

GOED OPDRACHTGEVERSCHAP

Onderwerp: werkbeleving en bejegening

Het Erasmus MC

... is een academisch ziekenhuis in Rotterdam. De gebouwen zijn samen 385.000 m² groot en onderverdeeld in drie percelen. Elk perceel wordt door een ander bedrijf schoongemaakt (Hago, ISS en Gom). Er zijn ruim 400 schoonmaakmedewerkers actief waarvan ongeveer 20 leidinggevend zijn.

Wat zegt de Code over werkbeleving en bejegening?

De Code Verantwoordelijk Marktgedrag geeft aan dat de opdrachtgever sociaal betrokken is en dat ook toont. Opdrachtgevers en schoonmaakbedrijven maken afspraken over werkdruk en bejegening van schoonmaakpersoneel en volgen deze afspraken op. Daartoe praten opdrachtgevers minimaal eenmaal per jaar met (een vertegenwoordiging van) de medewerkers van de dienstverlenende bedrijven over onder andere de werkinhoud, in het bijzijn van de vertegenwoordiging van het management van de schoonmaakorganisatie.

Hoe doet Erasmus MC dat?

Het Erasmus MC heeft in januari 2012 twee bijeenkomsten met medewerkers van de schoonmaakbedrijven georganiseerd: een met leidinggevenden/objectleiders van Hago, ISS en Gom (eindverantwoordelijken van de locaties) en een nieuwjaarsbijeenkomst met alle schoonmakers. Voor het overleg met de leidinggevenden was vooraf geen agenda vastgesteld, het was een 'benen-op-tafel-bijeenkomst'. Wel stonden drie vragen centraal:

- hoe staat het met de werkdruk (van de leidinggevende),
- welke zaken houden je bezig, en
- hoe kijk je aan tegen een nieuwe aanbesteding (kansen en bedreigingen)?

Tijdens de nieuwjaarsbijeenkomst werd het nieuwe jaar samen met de schoonmakers ingeluid en heeft Erasmus MC waardering uitgesproken voor de inzet en de goede resultaten van het afgelopen jaar. Natuurlijk is er geproost op een goed en gezond 2012 met wederom een prettige samenwerking voor het komende jaar. Overigens heeft Erasmus MC dergelijke nieuwjaarsbijeenkomsten ook in voorgaande jaren georganiseerd.

Wat zijn de ervaringen?

Volgens Marcel Vermeulen (unithoofd Regie Contracten, Team Schoonmaak en Repro/Drukwerk Service Organisatie van het Erasmus MC) was het resultaat een prettige en leerzame bijeenkomst voor allen. Vermeulen: "Als opdrachtgever is dit enorm dankbaar en waardevol om te organiseren. Voor de schoonmaakmedewerkers is het bovendien fijn een gezicht te zien vanuit het Erasmus MC. We zullen hier spoedig een vervolg aan geven en nemen de resultaten mee in de nieuwe aanbesteding schoonmaak". Een van de belangrijkste leerpunten van de bijeenkomst met leidinggevenden was dat in een nieuwe aanbesteding aandacht van de offerende organisatie zal worden gevraagd voor de wijze van leidinggeven.

Wat kunt u doen?

U kunt als opdrachtgever uw respect en betrokkenheid tonen door een of tweemaal per jaar een gesprek te organiseren met het schoonmaakpersoneel. Zorg ervoor dat in een positieve sfeer kan worden verteld over de leuke en minder leuke dingen die spelen in de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden. Als u laat zien dat u wilt luisteren, vergroot u de betrokkenheid en motivatie van de schoonmaakmedewerkers. Maar laat dan ook zien wat met de resultaten van de bijeenkomst(en) wordt gedaan, welke afspraken worden gemaakt, hoe deze worden nageleefd en wat wordt meegenomen in een nieuwe aanbesteding.