

Groeien in opleiding

Jaarlijks investeert Hago Nederland 1,5 procent van de omzet in opleidingen. Zo bouwt het bedrijf 'langetermijnrelaties' op met zowel zijn personeel als zijn klanten. Het doel is 90 procent van alle oude en nieuwe schoonmakers op te leiden. "De schoonmaker is de spil waar het om draait", zegt staffunctionaris P&O Danny Mullenders. Ze kunnen zich via allerlei vakopleidingen opwerken naar een hogere functie. In deel 5 van de serie over het dichten van de kloof tussen HR- en MVO-management: de kansen die Hago biedt via opleidingen.

Ze droomde er altijd al van om bij Hago Nederland te werken, zegt Sharon van der Horst (1968). En dat lag eigenlijk niet zo voor de hand met haar Civiel consumptief technische mbo-opleiding. "Vraag me niet meer waarom ik dat zo graag wilde", zegt Van der Horst, 25 jaar terugblikkend. "Maar we waren er een keer op bedrijfsbezoek en ik was meteen enthousiast over het bedrijf." Van der Horst begon als keukenhulp op een dagverblijf voor gehandicapten. Daarnaast werkte ze nog enkele dagen als datatypiste bij een transportbedrijf. "Ik had al vele brieven gestuurd, maar werd nooit uitgenodigd. Uiteindelijk mocht ik op gesprek in Maastricht." Ze begon als schoonmaker, met de belofte door te mogen groeien tot objectleider. "Ik heb een half jaar schoon gemaakt met licht leidinggevende taken. Dat was een proefperiode, en zwaar! Daarna werd ik voorvrouw in een ploeg die schoonmaakte in een verzorgingshuis in Venlo. Iedere ochtend om zes uur beginnen, tot ongeveer twee uur 's middags. En 's avonds weer opnieuw aan de slag in andere gebouwen."

Ondertussen volgde Van der Horst alle cursussen die Hago te bieden had. Het waren er een stuk of vijf. Van basisopleiding schoonmaker tot en met objectleider. Het kostte haar een dag of een dagdeel per week, tien weken lang, waarvoor ze steeds werd vrijgesteld. Uiteindelijk volgde ze een managementopleiding op mbo-niveau, waarvoor ze twee dagen per maand vrij kreeg. Van der Horst werkt nu als objectleider in heel Limburg, dat wil zeggen dat ze meerdere ploegen in verschillende dorpen en steden aanstuurt. Daarnaast is ze docent basisopleiding schoonmaak. Van der Horst is blij met alle kansen die ze heeft gekregen. "Als je bij Hago duidelijk aangeeft wat je wilt, dan kun je heel ver komen", zegt ze. Het lesgeven vindt ze erg leuk. "Hago heeft zich ten doel gesteld om 90 procent van de oude en nieuwe schoonmakers op te leiden. In ons district halen we zelfs de 95 procent. Ze komen allemaal verschillend binnen. Sommigen zie je denken: 'Jezus, moet ik

ook nog naar een cursus!' Maar ze gaan uiteindelijk allemaal enthousiast naar huis. Ze leren wat ze wel en niet mogen gebruiken en doen en uiteindelijk vinden ze dat allemaal leuk. Begeleiding is hierin wel belangrijk, zodat het personeel de juiste aanpak blijft houden." Wie potentie heeft om door te groeien, herkent Van der Horst meestal wel. "Tijdens de opleiding zeg ik altijd: 'Heb je ambities, maak ze dan kenbaar.' Als objectleider zie ik wie potentie heeft. Ik heb nu twee medewerkers die de opleiding voorvrouw doen. En misschien gaan ze nog verder doorleren. Die kansen krijgen ze."

Hago is al lange tijd bezig met MVO binnen de organisatie. Bijvoorbeeld door ecologische schoonmaakproducten te gebruiken en het personeel zo milieuvriendelijk te laten schoonmaken. En ze zijn trots: vorig jaar heeft Hago het certificaat MVO Prestatieladder gehaald. Daarnaast probeert het een bedrijf te zijn dat luistert naar zijn werknemers en in

"Tijdens de opleiding zeg ik altijd:

'Heb je ambities, maak ze dan kenbaar.'

overleg blijft met de klant. Dat is de filosofie die Hago in zijn nieuwe concept Hago Next aanhangt. Staffunctionaris P&O Danny Mullenders legt het als volgt uit: "We willen de schoonmaker meer zichtbaar maken, centraal stellen, met respect behandelen en zorgen dat hij of zij een band ontwikkelt met de klant. Hago Next is ons parapluconcept waarmee we de hele sector willen veranderen."

In die vernieuwingsdrang zijn ook de opleidingen mee genomen. Sinds dit jaar bestaat de Hago Vakschool. Dit is een algemene schoonmaakopleiding, waar ook maatwerk wordt geleverd, legt Mullenders uit. "Als een schoonmaker op Schiphol werkt, is het fijn als hij een passagier of bezoeker de weg kan wijzen. Het contact met de zogenoemde eindgebruiker moet goed zijn. De kern van de vakschool is aandacht voor mensen en vakmanschap doorgeven. We hebben nu 21 mensen opgeleid tot docent. Zij komen zelf uit de basisopleiding, want we hebben input van de werkvloer nodig. Zo geven we onze genen door."

Alle docenten zijn bij elkaar gekomen om over effectief opleiden en duurzaam personeelsbeleid te praten. "Een van de afspraken luidt dat we vanaf het eerste moment benoemen hoe we met de klanten omgaan. Daar selecteren we nieuwe schoonmakers ook op. Dit betekent: communicatief zijn, representatief en een aantal stappen vooruit kunnen denken. Het afgelopen jaar hebben we in kaart gebracht wie er ambitie heeft om door te groeien. Hen willen we verder opleiden. Het is binnen Hago nog niet van schoonmaker tot directeur gekomen, nee! Maar we kennen onze potentials en in hen zullen we investeren." Bijkomend voordeel: "Mede dankzij het investeren in werknemers is het verzuim flink omlaag gegaan." ■ www.hagonext.nl www.hago.nl

HRM MVO

ONDERWIJSBLOG: OVER BEDRIJFSOPLEIDINGEN

Hoe krijgen opleidingen en cursussen aandacht in de HRM-boeken?

"Een van de pijlers in het HRM-vak is het ontwikkelen van je medewerkers in de meest brede zin. Het hoort bij de doorstroom, waarin zaken als beloning, arbeidsvoorwaarden, beoordeling, maar ook het bieden van scholing centraal staan. De andere twee pijlers richten zich op de in- en uitstroom. Ze komen veel in de literatuur terug. Sinds eind jaren tachtig, toen HRM opkwam, zijn opleidingen een onbetwist onderdeel van personeelszaken. Uitgangspunt volgens de literatuur van Manders en Biemans is dat werknemers niet als kostenpost worden gezien, maar juist als degenen die baten genereren."

Is de best practice van Hago een goed voorbeeld om aan studenten uit te leggen?

"Schoonmaakbedrijven staan in het algemeen niet bekend als de beste werkgevers. Er zijn de afgelopen jaren nogal wat stakingen en campagnes geweest en de vakbonden volgen de ontwikkelingen kritisch. Vandaar dat ik wat sceptisch begon te lezen. Ik zou deze casus aan studenten voorleggen met de vraag: wat kennen jullie van de schoonmaakbranche? Wat vinden jullie van dit voorbeeld?"

"Hago investeert 1,5 procent van zijn omzet in opleidingen. Dat is meer dan het gemiddelde en dat klinkt goed. Het getuigt van een goede visie. Schoonmakers dienen met respect behandeld te worden en Hago heeft zijn ambities hierin goed verwoord. De praktijk en werkelijkheid zijn wat lastiger. Ik zou willen weten hoe de schoonmakers dit zelf ervaren. Het is belangrijk dat de uitvoering van dit beleid klopt. Hago wil in de branche een voortrekkersrol zijn met Hago Next en dat vind ik heel mooi. Op zich vind ik dat een goede MVO-houding. Dus ja, deze *best practice* bevat veel elementen om aan studenten voor te leggen."



Koert de Langen is docent Management en Organisatie op de hogeschool Avans in Den Bosch. Hij laat elke keer zijn licht schijnen op het behandelde thema's in deze serie: HRM & MVO Management. k.delangen@avans.nl