

checklist COMMUNICATIE IN DE SCHOONMAAKKETEN

Hoe kan de communicatie tussen schoonmaker, opdrachtgever en opdrachtnemer het beste worden ingericht? Dat was het onderwerp van gesprek op de Code themabijeenkomst 22 september jl. bij FrieslandCampina in Amersfoort. Tijdens de bijeenkomst zijn er vanuit verschillende perspectieven, tips geformuleerd om elkaar bewust te maken van elkaars behoeften en opvattingen als het om communicatie gaat.

Deze zijn in deze checklist met tips onder elkaar gezet. Uiteraard is dit een hulpmiddel en geen doel op zich. Uiteindelijk gaat het om de persoonlijke communicatie tussen u en de ander! Deze checklist ondersteunt u hierbij.

Algemene tips:

- ☐ Praat met elkaar in plaats van over elkaar of (alleen maar) tegen elkaar: zorg voor interactiemogelijkheden
- ☐ Medewerkers willen, vooral als het om veranderingen gaat, op voorhand weten wat de consequenties zijn: tijdig betrekken is cruciaal
- ☐ Als medewerkers (meer) informatie krijgen, wordt er ook (actiever) meegedacht: creëer mogelijkheden
- ☐ Geef de grenzen aan van de inspraak of invloed van medewerkers: transparantie leidt tot duidelijkheid
- ☐ Ieder heeft zijn/haar verantwoordelijkheden in de keten: respecteer elkaars taken en rollen
- ☐ Neem eisen over communicatie op in het contract: betrek schoonmaakmedewerkers bij het opstellen ervan
- ☐ Stel bij veranderingen een communicatieplan op

Tips van schoonmaakmedewerkers

- ☐ Betrek schoonmakers vroegtijdig bij veranderingen
- ☐ Geef schoonmakers de mogelijkheid en ruimte om expertise in te brengen
- ☐ Bedenk samen met opdrachtgever en opdrachtnemer een oplossing voor eventuele problemen
- ☐ Geef helderheid over welke veranderingen uit de koker van de opdrachtgever en de opdrachtnemer komen
- ☐ Stel gebruikers op de hoogte van veranderingen (bijv. dat er een andere schoonmaker komt dan de gebruikelijke)
- ☐ Geef inzicht in de afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer
- ☐ Durf vertrouwen te geven bij het vervullen van de taken
- ☐ Zorg voor een 'veilige' omgeving waarin er ook dingen tegen elkaar en de opdrachtgever gezegd kunnen worden
- ☐ Geef als opdrachtnemer de ruimte aan de schoonmaker om met de opdrachtgever te praten
- ☐ Laat schoonmakers de afspraken tussen de partijen zien

COMMUNICATIE IN DE SCHOONMAAKKETEN

— Tips aan opdrachtgevers

- ☐ Maak schoonmakers deelgenoot van eventuele uitdagingen en zoek samen naar oplossingen
- ☐ Ben aanwezig bij gesprekken met schoonmakers over veranderingen (als back-up)
- ☐ Zorg voor voldoende tijd om veranderingen voor te bereiden en te implementeren
- ☐ Stel een realistisch aanbestedingsplan op
- ☐ Neem eisen over de wijze van communiceren op in het aanbestedingsplan
- ☐ Betrek de werkvloer bij veranderingen: laat het niet het onderwerp van het management zijn.
- ☐ Zorg voor opleidingsmogelijkheden. Deze leiden tot een hogere deskundigheid en daarmee een verhoging van de productiviteit en kwaliteit.
- ☐ Neem in de aanbesteding op dat bonussen besteed moeten worden aan schoonmaakmedewerkers (ipv aan het management)
- ☐ Zet malussen in voor kwaliteitsverbetering

— Tips aan opdrachtnemers

- ☐ Doe aan onzekerheidsreductie: organiseer naast individuele gesprekken ook groepsbijeenkomsten met de opdrachtgever erbij
- ☐ Wissel spontaan gegevens uit bij contractswisseling (helpt om de cultuur in een team te begrijpen)
- ☐ Zorg voor een prettige opkomstruimte: dit bevordert de communicatie
- ☐ Betrek schoonmaakmedewerkers bij de aanbesteding
- ☐ Laat een verandering bij voorkeur aansluiten bij de wensen van de werknemers
- ☐ Maak schoonmaakmedewerkers deelgenoot van eventuele problemen
- ☐ Stel een klankbordgroep samen bij grotere groepen schoonmakers
- ☐ Communiceer helder over veranderingen: maak het niet mooier dan het is en geef aan of en hoe groot het meedenken en meebeslissen kan zijn