

code } verantwoordelijk marktgedrag
} schoonmaak-
} en glazenwassersbranche

JURYRAPPORT BEST PRACTICE AWARD 2023

CATEGORIE: GROTE BEDRIJVEN

..... ● HAGO ZORG

..... ● MAASSTAD ZIEKENHUIS

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 Hago Zorg en Maasstad Ziekenhuis is op 24 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 verstreekte 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 Hago Zorg en Maasstad Ziekenhuis.

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

Hago Zorg en Maasstad Ziekenhuis: Samen zorgen

Niet alleen schoonmaken, maar samen zorgen! Hago Zorg en Maasstad ziekenhuis stelden samen zichzelf de vraag: Wat nu als we onze kennis in kunnen zetten in de strijd tegen personeelstekorten in de zorg? Zorgprofessionals komen namelijk om in taken die niet direct te maken hebben met hun belangrijkste taak: zorg leveren. In de praktijk blijkt echter dat zij veel taken uitvoeren waarvoor geen zorgkwalificatie nodig is. Taken die opgepakt kunnen worden door enthousiaste mensen aan de basis van de arbeidsmarkt: de schoonmaak-en servicemedewerkers van Hago Zorg. Dit gebeurt onder de naam capacityd®. Het resultaat: betekenisvolle banen in de (schoonmaak)dienstverlening en ontzorging van de zorgprofessionals. Zoals schoonmaaktopper Indra zegt: "Ik heb het gevoel dat ik er nu nog meer bij hoor én de zorg help".



“Een partner die meedenkt en acteert vanuit het proces van het ziekenhuis, dat is Hago Zorg. En daarbij het belang van het ziekenhuis net zo groot stelt als het eigen belang. We staan met elkaar voor een uitdaging, hoe fijn als de oplossing ook in het samen, anders denken en organiseren zit. En voorheen zeiden de verschillende zorgprofessionals dat het minder prettige werkdagen zijn als er gebrek aan materialen is, als het niet functioneert, als je misgrijpt, onderbezetting is. En nu de laatste tijd: het zijn echt minder prettige werkdagen als de servicemedewerkers van Hago Zorg er een keer niet zijn. Dit zegt genoeg toch?”

Joris van den Berg, Manager Services in Maasstad ziekenhuis

Best practice voldoet aan thema Stem van de schoonmaker:

Maasstad ziekenhuis en Hago Zorg zijn samen in een proces van herontwerp van taken gestapt. Uniek is dat zij de medewerkers hier uitvoerig bij hebben betrokken. Zowel de schoonmakers, als ook de zorgprofessionals, hebben de kans gekregen zich uit te spreken over hoe dit herontwerp moest worden vormgegeven. Schoonmakers hebben kunnen meedenken over welke taken zij leuk vinden om te doen en als kans zien toe te voegen aan hun pakket. Zorgprofessionals hebben de mogelijkheid gekregen om aan te geven waar zij tijd te kort komen en aan welke taken zij deze tijd willen besteden als die vrijgespeeld wordt. Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat de schoonmakers ingezet worden bij het primaire proces van de zorgprofessionals, om hen te ondersteunen en ontzorgen. Voor beiden een win-win situatie. Joris van den Berg, Manager services van het Maasstad Ziekenhuis stelt hierover: “Door continu terug te gaan naar de werkvloer om te kijken en luisteren (echt op alle niveau’s), kunnen we flexibel zijn, bijsturen en blijven doorontwikkelen.”

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

Deze best practice is een goed voorbeeld voor anderen. Dat schoonmaakmedewerkers andere taken doen dan alleen schoonmaak en daarmee een volwaardige baan met voldoende uren kunnen hebben is op zich al een goed voorbeeld. Wat het nog sterker maakt is dat de taken die de schoonmaakmedewerkers erbij konden hebben en krijgen door het personeel zelf is opgebracht. Men is met de mensen in gesprek gegaan over het takenpakket dat het beste aansluit op de talenten. Er is dus bottom-up gewerkt in plaats van andersom. Daarvoor is er meegelopen, zijn er interviews en enquêtes gehouden en is er geobserveerd om erachter te komen welke taken de servicemedewerkers leuk vinden en als kans zien aan hun pakket toe te voegen. Om te kijken waarvoor zorgprofessionals tijd te kort komen en aan welke taken zij deze tijd willen besteden als die vrijgespeeld wordt zoals een praatje met de patiënt en meer aandacht hiervoor, het begeleiden van familie, behandelplannen maken en het opleiden van nieuwe collega's.

2

De Best Practice laat ketensamenwerking zien

Er is een nauwe samenwerking tussen Hago Zorg als opdrachtnemer met al zijn medewerkers op de locatie van en met de opdrachtgever Maasstad Ziekenhuis samen. Gezamenlijk is het project opgepakt waarin onderzocht is welke taken servicemedewerkers (van Hago Zorg) leuk vinden en als kans zien om toe te voegen aan hun pakket. Ook de zorgprofessionals zijn bevraagd. Door data uit dit onderzoek te bundelen is samen bekeken welke activiteiten door schoonmakers (servicemedewerkers) overgenomen konden worden. Uiteindelijk leidde dit tot een zeer goede samenwerking.

3

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

Deze best practice is duurzaam en niet eenmalig. Hago zorg heeft voor deze soort van dienstverlening een apart merk opgezet: capacityd®. Beide partijen hebben geïnvesteerd om het werk anders te organiseren door het gezamenlijk te herontwerpen. Aan dat herontwerp is door beide partijen veel tijd besteed. Hago Zorg en capacityd® leggen in de best practice ook nog de link met de SDG's van de Verenigde Naties. Zij willen met dit programma een positieve impact brengen op ieder mens in de zorg. Hago Zorg en capacityd® richten zich voornamelijk op SDG 8, waardig werk en economische groei.

4

De Best Practice heeft een innovatief karakter

Het innovatieve in deze best practice is dat beide partijen zich hebben gericht op een compleet herontwerp van alle activiteiten in het ziekenhuis. Met het meenemen van alle partijen die daarmee te maken hadden en met het juist bevragen van de mensen die door dit herontwerp een andere manier van werken krijgen. Door mee te lopen, interviews te houden en onderzoek te doen bij de mensen die die activiteiten moeten uitvoeren en hen te bevragen op wat past bij hun talenten, is dit herontwerp gerealiseerd.

5

De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

In de best practice wordt hierover beschreven: 'Servicemedewerkers voelen zich meer betrokken bij de zorg, zijn onderdeel van het zorgteam en krijgen zo meer plezier in hun werk. Ze zijn het aanspreekpunt voor alles wat er in en uit de afdeling gaat. Ze voelen dat ze nodig zijn voor de verpleegkundigen én de patiënt. Dat geeft hun werk meer betekenis'. Het resultaat? Daar is iedereen het snel over eens: meer werkplezier, lager ziekteverzuim en veel tijdsbesparing." Indra stelt het zo: "Ik kan nu meer betekenen voor het ziekenhuis én voor de patiënt. Ik zorg ervoor dat alles klaar staat voor de verpleegkundige. Ik ben heel blij met mijn functie." En Marjan vertelt dat ze met de patiënten een band opbouwt. "Ze missen me als ik er een dag niet ben. En ik hen. Mijn oude functie was soms een beetje saai. Nu is mijn werk heel afwisselend. Ik zou niet terug willen. Ik heb het gevoel dat ik nu er nog meer bij hoor én de zorg help."



BEST PRACTICE AWARD

2023