



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2016

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**

.....  **Schiphol**

.....  **Hago Airport Services**

.....  **Asito**

.....  **Raggers & Zn**

.....  **ISS**

.....  **FVM Facility Experts**

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 Schiphol en haar partners is op 3 november 2016 ontvangen. Op 15 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 Schiphol en haar partners 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

Op 1 april 2016 is een nieuw schoonmaakcontract bij Schiphol van kracht gegaan. Er is, na een grondige evaluatie van het vorige schoonmaakcontract en een Europese aanbesteding, overgegaan tot gunning aan vier partijen; Hago, Asito, Raggers en ISS. Het contract heeft een looptijd van 5 jaar en er kunnen bonusmaanden tot maximaal drie jaar verdiend worden. Nieuw in het contract is collectiviteit als centraal thema. Collectiviteit als gedeelde verantwoordelijkheid van de vier opdrachtnemers en als perceeloverschrijdend thema. Er wordt door concurrenten samengewerkt. Deze collectiviteit faciliteert duurzame inzetbaarheid van werknemers, ontwikkeling van een Terminal Ontwikkelingsplan en bijdragen door medewerkers aan input voor de prestatie-indicatoren.



1

De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

De jury is van mening dat de Best Practice laat zien dat een Europese aanbesteding een opmaat kan zijn van een duurzame, wederzijdse ketensamenwerking met als doel groei in de kwaliteit van arbeidsomstandigheden en dienstverlening. Deze Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen, omdat de collectiviteit als centraal thema in de aanbesteding is uitgewerkt. De diverse schoonmaakbedrijven pakken gezamenlijk maatschappelijke vraagstukken aan. Ook versterken de concurrerende schoonmaakbedrijven elkaar op thema's waar de belangen gemeenschappelijk zijn. De jury kan zich vinden in de duidelijke uiteenzetting van FVM Facility Services: een sociale, gezonde, veilige en plezierige werkomgeving is een gezamenlijk belang van de partners, opdrachtgever en schoonmakers. De vertaling hiervan naar contractuele afspraken kan dienen als een voorbeeld voor anderen.

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 Schiphol en haar partners duurzaam is en niet eenmalig. De contracten hebben initieel een looptijd van vijf jaar. Deze looptijd kan verlengd worden met drie jaar tot in totaal acht jaar. Contractverlenging wordt verleend als bonus in de collectiviteitsregeling. Indien de vier contractpartners van Schiphol een positief resultaat boeken op de jaarlijkse gezamenlijk opgestelde prestatieindicatoren, verdienen zij collectief bonusmaanden.

3

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

Alle betrokken partijen hebben de Code ondertekend. De toepassing van de Code is als selectiecriterium voor de ketenpartners het uitgangspunt geweest. De Best Practice is om die reden als gevolg van de invoering van de Code ontstaan.

4

De Best Practice heeft een innovatief karakter

De samenwerking is intensief en innovatief. De jury vindt de collectiviteit een zeer uniek concept. Schiphol en VFM Facility Services wilden naast de gebruikelijke eisen en normeringen de contractpartners stimuleren om met elkaar, samen met Schiphol, invulling te geven aan collectieve, perceeloverschrijdende thema's. Om vrijblijvendheid te voorkomen en ambitie te stimuleren is collectiviteit onderdeel van de jaarlijkse beoordelingscyclus. Echter niet op individuele basis, maar als gedeelde verantwoordelijkheid van de vier contractpartners. De jury acht dit als zeer innovatief.

5

De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

Het collectiviteitsprogramma streeft een duurzaam resultaat na, waarin de werkgevers (contractpartners) worden gefaciliteerd en gemotiveerd om met elkaar relevante maatschappelijke bijdragen te bewerkstelligen. Het is een groeimodel waarin getracht wordt strategische en maatschappelijke thema's te operationeren in de bedrijfsvoering van de contractpartners van Schiphol. Het collectiviteits- programma faciliteert duidelijkheid en uniformiteit. FVM Facility Services geeft aan dat de ervaring leert dat medewerkers op Schiphol vooral "op Schiphol werken" in plaats van "voor een werkgever". De periodieke wisseling van werkgever maakt het voor medewerkers niet eenvoudig om de binding met elkaar en met Schiphol te houden. Er zijn dan ook een aantal initiatieven gestart die als doel hebben te komen tot een uniforme taakinvulling, onafhankelijk van de werkgever waarvoor je werkt. Resultaat is dat iedereen eenzelfde basis heeft, wat tevens faciliterend is aan (toekomstige) mobiliteit. Voorbeelden zijn:

- Veiligheid: alle toolboxmeetings zijn gelijk op inhoud en in vorm, evenals gebruikte materialen.
- Gastvrijheid: alle toolboxmeetings zijn gelijk op inhoud en in vorm. Iedereen leert dus te werken vanuit eenzelfde grondhouding.
- Uitstraling: gebruik van gelijke kledinglijn en werkwagens.

De jury is van mening dat het 'perceeloverschrijdend' werkzaam zijn de werknemers ten goede komt. Zij voelen zich op deze wijze verantwoordelijk voor het geheel en zijn een onderdeel van Schiphol. Om die reden heeft deze Best Practice een positief effect voor de schoonmakers.



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.

