



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2021

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**



..... **HAN UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**



..... **SCHOONMAAKBEDRIJF AALBERS**



..... **HECTAS FACILITY SERVICES**

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 HAN University of Applied Sciences, Schoonmaakbedrijf Aalbers en Hectas Facility Services is op 27 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 HAN University of Applied Sciences, Schoonmaakbedrijf Aalbers en Hectas Facility Services 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

Partnership in coronatijd: open naar elkaar en in vertrouwen

HAN University of Applied Sciences, Schoonmaakbedrijf Aalbers en Hectas Facility Services (resp. HAN, Aalbers en Hectas) werken al een tijd samen in partnership. Opdrachtgever HAN is daar een fervent voorstander van en onderneemt acties om dat partnership vorm te geven en uit te bouwen. Het resultaat is te zien tijdens de coronacrisis. De HAN heeft namelijk de schoonmaak niet afgeschaald in de gedachte "de gebouwen zijn gesloten dus minder schoonmaak, dus het kan goedkoper". De schoonmaakbedrijven op hun beurt hebben ook niet gehandeld vanuit de gedachte "hygiëne is belangrijk in deze crisis, dus meer schoonmaak en meer verdienen". Samen kijken ze naar wat er nodig is. Vanaf moment één zijn ze samen gaan kijken wat gaat deze crisis betekenen voor de inzet van mensen en waar ze kunnen mee bewegen als de bezetting lager is. Een belangrijke vraag was dan ook: Er is minder te doen, hoe gaan we dat dan oplossen? Alle partijen willen goed voor de mensen zorgen en mensen zeker niet ontslaan maar willen tegelijkertijd ook goed voor de klant zorgen.

Dat zorgt ook voor de flexibiliteit en wendbaarheid. Zo'n crisis als corona kan ervoor zorgen dat een leverancier in een soort overlevingsdrang gaat, maar dat is hier niet gebeurd.



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 samenwerking met drie partijen roept bij sommige organisatie misschien vraagtekens, concurrentiegevoelens en misverstanden op, zeker tijdens een rare periode zoals Corona. Maar de HAN, Aalbers en Hectas hebben juist een krachtige samenwerking opgebouwd, waarin ze het beste voor de medewerkers waarborgen en sterk staan tijdens deze crisis. Wat de samenwerking bijzonder maakt is dat partijen het vertrouwen uit handen hebben durven geven. Een voorbeeld: tijdens de corona crisis had de HAN gevraagd "wat het voor zin heeft om alle tafels af te nemen", en daar is de mening van zowel Hectas als Aalbers serieus in betrokken.

Het voorbeeld voor andere organisaties in deze best practice is dat schoonmakers op andere tijden werken waardoor ook de tijdsdruk minder heftig is. Ze hoeven niet meer om 08:00 klaar te zijn. Daarnaast ziet de opdrachtgever voortaan ook de schoonmakers en dit geeft hen in coronatijd het idee dat er aandacht wordt besteed aan hen en een hygiënische omgeving. Dit in tegenstelling tot de traditionele schoonmaak die een gesloten dienst is, waarbij niet echt open kaart wordt gespeeld, het proces onzichtbaar is en in de randen van de dag wordt schoongemaakt.

Door de samenwerking van deze drie partijen wordt er veel meer uit die samenwerking gehaald als ook juist naar het perspectief van de ander gekeken. Zij vullen elkaar dus allemaal aan.

2

De Best Practice laat ketensamenwerking zien

In de samenwerking is HAN de opdrachtgever, maar de HAN doet haar best om het zo gelijkwaardig mogelijk te houden. Alles gaat in overleg met alle partijen, aangezien HAN van mening is dat er expertise wordt ingehuurd die niet in huis is en partijen er samen voor moeten zorgen dat de dienstverlening goed verloopt. Er wordt veel meer uit de samenwerking gehaald als ook juist naar het perspectief van de ander wordt gekeken. Daarnaast is de samenwerking tussen Hectas en Aalbers ook heel sterk. Er speelt geen gevoel voor concurrentie maar ze springen elkaar juist bij waar nodig. In wezen zijn ze ook meer collega's dan concurrenten.

Wat de samenwerking bijzonder maakt is dat partijen het vertrouwen uit handen durven geven. Een mooi voorbeeld hiervan is: tijdens de corona crisis had de HAN gevraagd "wat het voor zin heeft om alle tafels af te nemen", en daar is de mening van zowel Hectas als Aalbers serieus in betrokken.

De ketenpartners hebben het gevoel dat tijdens de coronacrisis de verbinding in alle opzichten beter is geworden, men kon elkaar juist beter vinden. De gesprekken, zeker via Teams, zijn makkelijker en anders geworden. Men zag hoe mensen thuiszitten, daar komt dan weleens een huisdier of kind voorbij. Men ziet veel meer van elkaar en leert elkaar op een ander niveau kennen. Dit heeft ervoor gezorgd dat er op een dieper niveau samen wordt gewerkt.

“Tijdens corona merk je vanuit de maatschappij dat schoonmaak ineens een stuk belangrijker is. Terwijl dit bij ons al jaren zo is”

3

De Best Practice heeft gebruik gemaakt van andere wegen en manieren

Wat de samenwerking tussen deze ketenpartners bijzonder maakt is dat men het vertrouwen uit handen durft te geven. Het samenwerken op basis van vertrouwen voelt voor hen gek genoeg ook als innovatief. Veel mensen hebben de neiging om veel controles uit te voeren en toch alle afspraken, regels en procedures vast te leggen. Dat gebeurt in deze samenwerking niet. In corona tijd heeft dit vertrouwen over en weer ervoor gezorgd dat ze heel flexibel op wisselende maatregelen kon inspelen. Zo is afgesproken om extra periodieke werkzaamheden te doen, of zelf te doen wat aan een aannemer wordt uitbesteed. De schoonmaakbedrijven zijn continu bezig geweest met het kijken naar wat ze extra kunnen doen, wat ze ook beter kunnen doen en hoe ze dingen kunnen doen waar ze normaal een rekening voor sturen en dat nu niet doen. De ketenpartners zijn daarover continu in gesprek met zijn drieën. Een mooi voorbeeld hiervan: In het begin was het af en toe lastig met het opschalen in bijvoorbeeld deurklinken afdoen. Dit is met gesloten portemonnee gedaan omdat het ook rustiger was. Het is heel mooi om te zien dat de flexibiliteit en het vertrouwen er is om dit te doen zonder veel papierwerk.

4

De Best Practice vraagt wendbaarheid/ flexibiliteit van partijen

In deze crisis zien partijen het resultaat van de samenwerking die voor corona is opgebouwd. De HAN zegt namelijk niet "minder schoonmaak, dus het kan goedkoper" en de schoonmaakbedrijven denken ook niet "meer schoonmaak dus meer verdienen". Er is gezamenlijk gekeken wat er nodig is. Dat zorgt ook voor de flexibiliteit en wendbaarheid. Zo'n crisis als corona kan ervoor zorgen dat een opdrachtnemer in een soort overlevingsdrang gaat, maar dat is hier niet gebeurd. Vanaf moment één zijn partijen samen gaan kijken wat deze crisis gaat betekenen voor de inzet van mensen. Waar is beweging als de bezetting lager is? Schoonmaakbedrijven willen goed voor de werknemers zorgen en mensen zeker niet ontslaan maar willen tegelijkertijd ook goed voor de opdrachtgever zorgen.

5

De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

De menselijke waarde speelt een grote rol in deze samenwerking. Er wordt gekeken naar de meervoudige waarde creatie, op lange termijn. Er wordt dus niet geprobeerd op kortetermijnwinst te scoren of naar een goedkopere manier te kijken. Maar het hele spectrum wordt bekeken, niet alleen de financiële waarde maar ook de menselijke waarde. Dit levert op de lange termijn veel meer op voor jouw organisatie, de samenwerking en voor de medewerkers. Er wordt geconstateerd dat de maatschappij schoonmaak tijdens corona ineens een stuk belangrijker vindt. Dit is bij de ketenpartners al jaren zo. Dit uit zich in het samenwerkingsverband, hoe wij de stem en het belang van de schoonmaker beter kunnen laten horen. Dat betekent dat de partijen koffie gaan drinken met schoonmakers, meer waardering uitspreken en activiteiten organiseren om te begrijpen wat schoonmaak inhoudt. Mede door het goede contact voelen de schoonmakers zich betrokken. Daarnaast wordt er ook veel energie gestoken in wandelingen, kerstgeschenkjes maar ook om zelftesten voor alle schoonmakers beschikbaar te stellen toen dat werd ingevoerd in het hoger onderwijs. Ook biedt corona meer tijd voor de schoonmakers om bij elkaar bij te springen waar nodig of om anderen werkzaamheden te doen, zoals het inventariseren van schoonmaakartikelen en deze op een geordende manier opruimen. Ook zijn er veel korte lijntjes die de communicatie tijdens deze crisis een stuk gemakkelijker hebben gemaakt. De schoonmaakmedewerkers gaan met meer plezier naar hun werk. Mensen willen graag gezien en gehoord worden.

"We worden actief betrokken en zijn niet alleen maar schoonmaakdames"

schoonmaakmedewerker

