 4 <sup>de</sup> week	0,80%
% arbeidsongevallen	0,00%

---

**Attest van lidmaatschap Art. 17.** Per 1 juli van elk jaar stuurt de ABSU, bij aangetekende brief, een attest van lidmaatschap aan de leden van de vereniging die hun bijdrage van het lopende kalenderjaar hebben voldaan. Het attest van lidmaatschap vermeldt de gegevens en parameters die zijn vastgesteld in het huishoudelijk reglement en die voor elk lid worden gewaarborgd door de ABSU. **Art. 18.** Het attest van lidmaatschap is geldig voor de periode van 1 jaar gaande van 1 juli van het lopende kalenderjaar tot 30 juni van het daaropvolgende kalenderjaar en kan tussentijds niet aangepast worden.

**ABSU**

**Algemene Belgische Schoonmaakunie**

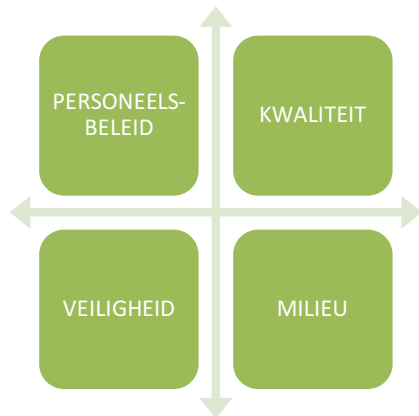
Vereniging zonder winstoogmerk

Nerviërslaan 117, 1040 Brussel

tel 02 732 13 42, fax 02 735 07 87, [www.absugbn.be](http://www.absugbn.be)



# DUURZAAM ONDERNEMEN



Bij het uitbouwen van ons schoonmaakbedrijf hebben we gekozen voor een integratie van vier fundamenteën. Zij bieden ons de zekerheid dat wij vandaag en morgen onze werking nog zullen verbeteren.

Ieder aspect wordt onderbouwd door een extern evaluatiesysteem, waardoor we kunnen meten waar we nog beter kunnen presteren.

## Duurzaam Personeelsbeleid

Aangezien onze medewerkers het belangrijkste werkmiddel zijn, hebben we er alle baat bij hen veel aandacht te geven om ze op te leiden van een werkzoekende naar een getrainde professionele ARONIA- medewerker. De Sokratest biedt ons een jaarlijks overzicht van werkpunten en resultaten.

## Kwaliteit

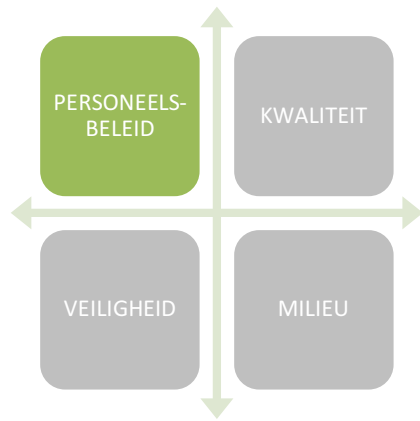
Ons ISO-9000 gecertificeerd kwaliteitssysteem waakt over onze werking en wordt zeer frequent bijgestuurd om te beantwoorden aan de nieuwste technieken.

## Veiligheid

Ons VCA\*\* -certificaat bewijst dat we iedere handeling benaderen vanuit de veiligste methode, waarbij de wettelijke norm het minimum is.

## Milieu

Onze werking zo organiseren dat wij op de beste resultaten kunnen boeken op een manier waarbij we geen schade toebrengen aan mens en omgeving. Het Milieucharter toont onze jarenlange inzet op dit vlak.



Een duurzaam personeelsbeleid schept de noodzakelijke condities zodat mensen met energie, inzet en goesting willen en kunnen werken gedurende hun hele loopbaan.

Hierbij wordt continu gezocht naar een productief evenwicht tussen de noden van de onderneming en de noden van de medewerker. Duurzaam personeelsbeleid vereist een gezamenlijk engagement waarbij zowel de werkgever als de werknemer actief hun verantwoordelijkheid nemen.

Voor de opstelling van ons duurzaam personeelsbeleid gebruiken we twee invalshoeken :

1. Begeleiding van Vlaams Agentschap Ondernemen
2. Analyse van het Arbeid & Milieu

Door deze twee invalshoeken te combineren zijn we zeker dat we zowel de werkgevers- als de werknemerswensen in dit beleid kunnen afdekken en op elkaar afstellen.

Het Zelfbevragsinstrument Werkgoesting – Kritische condities voor een leeftijdsbewust en duurzaam personeelsbeleid geeft ons de kans om binnenons eigen bedrijf op regelmatige basis onderzoek te verrichten in welke mate een aantal kritische condities voor een leerkrachtige werkomgeving aanwezig zijn. Dit gebeurt op zes vlakken :

1. Een energiegelovende missie en toekomstvisie,
2. Een leercultuur
3. Flexibele structuren en systemen
4. Ondersteunend leiderschap
5. Lerende medewerkers
6. Leermogelijkheden.

Dit instrument wordt periodiek ingevuld en vormt de basis voor het ontwikkelen van nieuwe doelstellingen voor ons bedrijf.

De analyse op basis van Duurzaam Personeelsbeleid Arbeid & Milieu biedt ons een goede steekkaart voor het ontwikkelen van aandachtspunten in onze relatie met de werknemers. De meeste punten van VLAO-insteek vinden we hier ook terug.

Als we de resultaten analyseren van de drie werkvlakken in de laatste analyse dan merken we dat we op het vlak van Leermogelijkheden en Stress zeer goed scoren, op het vlak van Arbeid en Gezin kunnen nieuwe initiatieven ons ook hier uit de oranje naar de groene zone halen.

## LEERMOGELIJKHEDEN

	perfect	meestal	niet
<p><b>1. Onthaal nieuwe werknemers</b></p> <p>Elke nieuwe werknemer (vast, tijdelijk of interim) wordt op een gepaste manier onthaald op het bedrijf en krijgt zo de kans om zijn plek te vinden in de organisatie. Deze zaken komen aan bod in het onthaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeidsreglement en onthaalbrochure</li> <li>• Kennismaking met de organisatie, collega's, (direct) leidinggevenden en werknemersvertegenwoordigers</li> <li>• Duidelijke omschrijving van het takenpakket, de opleiding en de evaluatie</li> <li>• Gebruik en veiligheid van de werkpost</li> </ul>	3		
<p><b>2. Opleiding en coaching nieuwe werknemers</b></p> <p>Elke nieuwe werknemer krijgt de tijd en de kansen om de job grondig te leren kennen. Voor elke functie bestaat hiertoe een duidelijk opleidingsplan, dat duidelijk maakt wat er waar, wanneer en hoe wordt geleerd en op welke manier de nieuwe werknemer zal worden geëvalueerd. Ervaren collega's worden aangeduid als peter, coach, mentor voor de begeleiding van nieuwe werknemers. Voor deze begeleider zijn er duidelijke afspraken over de tijd die hij hierin kan steken, de verwachtingen van het bedrijf, de opleiding die hij krijgt om zelf opleider/begeleider te worden... Door ervaren werknemers de kans te geven om nieuwe collega's op te leiden, krijgen ook zij ontplooiings- en ontwikkelingskansen.</p>	3		
<p><b>3. Duidelijke functieomschrijvingen</b></p> <p>Voor elke werknemer is het duidelijk welke taken hij moet verrichten, welke verantwoordelijkheden hij heeft en aan wie hij moet rapporteren. Dit is vastgelegd in zijn functieomschrijving. Door duidelijke functieomschrijvingen is het makkelijker om de juiste man/vrouw op de juiste plaats te hebben. De aandacht gaat minder naar diplomaveren en meer naar de vereisten van de functie. Duidelijkheid over de taken zorgt ervoor dat eventuele problemen bij werkverdeling bespreekbaar zijn; dit vermijdt dat werknemers onderling concurrenten worden.</p>	3		
<p><b>4. Feedback en/of functioneringsgesprekken</b></p> <p>Voor werknemers is het belangrijk te weten hoe ze hun werk uitvoeren en mogelijkheden te hebben om zaken die de uitvoering van hun werk moeilijker maken te bespreken, zonder dat dit gevolgen heeft voor hun tewerkstelling. Een goede communicatie of goede feedback is dus noodzakelijk. Een functioneringsgesprek is een vertrouwelijk gesprek tussen de werknemer en zijn leidinggevende. Het is de bedoeling om samen te bekijken wat goed en minder goed loopt en hiervoor oplossingen te formuleren en afspraken te maken over, bijvoorbeeld, bijkomende opleiding. De afspraken worden vastgelegd in een verslag. Het is niet hetzelfde als een evaluatie.</p>		2	
<p><b>5. Evaluatie</b></p> <p>Er is in het bedrijf een duidelijk afgesproken en overlegd kader voor de manier waarop werknemers worden geëvalueerd. Hierbij is ook afgesproken welke gevolgen deze evaluatie heeft en op welke manier de werknemer beroep kan aantekenen tegen zijn evaluatie. In veel bedrijven worden hiervoor evaluatiegesprekken ingevoerd.</p>		2	
<p><b>6. Bedrijfsopleidingsplan</b></p> <p>Op de OR/CPBW/SA is er overleg over het bedrijfsopleidingsplan. Hierin wordt voor elke functie vastgelegd welke opleidingen de werknemers in deze functie moeten en kunnen volgen. Dit bedrijfsopleidingsplan wordt regelmatig aangepast aan nieuwe ontwikkelingen. Alle werknemers hebben ook kennis van dit opleidingsplan.</p>	3		
<p><b>7. Interne vacatures</b></p> <p>Werknemers in het bedrijf krijgen de kans om een andere functie uit te voeren in het bedrijf wanneer er vacatures zijn. Hiervoor krijgen ze voldoende informatie over de vereisten van de functie en de opleidingsmogelijkheden die het bedrijf biedt aan mensen die intern van job veranderen.</p>		2	



<p><b>8. Erkenning van verworven competenties</b></p> <p>Het bedrijf maakt systematisch werk van het afleveren van competentiebewijzen voor gevolgde opleidingen en voor competenties die verworven zijn via opleiding op de werkvloer. Zo weten werknemers beter wat ze kennen en kunnen, wat zowel binnen het bedrijf als erbuiten van pas kan komen.</p>		2		
<p><b>9. Betaald Educatief Verlof en opleidingskrediet</b></p> <p>Werknemers kunnen zonder probleem Betaald Educatief Verlof (BEV) aanvragen voor cursussen die ze zelf willen volgen tijdens en buiten de werkuren. Dit betekent ook dat BEV niet wordt gebruikt voor opleidingen in opdracht van de werkgever. Ook werknemers die tijdskrediet willen nemen om een opleiding te kunnen volgen, kunnen deze zonder problemen aanvragen en opnemen (in sommige sectoren en voor bepaalde opleidingen, kan je bovendien een aanmoedigings-premie ontvangen wanneer je tijdskrediet neemt om een opleiding te volgen!). Veel cursussen vallen immers minstens gedeeltelijk binnen de werkuren of vragen een grote inspanning van de cursist</p>		3		
<p><b>TOTAAL LEERMOGELIJKHEDEN</b></p>	15	8	0	23



## COMBINATIE ARBEID EN PRIVE

	Perfect	meestal	niet
<p><b>1. Uurroosters en glijdende uren</b></p> <p>In het arbeidsreglement staan alle uurroosters in het bedrijf en de afspraken die er bestaan over de keuze van uurrooster. Belangrijk is dat werknemers voldoende ruimte krijgen om een uurrooster te hebben dat aangepast is aan hun noden (vb. aansluiting op het openbaar vervoer of op schooluren). Op bedrijfsniveau kunnen ook afspraken worden gemaakt over glijdende uren (bij glijdende uren moeten de wettelijke arbeidstijden natuurlijk worden gerespecteerd!) Ook in ploegenstelsels kunnen afspraken worden gemaakt over ploegenwissels in functie van je noden. Deze afspraken moeten duidelijk zijn voor de werknemers.</p>		2	
<p><b>2. Overuren</b></p> <p>Overuren moeten tijdig worden aangekondigd en op basis van vrijwilligheid worden uitgevoerd. Bovendien moet er een duidelijk overlegd kader zijn voor de uitbetaling en de recuperatie van de overuren. In een bedrijf dat aandacht besteedt aan de combinatie arbeid, gezin en vrije tijd is er voldoende vrijheid en flexibiliteit om de gemaakte overuren te recupereren.</p>	3		
<p><b>3. Vrijwillig deeltijds werken</b></p> <p>Deeltijds werken (zonder tijdskrediet) heeft vaak negatieve gevolgen voor je sociale zekerheid (o.a. minder opbouw van pensioenrechten en minder rechten in de werkloosheid). Toch kiezen veel werknemers er soms voor omdat het in hun geval een betere combinatie van arbeid en gezinsleven mogelijk maakt. Over vrijwillig deeltijds werken kunnen er op het niveau van het bedrijf afspraken worden gemaakt, zodat elke werknemer die dit wenst hiervan gebruik kan maken.</p>			1
<p><b>4. Planning vakantie</b></p> <p>De planning van de vakantie is een taak van de OR. Hierover moeten in ieder geval goede afspraken worden gemaakt. Belangrijk is dat er rekening wordt gehouden met de wensen en noden van elke werknemer. Werknemers met kinderen wensen veelal tijdens de schoolvakanties verlof te kunnen nemen. Andere werknemers moeten dan weer rekening houden met de verlofdagen van hun partner.</p>		2	
<p><b>5. Tijdskrediet algemeen en 50+</b></p> <p>Het tijdskrediet is een recht voor elke werknemer die minstens 12 maanden in een bedrijf met minstens 11 personen werkt. Het aantal werknemers dat gelijktijdig tijdskrediet opneemt is wettelijk begrensd op 5% van het personeel, maar je kan op het niveau van het bedrijf of de sector betere afspraken maken. Een aandachtspunt is dat elke werknemer de mogelijkheid krijgt om tijdskrediet op te nemen.</p>	3		
<p><b>6. Ouderschapsverlof en zorgkrediet</b></p> <p>Elke vader en elke moeder heeft recht op 3 maanden ouderschapsverlof tot het kind 12 jaar is. Dit ouderschapsverlof kan via 1/5e, halftijds of voltijds tijdskrediet worden opgenomen. Voor werknemers die de verzorging van zieke gezinsleden op zich willen nemen, bestaat het zorgkrediet. Een bedrijf dat oog heeft voor de combinatie arbeid en privé van zijn werknemers, zorgt ervoor dat elke werknemer die hier nood aan heeft het ouderschapsverlof of het zorgkrediet kan opnemen.</p>	3		
<p><b>7. Bijkomende aan personeel</b></p> <p>Sommige bedrijven bieden extra gezinsvriendelijke diensten aan hun personeel: kinderopvang, een bedrijfsrestaurant, strijkdiensten, ... Op zich kunnen dergelijke diensten aantrekkelijk zijn voor werknemers, maar hierbij zijn er toch wel vragen te stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kinderopvang: door wie wordt ze georganiseerd? Staat de opvang ook open voor andere kinderen? Worden de werknemers van de opvang correct verloond (paritair comité)? Indien je bedrijf tussenkomt in de opvangkosten: hoe zit het met de fiscaliteit?</li> <li>- Strijkdiensten: worden correcte prijzen gehanteerd (1 dienstencheque per werkelijk gepresteerd uur)? Worden de werknemers in de dienst correct verloond (paritair comité)? Heeft deze dienst niet als neveneffect dat meer mensen met hun eigen auto komen werken?</li> </ul> <p>Door deze gezinsvriendelijke diensten is het voor sommige werknemers makkelijker om werk en gezinsleven te combineren. Bovendien kunnen deze diensten mensen tewerkstellen die anders minder kansen krijgen op de arbeidsmarkt. Door ook oog te hebben voor de loon- en arbeidsvoorwaarden van de werknemers in de bedrijven</p>			1



die deze diensten aanbieden, zorg je ervoor dat ook zij in correcte omstandigheden kunnen werken.				
<p><b>8. Mobiliteit en thuiswerk</b></p> <p>Goede regelingen voor het woon-werkverkeer kunnen helpen om werk en privéleven beter te combineren. In sommige gevallen kan (beperkt) thuiswerk een mogelijkheid zijn om werk en privé beter te combineren, maar dan moeten hier goede afspraken over worden gemaakt: welke middelen stelt het bedrijf ter beschikking? Hoe wordt het werk opgevolgd? Hoe worden de uren gerespecteerd? Dit is ook een aandachtspunt voor het duurzaam mobiliteitsbeleid in je bedrijf. Voor meer info hierover kun je terecht op de brochure die ontwikkeld werd rond dit thema.</p>			1	
<b>TOTAAL COMBINATIE ARBEID EN PRIVÉ</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>16</b>



## STRESS EN WERKDRUK

	perfect	meestal	niet	
<p><b>1. Opsporen van stress</b></p> <p>Het bedrijf voert systematisch onderzoek uit naar de stress en de werkdruk bij de werknemers. De resultaten van dit onderzoek worden besproken op het CPBW en er worden in overleg maatregelen uitgewerkt om de oorzaken van stress en hoge werkdruk weg te werken.</p>		2		
<p><b>2. Taakverdeling en werkdruk</b></p> <p>Het werk wordt op een transparante manier verdeeld, zodanig dat elke werknemer zijn taken naar behoren kan uitvoeren. Teveel werk is niet goed, maar te weinig werk is ook niet goed en zorgt ook voor heel wat stress! Er zijn op het bedrijf procedures afgesproken om de taakverdeling bespreekbaar te maken en dit wordt regelmatig besproken in CPBW en OR.</p>	3			
<p><b>3. Personeelsplanning</b></p> <p>Het bedrijf maakt een realistisch personeelsplan op, rekening houdend met het hoeveelheid werk. Hierbij houdt het bedrijf ook rekening met het feit dat er steeds ruimte moet worden voorzien voor afwezigheden omwille van verlof, opleiding, ziekte, tijdscrediet...</p>		2		
<p><b>4. Vervanging bij korte afwezigheid</b></p> <p>Er zijn afspraken over de taakverdeling bij korte afwezigheden van een werknemer, door ziekte, verlof, opleiding... Dit zorgt ervoor dat werknemers met een gerust hart de nodige tijd kunnen afwezig zijn, want ze weten dat ze geen stapels werk te verwerken zullen hebben als ze terugkeren.</p>	3			
<p><b>5. Vervanging bij langdurige afwezigheden</b></p> <p>Bij langdurige afwezigheden worden werknemers altijd vervangen. Bijvoorbeeld bij zwangerschap, tijdscrediet of ouderschapsverlof. Dit is vooral voor de collega's van de afwezige belangrijk, want anders krijgen zij al zijn werk bovenop hun taken. En voor de afwezige is het ook een hele geruststelling te weten dat er geen stapels werk op hem zullen wachten bij zijn terugkeer.</p>	3			
<p><b>6. Leiding, ondersteuning en aansturing</b></p> <p>Veel problemen op de werkvloer zijn te wijten aan onduidelijke instructies en onvoldoende ondersteuning. Duidelijke beslissingsstructuren en communicatie, voldoende tijd en ruimte voor instructies en feedback, en opleiding voor de leidinggevenden zijn hiervoor heel belangrijk. In de OR, CPBW, SA komen deze aspecten dan ook regelmatig aan bod.</p>	3			
<p><b>7. Autonomie en beslissingen</b></p> <p>Taken die zeer repetitief zijn en volgens strikte voorgeschreven regels moeten gebeuren zorgen voor veel stress bij de werknemers. Voor veel taken in het bedrijf is het mogelijk dat de werknemers zelf beslissingsruimte hebben over de aanpak, over hoe ze hun werk organiseren. Daarom hebben veel bedrijven experimenten uitgewerkt rond teamwerk, jobrotatie, sociale innovatie... Belangrijk is evenwel dat het sociaal overleg hierover wordt gerespecteerd.</p>		2		
<p><b>8. Voldoende en aangepaste middelen</b></p> <p>Een belangrijke bron van stress op het werk is als mensen niet over geschikte arbeidsmiddelen beschikken om hun werk te doen. Aandacht voor ergonomie (aanpassing van de machines en het materiaal aan de mensen) is hierbij ook belangrijk. Dit is ook een aandachtspunt voor het duurzaam aankoopbeleid in je bedrijf.</p>	3			
<b>TOTAAL STRESS EN WERKDRUK</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>21</b>



## SCORE PER THEMA

TOTAAL LEERMOGELIJKHEDEN	23	
TOTAAL COMBINATIE ARBEID EN PRIVÉ	16	
TOTAAL STRESS EN WERKDRUK	21	

### Score 21 – 27

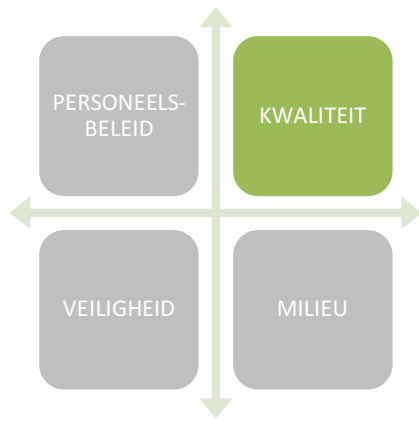
Op het vlak van dit thema scoort het bedrijf al zeer goed. Maar krijgen jullie als werknemersvertegenwoordigers ook de kans om hierover mee te praten in de OR/CPBW/SA? Krijgen jullie de kans om deze zaken op de agenda te plaatsen als jullie signalen krijgen dat het toch niet zo goed loopt? Kunnen jullie zelf ook voorstellen doen voor verbetering? Blijf in ieder geval luisteren naar je collega's op de vloer en zorg ervoor dat het goed blijft voor hen door hier in je reguliere werking aandacht voor te hebben...

### Score 14 – 20

Het bedrijf probeert af en toe inspanningen te leveren op dit vlak, maar doet dit niet systematisch. Dit zorgt af en toe wel voor wrevel en onduidelijkheden op de vloer. Misschien zijn er ook collega's die vertrekken of vaak ziek zijn door de werkdruk. Als werknemersvertegenwoordiger kan je verbetervoorstellen doen in de OR/CPBW/SA aan de hand van wat je collega's je vertellen...

### Score 8 – 13

De bedrijfsleiding heeft duidelijk geen kaas gegeten van duurzaam personeelsbeleid. Dat is vooral voor de werknemers een spijtige zaak. Het bedrijf en de personeelsverantwoordelijken moeten dringend eens nadenken hoe ze met hun kostbaarste goed omgaan: de werknemers.

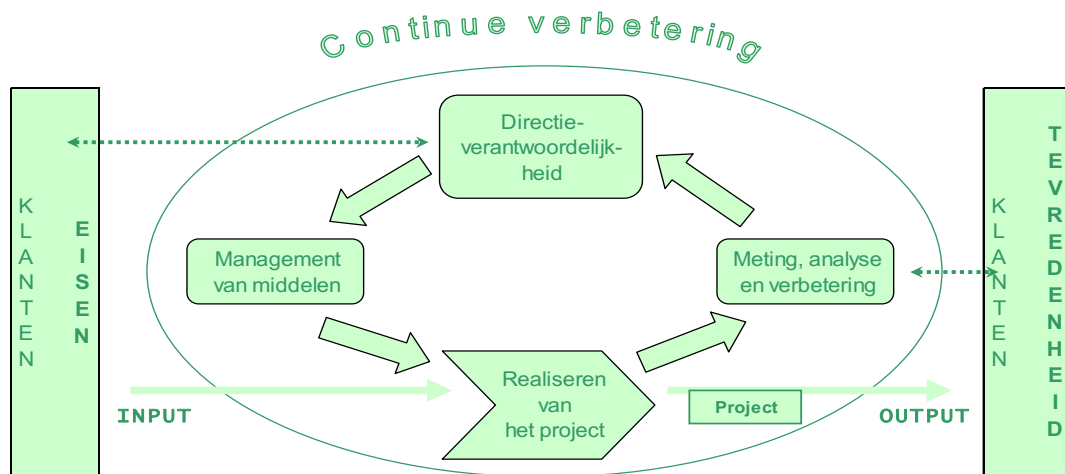


De hele opzet van een kwaliteitsborgingsysteem is ervoor te zorgen dat de eisen van de klant, vertaald worden in de opdrachten voor de uitvoerder en dat deze op afgesproken tijdstippen worden gecontroleerd.

Al onze medewerkers worden opgeleid in het uitvoeren van hun lijntaken en in het controleren van de behaalde resultaten. Op deze wijze slagen we erin alle niveaus te responsabiliseren. Wie weet wat wordt verwacht, kan deze verwachting beter invullen.

Een organisatie is een web van onderling verbonden activiteiten. Een activiteit waarbij gebruik wordt gemaakt van middelen en die wordt gebruikt om input om te zetten in output, kan beschouwd worden als een proces. Vaak vormt de output van het ene proces de input voor het andere.

Op basis van deze procesbenadering werd het kwaliteitssysteem van ARONIA opgezet.



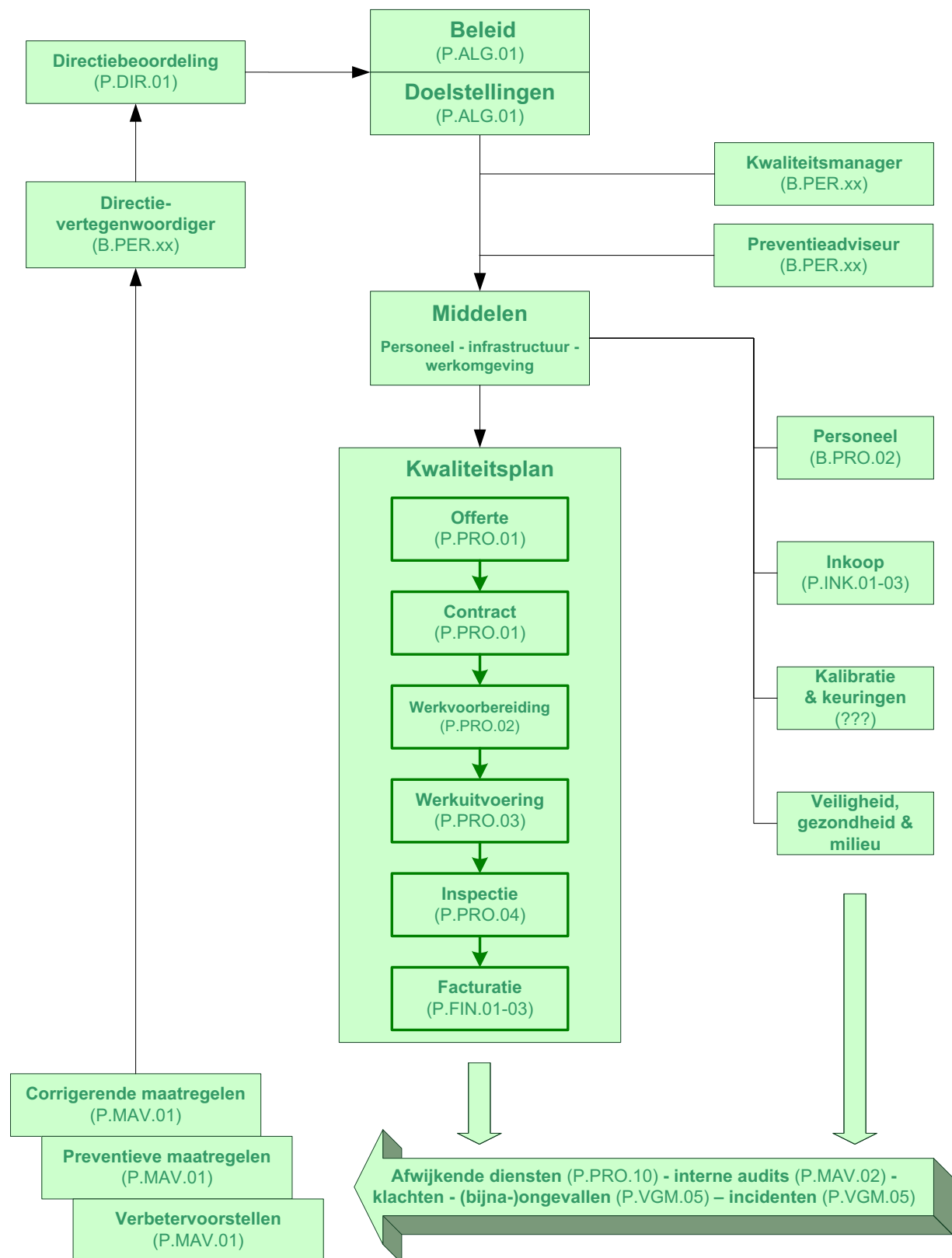
Figuur 1: Het model van continue verbetering

Het toepassingsgebied of "scope" van het kwaliteitssysteem is:

De opvolging in een bedrijf heeft planning, sturing, controle en opvolging. Op alle werkerreinen van ARONIA werden hiervoor praktische procedures opgezet die als geheel een



fantastisch werkmiddel vormen om ons bedrijf in optimale banen te leiden. We geven een overzicht van de flow van de processen.



## Beleidsverklaring

ARONIA streeft er naar de beste te zijn in haar kernactiviteiten, namelijk schoonmaak, facilitaire diensten en consultancy. Onze gemotiveerde en ervaren teams staan garant voor het leveren van kwaliteit, waarbij constructief en met kennis van zaken wordt gewerkt. Samen met de continue innovatie van onze schoonmaaktechnieken en -middelen ontwikkelen we ARONIA steeds meer en richten we ons op het continu verbeteren van de dienstverlening.

Om dit zo doeltreffend mogelijk te doen, hebben we een beleid opgezet op het gebied van kwaliteit enerzijds, en veiligheid, gezondheid en milieu anderzijds. Dit bestaat erin dat projecten in strikte overeenstemming moeten zijn met alle toepasselijke, wettelijke en andere contractuele voorwaarden die onze klanten stellen.

Onze hoofddoelstellingen zijn:

- het continu verbeteren van de doeltreffendheid en efficiëntie van alle processen in onze organisatie, waarbij een kwaliteitssysteem werd opgezet en in stand wordt gehouden dat voldoet aan de kwaliteitsnorm NBN EN ISO 9001.
- Het continu verbeteren van de zorg voor veiligheid, gezondheid en milieu zodat:
  - persoonlijk letsel van al het personeel, klanten en derden wordt voorkomen
  - materiële schade wordt voorkomen
  - alle afvalstoffen correct worden verwijderd en afgevoerd, zorgvuldig en correct wordt omgaan met gevaarlijke stoffen en milieuschade wordt voorkomen

Hiervoor werd een veiligheidssysteem opgezet dat voldoet aan de norm VCA\*\*. Bovendien onderschrijven we het Milieucharter voor wat betreft ons milieubeleid.

We zijn er van overtuigd dat we hierdoor onze klanten een zo goed mogelijke dienstverlening kunnen aanbieden en dat de risico's die voortvloeien uit schoonmaakwerkzaamheden tot een minimum beperkt kunnen worden.

Ter ondersteuning hiervan waakt de Raad van Bestuur over:

- de naleving van de kwaliteits- en veiligheidsdoelstellingen
- de bewustmaking van zowel eigen als extern personeel over kwaliteit, veiligheid, gezondheid en milieu
- het leveren van de middelen om de doelstellingen te realiseren

Het kwaliteitsbeleid dat hiertoe werd opgesteld, wordt jaarlijks herzien. Het veiligheidsbeleid wordt driejaarlijks herzien. Het milieubeleid wordt jaarlijks herzien.

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het kenbaar maken en de uitvoering van dit beleid en bekrachtigt het kwaliteits- en veiligheidshandboek als bewijs van haar engagement voor een continue verbetering.

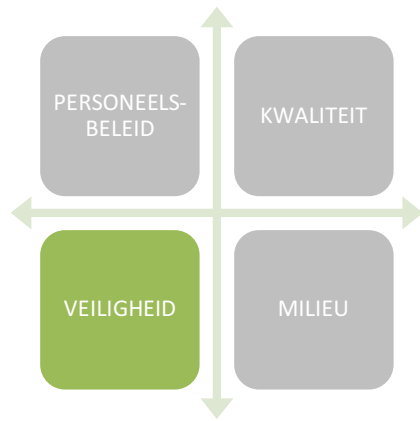
Gent, 5 januari 2010

Jo ZANDERS

Isabelle GOVAERT

Olivier GOVAERT





Veilige werkomstandigheden en een veilige werkomgeving zijn belangrijk voor zowel werknemers als tijdelijke arbeidskrachten (waaronder uitzendkrachten en aannemers). De SSVV (Stichting Samenwerken Voor Veiligheid) ontwikkelde VCA om dienstverlenende bedrijven die werkzaam zijn in de petrochemische industrie te beoordelen en te certificeren op hun veilige werkwijze.

Binnen ARONIA hebben we ervoor geopteerd om onze veiligheid niet alleen van de wettelijke norm te

laten afhangen, maar hier een heel stuk verder in te gaan. Onze werknemers zijn ons kostbaarste bezit en het beschermen door risicobeperking is prioritair in onze bedrijfsvoering.

VCA staat voor VGM Checklist Aannemers (VGM = Veiligheid Gezondheid en Milieu), en is in feite meer dan een checklist. VCA is een compleet programma waarmee dienstverlenende bedrijven structureel en objectief worden getoetst en gecertificeerd op hun VGM-beheersysteem.

Buiten de petrochemische industrie wordt het VCA systeem inmiddels gebruikt in allerlei verschillende takken van industrie :

- **bouwkundige werkzaamheden**
- **technische diensten, zoals bijvoorbeeld bij het aanbrengen/verwijderen van isolatie, industriële reiniging, stralen/conservieren/schilderen, industriële stellingbouw, horizontaal en verticaal transport, inspectiewerkzaamheden (bijvoorbeeld röntgen) enz.**
- **werktuigbouwkundige activiteiten : bijvoorbeeld onderhoudswerkzaamheden.**
- **procesbesturing en elektrotechniek : bijvoorbeeld voor onderhoud van elektrische systemen.**

Wanneer we als bedrijf in het bezit zijn van een VCA certificaat kunnen we hiermee aantonen dat ons bedrijf op een groot aantal punten voldoet aan de huidige eisen op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu. Met bezit van het VCA certificaat wordt dus voorkomen dat zowel de opdrachtgever als de aannemer allerlei acties moeten ondernemen om de veiligheid, gezondheid en milieu te waarborgen, aangezien dit allemaal al van te voren is geregeld.

Een VCA-certificering is vaak een voorwaarde van opdrachtgevers om als uitvoerende organisatie werkzaamheden voor hen te mogen verrichten, simpelweg vanwege het gemak en de zekerheid dat een veilige en betrouwbare bedrijfsvoering gevoerd wordt door de aannemer.

Om deze veilige omstandigheden te borgen naar onze werknemers en naar onze klanten beschikken wij over het VCA\*\* certificaat dat op het hoogste niveau een antwoord biedt aan alle vragen op dit gebied. Op de volgende pagina vindt u een overzicht van de criteria waaraan wij voldoen. Alle vragen met \*\* zijn voldaan, de optievragen werden voor 60% positief beantwoord en vormen de basis voor verdere ontwikkeling.

1: VEILIGHEIDS-, GEZONDHEIDS- EN MILIEU (VGM)-BELEID EN ORGANISATIE, MANAGEMENT BETROKKENHEID	
Vragen	Niveau
1.1: Heeft het bedrijf een VGM-beleidsverklaring?	*/**
1.2: Is er een veiligheids- en gezondheidsfunctionaris aangesteld binnen het bedrijf?	*/**
1.3: Bestaat er een VGM-structuur in de organisatie?	**
1.4: Is top- en middelmanagement actief betrokken bij VGM?	**
1.5: Vindt beoordeling door het management plaats betreffende het voldoen aan de VCA eisen?	**
1.6: Worden leidinggevenden beoordeeld op veiligheid, gezondheid en milieu?	▲

2: VGM-RISICOANALYSES / ACTIEPLAN	
Vragen	Niveau
2.1: Heeft het bedrijf een actuele VGM-risico-inventarisatie en –evaluatie (RIE)?	*/**
2.2: Vindt raakrisicoanalyse plaats?	*/**
2.3: Worden de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen gratis ter beschikking gesteld, onderhouden en omgeruild?	*/**
2.4: Bestaat er een actieplan m.b.t. VGM?	**

3: OPLEIDING, VOORLICHTING EN INSTRUCTIE	
Vragen	Niveau
3.1: Beschikken alle medewerkers over vakopleiding en ervaring gerelateerd aan de door hen binnen het bedrijf uit te voeren werkzaamheden?	*/**
3.2: Hebben alle operationele medewerkers een diploma, attest of certificaat "Basisveiligheid VCA"?	*/**
3.3: Hebben alle operationeel leidinggevenden een diploma, attest of certificaat "Veiligheid voor Operationeel Leidinggevenden VCA"?	*/**
3.4: Hebben alle medewerkers specifieke kennis en kunde gerelateerd aan door hen binnen het bedrijf uit te voeren specifieke risicovolle taken of werkzaamheden of werkzaamheden in een risicovolle omgeving?	*/**
3.5: Bestaat er een bedrijfseigen VGM-voorlichting?	*/**
3.6: Bestaat er een bedrijfseigen VGM-instructie?	*/**
3.7: Beschikken medewerkers over een veiligheidspaspoort?	▲
3.8: Bestaat er een adequate procedure voor het correct invullen van het veiligheidspaspoort?	*/**
N.B.: Indien het bedrijf geen veiligheidspaspoorten hanteert, wordt deze vraag positief beantwoord.	
3.9: Zijn de eisen met betrekking tot taalbeheersing van alle medewerkers vastgesteld?	▲

4: VEILIGHEIDS-, GEZONDHEIDS- EN MILIEU- COMMUNICATIE EN –OVERLEG	
Vragen	Niveau
4.1: Is er VGM-overleg binnen het bedrijf ?	*/**
4.2: Worden er promotieactiviteiten georganiseerd met betrekking tot specifieke VGM- onderwerpen ?	▲

5: VGM-PROJECTPLAN	
Vragen	Niveau
5.1: Hanteert het bedrijf VGM-projectplannen?	**
5.2: Worden de medewerkers geïnstrueerd over de inhoud van het VGM-projectplan?	**
5.3: Worden de medewerkers van onderaannemers geïnstrueerd over de inhoud van het VGM-projectplan?	**
5.4: Wordt het VGM-projectplan doorgesproken met de opdrachtgever?	▲
5.5: Is er een veiligheids- en gezondheidsfunctionaris aangesteld per project?	▲

6: MILIEUZORG	
Vragen	Niveau



6.1: Worden er voldoende preventieve milieumaatregelen genomen?	*/**
6.2: Heeft het bedrijf maatregelen genomen m.b.t. het verzamelen, opslaan en afvoeren van afvalstoffen?	*/**
6.3: Is er een milieufunctionaris aangesteld binnen het bedrijf?	▲

7: VOORBEREIDING OP NOODSITUATIES	
Vragen	Niveau
7.1: Is het bedrijf voorbereid op effectief optreden in geval van noodsituaties?	*/**
7.2: Beschikt het bedrijf over de noodzakelijke EHBO- en brandblusmiddelen?	*/**
7.3: Hebben de in noodsituaties verantwoordelijke medewerkers binnen dat bedrijf een passende opleiding ontvangen?	▲

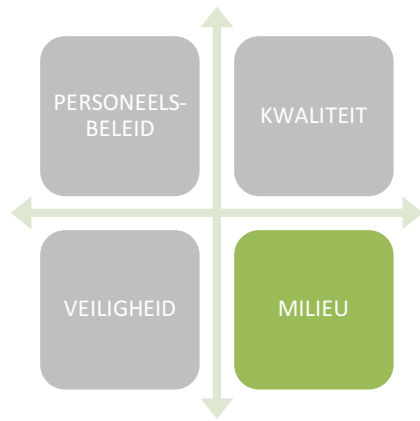
8: VEILIGHEIDS-, GEZONDHEIDS- EN MILIEU- INSPECTIES	
Vragen	Niveau
8.1: Worden periodiek werkplekinspecties uitgevoerd door betrokken leidinggevenden?	*/**
8.2: Vindt er een trendanalyse plaats van geconstateerde tekortkomingen?	▲

9: BEDRIJFSGEZONDHEIDSZORG	
Vragen	Niveau
9.1: Worden medewerkers voor bepaalde functies en/of bij tewerkstelling op specifieke werkplekken beoordeeld op medische geschiktheid vóór hun tewerkstelling en vóór werkhervatting na ziekte of ongeval?	*/**
9.2: Licht op basis van geïnventariseerde risico's vast, voor welke functies werknemers periodiek een medisch onderzoek moeten ondergaan?	*/**
9.3: Worden medewerkers in de gelegenheid gesteld om de dienst voor bedrijfsgezondheidszorg te raadplegen?	▲
9.4: Heeft het bedrijf een beleid om na een ongeval aangepast werk te bieden?	▲

10: AANSCHAF EN KEURING VAN MATERIALEN, MATERIEEL/MIDDELEN	
Vragen	Niveau
10.1: Worden VGM verantwoorde materialen, materieel/middelen aangeschaft?	*/**
10.2: Worden materieel en middelen periodiek gekeurd?	*/**

11: INKOOP VAN DIENSTEN	
Vragen	Niveau
11.1: Wordt bij onderaanneming zeker gesteld dat op de werkvloer aan alle VCA-eisen wordt voldaan?	▲
11.2: Wordt bij inschakeling van uitzend-/detachingsbureaus zeker gesteld dat op de werkvloer aan alle VCU-eisen wordt voldaan?	▲

12: MELDING, REGISTRATIE EN ONDERZOEK VAN INCIDENTEN	
Vragen	Niveau
12.1: Heeft het bedrijf een procedure voor het melden en registreren van ongevallen met en zonder verzuim?	*/**
12.2: Vindt er onderzoek plaats van ongevallen met en zonder verzuim?	*/**
12.3: Heeft het bedrijf een procedure voor het melden en registreren van bijna-ongevallen en/of incidenten?	**
12.4: Vindt er onderzoek plaats van bijna-ongevallen?	**



Binnen ons ISO 9001 kader hebben wij al een stap gezet naar selectieve, milieuvriendelijke productkeuze en dit reeds sedert geruime tijd. Wij achten het niet nodig te wachten tot er strengere normen worden opgelegd om ons beleid aan te passen.

Om deze beleidsstrategie ook in werkelijke actie om te zetten, hebben wij er sinds 1997 reeds voor gekozen deel te nemen aan het MILIEUCHARTER OBJEKTIEF 2000, waar wij als enige bedrijf uit de dienstensector zijn verkozen. Onze inbreng in dit

project werd algemeen als boeiend en verfrissend ervaren. Sindsdien zijn wij actief milieubewust blijven werken. Wij behaalden dan ook in 2009 ons MILIEUCHARTER en ook voor 2010 werd ons actieplan goedgekeurd.

In de bijlage vindt u een kopie van ons attest. Dit attest vermeldt onmiddellijk de te nemen acties en de strategie die ARONIA NV in de toekomst zal nemen en reeds in het verleden heeft genomen om naar een “schonere” wereld te werken.

De idee van ARONIA over milieubeleid is “volwassen milieubenadering”. Geen struisvogelpolitiek meer of doorschuiven van de verantwoordelijkheid naar anderen.

Wij willen op een constructieve wijze meewerken aan de verbetering van onze leefomgeving. Wij willen onszelf en ons personeel heropvoeden door zonder scrupules te kiezen voor een eigen milieupolitiek. Wij bieden ons personeel alternatieven aan voor de juiste productkeuze en focussen in op een probleem dat zich in de toekomst acuter zal stellen, door het nu reeds aan te pakken. Het milieu is dan ook een heel belangrijk deel in ons opleidingspakket, zoals u reeds kon lezen in punt 4.2. Milieu – Opleiding personeel.

Wij zijn er dan ook van overtuigd dat milieuvriendelijke schoonmaakmethoden wel degelijk bestaan. Producenten van schoonmaakmiddelen leveren vandaag de dag ernstige inspanningen om hun producten zo milieuvriendelijk te maken. Als de schoonmaakbedrijven hier rekening mee houden en bewust een aantal milieucriteria inbouwen wanneer ze producten aankopen, dan wordt er al een belangrijke stap in de juiste richting gezet. Verder kunnen schoonmaakmedewerkers, door bepaalde principes te respecteren, ook hun steentje bijdragen tot een schoner milieu.



# Beleidsverklaring Milieu

ARONIA NV verzorgt de schoonmaak in dienstverlening en consulting aan een zo groot mogelijk aantal klanten en wil dit op een verantwoorde manier doen. Hiervoor gebruikt ze de basisregels van duurzaam ondernemen en beschrijft en implementeert de activiteit binnen het algemeen zorgsysteem. Op deze wijze worden de eisen van duurzaam ondernemen, milieuzorgsysteem, veiligheidsbeheer en personeelsbeleid binnen hetzelfde handboek behandeld.

Ons kwaliteitsborgingssysteem, dat voldoet aan de eisen van de ISO 9001:2000-norm, heeft als doel te waarborgen dat alle uitgevoerde werken voldoen aan :

- de eisen en verwachtingen van de opdrachtgevers
- de intern gestelde kwaliteitseisen
- de normen van goede praktijk
- de wettelijke voorschriften

en dit op het gebied van kwaliteit, milieu, veiligheid en gezondheid. Hiervoor worden de normen ISO-9001:2000, ISO 14001 en VCA\*\* gehanteerd ten gunste van de eigen werkomgeving en alle (potentiële) klanten.

Hoe dit verwezenlijkt wordt in de praktijk blijkt uit :

- kwaliteitshandboek.
- 10 onderliggende processen

Het beleid van het bedrijf bestaat uit de combinatie van de beleidsdoelen van elk proces :

1. Verkoop : de markt optimaal benaderen om de dienstverlening aan de juiste prijs te verkopen,
2. Product-Dienst : alle elementen van onze dienstverlening in economisch verantwoorde zin samenstellen om continuïteit te creëren
3. Personeel : het juiste personeel selecteren, opleiden en behouden in optimale situatie voor ons product en voor henzelf,
4. Klantenrelatie : nieuwe en bestaande klanten op correcte wijze conform contract en organisatie behandelen
5. Organisatie : met aandacht voor klanteneisen een ARONIA-werf opzetten op basis van organisatie-personeel-norm,
6. Materiaal-Chemie : de juiste materialen en producten inkopen en gebruiken om zo goedkoop mogelijk het juiste resultaat te behalen met zo min mogelijk schadelijke effecten op mens en milieu,

7. Facturatie : de uitgevoerde dienstverlening correct en tijdig factureren conform de klanten (bestek) afspraken,
8. Communicatie : zowel intern als extern een gefundeerd beeld geven van de inhoud van het bedrijf,
9. Financiën : de betaalbalans (uitgaven en inkomsten) op termijn en op elk moment positief houden door planning en beheer,
10. Kwaliteit – Veiligheid – Gezondheid – Milieu : het bedrijf op gebied van kwaliteit, veiligheid, gezondheid en milieu op ISO-basis omkaderen.

Onze voornaamste algemene doelstellingen zijn een hoge klanttevredenheid en een permanent zoeken naar verbetering. Daarenboven wordt per proces doelstellingen geformuleerd, gekoppeld aan middelen en tijd. Deze worden minimaal zesmaandelijks vastgelegd en geëvalueerd. Per proces worden indicatoren afgesproken om het resultaat of het falen van elk proces concreet meetbaar uit te drukken, dit alles in een context van continue optimalisatie.

Deze doelstellingen en de resultaten ervan worden aan het personeel kenbaar gemaakt door middel van periodieke informatie.

Het zorgsysteem zal ook regelmatig worden analyse uitgevoerd door interne of externe kwaliteitcontroles of -audits die :

- ons toelaten op regelmatige tijdstippen de paraatheid en efficiëntie van ons systeem te toetsen aan de vereisten.
- onze klanten de verzekering geven dat het kwaliteitssysteem bij Aronia leeft en dat er steeds op wordt toegezien dat dit wordt aangepast aan de veranderende vereisten

Om dit alles te verwezenlijken wordt er door de directie :

- een actieve rol verlangd van elke vaste medewerker tot het realiseren en onderhouden van het borgingssysteem
- een verantwoordelijke (kwaliteit, milieu en veiligheid) aangesteld die ongeacht zijn andere functies, de coördinatie en evaluatie taak als verantwoordelijkheid meekreeg. Hij is rechtstreeks verantwoording verschuldigd aan de Beheerder en dient in alle objectiviteit deze taak uit te voeren.

Daarbuiten beschikt Aronia over :

- project managers die de klantenvereisten vertalen naar een geschikte oplossing
- een goed opgeleid inspectieteam dat er zorg voor draagt dat de uit te voeren taken naar behoren verlopen

# Beleidsverklaring Milieu

en dat de weinige opmerkingen van onze klanten terdege worden opgevolgd.

Gent, 17 december 2008  
Jo ZANDERS,  
Algemeen Directeur





**Trends**  
GAZELLEN  
2017

# Aronia

is genomineerd als Trends Gazelle en snelgroeiende onderneming voor de provincie Antwerpen in de categorie middelgrote onderneming.

Een initiatief van:

**Trends**

Met de steun van:

**BDO**

Capital@rent

Gimv

**KBC**

**securex**  
human capital matters

Met dank aan:

**Trends  
TOP**

**Provincie  
Antwerpen**

**VO  
KA** Kamer van  
Koophandel  
Antwerpen-Waasland

**VO  
KA** Kamer van  
Koophandel  
Kempen

**VO  
KA** Kamer van  
Koophandel  
Mechelen