

code } verantwoordelijk marktgedrag
} schoonmaak-
en glazenwassersbranche

BEST PRACTICES 2012-2018

HANDLEIDING EN OVERZICHT



Beste lezer,

Afgelopen januari hebben we voor de zevende keer de Best Practice Award uitgereikt. Een spannende finaledag in de Jaarbeurs Utrecht zorgde ervoor dat de samenwerking van Ibis Styles Haarlem City Hotel met Gom Hospitality met de gouden Best Practice Award naar huis ging. Bijzonder was dat de andere finalisten ook een Award ontvingen (1x zilver en 2x brons), waardoor we sowieso alleen maar winnaars in de zaal hadden zitten.

Graag willen we aankomend jaar ook een Award uitreiking organiseren. En daarvoor hebben we uw best practice nodig.

We horen vanuit het werkveld dat het lastig is om een best practice in te dienen omdat:

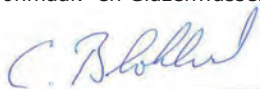
- Het schoonmaakbedrijf geen tijd heeft om een best practice op te schrijven;
- Het schoonmaakbedrijf denkt geen best practice te hebben;
- Het schoonmaakbedrijf denkt geen kans te hebben als ook grote schoonmaakbedrijven meedoen;
- Het schoonmaakbedrijf het lastig vindt de best practice te beschrijven.

Dat vinden we erg jammer. Omdat we van grote én kleine schoonmaakbedrijven graag best practices ontvangen. Want we kunnen, nog steeds, van elkaar leren. Grote van kleine schoonmaakbedrijven en andersom.

Daarom hebben we dit boekje voor u gemaakt. Als inspiratie over wat een best practice is, om te laten zien dat een best practice niet ingewikkeld hoeft te zijn en met tips over hoe ook u een best practice kunt indienen. Verder hebben we alle finale best practices van de afgelopen jaren kort beschreven. Hiermee krijgt u een idee hoe uiteenlopend de best practices zijn.

Twijfelt u of weet u niet hoe u verder moet met uw eigen best practice? Neem contact op met de Code! Zij kunnen u verder helpen met de beschrijving van uw best practice. En u helpt daarmee de Code én de branche verder met mooie best practices waar iedereen van kan leren.

Met vriendelijke groet
Namens de Code Verantwoordelijk Marktgedrag
Schoonmaak- en Glazenwassersbranche



Kees Blokland
voorzitter

Contactgegevens

Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en Glazenwassersbranche
marktgedragsschoonmaak@ras.nl of via 073-62 00 460

KERNBEGRIPPEN (Code Tags)

Aanbesteding

Betrokkenheid van werknemers

Contractmanagement

Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer

Eigen verantwoordelijkheid

Gesprek met de schoonmaker

Goed werkgeverschap

Kwaliteit van dienstverlening

Sociaal beleid

Transparantie

Vakbekwaam



INHOUDSOPGAVE

Best Practices

Tips	3
------	---

Best Practice Awards 2018

Winnaar Goud	6
Winnaar Zilver & Brons	7

Best Practice Awards 2017

Winnaars	10
Overige finalisten	14
Halve finalisten	15

Best Practice Awards 2016

Winnaar	18
Overige finalisten	19

Best Practice Awards 2015

Winnaar	22
Overige finalisten	23

Best Practice Awards 2014

Winnaar	26
Overige finalisten	27

Best Practice Awards 2013

Winnaar	30
Overige finalisten	31

Best Practice Awards 2012

Winnaar	34
---------	----

BEST PRACTICES

TIPS

Vanaf 2012 reikt de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en Glazen-wassersbranche de Best Practice Award uit. Voor de volgende Awarduitreiking kunt u vanaf nu best practices indienen. Maar hoe zorgt u ervoor dat u een best practice kunt indienen? Wat moet u doen en wat moet u laten? Lees de tips om uw eigen best practice in te dienen en mee te dingen naar de Award 2019.

1. Neem contact op met de Code Schoonmaak, als u twijfelt. Over of uw best practice mee kan doen, hoe u uw best practice moet beschrijven, als u geen tijd heeft om de beschrijving te maken maar wel graag mee wil doen. Dit kan via 073 - 62 00 460 of marktgedragschoonmaak@ras.nl
2. Houd het simpel, het is geen hogere wiskunde, het gaat om de toepassing van de Code in de schoonmaak.
3. Beschrijf uw best practice eenvoudig. Vertel het verhaal zoals het is.
4. Vermeld er, als dit mogelijk is, een titel of slogan bij. Bij voorkeur een titel/slogan die de best practice volledig dekt. Voorbeelden van titels/slogans:
 - practise what you preach
 - samenwerking leidt tot mooie dingen
 - onze schoonmaakster is een professional!
 - de schoonmakers als collega's
 - dagschoonmaak: hallo leuke contacten
5. Zorg dat u duidelijk beschrijft wie de ketenpartners zijn. Dit betekent dat een best practice twee of meer samenwerkende partijen kent. Geef aan wat hun rol is in de best practice.
6. Beantwoord in ieder geval de volgende vragen:
 - wat houdt de best practice concreet in
 - wie heeft voordeel bij de best practice
 - wat zijn de leerpunten van de best practice. Dit kan ook beschreven worden als struikelblokken of problemen die u bent tegengekomen. Vermeld dan ook de door u gekozen oplossing.
7. Geef uw contactgegevens door, zodat we contact met u kunnen opnemen.
8. Vermeld concrete resultaten van en ervaringen met uw best practice. Op deze manier laat u zien dat uw werkwijze werkt.

In de Code staat een aantal belangrijke onderwerpen genoemd. Voor elk van deze onderwerpen kunt u een best practice indienen. Hieronder een niet uitputtende opsomming van een aantal van deze onderwerpen.

1. Sociaal beleid

Voorbeelden daarvan: verantwoordelijkheid bij de opdrachtgever voor de (arbeidsomstandigheden of arbeidsvoorwaarden van) schoonmakers, opkomstruimte, extra inkomen voor schoonmakers, invoering dagschoonmaak en redenen daarvoor, informeren van de eindgebruikers over de afspraken m.b.t. schoonmaak, betrokkenheid van H&R bij de schoonmakers.

Vanaf 2018 zullen best practices, alleen gericht op het integreren van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, niet meer meedingen voor de award. Heel veel schoonmaakbedrijven houden zich met dit soort activiteiten bezig. Daarbij kan inmiddels de vraag gesteld worden in hoeverre het innovatief is.

2. Samenwerking opdrachtgever en opdrachtnemer

Met als voorbeelden: een langdurig contract (bijvoorbeeld 8 jaar of onbepaalde tijd), samen verantwoordelijkheid voor het laten slagen van de samenwerking, bijzondere vormen van samenwerking of samenwerkingsactiviteiten, partnership in plaats van wij-zij denken.

3. Aanbesteding conform de Code op beste prijs-kwaliteit verhouding

Voorbeelden daarvan zijn: een aanbesteding met een realistische minimumprijs vanuit de opdrachtgever, een aanbesteding waarin alleen kwaliteit het gunningscriterium is of kwaliteit het overgrote deel van het gunningscriterium vormt, het doen van marktconsultatie vóór de aanbesteding, uitvragen van specifieke samenwerkingen tussen opdrachtnemers onderling.

4. Contractmanagement

Voorbeelden daarvan zijn: informeren van eindgebruikers over afspraken over schoonmaak, monitoren van voldoen aan alle eisen in het contract, activiteiten om duurzame inzetbaarheid van schoonmakers te verbeteren, ook vanuit de opdrachtgever (onder andere uitbreiding van werkzaamheden).

5. Gesprek met de schoonmaker(s) door de opdrachtgever

Voorbeelden daarvan zijn: minimaal eens per jaar (of meer) als opdrachtgever het gesprek met de schoonmaker voeren, voorafgaand aan en t.b.v. een aanbesteding inventariseren bij de schoonmakers hoe schoonmaak kan verbeteren, n.a.v. een medewerkerstevredenheidsonderzoek of werkdrukmeting het gesprek met de schoonmakers aangaan over hoe zaken verbeterd kunnen worden.

BEST PRACTICE AWARDS 2018

WINNAAR GOUDEN AWARD



IBIS STYLES HAARLEM CITY HOTEL met GOM HOSPITALITY

ONE TEAM, ONE GOAL

Ibis Styles Haarlem City Hotel is geen gewoon hotel. Daar is de omgang met schoonmaakpersoneel op de werkvloer meestal vriendschappelijk. Een groet, een praatje, soms een hoofdknik. Maar het blijft 'inleen'. Schoonmakers behandelen alsof het eigen medewerkers zijn is vaak een brug te ver. Dat is niet het geval bij het Ibis Styles Haarlem City hotel dat eind december 2017 zijn deuren opende. Of personeel op de loonlijst van het hotel staat of van Gom Hospitality maakt de directie niets uit.

De visie? Één team, één goal: een tevreden gast. Door mensen oprecht aandacht te geven, hen bij het proces te betrekken en te waarderen. 'Geef mensen het idee dat het om hèn draait'. Enkele voorbeelden: overleg over de reële tijd voor kamerschoonmaak, als de schoonmakers achterlopen, springt het hotelpersoneel bij en vice versa als de lounge door een druk ontbijt niet snel opgeruimd kan zijn, schoonmakers denken mee over verbetering van werk en processen, bonussen zijn er ook voor Gom-medewerkers.

De resultaten zijn ernaar: personeelsverloop, het pijnpunt in hotelschoonmaak, is er bijna niet. Vage klachten zijn geen reden meer om ziek thuis te blijven. Ziekteverzuimcijfers zijn extreem laag. Medewerkers zijn door training en begeleiding zelfbewust en weten hoe zij verschillende gasten moeten benaderen. Leerpunten en struikelblokken zijn er niet geweest. Misschien wel omdat het hotel het de normaalste zaak van de wereld vindt om mensen netjes te behandelen. Maar voor een sector als de hotellerie, die geplaagd wordt door misstanden, is dit een 5-sterren behandeling.



Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Kwaliteit van dienstverlening, Sociaal beleid

WINNAAR ZILVEREN AWARD



de basisfluvius



DEBASISFLUVIUS met TOLETTO EN NEDERRIJN SCHOONMAAK *KRUISBESTUURING DOOR KETENINTEGRATIE*

Scholenkoepel DeBasisFluvius had schoon genoeg van vieze en vervuilde toiletten. Zij vindt een oplossing in nieuw sanitair van Toletto, ontworpen na overleg met schoonmakers. De gebruiksvriendelijke inrichting, de toegepaste materialen en technieken leveren optimaal schoonmaakgemak. Daardoor houdt de schoonmaker tijd over om andere delen van de school schoon te maken. In het nieuwe sanitair kijken dieren op onder andere de toiletbrillen de kinderen aan en houden zo “een oogje in het zeil”. De kinderen voelen dat ze niet helemaal alleen zijn op het toilet en gaan het toilet daardoor netter gebruiken.

Tegelijk voert Nederrijn Schoonmaak maandelijks dieptereiniging uit. Die zorgt ervoor dat de hygiëne op een hoog en verantwoord peil blijft. Met extra aandacht voor de niet-zichtbare en moeilijk bereikbare plekken. Dit voorkomt vervuilingen met onaangename geuren en bacteriële groei. De dagelijkse schoonmaak en de dieptereiniging vinden overdag plaats zodat de kinderen zien wat het werk inhoudt.

Wilma, een schoonmaakster van Nederrijn, bedacht samen met de schooldirecteur voor de kinderen Wilma's Wervelende WC Wedstrijd. Een wedstrijd tussen de jongens en meisjes met als einddoel schone toiletten. Met positieve aandacht voor toilethygiëne door het competitieve element en bevordering van het onderling aanspreken op ongewenst gedrag. In overleg met de school wordt bij de meest vervuilde toiletgroep een poster opgehangen. De schoonmaker bepaalt aan het einde van de dag of de meisjes- of jongens-wc het netste is. De netste wc krijgt een sticker. De kinderen kunnen zelf zien hoe zij “scoren” en dit verbeteren of voortzetten. Wie de meeste stickers heeft na een periode van 15 dagen, heeft in deze periode voor het netste toilet gezorgd en krijgt een prijs. Nederrijn Schoonmaak heeft het spel inmiddels uitgebracht en past het op meerdere scholen toe.

Code tag:

**Betrokkenheid van werknemers, Kwaliteit van dienstverlening,
Sociaal beleid, Vakbekwaam**

WINNAAR BRONZEN AWARD

VANDERLANDE

Toekomst
SCHOONMAAKBEDRIJVEN


Hutten



VANDERLANDE INDUSTRIES met TOEKOMST SCHOONMAAKBEDRIJVEN EN HUTTEN CATERING SAMEN AAN DE SLAG

Veel schoonmakers werken parttime vanwege verschillende redenen. Zo ook bij Toekomst Schoonmaakbedrijven, die met zijn werknemers bekijkt wat mogelijk is om meer uren te werken. Vanwege de grote fysieke belasting vooral in andere richtingen dan schoonmaakwerk. Werknemers hebben, ondanks een relatief hoog uurloon in de schoonmaaksector, soms moeite de eindjes aan elkaar te knopen. Ditzelfde geldt voor cateringmedewerkers zij het dat de fysieke belasting anders is dan in de schoonmaak.

Daarom zijn Toekomst Schoonmaakbedrijven, Hutten Catering en opdrachtgever VanderLande intensiever gaan samenwerken. Vanderlande, snel groeiend met een campusachtige structuur, huurt schoonmaak 's avonds in en catering overdag. In een pilot is bekeken of het mogelijk is schoonmakers extra uren in de catering en cateringmedewerkers extra uren in de schoonmaak te laten werken. Dit leidt tot bredere en duurzamere inzetbaarheid van schoonmaak- en cateringmedewerkers én een hoger inkomen.

Beide opdrachtnemers willen op de ingeslagen weg doorgaan. De samenwerking kent vele voordelen voor de partijen: werknemers kunnen, als ze dit willen, meer werken; de extra uren worden niet in de schoonmaak gemaakt wat fysieke belasting scheelt; werknemers ontwikkelen andere vaardigheden, waarmee ze duurzamer inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt. Bijkomend voordeel voor de opdrachtnemers en opdrachtgever is de grotere betrokkenheid van werknemers bij het object. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt is dit mogelijk een succesfactor om personeel te behouden.

Aandachtspunten kent de pilot ook: de medewerking van de opdrachtgever, de inwerktijd en begeleiding, de klik tussen de aanspreekpunten van de partijen, een juiste combinatie van werkzaamheden en werktijden en een inventarisatie vooraf van eisen van de opdrachtgever en vaardigheden en geschiktheid van werknemers.

Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Goed werkgeverschap, Sociaal beleid

WINNAAR BRONZEN AWARD



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM



Hogeschool van Amsterdam

UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM EN HOGESCHOOL VAN AMSTERDAM WAARDERING VOOR DE SCHOONMAKER

Het schoonmaakcontract voor de UvA en HvA loopt per 1 april 2019 af. Ter voorbereiding van de aanbesteding vond marktonderzoek plaats. UvA en HvA hebben met veel verschillende partijen gesproken, zoals adviseurs, schoonmaakbedrijven, andere opdrachtgevers maar ook met schoonmakers. Hen is gevraagd wat kan worden verbeterd, wat hun ideeën en suggesties zijn. Want schoonmakers zijn belangrijk en moeten zich gewaardeerd worden. Een gelukkige schoonmaker is een goede schoonmaker, is de gedachte van UvA en HvA.

Een aantal ideeën is al uitgevoerd, zoals de installatie van een glasbak, langere schorten en het logo van de UvA en HvA op de werkkleding. Een aantal andere ideeën is meegenomen in de aanbesteding. Inschrijvers is gevraagd hoe zij invulling gaan geven aan de ideeën en andere feedback van de schoonmakers. Ook is uitgevraagd hoe schoonmaakbedrijven omgaan met de duurzame inzetbaarheid van schoonmakers. Want het is een taak van alle ketenpartners om ervoor te zorgen dat de schoonmakers blij tot hun pensioen aan het werk kunnen blijven.

Advies van UvA en HvA aan inschrijvers is om de gehele organisatie te betrekken bij de inschrijving. Hun ervaring is dat dit goed werkt en nieuwe gezichtspunten oplevert. UvA en HvA gaan dan ook regelmatig het gesprek met de schoonmakers aan, ook na de aanbesteding. Sterker nog, deze manier van werken gaan beide onderwijsinstellingen ook toepassen in de komende aanbesteding beveiliging.



Code tag:

**Aanbesteding, Betrokkenheid van werknemers,
Gesprek met de schoonmakers, Sociaal beleid**

BEST PRACTICE AWARDS 2017

WINNAARS

ABN AMRO met CSU

CIRCL



Al bij de bouw van Circl is circulariteit voor ABN-Amro het uitgangspunt. Dit thema is doorgezet in de feitelijke exploitatie van Circl. Alle ketenpartners werken intensief samen in een Facilitaire Coalitie (ABN-Amro, CSU, Avex, Engie, Spirit Hosting, Securitas en Vermaat). Alle facilitaire partijen streven hetzelfde na: Circulariteit, Verbinding, Inspiratie, Innovatie. Vanuit deze gedachte pakken alle partners thema's integraal aan en implementeren deze.

Alle facilitaire medewerkers werken intensief met de andere facilitaire disciplines samen. Elke dag starten ze vanuit de zogenaamde dagstart. Daar horen de werknemers wat die dag van belang is en waar ze zich op moeten richten. Zo weten de schoonmakers en andere facilitaire medewerkers niet alleen wat er in het pand gebeurt. Ook worden ze uitgedaagd en gehoord om goede ideeën te delen met het team en uit te voeren. Alle partijen houden elkaar scherp zodat ze doen waar ze goed in zijn: hun specifieke dienstverlening, iedere vakspecialist vanuit zijn eigen expertise. Uniformiteit en één uitstraling in gedrag van de medewerkers op de werkvloer zijn daarbij belangrijk.

Het concept van Circl is direct inzetbaar, laagdrempelig en zorgt voor grote betrokkenheid van de werkvloer. Talenten worden benut en Circl bindt en boeit medewerkers en zorgt voor plezier op en in het werk.



Code tag:

Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Sociaal beleid, Transparantie, Vakbekwaam



DIMENCE met ASITO
SAMEN WERKEN AAN EEN BETER LEVEN



Dimence is een GGZ instelling waar Asito reeds vijftien jaar werkzaam is. De cliënten van Dimence, de meest kwetsbare mensen uit de samenleving, worden betrokken bij het werk en kunnen zich ontwikkelen tot vakvolwassen schoonmaakkrachten. Ze krijgen intensieve begeleiding en een vakopleiding. Er wordt gewerkt aan verbetering van het vertrouwen in zichzelf om uit te kunnen stromen als vakvolwassen en opgeleide schoonmaakkracht. De schoonmaakkrachten van Asito vormen het team waar de cliënten in gaan participeren. Zij hebben een belangrijke rol in het begeleiden van de cliënten. De cliënt moet zich thuis voelen, moet weten dat hij/zij veilig is en dat er fouten gemaakt mogen worden. Een van de deelnemers is Jeroen. Om verder te kunnen met de behandeling is besloten om te bekijken of hij bij Asito kon participeren. Om zo Jeroen een ander perspectief op de toekomst te bieden. Jeroen zag het Asito shirt in eerste instantie als harnas, als bescherming. Door het vertrouwen van zijn omgeving durfde Jeroen ook weer vertrouwen te hebben in zichzelf. Nu heeft Jeroen als schoonmaakkracht een contract bij Asito.

Code tag:
Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Sociaal beleid, Vakbekwaam

BEST PRACTICE AWARDS 2017

OVERIGE FINALISTEN

FMO met HAGO NEXT

PRACTICE WHAT YOU PREACH



De relatie tussen FMO Bank en Hago Next is er een van duurzaam partnership waarin vertrouwen en open communicatie centraal staan. De afdeling Facility Services van FMO is de olie van het bedrijf. De schoonmakers zijn een verlengstuk van het Facility Services team. In 2012 is FMO overgestapt op dagschoonmaak. Redenen: FMO wil schoonmakers een volwaardige (fulltime) baan verschaffen in plaats van dat de schoonmakers 3 baantjes hebben en tot in de late uurtjes moeten schoonmaken. FMO wil ook dat meneer Singh, Godwin, en Margret op tijd thuis zijn voor het diner met hun gezin. FMO beschouwt de schoonmakers als eigen medewerkers. De medewerkers van Hago Next worden dan ook uitgenodigd voor teamuitjes en krijgen ook een kerstgeschenk. FMO heeft regulier overleg met de schoonmakers. De schoonmakers voeren ook handyman klusjes uit, zoals de vergaderzalen gereed maken en lampen vervangen. Zij zijn de ogen en oren van FMO op de werkvloer. Zij zorgen er iedere dag voor dat het op hun eigen afdeling allemaal op orde is. Samen met de ambassadeurs op hun afdelingen kunnen zij zelf het beste bepalen wat er iedere dag moet gebeuren. Hiervoor hebben ze geen vastomlijnde werkprogramma's nodig. Ze zijn daarin zelfredzaam. FMO moedigt het zeer aan dat zij met ideeën en verbetervoorstellen komen. FMO ziet in dat de schoonmaak, maar ook de catering en de receptie/beveiliging kwetsbare groepen zijn op de arbeidsmarkt. Om een signaal af te geven keert FMO aan haar ingehuurd krachten een 10% bonus uit boven op het reguliere salaris. Sociale innovatie ten top.



Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Sociaal beleid



NHL STENDEN HOGESCHOOL met EFFEKTIEF GROEP
EEN MOOIE DAG @NHL STENDEN HOGESCHOOL



Een mooie dag @NHL Stenden. De opdrachtgever, het facilitair bedrijf van de NHL Stenden Hogeschool, heeft samen met haar leveranciers een totaal nieuw concept neergezet. Doel is de beleving van studenten, bezoekers en medewerkers positief te verhogen. Er wordt nu gewerkt in resultaatgerichte dag schoonmaak met een huiskamer gevoel en een fantastische uitstraling, met veel banken, kleden en loungehoeken.

Effektief Groep is vanaf het begin betrokken bij de ontwikkeling van het concept en heeft de dienstverlening samen met de opdrachtgever en de andere leveranciers aangepast op het nieuwe concept. De schoonmaakmedewerkers hebben dezelfde trainingen gevolgd als de medewerkers in dienst van de NHL zelf. Extra leidinggevenden hebben daarnaast extra training en ondersteuning gekregen op de werkvloer. Effectief Groep heeft innovatieve materialen ingezet om de werkdruk te verlagen en de technische en belevingskwaliteit te verhogen. In sessies is aan de medewerkers gevraagd mee te denken hoe zij bij kunnen dragen aan een mooie dag @NHL Stenden en wat zij daarvoor nodig hebben.

Betrokkenheid, openheid en goed werkgeverschap zijn hiervoor de onontbeerlijk. Voortdurende innovatie en vernieuwing zorgt ervoor dat NHL Stenden en Effectief Groep elkaar vinden, opzoeken en vooral samenwerken. NHL Stenden maakt het mogelijk dat de opdrachtnemer mee kan denken en ziet deze als onderdeel van het facilitair bedrijf. De klanttevredenheid, de verbeteringen op het gebied van de technische kwaliteit en vooral het plezier wat de medewerkers hebben om te werken in dit concept spreken voor zichzelf.

Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Kwaliteit van dienstverlening, Sociaal beleid, Vakbekwaam

HALVE FINALISTEN

HELIOMARE ONDERWIJS met BREEDWEER *IMPACT DOOR LEERLINGPARTICIPATIE*



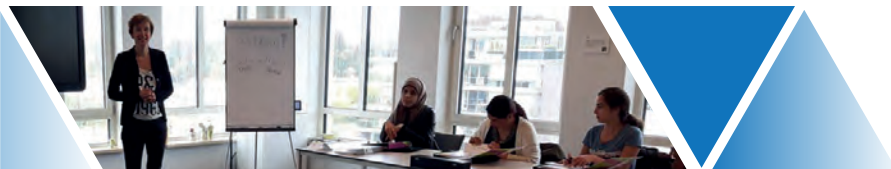
In deze practise staan Breedweer en Heliomare centraal. Breedweer is als social enterprise actief in het maken van impact. Dit doen zij door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te scholen, te ontwikkelen en door duurzame werkgelegenheid te bieden. Heliomare heeft als klant gekozen voor Breedweer omdat Breedweer de optie voor het participeren van de leerlingen van Heliomare heeft benoemd in de aanbesteding. Heliomare onderwijs biedt scholing en ontwikkelingen aan jongeren die aangewezen zijn op speciaal onderwijs. Deze jongeren hebben veelal moeite om aansluiting te vinden op de arbeidsmarkt. Door in een vroeg stadium jongeren al kennis en ervaring te laten opdoen met de facilitaire dienstverlening sorteren Breedweer en Heliomare voor op een succesvolle aansluiting en start op de arbeidsmarkt.

De samenwerking kenmerkt zich door kennisdeling en participatie. Zo heeft Heliomare de praktische lessen facilitaire dienstverlening aangepast. Op advies van Breedweer sluiten deze meer aan op de behoefte van de branche waarin de leerlingen later mogelijk zullen gaan werken. De leerlingen hebben op de onderwijsinstellingen diverse taken ter ondersteuning van de uitvoering van de dienstverlening van Breedweer. Zo heeft Breedweer een wasmachine neergezet op een van de locaties en doen de leerlingen van deze locatie voor Breedweer de was van de schoonmaakdoekjes. Ook werken de leerlingen bepaalde taken af in opdracht van Breedweer.



Code tag:

***Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer,
Sociaal beleid, Vakbekwaam***



ROC DE LEIJGRAAF, SEISO OPLEIDINGEN met CSU *KWEEKVIJVER MEDEWERKERS DIENSTVERLENING*



Deze best practice gaat over statushouders in de schoonmaak. Na een workshop en voorlichting over diverse beroepen in de dienstverlening maken statushouders een keuze. Daarna krijgen zij een proefplaatsing bij een bedrijf. Voor de schoonmaak is dit CSU. Daar krijgen zij na een positief intakegesprek een betaalde leerwerkplek van 15 tot 28 uur. Naast hun baan volgen zij de BBL-opleiding Entree Dienstverlening bij ROC De Leijgraaf. Via Seiso Opleidingen ontvangen de statushouders een opleiding 'Vaktaal voor de schoonmaakbranche'.

Bewust ligt er veel initiatief bij de deelnemer. Hij/zij dient uit eigen motivatie en zelfstandig hiervoor in het project een aantal acties te ondernemen. Hiermee is de deelnemer zelf verantwoordelijk voor het succes en in grote mate betrokken bij het realiseren van dit project. Ook is dit eigen initiatief goed voor de acceptatie door de overige schoonmakers. Het respect van de overige schoonmakers groeit als duidelijk is dat de deelnemers zelf hun kansen moeten grijpen. Dit maakt de begeleidersrol van de schoonmakers tijdens stages en introductie makkelijker.

Eventuele weerstand is weggenomen toen een groep statushouders niet op een externe school de opleiding heeft gekregen maar juist intern op het CSU hoofdkantoor. Schoonmakers hebben de deelnemers al direct opgenomen als collega's. De deelnemers lunchen met de schoonmakers mee in de pauze en maken een praatje met collega's. Dit zorgt voor verbinding en nieuwsgierigheid. Dit vertaalt zich naar interne motivatie om dit project succesvol te maken.

Code tag:

***Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer,
Sociaal beleid, Vakbekwaam***



DZB LEIDEN, HEEREMA MARINE CONTRACTORS met B2-CLEANING **KANDIDATEN VAN DZB SUCCESVOL AAN HET WERK**



In deze best practice levert DZB Leiden aan B2-Cleaning gemotiveerde kandidaten voor het schoonmaakwerk aan. Deze kandidaten gaan, na het doorlopen van een op maat gemaakt opleidingsprogramma, mee met de vaste schoonmaakmedewerkers. Deze werken bij Heerema Marine Contractors, waar B2-Cleaning het schoonmaakonderhoud verzorgt. Zij werken daar in eerste instantie via een stageplek. Deze duurt doorgaans 12 weken maar kan bij gebleken geschiktheid ook korter duren. Tijdens de stageperiode begeleidt B2-Cleaning de kandidaten intensief. De kandidaten worden als volwaardige collega opgenomen in het schoonmaakteam. Voor de vaste medewerkers van B2-Cleaning zijn deze collega's met een afstand tot de arbeidsmarkt de gewoonste zaak van de wereld. Bij wederzijds enthousiasme biedt B2-Cleaning de kandidaat daarna een vast dienstverband aan.

B2-cleaning onderneemt vanuit een sociale kijk op de wereld (sociaal, gezond, veilig en plezierig). Plezier in het werk voor de medewerkers is belangrijk. Via de samenwerking met Heerema en DZB worden ook voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op plezierig werk gecreëerd. Deze samenwerking heeft inmiddels tientallen werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk geholpen bij B2-Cleaning. Niet alleen bij Heerema Marine Contractors maar ook bij andere opdrachtgevers.

Code tag:

***Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer,
Eigen verantwoordelijkheid, Sociaal beleid***

FNV met HAGO NEXT

SAMENWERKING VIA EEN UNDERMANAGEMENTCONSTRUCTIE



De FNV heeft voor het eigen kantoor een gedegen afweging gemaakt tussen inbesteden en uitbesteden van facilitaire diensten. Dit heeft geleid tot de organisatie van de schoonmaakdienst volgens een Undermanagement constructie. Door onder andere de inzet van dagschoonmaak, gebruik van app @lly was Hago Next dé partner voor de FNV.

Door de undermanagement constructie zijn de schoonmakers in dienst (gekomen) bij de FNV. Hago Next ondersteunt de FNV bij allerlei zaken. Denk hierbij aan het leveren van een bijdrage aan de opleiding van de medewerkers, het maken van schoonmaakroosters en schoonmaak-programma's, het inkopen van middelen en materialen, het voldoen aan wet- en regelgeving, innovatie, overname gesprekken en cao vraagstukken. Hago Next draagt bij aan een flexibele organisatie. Bij ziekte en verzuim van FNV medewerkers kan Hago Next dit tijdelijk opvangen door medewerkers van haar organisatie in te zetten. De ondersteuning beperkt zich niet alleen tot schoonmaak.

Hago Next en FNV hebben de vakschoonmakers en medewerkers gezamenlijk over de nieuwe constructie geïnformeerd. Daardoor hebben de schoonmakers bewust een keuze kunnen maken voor het wel of niet overgaan naar de FNV. Hago Next en FNV hebben samen de aannamesgesprekken gevoerd.

De schoonmakers zijn trots op hun werk, omdat het echt een vak is waarin zij worden opgeleid, begeleid, getraind en gecoached. Ze worden gewaardeerd voor het werk dat ze doen.

De "nieuwe" Undermanagement constructie is inmiddels geïmplementeerd in het nieuwe Centrale Vakbondshuis in Utrecht "Het Facet". Volledige implementatie van de constructie wordt in 2020 verwacht.



Code tag:

***Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer,
Goed werkgeverschap, Sociaal beleid***

BEST PRACTICE AWARDS 2016

WINNAAR



SCHIPHOL, VFM FACILITY EXPERTS met HAGO AIRPORT SERVICES, ISS, ASITO en RAGGERS

SAMENWERKING OVER DE GRENZEN HEEN

Na een grondige evaluatie van het voorgaande schoonmaakcontract en een Europese aanbesteding heeft Schiphol een nieuw schoonmaakcontract voor het Terminal-gebouw gegund aan 4 partijen; Hago, Asito, Raggers en ISS. Op 1 april 2016 is dit contract van start gegaan. Collectiviteit is een centraal thema in het contract. Dit komt op verschillende manieren tot uiting. Zo heeft het contract een looptijd van 5 jaar en kunnen bonusmaanden tot maximaal drie jaar verdiend worden. Maar alleen als de contractspartners samen een positief resultaat boeken op de jaarlijkse, in gezamenlijkheid vastgestelde prestatie-indicatoren.

Elke opdrachtnemer heeft zijn eigen gebiedsverantwoordelijkheid. Dit betekent dat hij een eigen gebied met verantwoordelijkheid voor alle facilitaire processen heeft. Hierdoor wordt mobiliteit van en taakverrijking en taakverbreding voor werknemers gefaciliteerd.

Alle vier contractspartners ontwikkelen een Terminal Ontwikkelingsplan. Hierin wordt op een uniforme wijze de individuele opleidingsstatus en -behoefte van het personeel geïnventariseerd. Het uiteindelijke doel is de juiste mensen op de juiste plek te plaatsen. Potentieel kunnen plaatsingsplekken worden gecreëerd over de percelen heen. Verder wil Schiphol komen tot een uniforme taakinfilling, onafhankelijk van de werkgever waarvoor de schoonmaker werkt. Resultaat is dat iedereen eenzelfde basis heeft, wat tevens faciliterend is aan (toekomstige) mobiliteit. Dit gebeurt door gelijke toolboxmeetings qua inhoud en vorm, evenals gelijke gebruikte materialen (veiligheid) en leren werken vanuit eenzelfde grondhouding (gastvrijheid). Verder maken alle partners gebruik van dezelfde kledinglijn en werkwagens.



Code tag:

Aanbesteding, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Eigen verantwoordelijkheid, Goed werkgeverschap

OVERIGE FINALISTEN



Voor jou
geen ander!
😊

UMCG SERVICES

DE SCHOONMAKER TERUG OP DE KAART



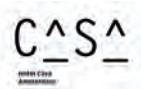
UMCG Services (een joint venture van UMCG en Hago Zorg) is van mening dat een schone, opgeruimde omgeving bijdraagt aan een aangenaam verblijf van patiënten. Ook oprechte aandacht van mensen draagt in belangrijke mate bij aan de beleving. De schoonmakers kunnen daaraan bijdragen, niet alleen door te beschikken over technische schoonmaakkennis maar ook door interactie tussen hen, de opdrachtgevers, medewerkers, patiënten en bezoekers. UMCG Services werkt vanuit de gedachte dat het personeel hun grootste kapitaal is. Concreet wordt sinds 2015 aan elke (nieuwe) medewerker de werkprofieltest 'Voor jou geen Ander' aangeboden. De test gaat in op competenties, wensen en mogelijkheden van werknemers. De test geeft zowel voor medewerkers als voor leidinggevenden zicht op welke type mens ze zijn en waar ze het beste tot hun recht komen. Waar mogelijk wordt de werkplek gezocht waar de betreffende werknemer het beste tot zijn recht komt. Waar nodig wordt opleiding of coaching aangeboden om die plek te bereiken. Verder wordt eens per jaar de enquête medewerkerstevredenheid gehouden. De uitslagen worden in een bijeenkomst met alle medewerkers besproken. Iedereen kan open en eerlijk zijn/haar mening geven. Actiepunten worden naar verantwoordelijken uitgezet voor opvolging. Elk jaar kan een deel van het personeel deelnemen aan de Gezondheids- en Vitaliteitsdagen. Deze zijn bedoeld voor alle werknemers, dus niet alleen degenen die ziek zijn. Tijdens deze dagen kunnen medewerkers gebruik maken van een divers aanbod zoals budget coaching, sporten met korting en hulp bij stoppen met roken. Alle initiatieven zijn duurzaam.

Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Goed werkgeverschap, Sociaal beleid

HOTEL CASA met CSU

GROTE OMBOUWOPERATIE VANAF 1 JUNI



Hotel Casa in Amsterdam heeft naast 159 permanente hotelkamers ook 359 kamers voor studentenhuysvesting. Deze 359 kamers worden in de maanden oktober tot en met mei gebruikt door studenten, in de zomermaanden worden ze omgebouwd tot hotelkamers. De studenten moeten uiterlijk 1 juni hun kamer verlaten. Dan begint de grote ombouwoperatie. Daags voorafgaand aan de grote ombouw komt het CSU management alle trolleys voor de housekeepers voorbereiden op de zogeheten trolleydag. Op 1 juni, oftewel D-Day, wordt begonnen met een powerontbijtje voor de schoonmakers. Met al het personeel wat beschikbaar is bouwt Hotel Casa de kamers om en maakt deze klaar voor hotelgasten. Na het ombouwen gaat de CSU-schoonmaakploeg er doorheen om de kamers spic en span op te leveren. Deze schoonmaakploeg maakt ook de andere ruimten schoon voor Hotel Casa. Na 2 weken hoogseizoen wordt er een borrel georganiseerd voor het schoonmaakteam om te vieren dat het ombouwen succesvol achter de rug is. Successen vieren is iets wat Hotel Casa en CSU samen vaker doen. Zo wordt elke maand een kamermedewerker van de maand gekozen. Deze worden in het zonnetje gezet tijdens de ochtendbriefing van de housekeeping. De nummer 1,2 en 3 van de maand krijgen een bloemetje en een leuke cadeaubon om ze te bedanken voor hun fantastische inzet. Als de score die gasten aan Hotel Casa geven voor schoonmaak hoger is dan de maand ervoor, krijgt het hele Housekeeping team een taart van het hotel. Zo worden op een leuke manier de medewerkers positief gestimuleerd en beloond. Verder lunchen de schoonmakers samen met het team van Hotel Casa en gaan ze samen naar personeelsbijeenkomsten. De schoonmakers zijn onderdeel van het team van Hotel Casa.



Code tag:

**Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie
opdrachtgever en opdrachtnemer, Eigen verantwoordelijkheid**



GEMEENTE ROTTERDAM, ERASMUS MC met HAGO ZORG TOP ACADEMIE FACILITAIRE DIENSTVERLENING



De TOP Academie is een (in 2016) unieke formule waarbij er keten-brede samenwerking plaatsvindt tussen onderwijs, opdrachtgever en opdrachtnemer om invulling te geven aan het Jongerenakkoord. De initiatiefnemers zijn Learn2Work, LMC Praktijkonderwijs Schietbaanstraat, Het Olympia College en Hago Zorg die in de rol van opdrachtnemer samenwerken met opdrachtgever Erasmus MC en de gemeente Rotterdam. De TOP Academie biedt jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt de mogelijkheid een opleiding te volgen tot gediplomeerd facilitair medewerker in de zorg. Door deze jongeren vooraf perspectief op werk te bieden, in de vorm van een praktijkopleiding en werkervaring, wordt de afstand tot de arbeidsmarkt verkleind. De winsten zijn:

- voor de jongere zelf want die leren een vak via de oude leermeester-gezelconstructie (theorie direct in praktijk brengen). Na de opleiding kunnen zij hun eigen geld verdienen;
- financiële winst want een uitkering is niet meer nodig;
- het schoonmaakbedrijf kan voor zijn eigen organisatie vakmensen opleiden;
- de schoonmaakmedewerkers begeleiden deze jongeren, wat bijdraagt aan het verantwoordelijkheidsgevoel en trots van de medewerker. Dit heeft een positief effect op de plezierfactor en de continuïteit van het werk.

Resultaten: in 2015 startten 23 leerlingen aan de TOP Academie. Voor 3 leerlingen bleek de opleiding niet geschikt. 16 Leerlingen behaalden in 2016 hun diploma, waarvan 14 leerlingen door gaan voor specialisatie in het 2e leerjaar. 6 van hen hebben vakantiewerk gedaan en van deze groep zijn er 2 inmiddels in loondienst bij Hago Zorg. Voor 2016 zijn ruim 40 leerlingen aangehaakt. Het initiatief is verspreid naar andere branches zoals Techniek. In 2017 is via deze formule aan 600 leerlingen beter en meer concreter perspectief op een baan in meerdere branches geboden.

Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Eigen verantwoordelijkheid, Sociaal beleid, Vakbekwaam

BEST PRACTICE AWARDS 2015

WINNAAR

CENTRAAL ORGAAN OPVANG ASIELZOEKERS met HECTAS *SAMEN KANSEN CREËREN VOOR DE TOEKOMST*



Centraal Orgaan opvang asielzoekers



Om de bewoners van het AZC een betere kans te geven op de Nederlandse arbeidsmarkt krijgen zij de mogelijkheid tot het volgen van de basisvakopleiding algemeen schoonmaakonderhoud en de opleiding vloeronderhoud. De opdrachtgever COA stelt ruimte beschikbaar voor het volgen van de opleiding en financiert deze opleidingen ook. De opleiding wordt gegeven door een gekwalificeerd trainer van Hectas. Tijdens en na de opleiding gaan de bewoners op hun eigen woonlocatie (het AZC) aan de slag als schoonmakers. Zij worden begeleid door de reguliere schoonmakers van Hectas. Zij zien hun werk uitgebreid worden met begeleidingstaken, zien de bewoners werken aan hun zelfredzaamheid, zien dat hun werkdruk verlaagd en de kwaliteit van het werk verhoogd wordt.

Nadat de bewoners het AZC hebben verlaten en een woning toegewezen krijgen in de omgeving van het AZC, stelt COA Hectas hiervan op de hoogte. Hectas biedt de oud-bewoners vervolgens een arbeidsovereenkomst aan.

Op deze manier passen de opdrachtgever COA en opdrachtnemer Hectas social return toe. De zelfwerkzaamheid van de bewoners wordt vergroot. Bewoners kunnen zich nuttig maken en krijgen hierdoor een kans op de Nederlandse arbeidsmarkt.



Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Eigen verantwoordelijkheid, Sociaal beleid

OVERIGE FINALISTEN



HOGESCHOOL VAN AMSTERDAM met ASITO *SAMEN ANDERS, SAMEN OPTIMALE COMMUNICATIE*



Hogeschool van Amsterdam



De Hogeschool van Amsterdam (HvA) heeft de Code als uitgangspunt gekozen in haar aanbesteding schoonmaak. In het contract wordt uitgegaan van een langdurige relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het onderdeel overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en specifiek het gesprek met de schoonmaker heeft een specifieke invulling gekregen. Zo is het overleg tussen opdrachtgever, werkgever en werknemers structureel van aard en vindt op meerdere manieren plaats. Studenten hebben de mogelijkheid om aan te schuiven bij overleggen. Schoonmakers participeren in 'klant-student' panels. De schoonmakers worden hierbij als een verlengstuk gezien van de huismeesters. Verder heeft de HvA regelmatig overleg met studentenverenigingen. Hier worden onder meer de behoeften van de studenten op schoonmaakgebied besproken.

Ook hebben de HvA en Asito een innovatief platform ingericht, waarin studenten en schoonmakers zitting hebben. Daar komen verschillende onderwerpen aan bod, worden ludieke acties bedacht en vormgegeven. Per kwartaal worden bijeenkomsten georganiseerd, waarin speerpunten worden benoemd en geoperationaliseerd.

De HvA heeft het contract zo ingevuld dat de schoonmakers kunnen kiezen om wel of niet overdag te werken. Asito heeft voor dagschoonmaak een aantal werknemers geselecteerd dat het leuk vindt om 'onder de mensen' te zijn. Zo wordt rekening gehouden met de persoonlijke voorkeuren van de schoonmaker met betrekking tot werktijden.

De samenwerking tussen alle partijen verloopt soepel en plezierig, is positief opvoedkundig en wordt gekenmerkt door wederzijds respect. Er wordt gezamenlijk gekeken hoe de werkzaamheden verbeterd kunnen worden voor alle partijen.

Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Eigen verantwoordelijkheid, Gesprek met de schoonmaker, Sociaal beleid

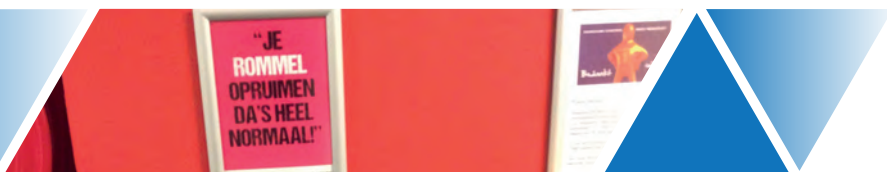
FONTYS HOGESCHOLEN met HECTAS

SAMEN CONCREET AAN DE SLAG MET DE UITKOMSTEN VAN MEDEWERKERTEVREDENHEIDSONDERZOEK

In het kader van het voeren van het gesprek met de schoonmaker voert Hectas medewerkertevredenheidsonderzoeken bij Fontys Hogescholen uit. Onderdeel van deze onderzoeken is de werkdrukmeting. Bij Fontys wordt de werkdrukmeting niet alleen uitgevoerd, maar wordt de werkdruk op de verschillende panden ook geïnventariseerd. Ook worden verbeteringen aangebracht. Want naar aanleiding van de uitkomsten gaat Fontys met een klankbordgroep van 5-8 schoonmakers die bij de werkdrukmeting zijn betrokken, in gesprek. In bijeenkomsten met die klankbordgroep kunnen medewerkers aangeven hoe het werk beter zou kunnen en denken zij mee in oplossingen om de kwaliteit van het werk en het werkplezier te vergroten. Ook voert Fontys gesprekken met de vertegenwoordigers van de verschillende locaties. Fontys luistert naar de punten waar zij in kunnen ondersteunen om de werkdruk te verlagen en onderneemt actie voor verbetering. Twee concrete voorbeelden: Hectas heeft gezorgd voor andere werkmaterialen (stofzuigers en werkwagens) voor die werknemers die hier behoefte aan hadden en Fontys heeft een campagne ontwikkeld om gebruikers bewust te maken van de vervuiling en hun eigen gedrag hierin (ophangen van posters en extra toezicht op de studenten). Dit naar aanleiding van de onderzoeksbevinding dat de vervuilingsgraad in één van de gebouwen enorm was. De schoonmakers waren veel te lang bezig met opruimen voordat zij daadwerkelijk aan schoonmaken toe kwamen.

De schoonmakers zijn hierdoor het werk als leuker gaan ervaren. Zij worden daadwerkelijk gehoord en verbeterpunten die ze aandragen worden opgepakt en taakindelingen naar hun voorkeuren gewijzigd. Als gevolg van de gevoelde verbeterde werksituatie, laten de verzuimcijfers een daling in het ziekteverzuim zien.

De medewerkertevredenheidsonderzoeken zijn bij Fontys diverse malen uitgevoerd en zijn een regulier onderdeel geworden van het communicatiebeleid binnen Fontys. Hectas probeert deze werkwijze ook bij andere opdrachtgevers uit te rollen.



Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Gesprek met de schoonmaker, Sociaal beleid



VU MEDISCH CENTRUM met POLYGON en ASITO SLAGVAARDIGER SAMENWERKEN IN NOODSITUATIES



In september 2015 zette een lekkage in een van de transportwaterleidingen de onderste verdieping van het VU Medisch Centrum onder water. Daardoor is de vitale infrastructuur van het ziekenhuis platgelegd. Poliklinieken werden gesloten en alle patiënten zijn geëvacueerd. Een groot deel van de artsen en verpleegkundigen ging elders aan het werk.

Asito is de huisleverancier van schoonmaakdiensten voor het VUmc en is verantwoordelijk voor de dagelijkse schoonmaak. Zij zijn goed op de hoogte van de strikte kwaliteitseisen. De schoonmakers zijn erg betrokken bij hun object. Polygon is ingezet om de gevolgen van de wateroverlast te beheersen en te beperken. Beide schoonmaakbedrijven hebben tijdens de waterschadebestrijding hun krachten gebundeld. Samen met de opdrachtgever hebben de schoonmaakbedrijven een plan van aanpak opgesteld en lijnen uitgezet om de gevolgen van de waterschade zo snel mogelijk te verminderen c.q. volledig weg te werken. Het belang van het ziekenhuis en de patiënten stond daarbij voorop. Hierbij werd gebruik gemaakt van afspraken die op voorhand al door de partners in de keten waren gemaakt over protocollen, inzetbaarheid, wederzijdse medewerking, specialismen en andere relevante zaken.

De werknemers van Asito werden in deze periode naast de werknemers van Polygon ingezet om specialistische reinigingswerkzaamheden uit te voeren. Ze waren bereid om samen met Polygon op te trekken en ook tijdens avonduren de opdrachtgever te helpen.

Uit de evaluatie van de samenwerking is gebleken dat de schoonmakers van Asito trots zijn op hun werkomgeving en bereid zijn hun steentje bij te dragen om de situatie zo snel mogelijk te herstellen naar de situatie van vóór een calamiteit. De specialistische reinigers van Polygon konden, door de samenwerking met de reguliere schoonmakers, beter handelen conform de regels van de werkomgeving.

Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Eigen verantwoordelijkheid

BEST PRACTICE AWARDS 2014

WINNAAR

VU AMSTERDAM, CSG met VICTORIA en GOM

EEN UNIEKE SAMENWERKING



Deze unieke samenwerking tussen de opdrachtgever, opdrachtnemers en adviseur heeft geleid tot een verhoging van het vertrouwen, een sterkere onderlinge band, een nieuw meetsysteem én een verhoging van het continue kwaliteitsniveau van het schoonmaakonderhoud en specifieke vloeronderhoud.

Allereerst is de verantwoordelijkheid van het juist en voldoende uitvoeren van het laagfrequent vloeronderhoud bij de schoonmaakpartners neergelegd. De schoonmakers bepalen wanneer en hoe vaak vloeronderhoud noodzakelijk is en bepalen dus wat er moet gebeuren. Zo heeft het werk van de schoonmakers meer en langer effect voor de opdrachtgever. Op deze manier wordt optimaal gebruik gemaakt van het vakmanschap van de uitvoerende schoonmaakmedewerkers. Aan hen wordt de keuzevrijheid gegeven om dat onderhoud te verrichten dat nodig is om de vloeren op de overeengekomen kwaliteit te behouden. De werknemers zijn hiervoor speciaal opgeleid. Ook worden er volledige banen gerealiseerd door het samenvoegen van verschillende taken bijvoorbeeld de spraytaken. Dit heeft geleid tot meer mogelijkheden voor schoonmakers om door te groeien. De unieke samenwerking heeft geresulteerd in een hoge mate van betrokkenheid bij de opdrachtgever en opdrachtnemer en heeft geleid tot een afname van het ziekteverzuim en verloop.

Ook hebben de vier partijen een goed onderbouwde meting specifiek voor vloeren ontwikkeld. Een soortgelijk systeem bestond nog niet. De schoonmaakpartners hebben het risico van de opdrachtgever overgenomen bij het bepalen van de frequenties van het benodigde vloeronderhoud om te voldoen aan de kwaliteitscriteria zonder dat dit heeft geleid tot extra kosten of afname in kwaliteit.



Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Eigen verantwoordelijkheid, Kwaliteit van dienstverlening

OVERIGE FINALISTEN



UNIVERSITEIT UTRECHT FACULTEIT DIERGENEESKUNDE met ASITO TROTS



De Universiteit Utrecht (UU) heeft na een marktconsultatie (ronde tafelgesprekken) en aanbestedingstraject Asito gecontracteerd voor de schoonmaak van de faculteit Diergeneeskunde. Er is een langdurig contract afgesloten. In de aanbesteding zit een aantal bijzonderheden. Zo maakt de UU de schoonmaak tot partner om het primaire doel te realiseren: de beste Universiteit van Europa te worden. Dit doet de UU door in de aanbesteding te eisen dat er een klik is tussen de beoogde teamleider van de inschrijvende partij en de teamleden van de UU. Verder is kwaliteitsborging ingebouwd. De indieners moeten 70% scoren op kwaliteit. De kwaliteitseisen bestaan uit casussen zoals praktijktoetsen in het reinigen van operatiekamers en de paardenstallen, het ontwikkelen van een hygiënebeleid en gerichte opleidingsplannen. Verder zijn twee schouwingen gehouden. Bij de tweede schouwing mochten inschrijvende partijen zelf aangeven wat ze wilden zien. Ook heeft de UU in de aanbesteding al aangegeven welke prijzen zij hanteert. Deze prijzen zijn vastgesteld op basis van de marktconsultatie. Tot slot zijn ATP-metingen 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. De UU heeft de andere clusters op dezelfde manier aanbesteed, waardoor deze manier van aanbesteden de standaard is geworden.

Door deze wijze van aanbesteden vinden een aantal aanpassingen plaats in de arbeidsomstandigheden. 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 volledig over te gaan naar dagschoonmaak, het houden van gezamenlijke weeklunches en het belonen van het idee van de maand met een VVV bon.

Code tag:

Aanbesteding, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Kwaliteit van dienstverlening

ECKHART INSTITUUT met GOM

IN GESPREK MET ALLE MEDEWERKERS: STRUCTUREEL!



Voor de schoonmaakbranche geldt dat 70% van de medewerkers moeilijk mee kan doen aan een medewerkersonderzoek. GOM Schoonhouden brengt, samen met het Eckhart Instituut, een medewerkersonderzoek tot stand dat voor alle werknemers qua taalniveau te begrijpen is dus ook voor de eerder genoemde 70%. Hiermee kunnen ook de laaggeletterde medewerkers in Nederland deelnemen aan een dergelijk onderzoek. Dit is ook bevestigd door onafhankelijke partijen (Stichting Lezen & Schrijven).

De vragenlijst is wetenschappelijk verantwoord en kent benchmarkmogelijkheden. Op deze manier kunnen alle werknemers informatie verstrekken over hoe hij/zij de werkomgeving beleeft, hoe hij/zij leiding en arbeidsvoorwaarden waardeert en welke toekomstverwachtingen de medewerker heeft. Hiermee wordt toetsbaar of alle goede intenties van partijen ook daadwerkelijk op de werkvloer hun beslag krijgen.

Werkgevers en opdrachtgevers kunnen de informatie uit het onderzoek gebruiken als input voor het aangaan van een gesprek met de schoonmakers. Elke periode wordt een specifiek thema uitgevraagd, waardoor de dialoog met de schoonmakers een terugkomend onderdeel vormt en dus duurzaam van aard is. Het sociaal beleid wordt verbeterd als dat nodig is of aangepast als dat beter aansluit bij de wensen van de medewerkers.

De eerste ervaringen zijn opgedaan in 2014 bij GOM. Deze vragenlijst is vanaf 2015 niet alleen voor Gom beschikbaar, maar ook voor iedere werkgever die een taalkundig minder complexe vragenlijst wil inzetten. Veel partijen hebben inmiddels interesse getoond in het onderzoek en zijn verheugd dat er een praktische oplossing is gevonden voor het bereiken van deze doelgroep.



Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Gesprek met de schoonmaker, Sociaal beleid



DE ZIJLEN GEHANDICAPTENZORG met GOM ZORG SUPPORT CLIËNTPARTICIPATIE BIJ DE ZIJLEN



De Zijlen Gehandicaptenzorg en Gom ZorgSupport spelen op veranderingen in 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. Op deze manier worden budgetten op creatieve wijze gecombineerd uitgaande van het feit dat er anders bezuinigd zou worden op de schoonmaak en de dagbesteding voor de cliënten bij De Zijlen. De vloeren worden extra vaak geschrobd en de ramen worden vaker gewassen. Gom ZorgSupport zorgt voor de dagelijkse continue begeleiding en aansturing door vaste begeleiders. Hiermee komen de schoonmakers in een begeleidende rol voor een doelgroep waar ze graag mee werken. Bij de schoonmakers worden coachingsvaardigheden ontwikkeld. De schoonmakers van GOM ZorgSupport hebben bewust gekozen om te werken in de instellingen van De Zijlen Gehandicaptenzorg en zijn geselecteerd op hun ervaringen in het omgaan met de cliënten.

Partijen hebben het doel 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. Dit geeft De Zijlen Gehandicaptenzorg de mogelijkheid om nieuwe cliënten bij GOM ZorgSupport aan de slag te laten gaan. De samenwerking tussen partijen is niet eenmalig van aard, maar vormt een onderdeel van een langdurige samenwerkingsovereenkomst.

Deze manier van werken geeft een win-win situatie voor alle partijen, namelijk de gelijkblijvende kosten, hogere frequentie van uitvoering van periodieke werkzaamheden, stijgende kwaliteit, een zinvolle dagbesteding voor de cliënten en verrijking van het werkpakket van de schoonmakers en glazenwassers.

Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Sociaal beleid, Vakbekwaam

BEST PRACTICE AWARDS 2013

WINNAAR

NIVO NOORD en NIVO ACADEMIE

NIVO NOORD

NIVO
Academie

Al in de CAO 2008-2009 zijn verplichte opleidingsafspraken opgenomen. 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. Hiermee richt deze zich actief op het ontwikkelen, verbeteren en het op peil houden van de kennis en vaardigheden van haar medewerkers om zo de kwaliteit en de veiligheid van de schoonmaakwerkzaamheden duurzaam te verbeteren. Daarnaast worden medewerkers gestimuleerd om een opleiding Nederlandse taal te volgen. Dit tegen aanvaardbare kosten. Hiermee stelt NIVO NOORD vakmanschap centraal.

Eigen praktijkdocenten begeleiden medewerkers. 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. Sinds de oprichting van de NIVO Academie (juli 2013) hebben in 10 maanden 250 werknemers het erkende RAS-diploma Basisvakopleiding Schoonmaak behaald. 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.

De medewerkers kunnen de opleiding volgen op een van de vestigingen die het dichtst gelegen is bij de eigen woonplaats. Zij 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.



Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Sociaal beleid, Vakbekwaam

OVERIGE FINALISTEN



ERASMUS MC met HAGO ZORG en ASITO MEDICAL VERNIEUWDE AANBESTEDING SCHOONMAAK



Erasmus MC heeft in 2012 de schoonmaak opnieuw aanbesteed, met voorafgaand een marktconsultatie. Erasmus MC streeft naar een vergaand strategisch partnership met respect voor elkaars professie en de werknemers, transparantie, resultaatgerichtheid en gelijkwaardigheid. Het wordt aan de werknemers overgelaten hoe zij de dienstverlening invullen.

De aanbesteding kent een aantal bijzonderheden: looptijd is 8 jaar, veel persoonlijke informatiebijeenkomsten, een praktijkgerichte uitvraag, een beknopt programma van eisen en budgettaire kaders. Het ziekenhuis is opgedeeld in 5 zones en maakt onderscheid in OK's, IC's, laboratoria, patiëntgebonden-, student- en medewerkergebieden. Belangrijk is de eis van het Erasmus MC dat het schoonmaakbedrijf een garantie afgeeft dat zij een technisch en hygiënisch schoon ziekenhuis opleveren. Verder is er een gezamenlijke verantwoordelijkheid. In de aanbesteding zijn inschrijvers maximaal uitgedaagd. Alle schoonmaakpartijen (van klein tot groot) kunnen inschrijven.

Na de gunning informeren Erasmus MC, Asito Medical en Hago Zorg samen de medewerkers over hun toekomstige werkgever, stellen hen voor aan hun nieuwe leidinggevende en vertellen hen wat ze in de komende periode kunnen en mogen verwachten. Individueel is aan werknemers gevraagd naar persoonlijke interesses, werkervaring, verwachting en ambities in de komende vijf jaar. Schoonmakers krijgen de mogelijkheid zich te ontwikkelen tot een allround vakkracht met inzetbaarheid op meerdere onderdelen van de facilitaire dienstverlening. Dit biedt de medewerkers mogelijkheden zoals uitbreiding van uren, minder gebroken diensten en persoonlijke ontwikkeling. Met name door het vooraf vaststellen van het benodigde budget zijn zo goed als alle arbeidsplaatsen behouden.

Code tag:

Aanbesteding, Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Eigen verantwoordelijkheid, Sociaal beleid, Vakbekwaam

ING met CSU

SCHOONMAAK MET EEN GEZICHT!



In het project 'Schoonmaak met een Gezicht' hebben ING en CSU dagschoonmaak ingevoerd, in eerste instantie in een pilot in een ING pand in Amsterdam Zuid-Oost. Een speciaal projectteam met vertegenwoordiging van ING en CSU is voor de overgang in het leven geroepen. Besloten is dagschoonmaak in combinatie met een dialoogmodel in te voeren. Daarbij konden en kunnen schoonmakers en gebruikers hun zegje doen.

Beide partijen hebben bij hun eigen medewerkers draagvlak gecreëerd en hen meegenomen in het proces. ING heeft de gebruikers van dit pand intensief betrokken bij de invoering van de dagschoonmaak. 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. De schoonmakers zijn expliciet bekend gemaakt aan de gebruikers door posters op te hangen met foto's van de schoonmakers die op die afdeling werken. De schoonmakers hebben op deze manier letterlijk een gezicht gekregen. Hierdoor ontstaat er een verbinding tussen de gebruiker en schoonmaker. Dit alles heeft ervoor gezorgd dat sprake is van verbeterde arbeidsomstandigheden (werken met dichte schoonmaakkarren, stille stofzuigers, mooie representatieve bedrijfskleding, training ten aanzien van gedrag en werkzaamheden) en meer respect en waardering voor de medewerkers van CSU. De werkbeleving, klanttevredenheid en bejegening van de schoonmakers is enorm verbeterd maar ook de technische kwaliteit. Het verloop en ziekteverzuim onder de schoonmakers is gedaald, de betrokkenheid bij de ING verhoogd. Het aantal klachten is verminderd. De resultaten van de pilot vormden reden om bij meerdere kantoorpanden van ING dagschoonmaak gefaseerd in te voeren.



Code tag:

Betrokkenheid van werknemers, Duurzame relatie opdrachtgever en opdrachtnemer, Sociaal beleid, Vakbekwaam



**GEMEENTE LEEUWARDEN met ATIR, CNV, CAPARIS en GOM SCHOONHOUDEN
TRANSITIEPROCES GOM SCHOONHOUDEN NAAR CAPARIS (SW)
BIJ GEMEENTE LEEUWARDEN**

De gemeente Leeuwarden heeft in 2012 gekozen voor schoonmaak door een SW organisatie. Al tijdens het aanbestedingstraject ontstaat onrust onder de zittende schoonmakers vanwege deze keuze. Want men voorziet dat de toenmalige schoonmakers van GOM zonder baan zullen komen te zitten. Dit escaleert als CNV een artikel publiceert in de Leeuwarder Courant over de situatie en de onzekere toekomst voor de zittende schoonmakers. Daarop heeft de gemeente Leeuwarden Atir ingehuurd. De taak van Atir is om de belangen van alle deelnemende partijen in kaart te brengen, te zorgen voor consensus en een gezonde oplossing die aansluit bij de Code. Uiteindelijk is een gezamenlijk doel afgesproken: een duurzame toekomst (baangarantie) voor alle schoonmaakmedewerkers (GOM en Caparis). Alle partijen hebben ingestemd met de volgende oplossingen:

- a. Verplaatsing van de overgangsdatum met drie maanden zodat GOM 20% van het zittende personeel kan overplaatsen naar andere projecten;
- b. er is gestart met 80% personeel van GOM en 20% personeel van Caparis;
- c. in drie maanden tijd aanpassing van deze verhouding naar 10% GOM en 90% Caparis. Hierbij zijn alle medewerkers van GOM overgeplaatst naar andere projecten en
- d. de laatste stap na 6 maanden: Caparis neemt de laatste 10% medewerkers in dienst met een baangarantie. Ook na beëindiging van de opdracht door de gemeente Leeuwarden blijven de medewerkers in dienst van Caparis.

Door af te wijken van vaste patronen en termijnen is ruimte gecreëerd om in samenwerking de beste situatie te bereiken. Daarnaast is er dagschoonmaak geïntroduceerd, geven de technische metingen een positief beeld en is de klanttevredenheid hoog.

Code tag:

Aanbesteding, Goed werkgeverschap, Sociaal beleid

BEST PRACTICE AWARDS 2012

WINNAAR

NEDTRAIN met FNV BONDGENOTEN en HAGO RAIL SERVICES
PARTNERSHIP BIJ DE SCHOONMAAK VAN TREINEN



NedTrain heeft in de aanbesteding Schoonmaak van alle treinen als belangrijke items opgenomen: veiligheid, verbetering van de arbeidsomstandigheden, vakmanschap, respect en (verbetering van de) kwaliteit. De opdracht betreft het grootste schoonmaakcontract in Nederland met aantallen van 525.000 prullenbakken, 400.000 kranten, 1.000 kg kauwgom, 180.000 ramen per dag en 1.000 schoonmakers. De opdracht met een looptijd van 5 jaar is gegund aan Hago, die voor de uitvoering van de opdracht een nieuw bedrijf heeft opgericht: Hago Rail Services (HRS). Het contract is gericht op langdurige samenwerking waarbij partnership een sleutelwoord is. Nedtrain heeft dan ook samen met HRS alle schoonmakers geïnformeerd over de wijzigingen: alle schoonmakers gaan op dezelfde manier werken, met dezelfde middelen en materialen, nieuwe bedrijfskleding, een Persoonlijk Opleidingsplan per medewerker, een overstap van een vast programma naar resultaatgericht schoonmaken, overgang naar dagschoonmaak. Ook hebben Nedtrain en HRS samen het blad Samen vooruit!, samen werken aan schone treinen uitgebracht. Ook is afgesproken gezamenlijk overleg te hebben met FNV Bondgenoten: de contractmanager van Ned-Train is op de regio-overleggen van FNV Bondgenoten aanwezig. Groot voordeel van deze afspraak is dat de drie partijen met elkaar in gesprek zijn en blijven.



Code tag:

Aanbesteding, Goed werkgeverschap, Sociaal beleid, Vakbekwaam

Colofon

Uitgever

Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en Glazenwassersbranche
Magistratenlaan 182
5223 MA 's-Hertogenbosch
T 073-62 00 460
E marktgedragschoonmaak@ras.nl
<http://www.codeschoonmaak.nl>
februari 2019

Ontwerp: John van den Broek
Inhoud: Lilian Willekers

Copyright

© Niets van deze uitgave mag zonder voorafgaande toestemming van de uitgever openbaar worden gemaakt of verveelvuldigd, waaronder begrepen het reproduceren door middel van druk, offset, fotokopie of microfilm of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm.

