



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2017

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**



..... **ABN AMRO**



..... **CSU**

De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag reikt de Best Practice Award 2017 voor de zesde keer uit. Nominaties voor deze Best Practice Award konden tot en met 23 november 2017 worden ingediend bij de commissie Code. De nominatie van ABN AMRO en CSU is op 22 november 2017 ontvangen. Er zijn geen aanvullende vragen gesteld.

De jury heeft alle ontvangen best practices in het juryberaad van 27 november 2017 bekeken. De best practices zijn beoordeeld op basis van een aantal vooraf vastgestelde en kenbaar gemaakte criteria. De jury heeft besloten drie nominaties door te laten gaan naar de volgende ronde. Het publiek kiest de vierde nominatie in een online stemming.

In verband met gelijk speelveld is ervoor gekozen om de drie nominaties van de jury niet bekend te maken. Daarom hebben 8 combinaties van ketenpartners op 7 december 2017 hun best practice in een videoboodschap toegelicht. Van deze videoboodschap is per best practice een trailer gemaakt. Deze trailers zijn gebruikt bij de online stemming.

Op 11 januari 2018 heeft de jury de resultaten van de online stemming bekeken en besloten welke vier best practices genomineerd worden voor de award. De best practice van ABN AMRO en CSU is er één van. De videoboodschap van deze best practice is vertoond tijdens de uitreiking van de Best Practice Award 2017 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

In het kader van een circulaire ambitie heeft ABN AMRO een circulair Paviljoen (genaamd Circl) gebouwd, waarin niet alleen de bouw volledig circulair is geweest, maar ook de facilitaire exploitatie. Op alle facetten van facilitaire dienstverlening is gekeken naar samenhang in de dienstverlening. De visie en ambitie die gezamenlijk is opgesteld, is vastgelegd in een samenwerkingsconvenant, door alle bedrijven die deel uitmaken van de Facilitaire Coalitie: CSU, Avex, Engie, Spirit Hosting, Securitas, Vermaat en uiteraard ABN AMRO. Alle facilitaire partners slaan de handen ineen om voor Circl de beste dienstverlening te verlenen. Iedere vakspecialist vanuit zijn eigen expertise. Uniformiteit en één uitstraling in gedrag van de medewerkers op de werkvloer zijn belangrijke onderdelen voor de gastbeleving. De kracht van het model is dat het met name om Bottom up communicatie gaat. Zo weet de schoonmaker (en andere facilitaire medewerkers) niet alleen wat er in het pand gebeurt, ze worden ook uitgedaagd en gehoord om goede ideeën te delen met het team en uit te voeren. Dit verhoogt de betrokkenheid en levert plezier in het werk.



1

De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

De samenwerkingsrelatie die in de best practice wordt beschreven is geïnitieerd door de opdrachtgever ABN AMRO. Basis is circulariteit, die in alle facetten wordt doorgevoerd (bouw, keuken, groenvoorziening, schoonmaak e.d.). Die heeft ervoor gezorgd dat alle facilitaire partners meewerken in de samenwerkingsrelatie. Na het verkrijgen van commitment van alle facilitaire partners is gezamenlijk nagedacht over een eenduidige visie en ambitie in de samenwerking. Dit gaf richting in alle projecten. De schoonmakers maken in deze samenwerkingsrelatie ook kennis met andere onderdelen van het facilitaire werkveld. De circulariteit is ook doorgevoerd in het personeelsbestand: 75% van de mensen had een afstand tot de arbeidsmarkt. Voor de jury is dit een goed voorbeeld voor anderen, omdat er gebruik wordt gemaakt van de kennis en kunde van de schoonmakers. Daarnaast krijgen de schoonmakers meer verantwoordelijkheden en mogelijkheden om ook andere werkzaamheden uit te voeren.

2

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

De basis van deze samenwerkingsrelatie is circulariteit. Deze is in alle facetten doorgevoerd, niet alleen de schoonmaak, maar ook de bouw van Circl, het contracteren van facilitaire partners, de keuken en het buitenterrein. Daarmee ligt er naar de mening van de jury een visie aan die circulariteit ten grondslag. Daarmee wordt bewezen dat de best practice duurzaam is en niet eenmalig.

3

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

In 2015 heeft ABN AMRO opdracht gegeven voor de bouw van het circulaire gebouw Circl. In 2016 heeft ABN AMRO de tender voor het 'draaien' van alle activiteiten te organiseren, waaronder schoonmaak. In 2017 is Circl opgeleverd en zijn de eerste activiteiten gestart. Circl loopt nu bijna een half jaar. Hiermee is volgens de jury voldoende bewezen dat de best practice na de invoering van de Code is ontstaan. Daarbij geldt bovendien dat zowel ABN Amro als CSU de Code heeft ondertekend.

4

De Best Practice heeft een innovatief karakter

Zeker vanuit het oogpunt van circulariteit vindt de jury deze best practice innovatief. Omdat het in alle facetten is doorgevoerd en schoonmaak een van de betrokken onderdelen is. Hierdoor werken schoonmakers op een andere manier dan bij andere opdrachtgevers, dus ook vanuit het perspectief van de schoonmaker is het anders en innovatief werken.

5

De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

Door de samenwerking van het schoonmaakbedrijf met andere facilitaire partners kunnen de schoonmakers in aanraking komen met andere activiteiten binnen het facilitaire werkveld. De jury is benieuwd om welke andere werkzaamheden het gaat. Daarnaast zijn de schoonmakers nauw betrokken bij de programmering (het gebruik) van het Paviljoen Circl en krijgen ze een taak mee te denken over de logica in de werkzaamheden. Dit heeft positieve gevolgen voor de integratie, is de mening van de jury. Verder zijn de schoonmakers aanwezig bij de dagstarts, waar zij nieuwe ideeën kunnen aandragen om experimenten uit te voeren. Deze dagstarts leveren de schoonmakers structuur op, wat de jury als zeer positief beschouwt. Tot slot staan de schoonmakers via de dagschoonmaak in direct contact met gasten en kunnen zij hen het verhaal over Circl vertellen. Dit boort meer vaardigheden in de schoonmaker aan dan alleen het schoonmaken. Dit zorgt voor betrokkenheid van de schoonmakers, en daarmee plezier in het werk. Dit alles beschouwt de jury als positieve effecten voor 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 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 25 januari 2018.

