



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2021

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**



..... **NS**



..... **HAGO RAIL SERVICES (HRS)**



..... **SCHOONMAKERS VAN TREINEND 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 NS, Hago Rail Services (HRS) en Schoonmakers van Treinend Nederland is op 26 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 NS, HRS en Schoonmakers van Treinend 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

Flexibele, transparante samenwerking sleutel tot schone en veilige treinreis

Het grootste schoonmaakcontract van Nederland was net van start, toen het kabinet de eerste lockdown afkondigde in strijd tegen COVID-19. Van het een op het andere moment zaten NS, Hago Rail Services (HRS) en de schoonmakers van treinend Nederland in een crisissituatie. Het aantal reizigers daalde sterk, waardoor NS 'slechts' de basisdienstregeling inzette. Hierdoor nam het schoonmaakwerk voor de treinschoonmakers drastisch af. Het had het recept voor een juridisch steekspel kunnen zijn, waarin alle partijen besluiten individueel te strijden voor hun eigen belangen. Zo niet voor NS en HRS: zij kozen ervoor om juist in deze uitzonderlijke situatie de handschoen gezamenlijk op te pakken. In plaats van elkaar te wijzen op de kleine lettertjes in het contract, zijn partijen direct constructief met elkaar in gesprek gegaan. Met vragen als hoe zorgen we samen voor een schone treinreis voor de vitale beroepen, waarbij het belang van hygiëne groter is dan ooit. En hoe houden we tegelijkertijd de financiële schade voor beide partijen zo beperkt mogelijk? Alle partijen legden hun belangen én boekhouding op tafel. Wat bleek? Hoewel sommige belangen met elkaar schuurden, was er één overtuigend gedeeld belang: alle partijen willen goed opdrachtgever en goed werkgever zijn én blijven voor de schoonmaakmedewerkers. Vanuit dit gedeelde belang, ontstond een constructieve samenwerking waarin flexibel meebewegen op de dynamiek van de materieellogistiek en de reizigers aantallen de kritische succesfactor bleek.



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

NS, HRS en de Schoonmakers van trainend Nederland zijn erin geslaagd om in de coronatijd een schone, veilige en prettige reis te bieden aan de mensen in vitale beroepen. Dit is gerealiseerd door een flexibele houding en open samenwerking bij alle partijen, daardoor ontstond nog meer wederzijds vertrouwen. De ketenpartners zijn erin geslaagd om de financiële schade voor NS te minimaliseren en tegelijkertijd de continuïteit voor HRS te borgen. Een uitstekend voorbeeld van wat je met transparant partnerschap en flexibiliteit van beide kanten bereikt.

2

De Best Practice laat ketensamenwerking zien

Vanuit een flexibel, strategisch partnership zijn partijen nog vóór de eerste lockdown begonnen met het opstellen van diverse scenario's. Daardoor was bij de afkondiging van de maatregelen een aangepast schoonmaakprogramma operationeel, aansluitend op de richtlijnen van RIVM, in gebruikte methoden en middelen, extra persoonlijke beschermingsmiddelen voor de medewerkers en extra inzet op zogenoemde 'high touch'- elementen.

De handschoen is in deze uitzonderlijke situatie door alle ketenpartners gezamenlijk opgepakt. In plaats van elkaar te wijzen op de kleine lettertjes in het contract, zijn partijen direct constructief met elkaar in gesprek gegaan. Met vragen als hoe zorgen we samen voor een schone treinreis voor de vitale beroepen, waarbij het belang van hygiëne groter is dan ooit. En hoe houden we tegelijkertijd de financiële schade voor beide partijen zo beperkt mogelijk? Alle partijen legden hun belangen én boekhouding (openheid in cijfers) op tafel. Wat bleek? Hoewel sommige belangen met elkaar schuurden, was er één overtuigend gedeeld belang: alle partijen willen goed opdrachtgever en goed werkgever zijn én blijven voor onze schoonmaakmedewerkers. Vanuit dit gedeelde belang, ontstond een constructieve intensieve samenwerking waarin flexibel meebewegen op de dynamiek van de materieellogistiek en de reizigersaantallen de kritische succesfactor bleek. In de samenwerking kwam de medewerker, de (veiligheid van de) reiziger, de samenwerking en de winst voor de samenwerkende partijen aan bod.

“We zijn er trots op dat we in nauw overleg met onze schoonmakers en de inhoudelijk experts van NS en RIVM onze missie konden volbrengen: het bieden van een schone, veilige en prettige reis voor de reizigers van NS”

3

De Best Practice heeft gebruik gemaakt van andere wegen en manieren

NS en HRS hadden voor de coronacrisis al een flexibel, strategisch partnership. In coronatijd hebben beide partijen een flexibele houding en openheid van cijfers (open boekhouding) betracht. Samen meer ondernemen en constructiever bijdragen in mee- en tegenvallers. Dit samen ondernemen kwam ook tot uiting in de diverse scenario's die al voor de eerste lockdown zijn opgesteld. Daardoor was bij de afkondiging van de maatregelen een aangepast schoonmaakprogramma operationeel, aansluitend op de richtlijnen van RIVM. Met extra aandacht voor de veiligheid op de werkvloer. Dit resulteerde in nauwelijks coronagevallen.

Concreet pasten de partners de normtijden (tijd per schoonmaakbeurt per trein) aan en reduceerden ze de frequentie van de modules (wekelijks periodiek onderhoud). Om te borgen dat hierdoor de werkdruk voor de schoonmakers niet zou toenemen, ontwikkelde HRS in samenspraak met NS zogenoemde signaalwaarden: door de koppeling van datavariabelen als materieel, reizigersaantallen, normtijden en productiecijfers, ontstond een voorspellende waarde op basis waarvan de partners de bezetting op- of afschaalden. Door het introduceren van WOW-diensten (wachten op werk) werd flexibiliteit gecreëerd bij het op- en afschalen en bovendien extra rust voor de medewerkers.

4

De Best Practice vraagt wendbaarheid/ flexibiliteit van partijen

Vanuit het gedeelde belang (goed opdrachtgever en goed werkgever zijn en blijven), ontstond een constructieve samenwerking waarin flexibel meebewegen op de dynamiek van de materieellogistiek en de reizigersaantallen de kritische succesfactor bleek. Concreet pasten de partners de normtijden (tijd per schoonmaakbeurt per trein) aan en reduceerden ze de frequentie van de modules (wekelijks periodiek onderhoud). Om te borgen dat hierdoor de werkdruk voor de schoonmakers niet zou toenemen, ontwikkelde HRS in samenspraak met NS zogenoemde signaalwaarden: door de koppeling van datavariabelen als materieel, reizigersaantallen, normtijden en productiecijfers, ontstond een voorspellende waarde op basis waarvan de partners de bezetting op- of afschaalden.

De daadwerkelijk bereikte flexibiliteit in het op- of afschalen is voor een groot deel toe te schrijven aan de flexibiliteit van de treinschoonmakers zelf. HRS introduceerde in goed overleg met de schoonmakers de WOW-diensten ('wachten-op-werk'), waarbij ze medewerkers één of meerdere dagen niet direct inroosterden. Hierdoor waren ze flexibel inzetbaar bij ziekte of verlof van collega's, of konden ze aan de slag bij één van de zusterbedrijven in de zorg of groenonderhoud (flexpool Vebego). Daarnaast kende HRS extra verlof toe om collega's voldoende rust te bieden in deze spannende tijden. Met de vakbond maakte HRS bovendien, in aanvulling op de cao, afspraken om flexibel om te gaan met terugtrekken van vakanties en het meenemen van verlofuren naar het volgende jaar. Evert Aarts, directeur HRS: "Onze collega's op de werkvloer hebben een enorme veerkracht getoond. Zeker in de eerste weken van de coronacrisis, waarin er nog veel angst en onzekerheid over het virus bestond en onze collega's terecht huiverig waren om in de 'frontlinie' aan de slag te gaan. We zijn er trots op dat we in nauw overleg met onze schoonmakers en de inhoudelijk experts van NS en RIVM onze missie konden volbrengen: het bieden van een schone, veilige en prettige reis voor de reizigers van NS." Medewerkers hebben laten zien goed om te kunnen gaan met de gevraagde flexibiliteit.

5

De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

De positieve gevolgen voor de schoonmakers zijn significant geweest. Allereerst zijn gedwongen ontslagen voorkomen, terwijl er wel een significante kostenbesparing voor NS gerealiseerd is. De werkdruk bleef gelijk door het met signaalwaarden vaststellen van objectief correcte werktijden. Hierdoor ging de veiligheid op de werkvloer omhoog (nauwelijks coronagevallen). Door de WOW-diensten ('wachten-op-werk') werden medewerkers één of meerdere dagen niet direct ingeroosterd. Hierdoor waren ze flexibel inzetbaar bij ziekte of verlof van collega's, of konden ze aan de slag bij één van de zusterbedrijven in de zorg of groenonderhoud (flexpool Vebego). Daarnaast kende HRS extra verlof toe om collega's voldoende rust te bieden. Maar ook werden de medewerkers in staat gesteld mee te denken over benodigde aanpassingen. Dit alles heeft bovendien tot gevolg gehad dat het ziekteverzuim is gedaald met gemiddeld 2% en dat daarmee is bijgedragen aan de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers.

“De WOW-diensten en de Vebegoflexpool gaven ons rust en zekerheid in spannende tijden”

Kapi Lijfrock, teamleider HRS

