



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2021

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**

.....● **ERASMUS MC**

.....● **HAGO ZORG**

.....● **HAGO NEDERLAND**

De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag reikt de Best Practice Award voor de achtste keer uit. Nominaties voor deze Best Practice Award 2021 konden tot en met 1 juni 2021 worden ingediend bij de commissie Code. De nominatie van Erasmus MC, Hago Zorg en Hago Nederland is op 28 mei 2021 ontvangen.

De jury heeft alle ontvangen best practices in het juryberaad van 10 juni 2021 bekeken. De best practices zijn beoordeeld op basis van een aantal vooraf vastgestelde en kenbaar gemaakte criteria. Na de ontvangst en beoordeling van de verstrekte informatie heeft de jury besloten vijf nominaties door te laten gaan naar de finale.

De nominatie van Erasmus MC, Hago Zorg en Hago Nederland is er één van. In juli 2021 hebben partijen de gelegenheid gekregen om een video op te nemen over hun best practice. De trailer met deze videoboodschap is gebruikt voor de internetstemming, die van 1 augustus 2021 tot 5 september 2021 mogelijk is. Tijdens de hybride bijeenkomst van de uitreiking van de Best Practice Award 2021 op 9 september 2021 hebben partijen hun best practice toegelicht.

Korte inhoud van de nominatie

Samenwerking Hago Zorg en Hago Nederland bij Erasmus MC tijdens de coronacrisis

Het is maart 2020. De druk op de zorg in de ziekenhuizen blijft toenemen. Het is de eerste golf van de pandemie. Zo ook in het Erasmus MC in Rotterdam. Het beeld? Snel volstromende IC's én in haast gecreëerde cohortafdelingen waar coronapatiënten verzorgd worden door artsen en verpleegkundigen. Naast de op volle toeren draaiende gezondheidszorg draait ook de schoonmaakdienst van Hago Zorg in het ziekenhuis overuren met reiniging en desinfectie. De medewerkers van Hago Zorg staan op dat moment 24 uur paraat in het ziekenhuis. De enorme snelle 24/7 opschaling van de zorg en schoonmaak zorgde voor extra vraag naar schoonmaakdiensten en schoonmakers.

Hulp kwam van Hago Nederland, het zusterbedrijf van Hago Zorg. Daar kwamen medewerkers juist thuis te zitten vanwege de sluiting van de entertainmentbranche (Ahoy). En die medewerkers wilden graag aan de slag. Op z'n Rotterdams gezegd: de mouwen opstropen en zich dienstbaar maken voor het algemeen belang in de samenleving, de zorg.

Maar van schoonmaakdienstverlening binnen Ahoy naar een inzet binnen het Erasmus MC is makkelijker gezegd dan gedaan. En dan niet zomaar schoonmaken, maar protocollaire desinfectie schoonmaak binnen een ziekenhuis. Dus zijn de medewerkers van Hago Nederland getraind (zelfs al voordat mensen op locatie geplaatst werden) via onder andere online instructiefilmpjes én begeleid op de werkvloer door o.a. kwaliteitsmedewerkers. Zo konden zij het werk op de juiste manier uitvoeren én stonden ze steviger in hun schoenen tijdens het schoonmaken op de isolatie-gebieden zoals cohortafdelingen. Het leverde trotse zelfverzekerde medewerkers op die blij waren een persoonlijke bijdrage te kunnen leveren. De fantastisch opvang door Hago Zorg en het personeel van Erasmus MC heeft daaraan bijgedragen. Ook leverde het voldoende 'handjes' op om de collega's van Hago Zorg in hun taken te ondersteunen. Erasmus MC hoefde in deze roerige tijden niet na te denken of er goed schoongemaakt zou worden. Een hele zorg minder en een win-win situatie voor alle schoonmaakmedewerkers, Hago Zorg, Hago Nederland en Erasmus MC.





“Als ik nu terugkijk ben ik zo blij dat ik mijn steentje heb bijgedragen. Ik ben trots op mezelf en heb echt zoveel geleerd op verschillende vlakken, ben zelf ook echt gegroeid”

Kissi Tourai, schoonmaakmedewerker Hago Nederland

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

Hieronder is per criterium uitgewerkt in hoeverre en hoe deze nominatie voor de Best Practice Award 2021 aan de gestelde criteria voldoet.

1

De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

Een voorbeeld voor anderen is het snelle schakelen van de betrokken partijen. In het begin van de coronacrisis waren er handen tekort in Erasmus MC en handen over bij Ahoy Rotterdam. Snel is er voor extra handen in het ziekenhuis gezorgd, van werknemers van andere locaties (Ahoy Rotterdam). Deze werknemers is eerst een opleiding aangeboden en zij zijn met kennis en onder begeleiding van o.a. kwaliteitsmedewerkers aan het werk gegaan bij Erasmus MC. Hiermee is het gevolgde proces en de voorbereiding daarop een goed voorbeeld voor anderen.

2

De Best Practice laat ketensamenwerking zien

Hago Zorg en Erasmus MC hadden al een langjarige samenwerking. In deze coronacrisis is daar Hago Nederland bijgekomen. Een complexe situatie van samenwerking in een driehoek in een complexe tijd. Dit heeft geleid tot een nauwe samenwerking tussen 3 ketenpartners. Hago Zorg en Hago Nederland zijn blij met de goede samenwerking tijdens de coronacrisis. Beide bedrijven, alle betrokken medewerkers en de opdrachtgever Erasmus MC kijken zeer tevreden terug op de flexibele aanpak in deze roerige periode.

3

De Best Practice heeft gebruik gemaakt van andere wegen en manieren

Door de enorme snelle 24/7 opschaling van de reinigingswerkzaamheden nam de vraag naar extra schoonmaakdiensten enorm toe. Dus ook naar schoonmakers. Hago Zorg kwam op dat moment letterlijk handen tekort. Ze moesten alle zeilen bijzetten. Op dat moment was nog onduidelijk hoe lang de pandemie zou duren of hoe besmettelijk het coronavirus was. Alle factoren hebben Hago Zorg al vroeg in de pandemie doen besluiten naar hét capaciteitsvraagstuk te kijken. Waar halen we zo snel mogelijk gekwalificeerde schoonmakers vandaan?

Ondersteuning kwam van het zusterbedrijf Hago Nederland. Schoonmaakmedewerkers van het ene bedrijf zijn flexibel ingezet bij het andere bedrijf.

4

De Best Practice vraagt wendbaarheid/ flexibiliteit van partijen

Zo druk het was in de zorg, zo rustig werd het in de entertainmentbranche. Bij Hago Nederland (zusterbedrijf van Hago Zorg) kwamen mensen juist thuis te zitten. Tussen Hago Nederland en Hago Zorg zijn al snel afspraken gemaakt om werknemers die werkzaam waren bij Rotterdam Ahoy te laten werken in het Erasmus MC. Dit vormde wel een uitdaging, omdat er in het ziekenhuis sprake is van protocolaire desinfectie schoonmaak, hele andere werkzaamheden dan bij Ahoy. Medewerkers kregen een training op de werkvloer zelfs al voordat mensen op een locatie geplaatst werden. Al bij Ahoy werden de medewerkers voorbereid op desinfectieprotocollen, kregen ze diverse basisinstructies en online instructiefilmpjes. Op de werkvloer werden ze begeleid door o.a. kwaliteitsmedewerkers van Hago Zorg. Zo konden de medewerkers van Hago Nederland het werk op de juiste manier uitvoeren én stonden ze steviger in hun schoenen tijdens het schoonmaken op de isolatie-gebieden zoals cohortafdelingen. Hiermee werd een team van medewerkers geformeerd dat 24 uur per dag paraat stond om instant inzetbaar te zijn bij verdere opschaling, waar dan ook in de omgeving Rotterdam.

5

De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

Ondanks de spanning om zo'n overstap te maken en misschien het corona virus op te lopen en ziek te worden door op zo'n moment in een ziekenhuis te gaan werken heeft de Best Practice positieve effecten gehad voor de betrokken schoonmakers.

Medewerkers van Hago Nederland kwamen niet thuis te zitten, ondanks dat hun eigen locatie gesloten werd. Zij konden werkzaamheden uitvoeren binnen het Erasmus MC. Ze zijn hiervoor getraind en dus verrijkt. Bovendien zijn ze op de werkvloer begeleid en hebben daarmee andere vaardigheden geleerd. Dit maakte werknemers ook trots op zichzelf en zelfverzekerd. Voor de medewerkers van Hago Zorg betekende de inzet van hun collega's dat zij extra handen kregen om het werk uit te voeren en dat daarmee de werkdruk enigszins is verlaagd.

