



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2018

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**



IBIS STYLES HAARLEM CITY HOTEL



GOM HOSPITALITY

De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag reikt de Best Practice Award 2018 voor de zevende keer uit. Nominaties voor deze Best Practice Award konden tot en met 29 oktober 2018 worden ingediend bij de commissie Code. De nominatie van Ibis Styles Haarlem City Hotel en Gom Hospitality is op 29 oktober 2018 ontvangen. Op 5 november 2018 is er uitgebreid geantwoord op aanvullende vragen. Deze antwoorden zijn meegenomen in de beoordeling.

De jury heeft alle ontvangen best practices in het juryberaad van 1 november 2018 bekeken. De best practices zijn beoordeeld op basis van een aantal vooraf vastgestelde en kenbaar gemaakte criteria. Na ontvangst en beoordeling van de opgevraagde, aanvullende informatie heeft de jury besloten vier nominaties door te laten gaan naar de finale.

De nominatie van Ibis Styles Haarlem City Hotel en Gom Hospitality is er één van. Op 13 november 2018 hebben partijen de gelegenheid gekregen om hun best practice in een videoboodschap toe te lichten. De trailer met deze videoboodschap is gebruikt voor de internetstemming, die van 12 december 2018 tot en met 17 januari 2019 mogelijk was. De videoboodschap is vertoond tijdens de uitreiking van de Best Practice Award 2018 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

Ibis Styles Haarlem City Hotel is geen gewoon hotel. Schoonmakers behandelen alsof het eigen medewerkers zijn is vaak een brug te ver. Dat is niet het geval bij het Ibis Styles Haarlem City hotel dat eind december 2017 zijn deuren opende. Of personeel op de loonlijst van het hotel staat of van Gom Hospitality maakt de directie niets uit.

De visie? Één team, één goal: een tevreden gast. Door mensen oprecht aandacht te geven, hen bij het proces te betrekken en te waarderen. 'Geef mensen het idee dat het om hèn draait'. Enkele voorbeelden: overleg over de reële tijd voor kamerschoonmaak, als de schoonmakers achterlopen, springt het hotelpersoneel bij en vice versa als de lounge door een druk ontbijt niet snel opgeruimd kan zijn, schoonmakers denken mee over verbetering van werk en processen, bonussen zijn er ook voor Gom-medewerkers.

De resultaten zijn ernaar: personeelsverloop, het pijnpunt in hotelschoonmaak, is er bijna niet. Ziekteverzuimcijfers zijn extreem laag. Medewerkers zijn door training en begeleiding zelfbewust en weten hoe zij verschillende gasten moeten benaderen.

Het hotel vindt het de normaalste zaak van de wereld om mensen netjes te behandelen. Maar voor een sector als de hotellerie, die geplaagd wordt door misstanden, is dit een 5-sterren behandeling.



Hieronder is per criterium uitgewerkt in hoeverre en hoe de nominatie van Ibis Styles Haarlem City Hotel en Gom Hospitality voor de Best Practice Award 2018 aan de gestelde criteria voldoet.

1

De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

Mensen oprecht aandacht geven, hen bij het proces betrekken en waarderen. Dat is de manier waarop Gom Hospitality drie jaar terug de markt betrad, met de visie de schoonmaak in de hotelsector drastisch te veranderen. Samen met Gom creëert het Ibis Styles Haarlem City Hotel arbeidsomstandigheden die haaks staan op de misstanden die er nog altijd zijn. Dit is een goed voorbeeld voor anderen, aangezien er veel meldingen bij de Code en bij de vakbonden binnen komen over de slechte arbeidsomstandigheden in hotels.

2

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

Het gaat hier niet om een eenmalige actie, maar om een duurzame relatie tussen het hotel, het schoonmaakbedrijf en de schoonmakers. Verschil tussen 'eigen' personeel en inleen is er niet: medewerkers beschouwen elkaar als collega. Loopt het hotel bijvoorbeeld bij afruimen achter, dan springt Gom bij en vice versa. Schoonmakers komen proactief met voorstellen om iets op te lossen en signaleren uit zichzelf of iets beter of efficiënter kan. Bonussen voor 'eigen' personeel zijn er ook voor de Gom-mensen.

3

De Best Practice heeft een innovatief karakter

Met Gom is overlegd over een reële tijd voor kamerschoonmaak. Hiermee bedoelen we een tijd waarin de schoonmaker voldoende ruimte heeft om de kamer volgens de afgesproken standaard schoon te maken. Het proces kent drie stappen:

- Op basis van afwerkmateriaal, logistiek en de gemiddelde vervuiling is in overleg met het hotel een tijd afgesproken.
- Vervolgens wordt "reëel" ook door Gom en het hotel getoetst.
- De tijd wordt op basis van de gerealiseerde tijd regelmatig geëvalueerd met de klant en desnoods aangepast. Extra (tijds)druk ligt zo nooit bij de schoonmaker.

4

De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

Gom zorgt ervoor dat schoonmakers normaal de tijd krijgen voor een kamer en dat de beloning eerlijk is. Dit is een punt waar veel kritiek op is binnen de hotelschoonmaak, aangezien schoonmakers vaak per kamer betaald krijgen en hierdoor in eigen tijd kamers moeten schoonmaken. Ook heeft Gom optimale aandacht voor ontplooiing en ontwikkeling van mensen. Al deze punten hebben positieve effecten voor schoonmakers en glazenwassers. Daarnaast ervaren schoonmakers door de gevolgde werkwijze veel minder fysieke druk. De situatie in en houding van het hotel geeft de schoonmakers een gevoel van waardering. Schoonmakers merken dat ze van toegevoegde waarde kunnen en mogen zijn en voelen zich een zeer belangrijk onderdeel van het proces, het team.

Extra informatie

Er zijn diverse acties, vaak heel praktische, om er voor te zorgen dat de werknemers voldoende tijd krijgen om hun werkzaamheden uit te kunnen voeren? Enkele voorbeelden:

- Wanneer een kamer extra vervuild is, bepalen we samen met het team van het hotel hoeveel extra tijd er voor een kamer gebruikt gaat worden. Dit is nooit een discussie; maar de normale gang van zaken.
- Als schoonmaakbedrijf zorgen we ervoor dat de meest ideale materialen en middelen aanwezig zijn. Lijkt normaal, en dat vinden we ook. Toch zie je dit nog wel eens anders in de sector.
- Het hotel zet nooit de aankomsten onder druk of laat te veel vroege aankomsten en late check out toe.



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 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.

4

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 24 januari 2019.

