



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2016

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**

.....  **UMCG Services**

.....  **Hago Zorg**

De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag reikt de Best Practice Award 2016 voor de vijfde keer uit. Nominaties voor deze Best Practice Award konden tot 18 november 2016 worden ingediend bij de commissie Code. De nominatie van UMCG Services en Hago Zorg is op 7 november 2016 ontvangen. Op 16 november 2016 is er gecorrespondeerd over de inhoud en zijn aanvullende vragen geformuleerd en beantwoord. op Deze antwoorden zijn meegenomen in de beoordeling.

De jury heeft alle ontvangen nominaties in het juryberaad van 29 november 2016 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 UMCG Services en Hago Zorg is er één van. Op 8 december 2016 hebben partijen hun Best Practice in een videoboodschap toegelicht. Deze film is vertoond tijdens de uitreiking van de Best Practice Award 2016 in de Jaarbeurs in Utrecht. Daarnaast hebben betrokken partijen tijdens de uitreiking een korte presentatie gegeven en zijn vragen beantwoord.

Korte inhoud van de nominatie

UMCG en Hago Zorg zijn een joint venture aangegaan in UMCG Services. In deze joint venture is er aandacht voor de schoonmaker. De mening van de schoonmaker wordt uitgevraagd via een aantal methoden:

- een laagdrempelige enquête die heeft geleid tot een hoge betrokkenheid;
- verdiepingsslag hierop door een interactieve afdelingsbijeenkomst;
- start van Gezondheids- en Vitaliteitsdagen (voor alle werknemers, dus niet alleen degenen die zich niet goed voelen) met een aanbod van budgetcoaching, sporten met korting en stoppen met roken;
- werkprofieltest 'Voor jou geen Ander' voor nieuwe en zittende werknemers om te zorgen dat werknemers werken op een plek die past bij hun competenties, hun wensen en mogelijkheden. Waar nodig wordt opleiding of coaching aangeboden om die plek te bereiken.



Hieronder is per criterium uitgewerkt in hoeverre en hoe de nominatie van UMCG Services en Hago Zorg voor de Best Practice Award 2016 aan de gestelde criteria voldoet.

1

De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

De samenwerking tussen UMCG, UMCG Services en de managing partner Hago Zorg is een goed voorbeeld voor anderen, omdat er oprechte en aantoonbare aandacht is voor de schoonmaker. De bijgevoegde zelfverklaring door UMCG beschrijft de actuele en concrete verbeteracties die zijn ingezet in het belang van de medewerker, eindgebruiker en opdrachtgever. Op diverse manieren wordt aandacht voor de schoonmaker gegenereerd. De jury acht het ook zeer positief dat UMCG Services aanspreekbaar is op het handelen conform de Code en maakt dit ook duidelijk door het inleveren van een uitgebreide zelfverklaring.

2

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

Partijen geven aan dat zij voortdurend kijken hoe ze concepten verder en beter kunnen uitbouwen om het welzijn van de medewerkers en daarmee het voortbestaan van de organisatie te borgen. Er is gestart met Gezondheids- en vitaliteitsdagen wat in 2017 verder zijn beslag krijgt. Ook het inzetten van de hernieuwde medewerkerstevredenheidsmetingen hebben er voor gezorgd dat partijen voor volgende jaren al bezig zijn met een verdere diepgang om het werk voor de medewerkers nog betekenisvoller te kunnen maken. Hieruit volgt dat de acties niet eenmalig zijn, maar duurzaam van aard.

3

De Best Practice is als gevolg van de invoering van de Code ontstaan

UMCG en Hago Zorg hebben de Code ondertekend. UMCG Services streeft voortdurend naar verbetering in het welzijn van haar medewerkers. In dat kader zijn projecten als de motivatie- en competentie test 'Voor jou geen Ander' opgezet, zijn Gezondheidsdagen georganiseerd, is een specifieke, afdelingsgerichte medewerkerstevredenheidsenquête ontwikkeld en zijn één op één gesprekken tussen medewerker en leidinggevende geïntroduceerd. De jury mist hierbij de beschrijving aan welke andere elementen van de Code de Best Practice appelleert.

4

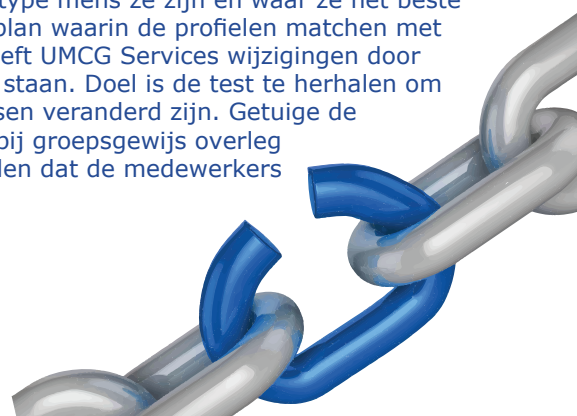
De Best Practice heeft een innovatief karakter

UMCG Services wil zich continu op de hoogte stellen wat er onder de medewerkers leeft. Om dit periodiek te meten is een specifiek voor UMCG Services, laagdrempelige enquête ontwikkeld. Deze nieuwe enquête heeft geleid tot een hoge betrokkenheid, met een respons van >50%. Om nog beter inzicht te krijgen achter de antwoorden uit de enquête is een verdiepingsslag gemaakt door middel van een interactieve afdelingsbijeenkomst. Aanvankelijk in een pilot sessie, maar gezien de positieve reacties zal dit een permanent karakter krijgen onder alle afdelingen. Daarnaast wordt transparantie in de organisatie bevorderd. Initiatieven als het gezamenlijk bespreken van de uitslagen uit de medewerkerstevredenheidsenquêtes dragen daaraan bij. Ook management en objectleiding is daarbij aanwezig. Iedereen wordt gehoord en iedereen kan zijn of haar mening delen. Van de bijeenkomst wordt een verslag gemaakt welke met de medewerkers gedeeld wordt. Als er actiepunten uit voortvloeien dan worden die naar verantwoordelijken uitgezet voor opvolging. Normaliter spreekt het management alleen met medewerkers als het niet goed gaat. Juist een gesprek over wat je medewerkers beweegt en wat het management daaraan kan bijdragen, werkt voor iedereen positief. De jury is echter van mening dat het bespreken van resultaten in groepsverband tijdens een afdelingsbijeenkomst standaard hoort te gebeuren. Ook het geven van individuele aandacht door het management aan werknemers die het goed doen acht de jury als vanzelfsprekend, maar de wijze waarop de afdelingsbijeenkomsten en de medewerkerstevredenheidsenquêtes vorm wordt gegeven acht de jury innovatief.

5

De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

Voor de jury staat vast dat deze Best Practice een positief effect heeft voor de schoonmakers. Op een aantal 'voorgeprogrammeerde' momenten is er aandacht voor de schoonmakers. Zowel groepsgewijze aandacht als individuele aandacht. De jury is erg te spreken over de werkprofieltest 'Voor jou geen Ander' die wordt ingezet. Uit de stukken blijkt dat afname van de test in veel gevallen leidde tot erg leuke gesprekken met leidinggevendenden over doelen en competenties van mensen. Naar aanleiding daarvan heeft UMCG Services een paar mensen kunnen plaatsen op functies die ze ambieerden, waarvan men dacht daar niet voor in aanmerking te kunnen komen. De test heeft zowel voor medewerkers als voor leidinggevendenden zicht gegeven op welke type mens ze zijn en waar ze het beste tot hun recht komen. De uitslagen zijn verwerkt in een vlekkenplan waarin de profielen matchen met gebieden waar mensen werken. Daar waar nodig of mogelijk heeft UMCG Services wijzigingen door kunnen voeren om mensen meer in hun kracht te kunnen laten staan. Doel is de test te herhalen om te kijken of mensen veranderd zijn of dat competenties en wensen veranderd zijn. Getuige de feedback op medewerkerstevredenheidsmetingen, de opkomst bij groepsgewijs overleg daarover en de één op één gesprekken kan geconcludeerd worden dat de medewerkers de oprechte aandacht waarderen.



Criteria voor de Best Practice Code Verantwoordelijk Marktgedrag schoonmaak- en glazenwassersbranche

1

De Best Practice is een 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

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.

b

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.

c

Medewerkertevredenheidsonderzoek

De Best Practice gaat in op het uitvoeren van een medewerkertevredenheidsonderzoek 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 medewerkertevredenheidsonderzoek, 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 en het voldoen aan de hierboven geschetste criteria, de toelichting in de film en de live presentaties tijdens de Award uitreiking op 26 januari 2017.

