



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2015

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**

**Medewerkertevreden-
heidsonderzoek Fontys**

..... ● **Fontys Hogescholen**

..... ● **Hectas**

De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag reikt de Best Practice Award 2015 voor de vierde keer uit. Nominaties voor deze Best Practice Award konden tussen 3 september 2015 tot 29 oktober 2015 worden ingediend bij de commissie. De nominatie van de Fontys Hogescholen en Hectas is op 23 oktober 2015 ontvangen. Op 29 oktober 2015 is er uitgebreid geantwoord op aanvullende vragen. Deze antwoorden zijn meegenomen in de beoordeling.

De jury heeft alle ontvangen nominaties in het juryberaad van 9 november 2015 bekeken. De nominaties zijn beoordeeld op basis van een aantal vooraf vastgestelde en kenbaar gemaakte criteria. De jury heeft besloten vier nominaties door te laten gaan naar de volgende ronde. De nominatie van Fontys Hogescholen en Hectas is er één van. Op 17 november 2015 hebben partijen hun best practice in een videoboodschap toegelicht. Deze film is vertoond tijdens de Best Practice Award 2015 uitreiking in de Brabanthallen in 's-Hertogenbosch. Daarnaast hebben betrokken partijen tijdens de uitreiking een korte presentatie gegeven en zijn vragen beantwoord.

Korte inhoud van de nominatie

Titel Best Practice:

'Samen concreet aan de slag met de uitkomsten van medewerkertevredenheidsonderzoek'.

Hectas heeft een medewerkertevredenheidsonderzoek bij Fontys Hogescholen uitgevoerd. Het schoonmaakbedrijf en de opdrachtgever gaan concreet aan de slag met de uitkomsten van het onderzoek. De medewerkers voelen zich gehoord; zij krijgen de mogelijkheid om aan te geven hoe het werk beter kan worden uitgevoerd. Tevens worden zij uitgenodigd om samen met Hectas en Fontys mee te denken over mogelijkheden om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Hieronder is per criterium uitgewerkt in hoeverre en hoe de nominatie van Fontys Hogescholen en Hectas voor de Best Practice Award 2015 aan de gestelde criteria voldoet.

1

De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

De best practice gaat in op het uitvoeren van medewerkertevredenheidsonderzoek bij Fontys door Hectas. De werkdrukmeting is een onderdeel van het medewerkertevredenheidsonderzoek bij Fontys. Uit de Code volgt dat partijen zorgen voor goede en veilige werkomstandigheden, onredelijke werkdruk vermijden en met elkaar afspreken hoe dit te monitoren. Het bijzondere aan de werkdrukmeting die door Hectas wordt uitgevoerd is dat bij het inventariseren wordt gekeken hoe de werkdruk wordt ervaren. Er wordt een plan van aanpak gemaakt om naar aanleiding van deze inventarisatie verbeteringen aan te brengen. Fontys gaat hierna met een klankbordgroep van 5-8 werknemers die bij de werkdrukmeting zijn betrokken, in gesprek. Fontys luistert naar de punten waar zij in kunnen ondersteunen om de werkdruk te verlagen. Er zijn twee voorbeelden gegeven waaruit blijkt dat er ook daadwerkelijk iets is gedaan met de resultaten van de werkdrukmeting. Hectas heeft gezorgd voor andere werkmaterialen (stofzuigers en werkwagens) voor de werknemers die hier behoefte aan hadden. Uit het onderzoek is ook naar voor gekomen dat de vervuilingsgraad in één van de gebouwen enorm was. De schoonmakers waren veel te lang bezig met opruimen voordat zij daadwerkelijk aan schoonmaken toe kwamen. Fontys heeft dit voortvarend en succesvol aangepakt door een campagne te ontwikkelen om de gebruikers bewust te maken van de vervuiling en hun eigen gedrag hierin (ophangen van posters en extra toezicht op de studenten). Het schoonmaakbedrijf en de opdrachtgever zijn in casu betrokken en nemen niet alleen deel aan de gesprekken, maar doen ook iets met de uitkomsten. Dit is een goed voorbeeld voor anderen en heeft betrekking op een specifiek onderdeel uit de Code.

2

De Best Practice gaat in op de samenwerking bij de toepassing van de Code: elke individuele partner voor zijn eigen aandeel en als voorbeeld van ketensamenwerking

Er zijn drie partijen betrokken bij het uitvoeren van de werkdrukmeting: opdrachtgever, schoonmaakbedrijf en de schoonmakers. Voor de jury staat voldoende vast dat de best practice in gaat op de samenwerking bij de toepassing van de Code. Uit de stukken blijkt dat Hectas hierin het voortouw neemt en een medewerkertevredenheidsonderzoek uitvoert. Fontys maakt de ketensamenwerking compleet door ook aan de opdrachtgeverzijde de verantwoordelijkheid te nemen voor een betere werkomgeving. Fontys heeft vervolgens gesprekken gevoerd met de vertegenwoordigers van de verschillende locaties. Dit maakt de ketensamenwerking compleet.

3

De Best Practice is duurzaam en niet eenmalig en gaat dus over concrete handelingen in de toepassing van de Code die meerwaarde hebben

De jury ziet de best practice van Fontys en Hectas als duurzaam. Deze is niet eenmalig: medewerkertevredenheidsonderzoeken zijn diverse malen uitgevoerd en zijn een regulier onderdeel geworden van het communicatiebeleid binnen Fontys. De jury vindt het ook bijzonder dat Hectas deze werkwijze ook bij andere opdrachtgevers probeert uit te rollen.

4

De Best Practice is als gevolg van de invoering van de Code ontstaan

De betrokken stakeholders hebben de Code als uitgangspunt genomen. Het medewerkertevredenheidsonderzoek, met werkdrukmeting als onderdeel, is een direct resultaat van de Code om meer in gesprek te gaan met de schoonmakers. De communicatie met schoonmakers over hun werk(beleving) is een belangrijk speerpunt van de Code. Hierover zijn specifieke afspraken gemaakt tijdens de aanbesteding, waaronder het verplicht stellen van een werkdrukmeting. De jury is positief over het feit dat er specifieke afspraken zijn gemaakt tijdens de aanbesteding en niet afwachtend de nieuwe aanbesteding is ingegaan.

5

De Best Practice heeft een innovatief karakter

Het uitvoeren van een medewerkertevredenheidsonderzoek is op zich niet innovatief, maar wel de wijze waarop dit wordt uitgevoerd door partijen. Niet alleen wordt er naar medewerkers geluisterd en regelmatig getoetst in een medewerkertevredenheidsonderzoek. Ook wordt er gehoor gegeven aan de resultaten uit het onderzoek.

6

De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

De jury is zeer te spreken over de aandacht die Fontys geeft aan de schoonmakers. De resultaten van het medewerkertevredenheidsonderzoek zijn aanleiding geweest voor Fontys om actie te ondernemen. Zo krijgen medewerkers de mogelijkheid om aan te geven hoe het werk beter zou kunnen. Ook worden zij uitgenodigd en gestimuleerd om samen met Hectas en Fontys mee te denken in oplossingen om de kwaliteit van het werk en het werkplezier te vergroten. Aan werknemers is om een reactie gevraagd en hieruit komt naar voren dat zij het werk als leuker zijn gaan ervaren. Als reden geven zij aan dat zij ook daadwerkelijk worden gehoord. Maar ook dat de verbeterpunten die ze aandragen worden opgepakt en de taakindelingen (naar hun voorkeuren) zijn gewijzigd. Als gevolg van de gevoelde verbeterde werksituatie, laten de verzuimcijfers een daling in het ziekteverzuim zien.



Criteria voor de Best Practice Code Verantwoordelijk Marktgedrag schoonmaak- en glazenwassersbranche

1

De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

De Best Practice heeft door de inhoud een voorbeeldfunctie voor anderen. De Best Practice moet kunnen dienen als stimulans tot navolging.

2

Ketensamenwerking: elke individuele partner voor zijn eigen aandeel en als voorbeeld van ketensamenwerking

De Best Practice laat een samenwerking in de keten zien. Er zijn dus minimaal twee partijen betrokken in de Best Practice. Het aandeel van elke partij in de keten komt in de Best Practice aan de orde. De samenwerking levert aantoonbaar meerwaarde op.

3

De Best Practice is duurzaam en niet eenmalig en gaat dus over concrete handelingen bij de toepassing van de code die meerwaarde hebben

De Best Practice gaat over concrete handelingen in de toepassing van de Code en heeft zijn nut al bewezen of is als werkwijze in de bedrijfsvoering gewaarborgd.

4

De Best Practice is als gevolg van de invoering van de Code ontstaan

De Best Practice dateert vanaf de invoering van de Code op 21 juni 2011 of vanaf de datum van ondertekening.

5

De Best Practice heeft een innovatief karakter

Het innovatieve karakter van de Best Practice is ingebed binnen het bedrijf, subsector en/of gehele sector en de Best Practice beschrijft welke ervaringen hiermee zijn opgedaan.

6

De Best Practice heeft positieve effecten voor schoonmakers en glazenwassers

De positieve effecten van de Best Practice worden aan de hand van concrete cijfers van de periode voor en na de Best Practice omschreven.

a

De Best Practice kan op een van de volgende thema's betrekking hebben:

Implementatie van afspraken

De Best Practice gaat in op de goede implementatie van de afspraken die zijn gemaakt. Hierbij kan men denken aan het uitvoeren van afspraken over de inzet van de werkdrukmeting of de overname van personeel. Ketensamenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan hierbij een rol spelen maar dit hoeft niet. Belangrijk is het aandeel van de verschillende partijen bij de implementatie van de gemaakte afspraken te laten zien.

b

Aanbesteding

De Best Practice laat zien op welke manier innovatief is aanbesteed en welke resultaten deze nieuwe manier van aanbesteding heeft gehad. Het proces van aanbesteding wordt geschetst alsook de visie van de opdrachtgever die erachter ligt. De innovaties in de verschillende stappen in de aanbesteding komen aan bod. Het verdient aanbeveling om ook de gegunde partijen aan het woord te laten over hun ervaringen met de aanbesteding.

c

Medewerkertevredenheidsonderzoek

De Best Practice gaat in op het uitvoeren van een medewerkertevredenheidsonderzoek bij de bewuste organisatie en in hoeverre (de uitvoering van) dit onderzoek anders is dan alle andere onderzoeken. In de Best Practice kan het doel van het medewerkertevredenheidsonderzoek, ervaringen van medewerkers en/of de mogelijkheid tot uitvoering ervan door andere ondertekenaars aan de orde komen.

De jury beoordeelt alle Best Practices op de samenhang tussen en het voldoen aan de hierboven geschetste criteria, de toelichting in de film en de live presentaties tijdens de Award uitreiking op 14 januari 2016.

N.b.: Waar in de code opdrachtgever staat wordt ook inlener bedoeld.

