

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2013

Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche

- ❖ NIVO NOORD
- ❖ NIVO ACADEMIE

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. Op 28 augustus 2013 is de nominatie van NIVO NOORD 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. NIVO NOORD is één van deze nominaties. Op 9 december 2013 heeft NIVO NOORD een korte film laten maken. Deze film is vertoond tijdens de Best Practice Award 2013 uitreiking. Daarnaast heeft NIVO NOORD tijdens de uitreiking een korte toelichting gegeven en zijn vragen beantwoord.

Korte inhoud van de nominatie:

NIVO NOORD richt zich actief op het ontwikkelen, verbeteren en het op peil houden van de kennis, kunde en houding van haar medewerkers. Om alle medewerkers een goede en gedegen opleiding te kunnen geven, tegen aanvaardbare kosten, is de NIVO Academie opgericht. Deze Academie richt zich op de basis(vak)opleiding van medewerkers. In tien maanden tijd zijn al 250 deelnemers geslaagd voor het examen Basisvakopleiding. Nieuwe medewerkers krijgen bij indiensttreding een basis instructie en worden bij te weinig ervaring gekoppeld aan een ervaren medewerker.

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

1. De Best Practice van NIVO NOORD is een goed voorbeeld voor anderen

NIVO NOORD richt zich actief op het ontwikkelen, verbeteren en het op peil houden van de kennis, kunde en houding van haar medewerkers, besteedt veel tijd en geld aan het opleiden van medewerkers en stelt daarmee vakmanschap centraal. Daarmee is NIVO NOORD echter niet de enige. Verder is in de CAO opgenomen dat schoonmaakbedrijven een verplichting hebben hun personeel op te leiden. NIVO NOORD heeft met de NIVO Academie gezorgd voor een bijzondere aanpak van het opleiden van werknemers.

In de best practice geeft NIVO NOORD tips om opleiding en ontwikkeling in andere bedrijven te verbeteren:

- u kunt een samenwerkingsverband aangaan met een opleidingsinstituut.
- u kunt kiezen voor het model 'train de trainer'. Hierbij wordt een relatief klein aantal trainers extern opgeleid. Deze trainers kunnen vervolgens weer andere trainers (collega's) intern opleiden. Op deze manier kunt u snel personeel opleiden. Tevens is het erg leerzaam voor medewerkers om collega's te trainen.
- Naarmate de ervaring toeneemt, kunt u de opleidingen ook extern gaan aanbieden.
- Inventariseer goed welke opleidingen u als eerste gaat aanbieden en welke personen binnen uw bedrijf het meest geschikt zijn om de opleidingen te gaan geven.

- Probeer u in te leven in de doelgroep, wat is de informatie- en opleidingsbehoefte en hoe kunt u uw doelgroep het beste bereiken?
- Sta stil bij behaald succes, vier en benadruk dit, geef erkenning aan de medewerkers.
- Stimuleer medewerkers om intern door te groeien. Zo is binnen NIVO NOORD een schoonmaakmedewerker doorgegroeid tot rayonmanager. Dit motiveert andere medewerkers en biedt hun perspectief. De NIVO Academie richt de aandacht puur op het opleiden en ontwikkelen van werknemers waardoor dit op een snelle en efficiënte wijze kan plaatsvinden.

2. ***De Best Practice van NIVO NOORD gaat in op de samenwerking bij de toepassing van de Code: elke individuele partner voor zijn eigen aandeel en als voorbeeld van 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). NIVO NOORD werkt samen met de gemeente Leeuwarden in een project om 40 tot 50 personen met een achterstand op de arbeidsmarkt een werkervaringsplaats aan te bieden. Er is weliswaar sprake van samenwerking maar dit is niet de ketensamenwerking die bedoeld wordt in de Code.

3. ***De Best Practice van NIVO NOORD is duurzaam en gaat dus over concrete handelingen in de toepassing van de code die meerwaarde hebben.***

De Best Practice voldoet volledig aan dit criterium. De inrichting van een Academie en verankering daarvan in de organisatie maakt dat opleiden duurzaam en niet eenmalig lijkt. De opleidingsactiviteiten betreffen concrete handelingen die meerwaarde hebben voor de medewerkers. Hiermee richt NIVO NOORD zich actief op het ontwikkelen, verbeteren en het op peil houden van de kennis, kunde en houding van haar medewerkers met als doel verbetering van de kwaliteit en de veiligheid van de schoonmaakwerkzaamheden. Daarnaast worden medewerkers gestimuleerd om een opleiding Nederlandse taal te volgen. De Basis Vakopleiding is vooral gericht op uitvoerend personeel en op de meewerkend voorman/-vrouw. De opleiding wordt verzorgd door eigen praktijkdocenten. Zij werken in het middenkader van NIVO NOORD, kennen de organisatie en opdrachtgevers en hebben feeling met de praktijk. Al deze praktijkdocenten zijn opgeleid door een erkend opleidingsinstituut.

Nieuw personeel krijgt bij indiensttreding een basisinstructie. Hierbij wordt de medewerker voor aanvang van de werkzaamheden door de direct leidinggevende geïntroduceerd op de werkvloer en op heldere wijze geïnstrueerd. Verder worden nieuwe medewerkers bij te weinig ervaring door ervaren medewerkers begeleid tijdens de werkzaamheden. Daarnaast worden nieuwe medewerkers geschoold via onder andere de NIVO Academie.

4. ***De Best Practice van NIVO NOORD is als gevolg van de invoering van de Code ontstaan***

Al in de CAO 2008-2009 zijn verplichte opleidingsafspraken opgenomen. Van het aandacht geven aan en feitelijk geven van opleidingen was al eerder sprake. NIVO NOORD heeft ervoor gekozen deze opleidingsafspraken sinds september 2012 in een eigen Academie vorm te geven.



Door het oprichten van de Nivo Academie is de focus specifiek komen te liggen op het opleiden en ontwikkelen van werknemers. Dit blijkt ook uit het feit dat er 250 werknemers binnen 10 maanden een diploma voor de basisvakopleiding hebben ontvangen.

5. **De Best Practice van NIVO NOORD heeft een innovatief karakter**

Het is niet nieuw dat schoonmaakbedrijven hun eigen medewerkers opleiden. In die zin is het opleiden van eigen werknemers door NIVO NOORD niet innovatief. De NIVO Academie is in het leven geroepen als gevolg van de invoering van de Code, maar het opleiden van werknemers is een CAO verplichting.

Wel is duidelijk dat het bedrijf veel heeft geïnvesteerd om te komen tot de NIVO Academie en daarvoor de organisatie inrichten en dat ze veel medewerkers in korte tijd willen opleiden. Tien maanden na de oprichting van de NIVO Academie (juli 2013) is aan de 250ste deelnemer het erkende RAS-diploma Basisvakopleiding Schoonmaak uitgereikt. Dit is zeer bijzonder te noemen.

6. **De Best Practice NIVO NOORD heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers**

Dat de Best Practice van NIVO NOORD een positief effect heeft voor hun werknemers staat buiten kijf. De werknemers die via de NIVO Academie opgeleid worden hebben hier zeker baat bij. De organisatie van de opleidingen lijkt geborgd door deze Academie. Verder blijkt dat NIVO Noord de visie op opleiden in zijn organisatie heeft verankerd. Tot slot is bij de uitvoering van de opleidingen rekening gehouden met de werknemers.

NIVO NOORD zorgt ervoor dat de medewerkers de opleiding kunnen volgen op een van de vestigingen die het dichtst gelegen is bij de eigen woonplaats. Medewerkers worden persoonlijk uitgenodigd door de direct leidinggevende. Als men slaagt voor de Basis Vakopleiding wordt de werknemer uitgenodigd op de vestiging voor een feestelijke diploma-uitreiking. De deelnemer mag familieleden en vrienden meenemen naar deze uitreiking. Op deze manier worden de nieuw verworven kennis en vaardigheden gevierd en met elkaar gedeeld. Op 4 juli 2013, tien maanden na de oprichting van de NIVO Academie, is aan de 250ste deelnemer het erkende RAS-diploma Basisvakopleiding Schoonmaak uitgereikt.

De best Practice NIVO NOORD wordt op de website www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl gepresenteerd.

Schakelt u mee?

Samen naar een sterkere keten

