

## GOED OPDRACHTGEVERSCHAP

Onderwerp: medeverantwoordelijkheid voor (het doen realiseren van) goede arbeidsomstandigheden

### ING

... is een wereldwijd opererende, beursgenoteerde financiële instelling van Nederlandse origine en levert diensten op het gebied van bankieren, beleggen, levensverzekeringen en pensioenen. In 2010 had het bedrijf zo'n 105.000 medewerkers in dienst en 85 miljoen klanten in meer dan 40 landen. ING streeft naar een toekomst met duurzame winst vanuit duidelijke ethische bedrijfsprincipes en met respect voor alle belanghebbenden. ING wil een maatschappelijk betrokken bedrijf zijn. ING hecht aan haar integriteit, is open en helder, respecteert elkaar en onderneemt maatschappelijk verantwoord en milieubewust.

### Wat zegt de Code over medeverantwoordelijkheid voor goede arbeidsomstandigheden

Volgens de Code Verantwoordelijk Marktgedrag dient de opdrachtgever sociaal betrokken te zijn. Dit kan door medeverantwoordelijkheid te nemen voor (het doen realiseren van) goede arbeidsomstandigheden. Aan verschillen in faciliteiten en bejegening tussen eigen medewerkers en die van de dienstverleners wordt bewust aandacht besteed met als doel dit zoveel mogelijk tegen te gaan.

### Hoe doet de ING dat?

ING heeft het schoonmaakwerk uitbesteed aan CSU. 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. Bovendien was door schoonmakers de wens geuit om meer binding met ING medewerkers te krijgen. 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 een businessunit van ING waar 700 ING-medewerkers werken en vertegenwoordigers van CSU. 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 eisen die de ING stelt aan de medewerkertevredenheid en over opleidingen voor medewerkers van CSU.

Het dialoogmodel houdt in dat expliciet met gebruikers en schoonmakers is gesproken over (de invoering van) dagschoonmaak. ING heeft in de interne organisatie draagvlak gecreëerd voor 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. Daarnaast hebben ING en CSU 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 gebruikers van het pand intensief betrokken zijn geweest bij de wijziging en de schoonmakers een gezicht hebben gekregen bij de gebruikers, is er een goede relatie tussen beiden.

## Wat zijn de ervaringen?

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

- schoonmakers werken in dagschoonmaak
- 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 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 technische kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening is gestegen
- 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 resultaten van de pilot zijn reden om dagschoonmaak bij meerdere kantoorpanden van ING gefaseerd in te voeren.

## Wat kunt u doen?

Neem medeverantwoordelijkheid voor de arbeidsomstandigheden van de schoonmakers die bij uw organisatie werken. Dit kan door aandacht te schenken aan de werkbeleving of werkdruk van de schoonmakers maar ook door te zorgen voor goed materieel, representatieve kleding en opleidingen. Ook het voeren van overleg met de schoonmakers is belangrijk. Dit overleg kan u input geven over welke problemen de schoonmakers tegenkomen en hoe de schoonmaak verbeterd kan worden. Tot slot is van belang dat de eindgebruikers weten door wie, hoe, wat en met welke frequentie wordt schoongemaakt. Dit kan klachten voorkomen.

Denk na of dagschoonmaak voor uw organisatie mogelijk is. Als dit het geval is, overleg met de opdrachtnemer hoe dit kan worden ingevoerd. Betrek daarbij de eindgebruikers en de schoonmakers. De eindgebruikers omdat zij degenen zijn die dagelijks met de schoonmakers te maken gaan krijgen. De schoonmakers omdat het gaat over hun werk en werktijden.