



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2021

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**



TNO



GOM OFFICES

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 TNO en GOM Offices 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 TNO en GOM Offices 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: TNO en GOM Offices

Het op slot draaien van Nederland, half maart 2020, is voor TNO de aanleiding om met onmiddellijke ingang thuiswerken in te voeren: voor iedereen die niet op een locatie van het onderzoeksinstituut hoeft te zijn om zijn werk te kunnen doen, is werken vanuit huis het devies. Voor de locaties worden zelfs bezettingsmetingen ingevoerd: komen er meer mensen dan officieel is toegestaan, dan krijgt de locatieverantwoordelijke een seintje. Zo is inmiddels al meer dan veertien maanden de bezetting nog maar 20% van het gebruikelijke aantal medewerkers.

Vanaf het eerste moment dat kwam vast te staan dat corona impact kreeg op het normale leven, neemt TNO een rigoureuze maatregel t.a.v. de schoonmaak; zij respecteren het bestaande contract om te voorkomen dat de schoonmaakmedewerkers thuis komen te zitten of zich zorgen gaan maken om hun arbeidscontract. Het gehele schoonmaakteam van Gom Offices - dagelijks veertig personen sterk - blijft 'normaal' werken in alle twaalf schoon te maken locaties. In nauw overleg met Gom Offices worden er oplossingen gezocht voor een alternatieve, flexibele invulling van de werkzaamheden en om nog nauwer samen te werken. De duur van de aanpak van TNO is opmerkelijk, omdat de opdrachtgever ook medio mei 2021 - veertien maanden na start van de lockdown - nog niets aan de overeenkomst heeft veranderd.



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

Vanaf het eerste moment dat kwam vast te staan dat corona impact kreeg op het normale leven, neemt TNO een rigoureuze maatregel t.a.v. de schoonmaak; zij respecteren het bestaande contract om te voorkomen dat de schoonmaakmedewerkers thuis komen te zitten of zich zorgen gaan maken om hun arbeidscontract. Het gehele schoonmaakteam van Gom Offices - dagelijks veertig personen sterk - blijft 'normaal' werken in alle twaalf schoon te maken locaties. Samen met Gom Offices vindt op maat flexibele invulling van de werkzaamheden plaats. Uitbreidingen in scope worden kostenneutraal opgevangen in de coronaperiode en in 2021 wordt ieder kwartaal flexibel op- en afgeschaald, rekening houdend met de coronamaatregelen: een structureel agendapunt op het overleg iedere zes weken tussen de facilitaire TNO verantwoordelijke op locatie en Gom. Deze werkwijze biedt voordelen voor opdrachtgever, schoonmaakbedrijf en – vooral ook – de schoonmaakmedewerkers. Een vorm van samenwerking die navolging verdient.

2

De Best Practice laat ketensamenwerking zien

De samenwerking tussen TNO en Gom Offices gaat terug tot het jaar 2017. Een 'gewone' relatie is het nooit geweest. Vanaf het eerste moment heeft TNO ervoor gekozen om schoonmakers op een menselijke manier tegemoet te treden. Dit kreeg duidelijk een belangrijke plek in de aanbestedingsdocumenten, mede door een hoge score op dit onderdeel koos TNO voor Gom. TNO heeft als een van de eerste opdrachtgevers in schoonmaakland haar handtekening gezet onder de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Die aandacht voor schoonmakers vertaalt zich op veel manieren. Een traktatie ook namens de opdrachtgever bij een jubileum of gebak bij het bereiken van een goede score in kwaliteitsmetingen. Kerstgeschenken ook voor de schoonmakers. Een realistische werkdruk in het resultaatgerichte contract. Het levert TNO loyale, betrokken schoonmakers op die hun werk met plezier en vooral goed uitvoeren. De kwaliteitsmetingen zijn altijd goed. Uiteraard zijn er gesprekken met de Service Coördinatoren maar daar is kwaliteit van de schoonmaak nooit een issue. Tijdens de corona crisis is de ketensamenwerking geïntensiveerd. Zo denken partijen ook na over de schoonmaak 2.0.

“We zeggen weleens tegen elkaar dat we externe collega’s zijn. Dat zegt genoeg over de open samenwerking. Deze vorm van samenwerking tussen TNO en Gom levert voor opdrachtgever, opdrachtnemer én medewerkers alleen maar voordelen op!”

3**De Best Practice heeft gebruik gemaakt van andere wegen en manieren**

Tijdens de corona crisis werken TNO en GOM Offices nauw samen en worden er oplossingen gezocht voor een alternatieve, flexibele invulling van de werkzaamheden en om nog nauwer samen te werken. Uitbreidingen in scope worden kostenneutraal opgevangen in de coronaperiode en in 2021 wordt ieder kwartaal flexibel op- en afgeschaald, rekening houdend met de coronamaatregelen: een structureel agendapunt op het overleg iedere zes weken tussen de facilitaire TNO verantwoordelijke op locatie en Gom.

Onderdeel van de geïntensiveerde ketensamenwerking is ook om in onderling overleg na te denken over een schoonmaak 2.0. TNO verwacht in het tijdperk na corona namelijk een structurele daling van de kantoorbezetting. Nog altijd zullen medewerkers naar de locaties toe komen, maar veelal met een andere doelstelling: elkaar ontmoeten, een bespreking of een sociaal event. De veranderingen die dat voor de schoonmaak met zich meebrengt, krijgen een plek in de nieuwe aanpak. Flexibiliteit én werkgeluk zijn daarin twee onmisbare onderdelen.

4**De Best Practice vraagt wendbaarheid/ flexibiliteit van partijen**

Concrete voorbeelden van wendbaarheid en flexibiliteit binnen deze flexibele samenwerking zijn:

- Corona verhoogt de focus op hygiëne, ook bij TNO. Schoonmaakmedewerkers gaan extra rondes lopen voor alle touchpoints op de locaties.
- TNO investeert in papieren onderleggers voor alle bureaus die kantoormedewerkers bij binnenkomst kunnen meenemen. Schoonmakers zien daardoor in één oogopslag welke bureaus worden gebruikt.
- In goed overleg schuift Gom Offices periodieke werkzaamheden - zoals het onderhoud van vloeren - kosteloos naar voren.
- Beide partijen houden elkaar op de hoogte van actuele ontwikkelingen: niet alleen als er bijvoorbeeld een corona-uitbraak op een locatie is, ook digitale updates over corona en ontwikkelingen worden over en weer gedeeld.
- Uitbreidingen van het contract die noodzakelijk zijn als TNO weer gaat opschalen worden kostenneutraal doorgevoerd.
- Facilitaire medewerkers van Gom Offices springen indien nodig bij als de eigen facilitaire medewerkers van TNO vrije dagen opnemen of er pieken zijn.
- Die alternatieve invulling levert nog geen volledige dagtaak op voor het schoonmaakteam. Daardoor kan het werktempo iets omlaag.
- Ten tijde van de avondklok is de uitvoering van enkele taken in overleg iets vervroegd, zodat iedereen zich hieraan kon houden. Voor de zekerheid hebben partijen gezamenlijk de medewerker die in de avond werkte een verklaring voor vrijstelling gegeven. Met name ook om eventuele calamiteiten tijdens de avondkloktijden samen te kunnen oplossen.

5**De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers**

Door de maatregelen van TNO en GOM Offices t.a.v. een alternatieve invulling van de schoonmaak is de werkdruk iets gedaald. Daarnaast is het voor de schoonmakers makkelijk te zien welke bureaus zijn gebruikt en vervuild door het gebruik van papieren onderleggers. Deze worden door TNO beschikbaar gesteld. De schoonmakers zijn zichtbaar blij met de handreiking van een opdrachtgever die zich in de nieuwe situatie blijft inzetten, ondanks de verminderde hoeveelheid werkzaamheden. Het lage verloop en het minimale ziekteverzuim zijn hier een goed bewijs van. Dit blijkt ook uit een afstudeeronderzoek van een student van de Hogeschool Rotterdam over werkgeluk: schoonmakers op de twee gemeten TNO-locaties voelen zich oprecht gewaardeerd door TNO en Gom.

Het levert TNO loyale, betrokken schoonmakers op die hun werk met plezier en vooral goed uitvoeren.

Schoonmakers op de twee gemeten

TNO-locaties voelen zich oprecht gewaardeerd door TNO en Gom.

