



**Schakelt  
u mee?**

## JURYRAPPORT

### **Best Practice Award 2014**

Code Verantwoordelijk Marktgedrag  
schoonmaak- en glazenwassersbranche

*Cliëntparticipatie  
bij De Zijlen*

#### ● **Cliëntparticipatie bij De Zijlen Gehandicaptenzorg**

#### ● **Gom ZorgSupport**

De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag reikt de Best Practice Award 2014 voor de derde keer uit. Van 1 mei 2014 tot 20 november 2014 was het mogelijk om een nominatie voor deze Best Practice Award aan te reiken bij de commissie. De nominatie van Cliëntparticipatie bij De Zijlen Gehandicaptenzorg en GOM Zorgsupport is op 17 oktober 2014 ontvangen.

De jury heeft alle inzendingen 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 Cliëntparticipatie bij De Zijlen en GOM Zorgsupport is er één van. Deze best practice heeft betrekking op het thema aanbesteden. Op 9 december 2014 hebben partijen een korte videoboodschap over hun best practice gemaakt. Deze film is vertoond tijdens de uitreiking van de Best Practice Award 2014 bij 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**

Deze case laat op een praktische wijze zien hoe De Zijlen Gehandicaptenzorg en Gom ZorgSupport inspelen op veranderingen door cliënten een zinvolle dagbesteding te bieden die uitgaat van wat cliënten wel kunnen. Uitgangspunt is niet om te bezuinigen op de schoonmaak, maar om cliënten een zinvolle dagbesteding te bieden met als neveneffect een betere kwaliteit van het schoonmaakwerk. Cliënten gaan zodoende aan het werk bij een werkgever en ze krijgen de waardering en voldoening die daarbij horen. Vier cliënten zijn bij Gom ZorgSupport aan de slag gegaan met het uitvoeren van specialistische werkzaamheden zoals vloeronderhoud en glasbewassing. De bedragen voor het vloeronderhoud en glasbewassing zijn uit het schoonmaakcontract gehaald en dit budget wordt nu ingezet om de cliënten te begeleiden. De vloeren worden extra vaak geschrobd en de ramen worden vaker gewassen. Gom ZorgSupport zorg voor de dagelijkse continue begeleiding en aansturing.

Hieronder is per criterium uitgewerkt in hoeverre en hoe de Cliëntparticipatie bij De Zijlen en GOM Zorgsupport voor de Best Practice Award 2014 aan de gestelde criteria voldoet:

1

### **De Best Practice van Cliëntparticipatie bij De Zijlen Gehandicaptenzorg en GOM Zorgsupport is een goed voorbeeld voor anderen**

De best practice laat op een praktische wijze zien hoe De Zijlen Gehandicaptenzorg en GOM Zorgsupport inspelen op de veranderingen in de zorg door cliënten een zinvolle dagbesteding te bieden. Het uitgangspunt is niet om te bezuinigen op de schoonmaak, maar om cliënten een zinvolle dagbesteding te bieden met als neveneffect een betere kwaliteit van het schoonmaakwerk. De jury is onder de indruk van de creatieve wijze waarop de budgetten zijn gecombineerd uitgaande van het feit dat er anders bezuinigd zou worden op de schoonmaak en de dagbesteding voor de cliënten bij De Zijlen. De jury is ervan overtuigd dat GOM hier op een positieve, slimme manier is ingestapt en hier de credits ook voor verdient.

2

### **De Best Practice van Cliëntparticipatie bij De Zijlen Gehandicaptenzorg en GOM Zorgsupport is duurzaam en niet eenmalig en gaat dus over concrete handelingen in de toepassing van de Code die meerwaarde hebben**

Voor de jury staat vast dat de best practice van cliëntparticipatie bij De Zijlen Gehandicaptenzorg en GOM Zorgsupport duurzaam is en niet eenmalig. De jury is er van overtuigd dat het gaat over concrete handelingen in de toepassing van de Code die meerwaarde hebben. De samenwerking tussen partijen is niet eenmalig van aard, maar vormt een onderdeel van een langdurige samenwerkingsovereenkomst. De jury vindt het positief en interessant dat De Zijlen Gehandicaptenzorg en GOM Zorgsupport het doel hebben de cliënten zodanig te laten groeien in hun werk dat het een volwaardig specialistisch team wordt dat ook op andere locaties van De Zijlen Gehandicaptenzorg kan worden ingezet. De jury is van mening dat er goed is nagedacht over het duurzaam inzetten van de cliënten. Een voorbeeld hiervan is het inzetten van de cliënten op andere objecten buiten de instelling. Dit geeft De Zijlen Gehandicaptenzorg de mogelijkheid om nieuwe cliënten bij GOM Zorgsupport aan de slag te laten gaan. De jury acht het positief dat de schoonmaakmedewerkers van GOM Zorgsupport de mogelijkheid hebben gehad om bewust te kiezen om te werken in de instellingen van De Zijlen Gehandicaptenzorg en zijn geselecteerd op hun ervaringen in het omgaan met de cliënten.

3

### **De Best Practice van Cliëntparticipatie bij De Zijlen Gehandicaptenzorg en GOM Zorgsupport is als gevolg van de invoering van de Code ontstaan**

De Zijlen Gehandicaptenzorg heeft in de aanbesteding opgenomen dat het inzetten van de cliënten onderdeel uitmaakt van de aanbesteding. Dit naar aanleiding van de Code, waar ook naar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken. De jury is er van overtuigd dat de best practice als gevolg van de invoering van de Code is ontstaan, omdat er nadrukkelijk wordt aangegeven dat de cliëntenparticipatie bij De Zijlen Gehandicaptenzorg niet als bezuinigingsmaatregel is gevraagd door de opdrachtgever maar gepositioneerd als bijdrage aan het welzijn van cliënten. Hier is duidelijk rekening gehouden met de Code, gezien het feit dat het niet de bedoeling is om te bezuinigen of werknemers te verdringen.

4

### **De Best Practice van Cliëntparticipatie bij De Zijlen Gehandicaptenzorg en GOM Zorgsupport heeft een innovatief karakter**

De jury is onder de indruk van het innovatieve karakter van de cliëntparticipatie binnen De Zijlen Gehandicaptenzorg. Dat de cliënten meewerken op het object komt vaker voor, maar de opzet in deze best practice is zeer innoverend te noemen. Innovatief in deze is: het vrijstellen van budget om begeleiding mogelijk te maken, de zorgvuldige sollicitatieprocedure waarbij nadrukkelijk gekeken is naar wat cliënten wel kunnen in plaats van de nadruk te leggen op de beperkingen, het continue begeleiden vanuit GOM Zorgsupport door vaste begeleiders en vooral de win-win situatie voor alle partijen, namelijk de gelijkblijvende kosten, hogere frequentie van uitvoer van periodieke werkzaamheden, stijgende kwaliteit en een zinvolle dagbesteding voor de cliënten.

5

### **De Best Practice Cliëntparticipatie bij De Zijlen Gehandicaptenzorg en GOM Zorgsupport heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers**

Het schoonmaakkudget is hetzelfde gebleven waardoor er geen verdringing heeft plaatsgevonden. De schoonmakers hebben er begeleidingstaken bij gekregen. Dit is een verrijking van het werkpakket van de schoonmakers en glazenwassers, waardoor ook de coachingsvaardigheden worden ontwikkeld.



# 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.**