



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2015

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**

Samen sterk

.....  **Hogeschool van Amsterdam**

.....  **Asito**

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 Hogeschool Amsterdam en Asito is op 23 oktober 2015 ontvangen.

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 Hogeschool van Amsterdam en Asito is er één van. Op 17 november 2015 zijn partijen in de gelegenheid gesteld om hun best practice in een videoboodschap te communiceren. 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

De titel van de ingediende best practice is:
'Samen anders, samen optimale communicatie'.

Het overleg tussen opdrachtgever, werkgever en werknemers is structureel van aard. Dit is een belangrijk element dat in de Code is opgenomen en ook partijen in casu hechten hier veel waarde aan. Er worden jaarlijks aanpassingen doorgevoerd op signalering en aanwijzing van Asito aan de Hogeschool van Amsterdam. Hierbij zijn studenten en schoonmakers betrokken. Het gaat dus niet alleen maar over het gesprek met elkaar aangaan, maar om de wijzigingen die daadwerkelijk worden doorgevoerd door de Hogeschool van Amsterdam in afstemming met de diverse betrokken partijen.

1

De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

De Hogeschool van Amsterdam (hierna: HvA) geeft studenten de mogelijkheid om "aan te schuiven" bij overleggen. Dit is een mooi voorbeeld voor anderen om de gebruiker van het object actief te betrekken. Dit is ook op eenvoudige wijze in te regelen door anderen. Ook participeren werknemers van Asito in "klant/student" panels. De HvA stelt de samenwerking als voorbeeld richting haar andere facilitaire partners; Asito stelt de HvA als voorbeeld als gewenste opdrachtgever. De jury is van mening dat het betrekken van de gebruiker bij de schoonmaak voor een positieve wisselwerking kan zorgen tussen de betrokken partijen. Dit kan als goed voorbeeld voor anderen gelden.

2

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:

De jury is van mening dat er is voldaan aan dit criterium. De best practice wordt gekenmerkt door actieve samenwerking tussen opdrachtgever, gebruiker en dienstverlener. HvA heeft regelmatig overleg met studentenverenigingen. Hier worden onder meer de behoeften van de studenten op schoonmaakgebied besproken. De schoonmakers worden als een verlengstuk gezien van de huismeesters. De samenwerking tussen alle partijen verloopt soepel en plezierig, is positief opvoedkundig en wordt gekenmerkt door wederzijds respect. Er wordt gezamenlijk gekeken hoe de werkzaamheden verbeterd kunnen worden voor alle partijen.

3

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

Voor de jury staat vast dat de best practice van de HvA en Asito duurzaam is en niet eenmalig. De jury is ervan overtuigd dat het gaat over concrete handelingen bij de toepassing van de Code die meerwaarde hebben. De samenwerking tussen partijen is niet eenmalig van aard, maar vormt een onderdeel van een langdurige samenwerkingsovereenkomst. De best practice, het overleg tussen opdrachtgever (en gebruikers), schoonmaakbedrijf en werknemers, komt jaarlijks terug en is niet eenmalig van aard. Er worden jaarlijks aanpassingen doorgevoerd op aanwijzing van Asito aan de HvA. Het gaat dus niet alleen maar op het gesprek aangaan, maar om de wijzigingen die daadwerkelijk worden doorgevoerd door de HvA.

4

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

De HvA en Asito hebben beiden de Code ondertekend. De HvA heeft de Code als uitgangspunt gekozen in haar aanbesteding. De samenwerking die partijen hebben opgezet, is gebaseerd op de Code. Voor de jury staat vast dat de best practice als gevolg van de invoering van de Code is ontstaan. De jury vindt het prettig om te zien dat een essentieel element uit de Code, het gesprek aangaan met de schoonmaker, op deze manier invulling krijgt.

5

De Best Practice heeft een innovatief karakter

Aan dit criterium is gedeeltelijk voldaan: partijen beschikken over een innovatief platform, waar verschillende onderwerpen aan bod komen. Ook het bedenken en vormgeven van ludieke acties zou hier onder vallen. De jury mist een nadere omschrijving van de ludieke acties die door partijen zijn bedacht en op welke wijze hieraan vorm is gegeven. Het per kwartaal organiseren van bijeenkomsten, waarin speerpunten worden benoemd en geoperationaliseerd, acht de jury innovatief en zeer positief.

6

De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

De best practice van de HvA en Asito heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers. De werknemers van Asito die werkzaam zijn in deze vakgebieden voelen zich onderdeel van de HvA en haar product. Ook wordt op verschillende manieren verbinding gemaakt met de schoonmakers door ze laten deelnemen in verschillende panels en wordt met de uitkomsten daadwerkelijk iets gedaan. Een ander positief effect voor de schoonmakers is de keus om wel of niet overdag te werken. Asito heeft voor dagschoonmaak een aantal werknemers geselecteerd dat het leuk vindt om 'onder de mensen' te zijn. Er wordt rekening gehouden met de persoonlijke voorkeuren van de schoonmaker met betrekking tot werktijden.



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.

