

code } verantwoordelijk marktgedrag  
} schoonmaak-  
} en glazenwassersbranche

# JURYRAPPORT BEST PRACTICE AWARD 2023

CATEGORIE: MKB

..... ● **HOMMERSON SCHOONMAAKBEDRIJF**

..... ● **MUSIS SACRUM**

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 Hommerson en Muis Sacrum is op 9 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 'mkb-bedrijven' zijn 3 nominaties door naar de finale, waaronder Hommerson Schoonmaakbedrijf en Muis Sacrum.

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**

### **Hommerson Schoonmaakbedrijf & Muis Sacrum: Autonomie voor de schoonmaker**

Familiebedrijf Hommerson is een mkb'er met ca. 200 medewerkers, die op diverse locaties schoonmaken. Hommerson Schoonmaakbedrijf geeft haar personeel veel ruimte om het werk zelf in te delen. 'Schoonmakers vormen immers de ruggengraat van onze industrie', is de visie van Hommerson Schoonmaakbedrijf. Daarom ook bevordert Hommerson Schoonmaakbedrijf een gezonde driehoeksverhouding tussen werkgever, opdrachtgever en schoonmaker. Het bedrijf heeft zich ingezet om een cultuur van samenwerking te bevorderen waarin werkgevers, opdrachtgevers en schoonmakers gelijkwaardige partners zijn. In de gedachte dat open communicatie en wederzijds respect binnen deze driehoeksverhouding belangrijk zijn. Hommerson Schoonmaakbedrijf is erin geslaagd een omgeving te creëren waarin de eigen inbreng van schoonmakers sterk wordt aangemoedigd en gewaardeerd. De werknemers hebben autonomie in de werkzaamheden. Zo mogen ze bij hun opdrachtgever zelf bepalen waar en wanneer zij schoonmaken. Op de locatie Muis Sacrum werkt een relatief kleine ploeg van 4 personen.

De mate van autonomie sluit goed aan bij het thema van dit jaar. De schoonmakers bepalen zelfstandig de werkzaamheden en bij eventuele problemen zijn de lijntjes naar de opdrachtgever kort. Er is weinig tot geen hiërarchie en de schoonmakers stemmen zelf hun werkzaamheden af met de opdrachtgever.

Deze benadering heeft geresulteerd in een hogere tevredenheid van de schoonmakers van Hommerson Schoonmaakbedrijf, lagere verloopcijfers en meer tevreden opdrachtgevers. Hommerson is ervan overtuigd dat dit de kwaliteit van hun dienstverlening en de algemene branche ten goede is gekomen.



“De uitdaging zit met name in het gebouw: dat alle ruimtes worden gebruikt en dat het een hele dynamische locatie is. De grootste zaal wordt ingezet als popzaal maar er worden ook klassieke concerten gegeven. Ik ben blij met Colinda want die snapt wat hier gebeurt en die werkt er ook naar met haar team. Hugo en Colina maken mijn werkende leven een stuk makkelijker, door te begrijpen wat hier gebeurt, door hun ervaring. Ik hoef maar een appje te sturen of even te bellen en ze springen erop en maken het in orde”.

Tim Keuben, coördinator gebouwenbeheer

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

De best practice laat zien dat de mening en expertise van de schoonmaker hoog in het vaandel staat bij Hommerson Schoonmaakbedrijf. Op veel van hun objecten geven ze de regie aan de schoonmaker. Het sluit naadloos aan bij het thema van dit jaar. Hiermee wordt een stem aan de schoonmaker gegeven. Hiermee is het juist de schoonmaker die bepaalt hoe en wanneer er gewerkt wordt. De mate van autonomie geeft aan dat er naar de schoonmaker wordt geluisterd en dat hij niet aan het lijntje van de werkgever loopt. Het vertrouwen dat gegeven wordt aan de schoonmaker betaalt zich terug in de tevredenheid aan de kant van de opdrachtgever en schoonmaker.

# 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

Het is absoluut een goed voorbeeld voor anderen. De schoonmakers hebben een grote mate van autonomie. Zij bepalen zelf waar en wanneer er schoongemaakt moeten worden. Er wordt dus vanuit gegaan dat de schoonmakers op deze locatie het inzicht en kunde hebben om het zelfstandig te regelen. Deze mate van vertrouwen hebben in je eigen mensen laat zien dat ze als professionals worden gezien.

2

## De Best Practice laat ketensamenwerking zien

Absoluut, de opdrachtnemer geeft het vertrouwen aan haar schoonmakers het werk zelfstandig te regelen. Door dit vertrouwen verlopen de werkzaamheden volgens plan en voelt de schoonmaker zich gewaardeerd. Ze mogen het immers zelf regelen op basis van hun inzicht. De opdrachtgever vindt de werkwijze prima en staat achter de werkwijze. Mochten er zaken spelen is er direct contact tussen de schoonmakers en opdrachtgever. Er zit geen laag (opdrachtnemer) tussen.

3

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

Hommerson implementeert de werkwijze (autonomie schoonmaker) bij zoveel mogelijk opdrachtgevers. Het is hun manier van werken om schoonmakers/glazenwassers zelf zoveel mogelijk te laten regelen op de objecten. Er is echter geen zicht (qua totalen) op het aantal opdrachtgevers waar deze werkwijze gehanteerd wordt.

4

## De Best Practice heeft een innovatief karakter

Nee, de manier van werken is niet innovatief. Het is een goed voorbeeld van samenwerking wat echter in de praktijk ook zeker vaker voorkomt. De mate van autonomie kom je in de sector ook vaker tegen, zeker bij het mkb.

5

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

De schoonmakers voelen zich gehoord en begrepen in hun werk. Het feit dat zij zelfstandig beslissingen mogen nemen op hun object geeft waardering en voldoening. Zij beschouwen de locatie als hun object en voelen zich in hoge mate verantwoordelijk voor de locatie. Het voelt als thuis. Laag ziekteverzuim en een sterke teamgeest zijn te herleiden naar deze manier van werken op de locatie.



10<sup>e</sup>  
Edition

BEST PRACTICE AWARD

2023