

## GOED OPDRACHTNEMERSCHAP

Onderwerp: verantwoord, goed afgewogen en feitelijk in de praktijk vertaald sociaal beleid

### CSU

... is één van de grootste schoonmaakbedrijven in Nederland. Met ruim 15.000 vaste medewerkers en 34 vestigingen biedt CSU haar diensten landelijk aan. CSU staat dicht bij haar klanten en heeft specialistische ervaring in uiteenlopende branches. De medewerkers van CSU zijn gemotiveerd, gekwalificeerd voor hun taken en communicatief vaardig. Daarnaast zijn ze representatief en passen ze zich aan de geldende normen binnen de klantorganisatie aan. CSU is lid van de OSB en heeft het OSB-keurmerk.

### Wat zegt de Code over verantwoord, goed afgewogen en feitelijk in de praktijk vertaald sociaal beleid

Volgens de Code Verantwoordelijk Marktgedrag dient de opdrachtnemer zorgvuldig te zijn. Bedrijven communiceren met zowel medewerkers als opdrachtgevers en gebruikers helder en open over de veranderingen. Medewerkers worden niet geconfronteerd met onduidelijkheden of onhaalbaarheden in de werkuitvoering. Bedrijven hanteren een verantwoord, goed afgewogen en feitelijk in de praktijk vertaald sociaal beleid, waarin de belangen van werknemers goed en fair zijn vertegenwoordigd. Bedrijven voeren een actief en activerend gezondheids- en veiligheidsbeleid. Bedrijven spreken de opdrachtgever zo nodig aan op goede arbeidsomstandigheden, waaronder fatsoenlijke verblijfsruimtes.

### Hoe doet CSU dat?

ING heeft schoonmaak uitbesteed aan CSU. Door schoonmakers was de wens geuit om meer binding met ING medewerkers te krijgen. ING had de wens om meer flexibiliteit te creëren. Ook wilde ING in verband met de kredietcrisis zoeken naar mogelijkheden om de kwaliteit te verhogen tegen lagere kosten. Randvoorwaarden hierbij voor beide partijen waren dat de schoonmaakmedewerker de waardering krijgt voor de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden, zich prettig voelt in de (nieuwe) werkomgeving en goed wordt gefaciliteerd. Om deze verbetering te realiseren is een speciaal projectteam opgezet met daarin vertegenwoordigers van CSU en een businessunit van ING waar 700 ING-medewerkers werken. Het betreft één locatie in Amsterdam Zuidoost. Samen met de zeer gemotiveerde schoonmakers is een pilot gestart waarbij het schoonmaakwerk zichtbaar overdag wordt gedaan.

Er is gekozen voor een combinatie van dagschoonmaak en een dialoogmodel. Voorafgaand zijn bij de contractverlening tussen ING en CSU afspraken gemaakt over opleidingen voor medewerkers van CSU en over eisen die de ING stelt aan de medewerkertevredenheid.

Het dialoogmodel houdt in dat expliciet met gebruikers en schoonmakers is gesproken over (de invoering van) dagschoonmaak. CSU heeft haar schoonmakers goed getraind voor dagschoonmaak en de bijzondere eisen die daarin aan een schoonmaker worden gesteld (gericht op gedrag en werkzaamheden). Zo is gebruik gemaakt van rollenspellen waardoor schoonmakers getraind zijn in vaardigheden om makkelijker met gebruikers om te gaan. ING heeft in de interne organisatie draagvlak gecreëerd voor dagschoonmaak. Daarnaast hebben CSU en ING de schoonmakers in de praktijk een gezicht gegeven door de schoonmakers op elke afdeling van de ING voor te stellen aan de gebruikers, posters op te hangen en kaartjes uit te delen met foto's van de schoonmakers van die afdeling. Verder is aan de schoonmakers van CSU aansprekende en representatieve kleding ter beschikking gesteld zodat ze zich met trots kunnen vertonen. Tot slot hebben de schoonmakers van CSU de beschikking over nieuwe, complete en goed werkende en representatieve materialen. Het stofzuigen gebeurt met zogenoemde "stille stofzuigers". Men werkt met dichte schoonmaakkarren.

Omdat de schoonmakers een gezicht hebben gekregen bij de gebruikers en de gebruikers van het pand intensief betrokken zijn geweest bij de wijziging, is er een goede relatie tussen beiden.

## Wat zijn de ervaringen?

De ervaringen zijn positief zowel bij de schoonmakers als bij de gebruikers.

- schoonmakers werken in dagschoonmaak
- de arbeidsomstandigheden van de schoonmakers zijn verbeterd: dichte schoonmaakkarren, mooie bedrijfskleding, training ten aanzien van gedrag en werkzaamheden
- de werkbeleving en bejegening van de schoonmakers is enorm verbeterd
- het verloop en het ziekteverzuim onder de schoonmakers van CSU is gedaald
- de schoonmakers van CSU zijn meer betrokken bij ING, men geeft aan niet meer van het pand af te willen, en voelen zich meer ING-er: 'ze hebben me gemist toen ik op vakantie was', 'ik word meer gewaardeerd'
- de schoonmakers van CSU worden nadrukkelijk uitgenodigd om hun feedback aan ING-ers te geven
- de technische kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening is gestegen
- de vooraf verwachte hinder van schoonmaak overdag wordt door de medewerkers van ING niet als zodanig ervaren. Zij geven aan het fijn te vinden dat ze de schoonmaak zien, en dus weten dat het gebeurt.
- er is een goede relatie ontstaan tussen gebruikers en schoonmakers
- gebruikers en schoonmakers weten elkaar te vinden en problemen worden in onderling overleg opgelost
- het aantal klachten en storingen van gebruikers is verminderd
- de dialoog met medewerkers van ING wordt gefaciliteerd
- de gebruikers van ING hebben meer respect en waardering gekregen voor de medewerkers van CSU
- de waardering van de medewerkers van ING voor de schoonmaak is gestegen van 44% naar 88%
- de resultaten van de pilot zijn reden om dagschoonmaak bij meerdere kantoorpanden van ING gefaseerd in te voeren.

## Wat kunt u doen?

Handel zorgvuldig. Informeer uw medewerkers als er veranderingen zijn die hen aangaan (bijvoorbeeld over wijzigingen in het werkprogramma, de overgang van inspanningsgerichte schoonmaak naar resultaatgerichte schoonmaak, wijzigingen in de aansturing of collega's). Adviseer uw opdrachtgever om sámen schoonmakers en eindgebruikers te informeren over wijzigingen in de schoonmaak.

Schenk aandacht aan de werkbeleving of werkdruk van uw medewerkers en zorg voor goed materieel, representatieve kleding en opleidingen. Dit zal de kwaliteit ten goede komen. Voer werkoverleg zodat problemen boven tafel komen en oplossingen gezocht kunnen worden. Suggesteer uw opdrachtgever om minimaal eens per jaar overleg met uw schoonmakers te voeren. Dit kan de opdrachtgever belangrijke input geven over welke problemen de schoonmakers tegenkomen en hoe de schoonmaak verbeterd kan worden.

Denk na of dagschoonmaak voor uw opdrachtgever mogelijk is. Als dit het geval is, bespreek dit met de opdrachtgever en leg hem de voor- en nadelen van dagschoonmaak uit. Overweeg of u een opdrachtgever, die al met dagschoonmaak werkt, zijn verhaal laat vertellen, dit ter ondersteuning van uw verhaal. Neem hierbij niet alleen de positieve maar ook de negatieve ervaringen mee. Alleen zo kan een gefundeerde beslissing worden genomen.