



**Schakelt
u mee?**

JURYRAPPORT

Best Practice Award 2022

**Code Verantwoordelijk Marktgedrag
schoonmaak- en glazenwassersbranche**

.....● **KONINKLIJK NEDERLANDS LUCHT-
EN RUIMTEVAARTCENTRUM**

.....● **1ENERGIEK**

De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak en Glazenwassersbranche reikt de Best Practice Award voor de negende keer uit. Nominaties voor deze Best Practice Award 2022 konden tot en met 23 september 2022 worden ingediend bij de commissie Code Schoonmaak. Het thema voor deze award was duurzame arbeidsverhoudingen met speciale aandacht voor duurzame inzetbaarheid. De nominatie van het Koninklijk Nederlands Lucht- en Ruimtevaartcentrum (NLR) en 1nergiek is op 23 september 2022 ontvangen.

De jury heeft alle ontvangen best practices in het juryberaad van 28 september 2022 bekeken. De best practices zijn beoordeeld op basis van een aantal vooraf vastgestelde en kenbaar gemaakte criteria. Na de ontvangst en beoordeling van de verstrekte informatie heeft de jury besloten vier nominaties door te laten gaan naar de finale.

De nominatie van het NLR en 1nergiek is er één van. In oktober 2022 hebben partijen de gelegenheid gekregen om een video op te nemen over hun best practice. De trailer van deze video is getoond tijdens de bijeenkomst van de uitreiking van de Best Practice Award 2022 op 27 oktober 2022. Ter plekke hebben partijen hun best practice toegelicht in een pitch van 2 minuten.

Korte inhoud van de nominatie

Wij, de schoonmaakcollega's van 1nergiek vragen voor het Koninklijk Nederlands Lucht- en Ruimtevaartcentrum (NLR) dat ze in het zonnetje worden gezet en de Best Practice Award verdienen. Zij stellen ons al meer dan 30 jaar in staat om elke dag onze dienstverlening te leveren door én voor onze schooncollega's op de locaties Marknesse en Amsterdam. Op basis van wederzijds vertrouwen, oprechte aandacht voor elkaar, altijd in open dialoog en met een warm enthousiasme. Bijzonder in de huidige tijd, waarin veel draait om kostenbesparing en efficiency en waarbij de zorg en verantwoordelijkheid voor de medewerkers vaak naar de achtergrond verdwijnt. Er heerst een gevoel van trots op wat we samen bereikt hebben en gaan bereiken. Uniek en zeer Code waardig.





“Partnership is zeker heel belangrijk voor mij. Ik geloof niet in het doen van een tender om de 2 jaar. Dit is omdat ik niet geloof in diensten op basis van een goedkope prijs, maar meer in diensten op basis van betrouwbaarheid, afspraken en meedenken. Dat is de manier hoe ik met leveranciers omga, dus ook met 1nergiek. Ik verwacht dat ze positief meedenken, gevraagd en ongevraagd met adviezen komen en zowel goede als minder goede punten delen. En daaraan voldoet 1nergiek goed”.

Peter Verheul, Head of Real Estate & Facility Management Department



Best practice voldoet aan thema Duurzame Arbeidsverhoudingen:

NLR maakt al bijna 30 jaar gebruik van de diensten van 1nergiek. De mensen binnen de organisatie zijn al die jaren blijven meedraaien, we hebben al lange tijd vaste contactpersonen die zelfs zo ver gaan dat ze meehelpen en -denken bij onze bedrijfsvoering. ‘Daar hebben wij als organisatie profijt van’, aldus Peter Verheul van NLR. 1nergiek werkt met stabiele en vaste teams van gemiddeld 5-6 medewerkers onder aansturing van een Facility Coördinator. Ook de specialisten werken in een vast team. Iedere medewerker heeft zijn eigen cluster en zo heeft men binding met hun eigen gebied. Dit draagt zeker bij aan de positieve resultaten. De opdrachtgever heeft korte lijntjes met de mensen van 1nergiek: ‘Ik heb verschillende mensen op verschillende niveaus waarmee ik bel en spreek binnen 1nergiek, van de algemeen directeur tot de mensen op de locatie. Het contact is niet eenzijdig, maar juist heel breed’. In het kader van duurzame arbeidsverhoudingen en een enthousiaste werkomgeving is het team in Marknesse een schoolvoorbeeld. Vanaf dag 1 van het contract is Gerda de leidinggevende geweest, zij heeft dit bij het NLR 38 jaar gedaan. Ze is sinds maart 2021 met vervroegd pensioen. Haar dochter Antoinet heeft direct het stokje overgenomen! En haar dochter is inmiddels ook werkzaam bij NLR.



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

Hieronder is per criterium uitgewerkt in hoeverre en hoe deze nominatie voor de Best Practice Award 2022 aan de gestelde criteria voldoet.

1

De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

De best practice laat zien dat ze een goed voorbeeld voor anderen is. Zo is er sprake van een langdurig samenwerkingsverband, een opdrachtgever die niet houdt van elke twee jaar een nieuwe aanbestedingsprocedure, een vast team van schoonmakers, vaste aanspreekpunten en korte lijnen. Het team schoonmakers en specialistisch reinigers denkt proactief mee met de opdrachtgever. Volgens de opdrachtgever betekent dit 'dat je gevraagd en ongevraagd komt met adviezen en dit samen bespreekt. Dit zijn ook de verwachtingen die ik als opdrachtgever hierbij heb. Het is een proces wat niet van de een op de andere dag ontstaat, maar iets wat je met elkaar moet leren. En dat is uitstekend gelukt.' De opdrachtgever vindt in de relatie tussen NLR en 1nergiek betrouwbaarheid, juiste prijs/kwaliteitverhouding en een bekende en lange relatie met de schoonmakers het belangrijkste. Dit past voor de jury heel goed bij de uitgangspunten van de Code.

2

De Best Practice laat ketensamenwerking zien

De best practice laat zien dat opdrachtgever NLR en opdrachtnemer 1nergiek als partners in de keten samenwerken. Een aantal citaten: 'Een partner is iemand die zowel in goede als slechte tijden meehelpt en ondersteunt. Partnership is zeker heel belangrijk voor mij. Ik geloof niet in het doen van een tender om de 2 jaar. Dit is omdat ik niet geloof in diensten op basis van een goedkope prijs, maar meer in diensten op basis van betrouwbaarheid, afspraken en meedenken. Dat is de manier hoe ik met leveranciers omga, dus ook met 1nergiek. Ik verwacht dat ze positief meedenken, gevraagd en ongevraagd met adviezen komen en zowel goede als minder goede punten delen. En daaraan voldoet 1nergiek goed.' In de loop der jaren is de samenwerking steeds verder uitgegroeid. Waar het eerst puur schoonmaak, glas- en gevelreiniging was is dit in de loop der tijd verder ontwikkeld op gebied van ongediertebestrijding, binnen- en buitengroen en bekijken partijen hoe ze gezamenlijk kunnen optrekken op het gebied van duurzaamheid. Gaat er een keer iets minder goed, dan wordt dat ook bespreekbaar gemaakt. 'Zo hebben we wel eens iemand gehad die niet helemaal op de juiste plek in de organisatie zat waardoor de operatie wat minder goed verliep. Maar dat kan gebeuren. Door goed met elkaar in gesprek te gaan en op zoek te gaan naar een oplossing werken we als partners aan de beste dienstverlening. Zo werkt het toch ook in een goede relatie?'

3

De Best Practice is duurzaam en niet eenmalig en laat de toepassing van de code zien

De jury is van mening dat gesproken mag worden over een duurzame best practice. Dit gelet op het feit dat 1nergiek al meer dan 30 jaar met het NLR samenwerkt en dit in partnership gebeurt. Deze best practice laat de toepassing van de Code goed zien.

4

De Best Practice heeft een innovatief karakter

De jury stelt vraagtekens bij de innovativiteit van de best practice. Wel ziet de jury dat er in de samenwerking innovatieve aspecten zitten. Zo wordt gesteld dat de dienstverlening gegroeid is van sec schoonmaak naar schoonmaak met een +: Ongediertebestrijding en binnen- en buitengroen worden ook meegenomen. Ook wordt er bekeken hoe ze gezamenlijk kunnen optrekken op het gebied van duurzaamheid, etc. Op dit moment wordt gewerkt aan gescheiden afvalinzameling en de bijbehorende afvalstromen. Dit gebeurt samen met de afvalinzamelaar, waarbij gestart wordt met een afvalscan. Het restafval wordt gesorteerd om te kijken welke afvalstromen er veel voorkomen. Vervolgens worden deze stromen, met nieuwe inzamelmethoden, op de werkplek ingezameld. Maar geïntegreerde dienstverlening wordt door meer schoonmaakbedrijven aangeboden en het bekijken van de afvalscheiding gebeurt ook op andere plekken.

5

De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

1nergiek werkt bij NLR met een team van gemiddeld 5-6 medewerkers onder aansturing van een Facility Coördinator (vergelijkbaar met objectleider). Twee Facility Coördinatoren zijn op beide locaties verantwoordelijk voor de aansturing van de schoonmaakcollega's op de werkvloer en afstemming met NLR over de dagelijkse dienstverlening. Ook coördineren zij de facilitaire werkzaamheden vanuit NLR. De personeelsbezetting staat als een huis, er is een stabiele en vaste groep in zowel Marknesse als Amsterdam. Iedere medewerker heeft zijn eigen cluster en zo hebben ze de binding met hun eigen gebied. Dit draagt zeker bij aan de positieve resultaten. Daarentegen spelen ze ook goed in op afwijkende situaties als ze bijvoorbeeld ergens anders moeten inspringen of vanwege de destijds veranderende maatregelen met betrekking tot Corona. Ook de specialistische werkzaamheden worden uitgevoerd door een vast specialisten team van 4 vaste medewerkers. Schoonmakers en specialistische reinigers weten dus waar ze aan toe zijn en dat schept rust. Dat is positief.

