



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2018

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**



..... **UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM**



..... **HOGESCHOOL VAN AMSTERDAM**

De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag reikt de Best Practice Award 2018 voor de zevende keer uit. Nominaties voor deze Best Practice Award konden tot en met 29 oktober 2018 worden ingediend bij de commissie Code. De nominatie van de Universiteit van Amsterdam en Hogeschool van Amsterdam is op 26 oktober 2018 ontvangen. Op 2 november 2018 is er uitgebreid geantwoord op aanvullende vragen. Deze antwoorden zijn meegenomen in de beoordeling.

De jury heeft alle ontvangen best practices in het juryberaad van 1 november 2018 bekeken. De best practices zijn beoordeeld op basis van een aantal vooraf vastgestelde en kenbaar gemaakte criteria. Na ontvangst en beoordeling van de opgevraagde, aanvullende informatie heeft de jury besloten vier nominaties door te laten gaan naar de finale.

De nominatie van de Universiteit van Amsterdam (UvA) en Hogeschool van Amsterdam (HvA) is er één van. Op 13 november 2018 hebben partijen de gelegenheid gekregen om hun best practice in een videoboodschap toe te lichten. De trailer met deze videoboodschap is gebruikt voor de internetstemming, die van 12 december 2018 tot en met 17 januari 2019 mogelijk is. De videoboodschap is vertoond tijdens de uitreiking van de Best Practice Award 2018 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

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. Schoonmakers 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 gezond 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.



1

De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

De voorbereidingen van de aanbesteding zijn zeer zorgvuldig geweest. Er heeft ruim 1 jaar werk in gezeten. Een marktonderzoek heeft plaatsgevonden waarin is gesproken met veel deskundigen en spelers binnen de schoonmaakbranche (brancheverenigingen, andere onderwijsinstellingen, medewerkers, studenten en schoonmakers). Daarnaast is schoonmakers specifiek gevraagd om input voor de aanbesteding. Dit onderdeel vormt een goed voorbeeld voor anderen. In de Code is opgenomen dat de opdrachtgever jaarlijks het gesprek aangaat met de schoonmaker. Het aangaan van gesprekken met schoonmakers over een nieuwe aanbesteding voldoet hier aan. Ook het uitgebreide marktonderzoek en de termijn t.b.v. de voorbereiding van de aanbesteding is een goed voorbeeld voor anderen.

2

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

UvA en HvA hebben aangegeven deze manier van aanbesteden ook te willen toepassen op de toekomstige aanbesteding beveiliging. Dit geeft aan dat het de UvA en HvA menens is. Verder valt uit een artikel in Service Management op te maken dat de UvA en de HvA bezig zijn met het onderzoeken van manieren om bewustwording over schoonmaak bij studenten te vergroten. Een ander aspect waar de onderwijsinstelling grote waarde aan hecht is duurzame inzetbaarheid van schoonmakers. Aan schoonmaakbedrijven is gevraagd hoe ze er voor zorgen dat de schoonmakers tot het pensioen prettig aan het werk blijven. De contractmanagers van UvA en HvA gaan nauw sturen op het behalen van de doelen. Het wel of niet behalen van deze doelen is van invloed op het toekennen van de optiejaren.

3

De Best Practice heeft een innovatief karakter

Innovatief aan deze aanbesteding is het uitgebreide marktonderzoek met als belangrijk onderdeel het gesprek met de schoonmaker. De uitkomsten van het gesprek met de schoonmaker zijn vervolgens als input meegenomen voor de nieuwe aanbesteding. Het vooraf vaststellen van kernpunten, waar ze eerder tegenaan liepen en waar ze antwoorden op hebben gekregen tijdens het marktonderzoek is zeer positief te noemen. Ook het creëren van bewustwording door samen met schoonmaakbedrijven met een stand op de introductiemarkt voor studenten te vertellen over de werkzaamheden van de schoonmakers en hoe zij daarbij zouden kunnen helpen is innovatief te noemen.

4

De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

Deze best practice heeft positieve effecten voor toekomstige schoonmakers en voor de huidige schoonmakers. Een van de belangrijkste punten voor de afdeling facility services is de waardering van de schoonmakers. Er zijn reeds diverse maatregelen getroffen na te hebben gesproken met de schoonmakers onder andere op het gebied van werkkleding. De door de schoonmakers gesignaleerde knelpunten zijn toegevoegd aan de aanbestedingsstukken en via een gunningsvraag moesten inschrijvers aangeven hoe zij invulling gaan geven aan deze feedback.

Extra informatie

De UvA en HvA hebben het vorige contract op de gebruikelijke manier op de markt gezet: een team van experts stelt de aanbestedingsdocumenten op en een nieuwe leverancier wordt geselecteerd. De afstand met eindgebruikers en schoonmakers maakte dat er voor zo'n belangrijke dienst te weinig aansluiting is met de werkelijkheid aan 'beide' kanten. Bij de schoonmakers kwam dit onder andere tot uiting doordat het afgesloten contract niet altijd goed aansluit op de inzetbaarheid van medewerkers (hetgeen weer kan leiden tot werkdruk en uitval). Een belangrijke aanleiding voor UvA en HvA voor een uitgebreid onderzoek tot een andere manier van aanbesteden, met invloed van de schoonmakers op de inbreng van wensen.

Looptijd van het nieuwe contract is 10 jaar (met enkele tussentijdse ijkmomenten). Dit geeft opdrachtnemers de kans te investeren in personeel en materiaal die de duurzame inzetbaarheid en werkomstandigheden verbeteren.



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 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.

4

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 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 24 januari 2019.

