



**Schakelt  
u mee?**

## JURYRAPPORT

### **Best Practice Award 2014**

Code Verantwoordelijk Marktgedrag  
schoonmaak- en glazenwassersbranche

**Trots!**

..... ● **Universiteit Utrecht faculteit Diergeneeskunde**

..... ● **Asito**

De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag reikt de Best Practice Award 2014 voor de derde keer uit. Van 1 mei 2014 tot 20 november 2014 zijn nominaties voor een Best Practice aan de commissie aangereikt. De inzending van de Universiteit Utrecht (faculteit Diergeneeskunde) in samenwerking met Asito, is op 13 oktober 2014 ontvangen.

De jury heeft alle ontvangen nominaties 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 Universiteit Utrecht en Asito is er één van. Deze best practice heeft betrekking op het thema aanbesteden. Op 9 december 2014 hebben partijen de inhoud van hun best practice in een videoboodschap vervalst. Deze film is vertoond tijdens de uitreiking van 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**

De best practice van de Universiteit Utrecht (faculteit Diergeneeskunde) en Asito heeft betrekking op het aanbestedingstraject en de uitrol van dit contract. De Universiteit Utrecht (UU) maakt de schoonmaak tot partner. Een van de eisen die in de aanbesteding is opgenomen is dat er een klik is tussen de beoogde teamleider van de inschrijvende partij en de teamleden van de UU.

In de aanbesteding was een kwaliteitsborging ingebouwd. De indieners moesten 70% scoren op kwaliteit. De kwaliteitseisen bestonden uit casussen zoals praktijktoetsen in het reinigen van operatiekamers en de paardenstallen, het ontwikkelen van een hygiënebeleid en gerichte opleidingsplannen. Bijzonder aan deze aanbesteding is het houden van twee schouwingen. Bij de tweede schouwing mochten de inschrijvende partijen zelf aangeven wat ze wilden zien. Asito zorgt dat er aandacht wordt besteed aan de medewerkers door hen bijvoorbeeld onderdeel te laten zijn van de afdeling (bijvoorbeeld organiseren van afdelingslunch). Ook zijn de schoonmaakactiviteiten volledig naar dagschoonmaak omgezet. Daarnaast wordt het eigen initiatief van de schoonmakers gestimuleerd door 'Het idee van de maand' te belonen met een VVV bon.

Hieronder is per criterium uitgewerkt in hoeverre en hoe de nominatie van de UU en Asito voor de Best Practice Award 2014 aan de gestelde criteria voldoet:

1

### **De Best Practice van de UU is een goed voorbeeld voor anderen**

De jury is ervan overtuigd dat de UU de schoonmaakmedewerkers tot partner maakt. Door het creëren van een omgeving waar aandacht wordt besteed aan de werknemers door hun specifieke aandacht te geven is deze best practice een goed voorbeeld voor anderen. Ook het meewerken door Asito aan het primaire doel van de opdrachtgever, de beste Universiteit van Europa te worden, is een goed voorbeeld voor anderen. De jury acht het zeer positief dat er in de aanbesteding een kwaliteitsborging was ingebouwd, waarbij de indieners 70% moesten scoren op kwaliteit. Als dat niet werd gehaald, moest de aanbesteding opnieuw worden gedaan.

2

### **De Best Practice van de UU en Asito is duurzaam en niet eenmalig en gaat dus over concrete handelingen in de toepassing van de Code die meerwaarde hebben**

De Best Practice van de UU en Asito is duurzaam, omdat er een langdurig contract kan worden overeengekomen, als de KPI's, waarin onderdelen uit de Code zijn opgenomen, worden behaald. Uit de gegevens blijkt dat de UU de volgende drie clusters op dezelfde manier aanbesteedt. De ervaringen van deze Best Practice zijn daarin verwerkt. De opdrachtgever, de UU, laat hiermee zien dat deze manier van aanbesteden de standaard is geworden. Hieruit kan worden opgemaakt dat de ingediende Best Practice een duurzaam karakter heeft.

3

### **De Best Practice van de UU en Asito is als gevolg van de invoering van de Code ontstaan**

De jury is erg te spreken over het feit dat het ondertekenen van de Code een beslissend criterium vormde gedurende het aanbestedingstraject. Ook vindt de jury het positief dat tijdens de ronde tafelgesprekken (marktconsultatie) de Code expliciet aan de orde is gekomen. De jury is ervan overtuigd dat de Best Practice als gevolg van de invoering van de Code is ontstaan, aangezien de Code ook een wezenlijk onderdeel vormde van de gunningcriteria.

4

### **De Best Practice van de UU en Asito heeft een innovatief karakter**

Het hanteren van vaste prijzen die zijn vastgesteld op basis van marktconsultatie voor de aanbesteding in combinatie met twee schouwingen kan als innovatief worden gekenmerkt. Er wordt een keuze gegeven aan de inschrijvende partijen bij de tweede schouw, omdat zij zelf konden aangegeven wat ze wilden zien. Voor de jury is deze best practice ook innovatief doordat er ATP-metingen zijn ingevoerd, wat heeft geleid tot het aanpassen van de afwerkmaterialen door de UU. Dit heeft zowel een positief effect op de werkomstandigheden van de werknemers als op de kwaliteit van de werkzaamheden.

5

### **De Best Practice van de UU en Asito heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers**

De jury is ervan overtuigd dat er een aantal aanpassingen heeft plaatsgevonden in de arbeidsomstandigheden, die positieve effecten hebben voor de schoonmakers. Het gaat hierbij om de hoge investeringen in zelfrijdende materialen, de vervanging van hogedruk door middendruk en het nat schoonmaken vervangen door droog schoonmaken. Ook wordt er aandacht gegeven aan de werknemers door het houden van gezamenlijke weeklunches en het belonen van het idee van de maand.



# 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.**