

code } verantwoordelijk marktgedrag  
} schoonmaak-  
} en glazenwassersbranche

# JURYRAPPORT BEST PRACTICE AWARD 2023

CATEGORIE: GROTE BEDRIJVEN



CSU



HOGESCHOOL VAN AMSTERDAM

De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak en Glazenwassersbranche reikt de Best Practice Award (BPA) voor de tiende keer uit. Nominaties voor deze Best Practice Award 2023 konden tot en met 26 oktober 2023 worden ingediend bij de commissie Code Schoonmaak. Voor de BPA 2023 is het thema 'De Stem van de Schoonmaker'. De aanmelding van CSU en Hogeschool van Amsterdam (HvA) is op 25 oktober 2023 ontvangen.

De termijn van aanmelding liep van begin juni 2023 tot en met 26 oktober 2023. Op 9 oktober 2023 is de eerste best practice ingediend, de laatste is op 26 oktober 2023 (sluitingsdatum) ontvangen. In de laatste week voor de sluitingsdatum zijn de meeste best practices ontvangen. Uiteindelijk zijn er 15 best practices ingediend, 7 van mkb bedrijven en 8 van grote bedrijven. Er zijn 4 bedrijven geholpen met het opstellen en indienen van de best practice.

De jury heeft alle ontvangen best practices in het juryberaad van 31 oktober 2023 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 om in 2 categorieën te gaan werken: 'mkb-bedrijven' en 'Grote bedrijven'. Daarnaast besloot de jury 3 finalisten per categorie aan te wijzen. Voor de categorie 'Grote bedrijven' zijn 3 nominaties door naar de finale, waaronder CSU en HvA.

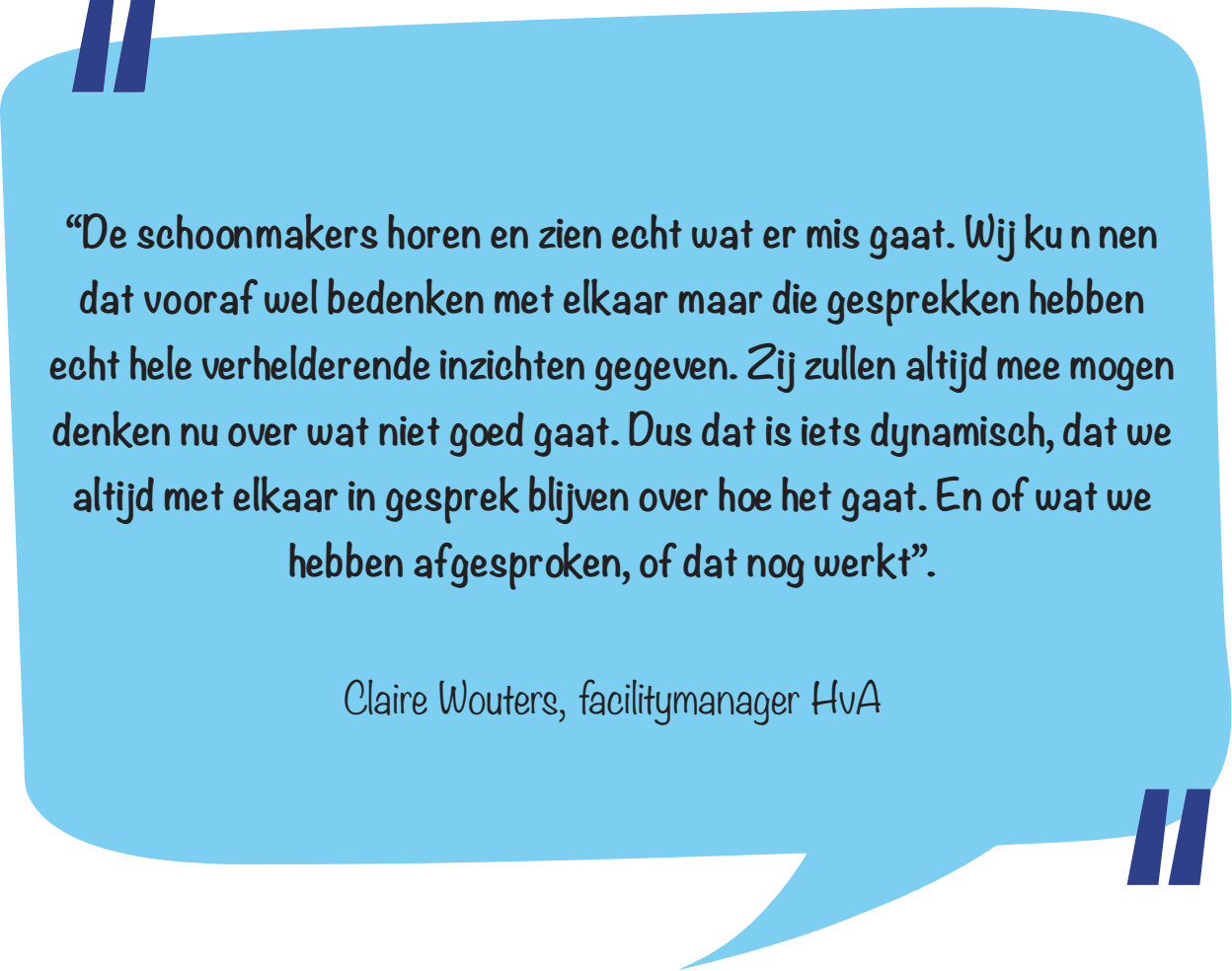
In november 2023 hebben partijen de gelegenheid gekregen om een video op te nemen over hun best practice. De trailer van deze video is getoond tijdens de bijeenkomst van de uitreiking van de Best Practice Award 2023, op 7 december 2023. Ter plekke hebben partijen hun best practice toegelicht in een pitch van 2 minuten.

## Korte inhoud van de nominatie

### CSU en HvA: Medewerker weer op 1

Een van de opdrachtgevers van CSU is de HvA. Ca 100 medewerkers van CSU werken op 11 verschillende locaties. In 2022 gaf de HvA aan zeer ontevreden te zijn met de schoonmaakdienstverlening. De kwaliteit was onder de maat en medewerkers waren ontevreden. CSU stond op het punt het contract te verliezen. Dit risico is inmiddels afgewend: een contractsverlenging van twee jaar overeengekomen dankzij de medewerker (met een stem en een visie). Na het signaal van de HvA heeft de districtsmanager, onder het mom Never waste a good crisis, zijn gebruikelijke taken een aantal weken neergelegd. De tijd heeft hij besteed om op de HvA te doorgronden wat het probleem was. Hij heeft zich met name gefocust op gesprekken met medewerkers. De belangrijkste oorzaak van de onvrede was dat de schoonmaakmedewerkers zich niet gezien en gehoord voelden en dat heel langzaam het vuurtje bij iedereen aan het doven was. Er was weinig aandacht geweest voor de medewerkers en de basis was niet meer op orde. CSU had het echt laten liggen tov de medewerker. De gesprekken waren pittig maar bleken achteraf ook de sleutel tot het succes. Uit deze gesprekken kwamen de meest impactvolle verbeteringen: Aandacht, realistische taakindeling en respectvol leiderschap (practise what you preach). De acties na de gesprekken hebben geleid tot betere kwaliteit (gevierd met taart), de inzet van drie robots om de schoonmakers te ontlasten en gelukkiger schoonmakers.





“De schoonmakers horen en zien echt wat er mis gaat. Wij kunnen dat vooraf wel bedenken met elkaar maar die gesprekken hebben echt hele verhelderende inzichten gegeven. Zij zullen altijd mee mogen denken nu over wat niet goed gaat. Dus dat is iets dynamisch, dat we altijd met elkaar in gesprek blijven over hoe het gaat. En of wat we hebben afgesproken, of dat nog werkt”.

Claire Wouters, facilitymanager HvA

#### **Best practice voldoet aan thema Stem van de schoonmaker:**

De belangrijkste oorzaak van de crisis op de HvA was dat de schoonmaakmedewerkers van CSU zich niet gezien en gehoord voelde en dat heel langzaam het vuurtje bij iedereen aan het doven was. Dit is door CSU heel effectief aangepakt. Waar de schoonmakers eerst geen stem hadden, is dit veranderd toen CSU met de schoonmakers is gaan praten. Dit heeft geresulteerd in veel gesprekken met de medewerkers. Deze gesprekken met de medewerkers waren pittig. Maar toch bleken ze achteraf de sleutel tot het succes. CSU luisterde naar de medewerkers over wat hen beweegt, wat er verbeterd kan worden voor hen én de opdrachtgever en hoe dit verbeterd kan worden, hoe de kwaliteit kon worden verbeterd, hoe de schoonmakers geholpen kunnen worden in de uitoefening van hun functie en vooral: hoe zij weer plezier in hun werk kregen. Hierin is ook nauw samengewerkt met de opdrachtgever. Het is dus samen gedaan. De suggesties die CSU heeft gekregen van de schoonmakers zijn vervolgens ook uitgevoerd. Hiermee hebben de schoonmakers initiatief getoond om hun eigen werkplezier te organiseren.

# 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 2023 aan de gestelde criteria voldoet.

1

## De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

De ontstane crisis is uiteraard geen goed voorbeeld voor anderen. Maar de manier waarop CSU met de crisis is omgegaan is wel een goed voorbeeld. Toegeven aan je medewerkers dat je het niet goed hebt gedaan, de hand in eigen boezem steken, de schoonmakers aan het woord laten over hoe het beter kan, investeren in de medewerkers (verlaging werkdruk door meer uren maar ook aanschaf van robots) en de medewerkers de sleutel tot het succes laten zijn.

2

## De Best Practice laat ketensamenwerking zien

Deze best practice laat op meerdere niveaus ketensamenwerking zien. Allereerst CSU met de schoonmakers. Maar ook CSU met de FNV met daarbij hetzelfde belang: een gelukkige medewerker. Tot slot heeft CSU ook de opdrachtgever betrokken bij het geheel. Ook de opdrachtgever is aangezet tot het ondernemen van actie richting de schoonmakers.

3

## De Best Practice is duurzaam en niet eenmalig en laat de toepassing van de code zien

Zo'n crisis zal deze districtsmanager niet meer laten ontstaan bij een opdrachtgever. De crux hierbij zit hem in het aan het woord laten van schoonmakers. Die weten heel goed wat hen drijft, hoe ze positief vooruit kunnen blijven gaan en vooral ook wat hen demotiveert. Aandacht aan en waardering voor de schoonmakers is belangrijk om medewerkers gemotiveerd te houden. Daarmee is de best practice duurzaam en niet eenmalig.

4

## De Best Practice heeft een innovatief karakter

De best practice heeft een innovatief onderdeel. Er zijn namelijk meer uren ingezet en 3 schoonmaakrobots aangeschaft om de onvrede over de grootte van de taak en de werkdruk weg te nemen. De schoonmaakrobots zijn ingezet op grote oppervlaktes zodat er tijd vrij kwam in de taken.

5

## De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

Deze best practice heeft zeker een positief effect voor de medewerkers. Waar eerst de schoonmakers geen werkplezier meer hadden, hebben ze dit nu wel. Ze stralen dit na de crisisaanpak ook uit. De crisisaanpak die terug te leiden is op drie dingen: Aandacht, realistische taakindeling en respectvol leiderschap (practise what you preach). Dit valt ook externen op. Het valt dus op dat de aandacht die aan medewerkers is besteed en de waardering die schoonmakers weer kregen heeft geleid tot gelukkiger schoonmakers.



10<sup>e</sup>  
Edition

BEST PRACTICE AWARD

2023