



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2016

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**



..... **Hotel Casa**



..... **CSU Hotel Services**

De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag reikt de Best Practice Award 2016 voor de vijfde keer uit. Nominaties voor deze Best Practice Award konden tot 18 november 2016 worden ingediend bij de commissie Code. De nominatie van Hotel Casa en CSU is op 8 november 2016 ontvangen. Op 16 november 2016 is er gecorrespondeerd over de inhoud en zijn aanvullende vragen geformuleerd en beantwoord. op Deze antwoorden zijn meegenomen in de beoordeling.

De jury heeft alle ontvangen nominaties in het juryberaad van 29 november 2016 bekeken. De nominaties zijn beoordeeld op basis van een aantal vooraf vastgestelde en kenbaar gemaakte criteria. De jury heeft besloten vier nominaties door te laten gaan naar de volgende ronde. De nominatie van Hotel Casa en CSU is er één van. Op 8 december 2016 hebben partijen hun Best Practice in een videoboodschap toegelicht. Deze film is vertoond tijdens de uitreiking van de Best Practice Award 2016 in de Jaarbeurs in Utrecht. Daarnaast hebben betrokken partijen tijdens de uitreiking een korte presentatie gegeven en zijn vragen beantwoord.

Korte inhoud van de nominatie

Hotel Casa Amsterdam heeft naast 159 permanente Hotelkamers 359 kamers voor studentenhuysvesting. Deze studentenhuysvesting wordt in de zomermaanden omgebouwd tot Hotelkamers. De studenten moeten uiterlijk 1 juni hun kamer verlaten. Dan begint de grote ombouwoperatie. Na de ombouw gaat de CSU-schoonmaakploeg er doorheen om de kamers spic en span op te leveren. Deze schoonmaakploeg maakt ook de andere ruimten schoon voor Hotel Casa. Op D-day, 1 juni, begint de dag met een powerontbijt voor alle schoonmakers en als de ombouwoperatie voorbij is, is er een borrel voor het schoonmaakteam. De schoonmakers zijn onderdeel van het team van Hotel Casa. Ze lunchen samen en gaan samen naar personeelsbijeenkomsten.



1

De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

De Best Practice van Hotel Casa en CSU is een voorbeeld voor anderen, omdat de schoonmakers onderdeel van het team zijn van Hotel Casa. Niet alleen Hotel Casa ervaart dit op deze wijze, maar ook de schoonmakers zijn van mening dat zij als onderdeel van de opdrachtgever worden gezien en ook op dezelfde wijze worden behandeld als de werknemers van Hotel Casa. De schoonmakers worden niet als vreemden of externen gezien maar, met name de club die een heel jaar werkt, zijn onderdeel van het Casa-team. Zij lunchen samen met de Casa-medewerkers en zijn aanwezig op personeelsbijeenkomsten van Casa. Dit is een goed voorbeeld voor anderen over hoe om te gaan met schoonmakers.

2

De Best Practice is duurzaam en niet eenmalig en gaat dus over concrete handelingen in de toepassing van de Code die meerwaarde hebben

Voor de jury staat vast dat de Best Practice van Hotel Casa en CSU duurzaam is en niet eenmalig. Het feit dat de samenwerking tussen Hotel Casa en CSU (voorheen Albatros) al meer dan 6 jaar stand houdt is uniek. Hotel Casa geeft duidelijk aan veel verschuivingen te zien in de markt, maar inmiddels al 6 jaar een prettige samenwerking te hebben met CSU en voorlopig ook zeker niet te switchen.

3

De Best Practice is als gevolg van de invoering van de Code ontstaan

Uit de reactie van Hotel Casa volgt dat de Best Practice niet is ontstaan als gevolg van de Code. Volgens Hotel Casa werkte zij al op deze wijze voordat de Code was ingegaan. Het betrekken van de medewerkers bij Casa is iets wat zij vanaf dag één van de samenwerking getracht hebben te doen. Voor de jury staat hiermee vast dat Hotel Casa het gedachtegoed van de Code breed draagt.

4

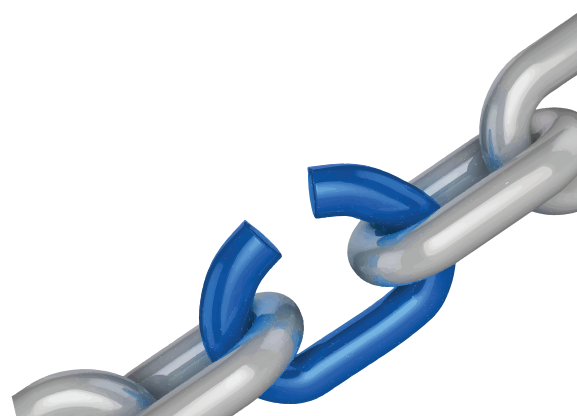
De Best Practice heeft een innovatief karakter

De samenwerking is intensief en innovatief. De Best Practice van Hotel Casa heeft een sociaal karakter door de werknemers overal bij te betrekken en ze te behandelen zoals het eigen personeel. Daarnaast wordt er door Hotel Casa en CSU gewerkt aan het ontwikkelen van de medewerkers. Door middel van een applicatie worden schoonmaakresultaten gemeten en gekoppeld aan individuele medewerkers. De jury is van mening dat dit onderdeel innovatief van aard is, omdat er per medewerker bekeken wordt wat goed gaat en op welke punten hij/zij zichzelf kan verbeteren. De jury acht het concept van werknemers die elkaar trainen op de punten waarop de ene werknemer zwakker scoort en de andere juist veel beter erg innovatief. Werknemers kunnen op deze wijze onderling van elkaar leren.

5

De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

De jury is ervan overtuigd dat deze Best Practice een positief effect heeft op de schoonmakers. De werknemers worden overal bij betrokken en er wordt aandacht besteed aan de individuele ontwikkeling van de werknemers. Er worden diverse activiteiten georganiseerd voor zowel het Hotel personeel als de werknemers van CSU en elke maand wordt een kamermedewerker van de maand gekozen. Deze wordt in het zonnetje gezet tijdens de ochtendbriefing van de housekeeping. De nummers 1,2 en 3 van de maand krijgen een bloemetje en een leuke cadeaubon om ze te bedanken voor hun fantastische inzet. Ook als de Hotelscore van de gasten hoog is krijgt het hele Housekeeping team een taart van Hotel Casa. Zo worden op een leuke manier de medewerkers positief gestimuleerd en beloond.



Criteria voor de Best Practice Code Verantwoordelijk Marktgedrag schoonmaak- en glazenwassersbranche

1

De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

De Best Practice heeft door de inhoud een voorbeeldfunctie voor anderen.
De Best Practice moet kunnen dienen als stimulans tot navolging.

2

De Best Practice is duurzaam en niet eenmalig en gaat dus over concrete handelingen bij de toepassing van de code die meerwaarde hebben

De Best Practice gaat over concrete handelingen in de toepassing van de Code en heeft zijn nut al bewezen of is als werkwijze in de bedrijfsvoering gewaarborgd.

3

De Best Practice is als gevolg van de invoering van de Code ontstaan

De Best Practice dateert vanaf de invoering van de Code op 21 juni 2011 of vanaf de datum van ondertekening.

4

De Best Practice heeft een innovatief karakter

Het innovatieve karakter van de Best Practice is ingebed binnen het bedrijf, subsector en/of gehele sector en de Best Practice beschrijft welke ervaringen hiermee zijn opgedaan.

5

De Best Practice heeft positieve effecten voor schoonmakers en glazenwassers

De positieve effecten van de Best Practice worden aan de hand van concrete cijfers van de periode voor en na de Best Practice omschreven.

De Best Practice kan op een van de volgende thema's betrekking hebben:

a

Implementatie van afspraken

De Best Practice gaat in op de goede implementatie van de afspraken die zijn gemaakt. Hierbij kan men denken aan het uitvoeren van afspraken over de inzet van de werkdrukmeting of de overname van personeel. Ketensamenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan hierbij een rol spelen maar dit hoeft niet. Belangrijk is het aandeel van de verschillende partijen bij de implementatie van de gemaakte afspraken te laten zien.

b

Aanbesteding

De Best Practice laat zien op welke manier innovatief is aanbesteed en welke resultaten deze nieuwe manier van aanbesteding heeft gehad. Het proces van aanbesteding wordt geschetst alsook de visie van de opdrachtgever die erachter ligt. De innovaties in de verschillende stappen in de aanbesteding komen aan bod. Het verdient aanbeveling om ook de gegunde partijen aan het woord te laten over hun ervaringen met de aanbesteding.

c

Medewerkertevredenheidsonderzoek

De Best Practice gaat in op het uitvoeren van een medewerkertevredenheidsonderzoek bij de bewuste organisatie en in hoeverre (de uitvoering van) dit onderzoek anders is dan alle andere onderzoeken. In de Best Practice kan het doel van het medewerkertevredenheidsonderzoek, ervaringen van medewerkers en/of de mogelijkheid tot uitvoering ervan door andere ondertekenaars aan de orde komen.

De jury beoordeelt alle Best Practices op de samenhang tussen en het voldoen aan de hierboven geschetste criteria, de toelichting in de film en de live presentaties tijdens de Award uitreiking op 26 januari 2017.

