

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2013

Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche

❖ CSU

❖ ING

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 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. 'Schoonmaak met een gezicht' van de combinatie van CSU en ING is één van deze nominaties. Op 19 november 2013 hebben CSU en ING een korte film kunnen laten maken. Deze film is vertoond tijdens de Best Practice Award 2013 uitreiking. Daarnaast hebben CSU en ING tijdens de uitreiking een korte toelichting gegeven en zijn vragen beantwoord.

Korte inhoud van de nominatie:

Oprichtgever ING en schoonmaakbedrijf CSU hebben samengewerkt in de overgang van avondschoonmaak naar dagschoonmaak. Interne medewerkers van ING zijn hierbij betrokken. Draagvlak is gecreëerd bij het managementteam van ING en de eindgebruikers. De schoonmakers van CSU hebben letterlijk een gezicht gekregen door ze op diverse manieren voor te stellen aan de eindgebruikers. CSU heeft de betrokken medewerkers in een externe training de dagelijkse situaties laten oefenen in rollenspellen en individuele kwaliteiten zijn benoemd. De schoonmaker is daardoor meer proactief en flexibel en communiceert open en efficiënt. Hierdoor ontstaat er een verbinding tussen de bewoner en schoonmaker.

Hieronder is per criterium uitgewerkt in hoeverre en hoe de nominatie van ING en CSU voor de Best Practice Award 2013 aan de gestelde criteria voldoet:

1. De Best Practice van ING en CSU is een goed voorbeeld voor anderen

De Best Practice van ING en CSU voldoet aan dit criterium. De procedure die voor de invoering van de dagschoonmaak is gelopen is goed doordacht. De combinatie van dagschoonmaak en het dialoogmodel zorgt ervoor dat er sprake is van verbeterde arbeidsomstandigheden (werken met dichte schoonmaakkarren, mooie bedrijfskleding, training ten aanzien van gedrag en werkzaamheden) en meer respect en waardering voor de medewerkers van CSU. Gebruikers van het pand zijn intensief betrokken bij de wijziging. De schoonmakers hebben een gezicht gekregen bij de gebruikers waardoor een relatie tussen beiden is ontstaan. De resultaten van de best practice zijn goed. De werkbeleving en bejegening van de schoonmakers is enorm verbeterd. De waardering van de medewerkers van ING is gestegen van 44 procent naar 88 procent, maar ook de technische kwaliteit steeg. Dit bleek uit een pilot in één van de kantoorpanden van ING. De resultaten van de pilot vormden reden om bij meerdere kantoorpanden van ING dagschoonmaak gefaseerd in te voeren.

2. **De Best Practice van ING en CSU 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.

ING heeft als sociaal betrokken opdrachtgever in de interne organisatie draagvlak gecreëerd voor dagschoonmaak.

CSU heeft zijn aandeel geleverd door de schoonmakers goed te trainen voor dagschoonmaak en de bijzondere eisen die daarin aan een schoonmaker worden gesteld.

Werknemers hebben hun aandeel geleverd door mee te gaan in het transitieproces.

Daarnaast hebben ING en CSU de schoonmakers in de praktijk een gezicht gegeven door op elke afdeling van de ING posters op te hangen en kaartjes uit te delen met foto's van de schoonmakers van die afdeling.

Een speciaal projectteam met vertegenwoordiging van ING en CSU is voor dit proces ingesteld.

3. **De Best Practice van ING en CSU 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 zijn:

- De schoonmakers van CSU werken inmiddels overdag
- Aan de schoonmakers van CSU is aansprekende en representatieve kleding ter beschikking gesteld zodat ze zich met trots kunnen vertonen.
- De schoonmakers van CSU hebben de beschikking over nieuwe, complete en goed werkende en representatieve materialen. Het stofzuigen gebeurt met zogenoemde "stille stofzuigers".
- De schoonmakers van CSU worden voorgesteld aan de afdeling van ING waar ze werken. Op elke afdeling hangt een poster van de schoonmakers die op die afdeling werken.
- In de training die schoonmakers hebben ontvangen van CSU is gebruik gemaakt van rollenspellen. Schoonmakers zijn getraind in vaardigheden om makkelijker met gebruikers om te gaan.

Facility Management

Schoonmaak met een gezicht



Vandaag start de pilot Schoonmaak met een gezicht die duurt tot en met november. Schoonmaken doen we in deze periode overdag. Zo kunnen we beter inspelen op wensen en sneller reageren op vragen.

Schoonmaken doen we met een enthousiast en vast team van vier medewerkers:



Bennie Fernandez
 Olivia Amuaful
 Sara Kaur en
 Ans Santoe

(van linkboven met de klok mee)

Heb je vragen, opmerkingen of wensen?
 Wij horen het graag wanneer we op de werkvloer aanwezig zijn!



- Bij de contractverlening zijn tussen ING en CSU ook afspraken gemaakt over opleidingen en eisen die de ING stelt aan de medewerkerstevredenheid.

Hierdoor is het verloop en het ziekteverzuim onder de schoonmakers van CSU gedaald. Doordat de schoonmakers van CSU en de medewerkers van ING elkaar weten te vinden en problemen in onderling overleg worden opgelost, is het aantal klachten verminderd. Verder is de klanttevredenheid verhoogd evenals de technische schoonmaakkwaliteit.

4. **De Best Practice van ING en CSU is als gevolg van de invoering van de Code ontstaan**

Op dit criterium scoort de best practice goed. De best practice is na de invoering van de Code ontstaan vanuit de wens van de schoonmakers om meer binding met ING medewerkers te krijgen en vanuit de wens van ING om meer flexibiliteit te creëren.

Daarbij was ING gedwongen om in verband met de kredietcrisis te zoeken naar mogelijkheden om de kwaliteit te verhogen tegen lagere kosten.

Randvoorwaarden hierbij waren dat de schoonmaakmedewerker de waardering krijgt voor de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden, zich prettig voelt in de (nieuwe) werkomgeving en goed wordt gefaciliteerd. Om deze verbetering te realiseren is een speciaal projectteam opgezet met daarin vertegenwoordigers van CSU en van een businessunit van ING waar 700 ING medewerkers werken. Het betreft één locatie in Amsterdam Zuidoost. Samen met de zeer gemotiveerde schoonmakers is de pilot om over te gaan naar zichtbaar schoonmaakwerk overdag succesvol geworden.

5. **De Best Practice van ING en CSU heeft een innovatief karakter**

Ook aan dit criterium voldoet de best practice. Dagschoonmaak an sich is niet innovatief maar wat dit proces innovatief maakt is dat uitgegaan is van een dialoogmodel waarbij schoonmakers en gebruikers hun zegje konden en kunnen doen. Daarbij zijn de gebruikers van het begin af aan bij het transitieproces betrokken geweest. Zij werden dus niet op enig moment voor een voldongen feit gesteld. Bovendien is het expliciet bekend maken van de schoonmakers aan de gebruikers (door posters op te hangen met foto's van de schoonmakers die op die afdeling werken) bijzonder.

ING heeft samen met CSU een integrale aanpak geïntroduceerd, waarmee de tevredenheid van medewerkers van CSU wordt verbeterd, de tevredenheid van ING-ers over de schoonmaak toeneemt, er meer wederzijds respect is en de kwaliteit van het werk ook nog eens verbeterd.

6. **De Best Practice ING en CSU heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers**

De positieve effecten liggen in een verbetering van de arbeidsomstandigheden (schoonmakers zijn zichtbaar, dragen mooie bedrijfskleding en werken met stille stofzuigers) en een grotere betrokkenheid met het werk en de opdrachtgever (minder verloop en ziekteverzuim).

De waardering voor de medewerkers van CSU en hun werk is sterk verbeterd.

Niet alleen merkbaar in de omgang, maar ook zichtbaar in de klanttevredenheidsmetingen onder ING-medewerkers.



De schoonmakers van CSU zijn meer betrokken bij ING, men geeft aan niet meer van het pand af te willen, en voelen zich meer ING er. Citaat is ook: "Ze hebben me gemist toen ik op vakantie was". De dialoog met medewerkers van ING wordt gefaciliteerd. De medewerkers van CSU worden nadrukkelijk uitgenodigd om ook hun feedback aan ING-ers te geven. Bovendien wordt de vooraf verwachte hinder van schoonmaak overdag niet als zodanig ervaren door de medewerkers van de ING. Medewerkers van de ING geven aan het fijn te vinden dat ze de schoonmaak zien, en dus weten dat het gebeurt. Het aantal klachten en storingen is geminimaliseerd.

Uit de best practice wordt niet duidelijk in hoeverre schoonmakers een keuze hadden om wel of niet mee te gaan naar de dagschoonmaak en wat is gedaan om eventuele organisatorische bezwaren (bijvoorbeeld zorgtaken overdag) op te lossen of weg te nemen.

De Best Practice van ING en CSU wordt op de website www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl gepresenteerd.

Schakelt u mee?

Samen naar een sterkere keten

