

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2013

Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche

- ❖ Erasmus Medisch Centrum
- ❖ Asito Medical
- ❖ Hago Zorg

Schakelt u mee?

Samen naar een sterkere keten



De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag reikt de Best Practice Award 2013 voor de tweede keer uit. Van 1 mei 2013 tot 1 september 2013 is het mogelijk geweest om een nominatie voor deze Best Practice Award aan te reiken bij de commissie. De nominatie van Erasmus Medisch Centrum (Erasmus MC), Asito Medical en Hago Zorg is op 27 augustus 2013 ontvangen.

De jury heeft alle ontvangen nominaties in het juryberaad van 8 oktober 2013 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 Erasmus MC, Asito Medical en Hago Zorg is er één van. Op 9 december 2013 hebben partijen een korte film kunnen laten maken. Deze film is vertoond tijdens de Best Practice Award 2013 uitreiking. Daarnaast hebben betrokken partijen tijdens de uitreiking een korte toelichting gegeven en zijn vragen beantwoord.

Korte inhoud van de nominatie:

Erasmus MC heeft in 2012 als opdrachtgever een nieuwe aanbesteding in de markt gezet. Voorafgaand aan de aanbesteding heeft een marktconsultatie plaatsgevonden. Onderdeel van de aanbesteding was de beschrijving van vooraf gegeven casussen. In de aanbesteding is vergaand partnership nagestreefd.

Hieronder is per criterium uitgewerkt in hoeverre en hoe de nominatie van Erasmus MC, Asito Medical en Hago Zorg voor de Best Practice Award 2013 aan de gestelde criteria voldoet:

1. De Best Practice van Erasmus MC, Asito Medical en Hago Zorg is een goed voorbeeld voor anderen

De Best Practice van Erasmus MC, Asito Medical en Hago Zorg voldoet aan dit criterium. De aanbesteding van Erasmus MC is anders dan alle andere. Voorafgaand aan de aanbesteding is een marktconsultatie gehouden: een individueel gesprek met verschillende schoonmaakbedrijven. Iedere organisatie heeft hiermee de gelegenheid gekregen om Erasmus MC input te geven over aanbestedingsmethodieken en ontwikkelingen in de schoonmaakbranche.

Het meest in het oog springende verschil zit in de wijze waarop het programma van eisen is opgesteld. Dit is bijzonder beknopt met daarin uitsluitend de eisen beschreven, die het Erasmus MC garanderen dat de uitgevoerde diensten een technisch en hygiënisch schoon ziekenhuis opleveren. Vooraf zijn de budgettaire kaders vastgesteld. Er is aanbesteed met een contractperiode van 8 jaar.

Tot slot zijn de gunningcriteria op een andere manier vormgegeven.

Niet alleen Erasmus MC maar ook de schoonmaakbedrijven hebben het proces als zeer positief ervaren. Ook degenen aan wie de opdracht niet gegund is. Tijdens het aanbestedingsproces is alles in balans gebleven en dit zorgde ervoor dat het schoonmaakbedrijf tot het maximale uitgedaagd en gemotiveerd werd en dus extra stappen kon zetten.

Het aanbestedingstraject was toegankelijk voor alle schoonmaakpartijen (van klein tot groot).



Het bijzondere aan de aanbesteding was de aanpak met veel persoonlijke informatiebijeenkomsten en de praktijkgerichte uitvraag.

2. ***De Best Practice van Erasmus MC, Asito Medical en Hago Zorg gaat in op de samenwerking bij de toepassing van de Code: elke individuele partner voor zijn eigen aandeel en als voorbeeld voor de ketensamenwerking***

Hier wordt de ketensamenwerking bedoeld die ontstaat als schoonmaakwerk wordt uitbesteed. Als ketenpartners worden hier uitdrukkelijk bedoeld de opdrachtgever, de opdrachtnemer/ werkgever, de werknemer en de intermediair (de partijen die vertegenwoordigd zijn in de Commissie Code). Aan dit criterium wordt in deze best practice voldaan.

Het Erasmus MC is met deze aanbesteding op zoek naar strategisch partnership, waarbij respect voor elkaars professe en de werknemers, transparantie, resultaatgerichtheid en gelijkwaardigheid het belangrijkste gedachtegoed is. Zonder die overtuiging had de aanbesteding, naar de mening van Erasmus MC, nooit op deze wijze kunnen worden vormgegeven. Het maken van een aanbidding in partnership roept complexe vragen op rond objectiviteit van de opdrachtgever en maakt zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het eindresultaat. Richting schoonmaakbedrijven vertaalde zich dit onder andere in een aanpak met veel persoonlijke informatiebijeenkomsten en een praktijkgerichte uitvraag.

Asito Medical heeft aangegeven dat het bedrijf nog niet eerder samen met een (toekomstig) opdrachtgever zo'n professioneel en uitgebalanceerd offertetraject heeft gelopen. Samen maken, kritisch naar elkaar zijn, objectiviteit niet uit het oog verliezen, elkaar willen helpen en gunnen. Erasmus MC heeft ervoor gekozen om geen schoonmaakplan voor te schrijven en heeft marktpartijen uitgedaagd om te komen met een resultaatgerichte inrichting van de dienstverlening voor het Erasmus MC. Op deze manier wordt het ook aan de werknemers overgelaten hoe zij de dienstverlening invullen, in plaats van een werkprogramma volledig voorgeschoteld te krijgen. Dit is voor het Erasmus MC een aanzienlijke stap naar het vormgeven van een volwassen samenwerkingsrelatie, gebaseerd op wederzijds vertrouwen, én begrip en respect voor elkaars expertise.

Erasmus MC (de interne opdrachtgever en het projectteam) had bij deze wijze van aanbesteden de oprechte overtuiging, dat de schoonmaakdienstverleners en hun medewerkers in staat moeten worden gesteld om hun meerwaarde echt te laten zien.

De aanbesteding is in 2 percelen weggezet. Deze percelen zijn gegund aan Asito Medical en Hago Zorg. Bij de samenwerking op het gebied van schoonmaakdienstverlening, zijn dus naast Erasmus MC in ieder geval deze schoonmaakbedrijven betrokken.

Bij de implementatie van de gegunde opdracht is door alle partijen samengewerkt in de voorlichting aan medewerkers over het nieuwe contract, de stappen die daarin genomen zouden worden en de consequenties voor de medewerkers.



3. **De Best Practice van Erasmus MC, Asito Medical en Hago Zorg is duurzaam en niet eenmalig en gaat dus over concrete handelingen in de toepassing van de Code die meerwaarde hebben**

De Best Practice voldoet volledig aan dit criterium. De concrete handelingen die zijn uitgevoerd tijdens de aanbestedingsfase zijn:

- Er zijn beperkte geschiktheideisen gesteld om de aanbesteding voor een brede markt beschikbaar te maken (geen omzeteisen of andere financiële geschiktheideisen en referentie-eisen gebaseerd op competenties en proportioneel)
- De obstructies voor een strategische partnership zijn weggenomen:
 - geen gunningcriterium: "prijs". Het schoonmaakbudget is voor Erasmus MC randvoorwaardelijk. Het gaat erom dat de dienstverlener, die de opdrachtgever voor het budget dat nu en in de toekomst) beschikbaar is, de beste dienstverlening kan bieden. Geld is een gezamenlijke verantwoordelijkheid!
 - een aanbestede contractperiode van 8 jaar
 - een beperkt en doelgericht programma van eisen (geen handelingsvoorschriften)
- Noviteiten in de visie op schoonmaak van het Erasmus MC zijn ingevoerd door de introductie van de zonesystematiek
- Een dienstverleningsconcept dat vertaald wordt in concrete casussen is de basis voor de opdrachtschrijving; inschrijvers zijn gevraagd een dienstverleningsconcept te beschrijven met daarin opgenomen hun visie op resultaatgericht schoonmaken, objectleiding, opleiding, uitstraling/imago, communicatie, incidentmanagement, resultaat monitoren en transparantie.
- Op basis van werkelijke casussen hebben inschrijvers een concrete uitwerking van de dienstverlening gepresenteerd. De casussen kenmerkten zich als de meest uitdagende gebieden binnen het Erasmus MC qua reiniging en beleving. Inschrijvers hadden de kans om, passend bij de kern van hun bedrijf en bedrijfscultuur, invulling te geven aan de opdracht. De uitwerking van deze casussen wogen het zwaarst bij de beoordeling van de inschrijvingen en daarop is gegund. Voor de inschrijvers betekende dit een belangrijke rol voor uitvoerende medewerkers en leidinggevendenden in dit traject. Zij weten immers het best aan te geven hoe op praktische wijze tot efficiënte oplossingen te komen. De samenwerking die aldus ontstaat tussen commercie en operatie, zorgt vanaf het begin voor gedragenheid en enthousiasme, resulterend in operationele maakbaarheid.

Na de gunningfase hebben de drie partijen, Erasmus MC, Asito Medical en Hago Zorg, direct medewerkerbijeenkomsten georganiseerd. Daar zijn medewerkers geïnformeerd over hun toekomstige werkgever, voorgesteld aan hun nieuwe leidinggevende en is verteld wat ze in de komende periode kunnen en mogen verwachten.

In de opstartfase zijn Asito Medical en Hago Zorg gestart met individuele gesprekken met de werknemers, waarin aan de medewerkers is gevraagd naar hun persoonlijke interesse, werkervaring, verwachting en wat ze graag in de komende vijf jaar willen bereiken. Hiermee kunnen medewerkers zelf invloed uitoefenen op hun toekomstperspectief.



Na een inventarisatie van alle medewerkers, bleek een aantal medewerkers niet overnameplichtig. Asito Medical, Hago Zorg, het Erasmus MC en de FNV hebben samen de overname van alle medewerkers goed laten verlopen: nagenoeg alle medewerkers zijn overgenomen. Met name door het vooraf vaststellen van het benodigde budget zijn zo goed als alle arbeidsplaatsen behouden.

4. ***De Best Practice van Erasmus MC, Asito Medical en Hago Zorg is als gevolg van de invoering van de Code ontstaan***

Op dit criterium scoort de best practice goed. In juni 2011 vindt de kick-off meeting van de nieuwe aanbesteding van het Erasmus MC plaats. Namens Erasmus MC is bij deze meeting ook een operationele afvaardiging aanwezig. De Code is in de aanbesteding uitgebreid genoemd. Bijzondere uitdagingen spelen bij de nieuwe aanbesteding een rol: constante bezuinigingen en een wispelturig politiek beleid binnen de zorg, de onderkenning van het Erasmus MC van de toegevoegde waarde van een positieve beleving van schoonmaak door haar patiënten, bezoekers, studenten, medewerkers en de schoonmaakmedewerkers zelf. Ook heeft het Erasmus MC een belangrijke bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de Code en wil ze deze juist daarom ook goed in de praktijk brengen. De conclusie was dat een traditionele aanbesteding niet de voorwaarden zal creëren om aan alle omstandigheden tegemoet te komen.

5. ***De Best Practice van Erasmus MC, Asito Medical en Hago Zorg heeft een innovatief karakter***

Ook aan dit criterium voldoet de best practice. Er zit een aantal innovatieve zaken in de aanbesteding:

- Vooraf is een marktconsultatie gedaan
- In de aanbesteding is gevraagd naar een dienstverleningsconcept voor concrete casussen
- met deze aanbesteding is het Erasmus MC op zoek naar strategisch partnership, waarbij respect voor elkaars professie, transparantie, resultaatgerichtheid en gelijkwaardigheid het belangrijkste gedachtegoed is.
- Er zijn beperkte geschikkeideisen gesteld om de aanbesteding voor een brede markt (grote en kleine bedrijven) beschikbaar te maken
- Met ingang van 1 juni is het ziekenhuis opgedeeld in 5 zones. Hierdoor wordt een differentie in werkzaamheden gecreëerd en kan de medewerker zich specifiek ontwikkelen in het gebied, wat bij hem of haar het beste past.

Maar ook in zijn gehele samenhang is deze aanbesteding innovatief.

6. ***De Best Practice Erasmus MC, Asito Medical en Hago Zorg heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers***

Deze aanbesteding heeft de volgende positieve effecten voor de schoonmaakmedewerker:

- a. Toekomstperspectief door behoud van werkgelegenheid met goede begeleiding.
- b. Persoonlijk opleidingsplan (POP).
- c. Het volgen van opleidingen in zowel, de Nederlandse taal, gastheerschap en vakgerichte opleidingen.



- d. Nieuwe werkkleding waarin de schoonmakers van Asito Medical en Hago Zorg representatief zijn, trots kunnen zijn en waarin men comfortabel kan werken.
- e. Nieuwe hoge kwaliteit middelen en materialen die bijdragen aan comfort en kwaliteit.
- f. Specialisme door het toepassen van zone-systematiek.
Met ingang van 1 juni wordt het ziekenhuis niet meer als één geheel benaderd maar opgedeeld in 5 zones. Door onderscheid te maken in bijvoorbeeld OK's, IC's, laboratoria, patiëntgebonden-, student- en medewerkergebieden, wordt een differentiatie in werkzaamheden gecreëerd. Met het aanbieden van specialismen binnen het vakgebied kan de medewerker zich specifiek ontwikkelen in het gebied, wat bij hem of haar het beste past. Dit onderscheid in werkzaamheden, opleiding en niveau zal meer ruimte geven in de functieopbouw van de schoonmaakmedewerker.

Verder loopt een traject waarbij schoonmaakmedewerkers van Asito Medical en Hago Zorg de mogelijkheid geboden wordt zich te ontwikkelen tot een all round vakkracht, die op meerdere onderdelen van de facilitaire dienstverlening kan worden ingezet. Deze ontwikkelingen bieden de medewerkers mogelijkheden zoals uitbreiding van uren, minder gebroken diensten en persoonlijke ontwikkeling

De Best Practice van Erasmus MC, Asito Medical en Hago Zorg wordt op de website www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl gepresenteerd.

Schakelt u mee?

Samen naar een sterkere keten

