

Nederrijn Schoonmaak heeft als OSB lid de Code Verantwoordelijk Marktgedrag onderschreven en ondertekend . Dit betekent dat de organisatie en haar mensen in de schoonmaak- en glazenwasserbranche uitdraagt en handelt naar de richtlijnen zoals de code deze omschreven heeft .

Toepassing code:

Nederrijn Schoonmaak neemt geen deel aan aanbestedingen welke uitsluitend worden gegund op basis van de laagste prijs.

De code is ook en met name bedacht om schoonmaakmedewerkers gezond en duurzaam inzetbaar te houden. Zodat men op een plezierige wijze de werkzaamheden kan verrichten.

De organisatie van Nederrijn Schoonmaak voldeed ook in 2015 aan bovenstaande uitgangpunten. Wij wilden en konden het ons als bedrijf niet permitteren om ten koste van het welzijn van onze medewerkers te groeien met nieuwe opdrachten die niet passen bij onze reputatie.

In 2015 werden offertes alleen verstuurd als de operationele uitvoering, die mensen die na een eventuele gunning het schoonmaakwerk moeten verrichten, hun fiat gegeven hadden aan de calculatie; de gehanteerde normeringen en het plan van aanpak. Het spreekt voor zich dat als zij 'het niet zien zitten' een nieuwe opdracht nooit een succes zal worden.

Als er opdrachten geaccepteerd worden die niet vanwege te lage tarieven en een te hoge werkdruk niet goed uitvoerbaar zijn dan wordt dat ook natuurlijk ook zichtbaar in de resultaten van kwaliteitsmetingen. Een mooi signaal dat zaken op orde zijn binnen Nederrijn is dat van de 93 interne en externe kwaliteitsmetingen die verricht zijn in het eerst kwartaal van 2016 er slechts 3 afkeuringen waren!

Implementatie en naleving sociaal beleid.

Ondanks het feit dat wij in de offerte fase 'verkeersdrempels' inbouwen om zekerheid te hebben dat onze medewerkers haalbare taken hebben is het belangrijk om tijdens en na de opstart van nieuwe contracten goed te monitoren hoe het schoonmaken verloopt.

Een mooi instrument dat wij kunnen inzetten is de werkdrukmeting. Zoals eerder opgemerkt, hebben wij ervaren dat de theorie en de praktijk niet altijd op elkaar aansluiten. Na het inrichten van de taken zal onze kwaliteitsmanager Cor Hendriks op een aantal locaties waar wij recent gestart zijn zal alle taken nalopen om na te gaan of de taken met het gewenste resultaat haalbaar zijn binnen de gestelde tijd. Het kan namelijk voorkomen dat er in de ene taak meer bewerkelijke afwerkingmaterialen voorkomen of dat er veel loopafstanden afgelegd dienen te worden. Daarnaast heeft de gebruikersintensiviteit en de inrichting van een ruimte ook invloed op de benodigde tijd. Na het verrichten van deze meting worden de taken definitief ingericht en toegewezen aan vaste medewerkers. Tijdens de opstartprocedure wordt gedurende de eerste vier weken door zowel de voorlieden als de rayonleiding nagegaan of de werkdruk haalbaar is en ook of de belasting per taak evenredig verdeeld is. Tijdens de wekelijkse teambijeenkomsten en dan vooral tijdens de bijeenkomsten in de eerste periode na de opstart worden alle bijzonderheden die er zijn voorgekomen door de voorlieden besproken met alle medewerkers.

Tijdens deze teambijeenkomsten is het zeer belangrijk dat alle medewerkers de vrijheid en veiligheid ervaren om zich uit te spreken indien er ontevredenheid heerst over de verdeling van de taken en de daarbij behorende werkdruk.

Na vier weken wordt door onze kwaliteitsmanager Cor Hendriks steekproefsgewijs, op relevante locaties en op minimaal twee taken, een officiële werkdruk meting verricht waarbij de ingezette tijd per taak wordt opgemeten. De gewerkte tijd mag hierbij niet de maximaal gecalculerde tijd overschrijden. Naast de werkdrukmeting en de signalering vanuit de rayonleiding zijn er nog drie andere peilers waarmee een eventueel verhoogde werkdruk gesignaleerd kan worden namelijk structurele fouten op één taak en een verhoogd ziekteverzuim en verloop.

Nederrijn Schoonmaak zal daarna eenmaal per jaar op relevante locaties de werkdrukmeter inzetten die toegepast wordt door schoonmaakbedrijven in samenwerking met de RAS (OSB en vakbonden). De uitkomsten zullen gerespecteerd worden en aanpassingen zullen ingevoerd worden. Eerlijk gezegd is dit bij Nederrijn Schoonmaak nog nooit nodig geweest omdat met reële normen gecalculerd wordt. De resultaten van deze externe meting worden natuurlijk besproken met onze klanten.

In 2015 hebben wij vastgesteld dat veel medewerkers het prettig vinden om zelf meer regie te nemen in de uitvoering van de werkzaamheden. Resultaatgericht schoonmaken verhoogd de motivatie en trots. Wij proberen deze werkwijze daar waar mogelijk te implementeren. Het welbevinden van onze medewerkers wordt ook bepaald door de wijze waarop zijn zich kunnen ontwikkelen via opleidingen; alle medewerkers die nieuw binnen onze branche starten hebben voordat de arbeidsovereenkomst naar onbepaalde tijd gaat een RAS erkend diploma. Score conform cao 100%. De medewerkers die voor 1 januari 2012 (wijzigingsdatum cao) zijn gestart worden in het opleidingsproces meegenomen.

In 2015 hebben wij gemerkt dat het moeilijk is om de juiste kandidaten te vinden op de arbeidsmarkt voor leidinggevende functies binnen Nederrijn Schoonmaak. Onze operationele afdeling is dan ook constant op zoek naar ambitieuze medewerkers die willen doorgroeien worden door ons via een opleiding plan begeleid naar een volgende stap. Wij kunnen dan dit soort functies voorzien uit 'eigen kweek'

Daarnaast investeren wij, ook in 2015, nog steeds in onze huidige leidinggevendenden ondanks dat er geen RAS subsidies meer op worden gegeven. Alle leidinggevendenden dienen de beschikking te hebben over een leidinggevende diploma. Daarnaast worden jaarlijks functioneringsgesprekken met alle leidinggevendende gehouden waarin eventuele verdere opleidingsbehoefte wordt vastgesteld. Ziekteverzuim: zoals eerder opgemerkt een belangrijke indicator voor een eventueel te hoge werkdruk. Het afgelopen jaar zijn wij dieper ingezoomd op specifieke aspecten van het verzuim. Met name op projectniveau. Diverse aanpassingen op projecten doen die arbeidsomstandigheden verbeteren door bijvoorbeeld andere inzet van materialen.

Afdeling personeelszaken is in 2015 gestart met het regelmatig bezoeken van projecten van Nederrijn om te voelen wat er op de projecten leeft en speelt. Zo kunnen wij snel op zaken inspelen en gevoel krijgen bij de werkdruk van de medewerkers.

Ook in 2015 hebben wij onze medewerkers weer betrokken bij ons bedrijf, onder andere door ze jaarlijks uit te nodigen voor ons Kerstfeest. Zij en hun eventuele partner en kinderen zijn dan welkom. Prachtig om te zijn hoe er dan contacten ontstaan tussen en met alle lagen in onze organisatie. Ook brengen wij vier keer per jaar de Nederkrant uit zodat wij onze medewerkers op de hoogte zijn van het wel en wee van onze organisatie.

Positief uitdragen code

Het spreekt voor zich dat een organisatie als Nederrijn Schoonmaak zich positief uitlaat over de code. Als eenieder zich houdt aan het gedachtegoed van deze code dan kan de schoonmaakbranche weer in een meer positief daglicht komen te staan.

Ontwikkeling klantrelatie naar partnership:

Veel van onze klanten beschouwen ons als partners door de wijze waarop wij samenwerken. meedenken, inspelen op ontwikkelingen bij onze opdrachtgevers wordt erg gewaardeerd. Niet star een contract volgen maar het contract zien als leidraad. Het thema uit 2015 'in gesprek gaan van Opdrachtgevers met de schoonmaakmedewerkers op de werkvloer' hebben wij nog niet structureel ingezet. Veel van onze opdrachtgevers hebben al regelmatig informele contacten met onze medewerkers. Dat wordt door beide partijen gewaardeerd. Het formaliseren van dit soort contacten kon niet rekenen op veel bijval.

Ontwikkelingen op medewerkers gebied.

Het is ons niet meer gelukt om in 2015 het medewerkertevredenheid onderzoek te verrichten. In 2016 gelukkig wel. De eerste resultaten zijn positief. Meer dan 40 % van de medewerkers heeft gereageerd. De eerste voorzichtige conclusie is dat men onze organisatie s een goed rapportcijfer geeft met als belangrijk aandachtspunt dat wij wat vaker complimenten mogen geven.

Plannen voor het huidig en komend jaar:

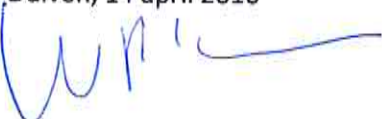
De uiteindelijke resultaten van het medewerkers tevredenheid onderzoek grondig analyseren om daarna de juiste acties te verrichten.

Wij hebben vastgesteld dat wij als 'merk' wat onzichtbaar zijn. Die zichtbaarheid willen wij de komende periode vergroten. Als dit gerealiseerd is zal dat ook een uitstralend effect hebben naar onze uitvoerende medewerkers.

Wij gaan op zoek naar een nieuwe leverancier voor onze materialen en middelen. De huidige organisatie maakt teveel fouten waardoor onze medewerkers niet altijd over de juiste en voldoende middelen en materialen konden beschikken.

Verder willen wij die verbeteringen die wij in 2015 hebben doorgevoerd handhaven.

Duiven, 14 april 2016



Willem Jansen Verplanke, directeur