



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2014

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**

**Een unieke
samenwerking**

..... ● **Vrije Universiteit Amsterdam**

..... ● **Adviesbureau CSG**

..... ● **Schoonmaakbedrijf Victoria**

..... ● **Gom**

De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag reikt de Best Practice Award 2014 voor de derde keer uit. Van 1 mei 2014 tot 20 november 2014 is het mogelijk geweest om een nominatie voor deze Best Practice Award aan te reiken bij de commissie. De inzending van de nominatie van de Vrije Universiteit Amsterdam in samenwerking met de schoonmaakbedrijven Victoria en Gom en adviseur CSG Bureau voor Facilitaire Dienstverlening (CSG) heeft de commissie op 29 augustus 2014 ontvangen.

De jury heeft alle ontvangen inzendingen in het juryberaad van 2 december 2014 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 de Vrije Universiteit, Victoria, Gom en CSG is hier één van en heeft betrekking op het thema ketensamenwerking. Op 9 december 2014 hebben partijen hun best practice in een videoboodschap vervalpt. Deze film is vertoond tijdens de uitreiking van de Best Practice Award 2014 in Brasserie De Gruyterfabriek in 's-Hertogenbosch. Daarnaast hebben betrokken partijen tijdens de uitreiking een korte toelichting gegeven en zijn vragen beantwoord.

Korte inhoud van de nominatie

Een unieke samenwerking tussen de opdrachtgever, opdrachtnemers en adviseurs heeft geleid tot een verhoging van het vertrouwen, een sterkere onderlinge band, een nieuw meetsysteem én een verhoging van het continue kwaliteitsniveau van het schoonmaakonderhoud en specifieke vloeronderhoud.

De verantwoordelijkheid van het juist en voldoende uitvoeren van het laag-frequent vloeronderhoud is geheel bij de schoonmaakpartners gelegd, aangezien zij bepalen wanneer en hoe vaak vloeronderhoud noodzakelijk is. Er wordt optimaal gebruik gemaakt van het vakmanschap van de uitvoerende schoonmaakmedewerkers door hen de keuzevrijheid te geven om dat onderhoud te verrichten dat nodig is om de vloeren op de overeengekomen kwaliteit te behouden. De werknemers zijn hiervoor speciaal opgeleid. Ook worden er volledige banen gerealiseerd door het samenvoegen van verschillende taken. Dit heeft geresulteerd in een hoge mate van betrokkenheid bij de opdrachtgever en werkgever en heeft geleid tot een afname van het ziekteverzuim en verloop.

Hieronder is per criterium uitgewerkt in hoeverre en hoe de nominatie van Vrije Universiteit (VU), Victoria, Gom en Adviesbureau CSG voor de Best Practice Award 2014 aan de gestelde criteria voldoet:

1

De Best Practice van de VU is een goed voorbeeld voor anderen

De VU laat zien dat het kwaliteitsniveau niet ten koste mag gaan van andere zaken, in dit geval de kosten. De verantwoordelijkheid van het juist en voldoende uitvoeren van het laagfrequent vloeronderhoud is geheel bij de schoonmaakpartners gelegd: zij mogen bepalen wanneer en hoe vaak vloeronderhoud noodzakelijk is. Dit kan als een goed voorbeeld voor anderen worden opgevat, aangezien de kennis van het onderhoud bij het schoonmaakbedrijf ligt. Hierdoor krijgen de schoonmaakbedrijven, en vooral de schoonmakers, de mogelijkheid om zelf mee te denken.

2

De Best Practice van de VU 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 VU en haar samenwerkingspartners duurzaam is en niet eenmalig. De best practice heeft geleid tot het realiseren van fulltime banen, dit door het samenvoegen van onder meer de spraytaken. Deze leveren een belangrijk bijdrage aan de duurzaamheid van de best practice.

3

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

De VU is samen met Victoria, Gom en CSG het traject gestart. Alle partijen hebben de Code ondertekend. De samenwerking is na de invoering van de Code tot stand gekomen. De jury is ervan overtuigd dat er gedurende het proces in de geest van de Code is gehandeld. Dit blijkt uit de ingediende stukken en de videoboodschap.

4

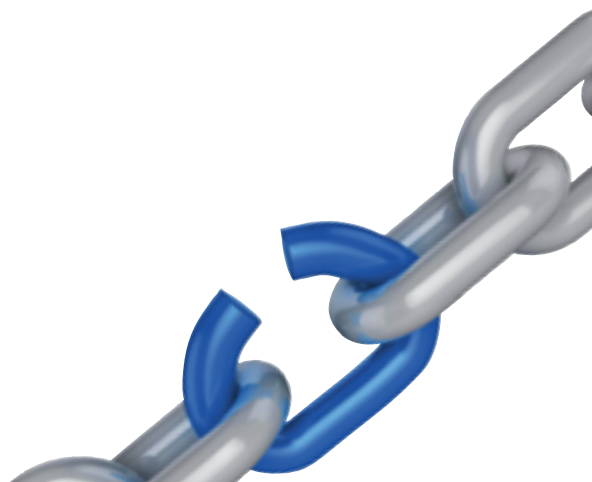
De Best Practice van de VU heeft een innovatief karakter

De jury waardeert het innovatieve karakter van deze nominatie: het ontwikkelen van een goed onderbouwde meting specifiek voor vloeren. Een soortgelijk systeem bestond nog niet. Dit is in goed onderling overleg tussen vier partijen tot stand gekomen. De schoonmaakpartners hebben het risico van de opdrachtgever overgenomen bij het bepalen van de frequenties van het benodigde vloeronderhoud om te voldoen aan de kwaliteitscriteria zonder dat dit heeft geleid tot extra kosten of afname in kwaliteit.

5

De Best Practice van de VU heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

Het is een positief effect dat er meer fulltimebanen zijn gecreëerd voor de schoonmakers. Op deze manier kunnen zij bij dezelfde opdrachtgever, op hetzelfde object, meer uren werkzaam zijn. De Code stimuleert het opleiden van werknemers. Uit de Best Practice kan opgemaakt worden dat veel meer werknemers zijn opgeleid. Ook acht de jury het zeer positief dat schoonmakers op verschillende manieren kunnen doorgroeien.



Criteria voor de Best practice Code Verantwoordelijk Marktgedrag

1

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

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.

3

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.

4

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.

5

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

De best practice kan op een van de volgende thema's betrekking hebben:

a

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.

b

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.

c

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.





Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De best practice gaat in op het uitvoeren van medewerkerstevredenheidsonderzoeken 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 medewerkerstevredenheidsonderzoek, 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 het voldoen aan de hierboven genoemde criteria en het filmpje/het optreden op de uitreiking zelf.