

code } verantwoordelijk marktgedrag  
} schoonmaak-  
} en glazenwassersbranche

# JURYRAPPORT BEST PRACTICE AWARD 2023

CATEGORIE: GROTE BEDRIJVEN

.....  EW FACILITY SERVICES

.....  ROTTERDAM THE HAGUE AIRPORT

De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak en Glazenwassersbranche reikt de Best Practice Award (BPA) voor de tiende keer uit. Nominaties voor deze Best Practice Award 2023 konden tot en met 26 oktober 2023 worden ingediend bij de commissie Code Schoonmaak. Voor de BPA 2023 is het thema 'De Stem van de Schoonmaker'. De aanmelding van EW & Rotterdam The Hague Airport (RTHA) is op 25 oktober 2023 ontvangen.

De termijn van aanmelding liep van begin juni 2023 tot en met 26 oktober 2023. Op 9 oktober 2023 is de eerste best practice ingediend, de laatste is op 26 oktober 2023 (sluitingsdatum) ontvangen. In de laatste week voor de sluitingsdatum zijn de meeste best practices ontvangen. Uiteindelijk zijn er 15 best practices ingediend, 7 van mkb bedrijven en 8 van grote bedrijven. Er zijn 4 bedrijven geholpen met het opstellen en indienen van de best practice.

De jury heeft alle ontvangen best practices in het juryberaad van 31 oktober 2023 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 om in 2 categorieën te gaan werken: 'mkb-bedrijven' en 'Grote bedrijven'. Daarnaast besloot de jury 3 finalisten per categorie aan te wijzen. Voor de categorie 'Grote bedrijven' zijn 3 nominaties door naar de finale, waaronder EW & Rotterdam The Hague Airport (RTHA).

In november 2023 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 2023, op 7 december 2023. Ter plekke hebben partijen hun best practice toegelicht in een pitch van 2 minuten.

## Korte inhoud van de nominatie

### EW en Rotterdam The Hague Airport (RTHA): Aandacht voor en door het schoonmaakteam

RTHA is een dynamische omgeving waar de customer experience erg belangrijk is met een belangrijke rol voor schoonmaak. De schoonmaakcollega's van EW zijn een cruciale schakel in de kwaliteit van de schoonmaak, tevredenheid en beleving van de passagiers en medewerkers van RTHA. Voor zowel EW als RHTA is werkgeluk belangrijk. Een fijne werkplek met ruimte voor kwetsbaarheid, met een veilige werkomgeving. Met leren, doelen bereiken, verwachtingen overtreffen, met elkaar in verbinding staan en veel humor en werkplezier. RTHA werkt met zichtbare schoonmakers en extra aandacht voor het schoonmaakteam. De schoonmaakcollega's worden gezien als collega's van RTHA. De relatie is transparant en op diverse niveau's bij EW vraagt RHTA-input voor verbetering. Zo worden schoonmakers bevraagd bij nieuwe contractafspraken of aanvullende uitvragen tussen EW en RTHA. Zij weten het beste uit de praktijk of iets realistisch en haalbaar is. Werkomstandigheden van schoonmakers zijn belangrijk voor RHTA en EW en RHTA zorgen er samen voor dat die aansluiten bij die van het eigen personeel van RHTA.



“Wij willen de schoonmaakmedewerkers naar voren hebben, zij weten alle ins en outs van onze luchthaven. Zij zijn aanspreekpunt voor onze passagiers, zoals bij een gateverwijzing of verwijzing naar de toiletten. De schoonbeleving is enorm gestegen en door de inzet van de EW host is ook de passagiersbeleving gestegen doordat je net even wat extra's doet. Dat zijn grote stappen die je maakt samen”.

Patricia van den Bogerd, Rotterdam The Hague Airport Beheer

#### **Best practice voldoet aan thema Stem van de schoonmaker:**

Het schoonmaakteam onderhoudt een open en transparante relatie met elkaar. Collega's voelen ruimte om open en transparante dingen te bespreken en delen zakelijke en privéinformatie met elkaar. Blijkbaar is de omgeving ook veilig genoeg om dit te doen. Er is veel contact over en weer tussen EW en RHTA, op verschillende niveau's. Leidinggevenden en voorwerkers van EW hebben met RHTA veel contact over dagelijkse zaken en het hoogseizoen. Over hoe ze dingen gaan oppakken, de puntjes op de i zetten, ze zaken het beste kunnen aanvliegen. Bij nieuwe contractafspraken worden de schoonmaakmedewerkers betrokken. Hun mening is voor zowel EW als RHTA belangrijk, zij weten uit de praktijk of iets realistisch en haalbaar is. Als dat niet het geval is, gaan EW en RHTA in overleg en kijken ze hoe het wel te realiseren is. Hieruit blijkt wel de stem van de schoonmaker.

# 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 2023 aan de gestelde criteria voldoet.

1

## De Best Practice is een goed voorbeeld voor anderen

Deze best practice van EW en RHTA is een goed voorbeeld voor anderen. In de best practice wordt goed werkgeverschap en goed opdrachtgeverschap getoond. Onder andere door schoonmakers te betrekken bij het werk, hen mee te nemen in de veiligheidsinstructies. De opdrachtgever speelt hierin een bijzondere rol.

2

## De Best Practice laat ketensamenwerking zien

EW geeft aan dat er in de best practice sprake is van echt partnerschap. Dit blijkt uit de aandacht, training en coaching, ook vanuit RHTA voor het schoonmaakteam. Maar ook worden de gezamenlijke ambities voor de toekomst besproken en worden innovaties gezamenlijk getest. Er is een hechte relatie tussen schoonmaakteam en RHTA.

3

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

EW maakt sinds 2020 schoon bij RHTA. Uit de best practice blijkt dat EW en RHTA op 1 lijn zitten over hoe het schoonmaakteam moet worden behandeld. Dit blijkt onder andere uit de houding van RHTA bij de veiligheid op de werkvloer, de gesprekken die zij voeren, en de ambities voor de toekomst die gezamenlijk uitgezet worden. Kortom, deze best practice is duurzaam en niet eenmalig.

4

## De Best Practice heeft een innovatief karakter

In de best practice wordt beschreven dat innovaties worden bedacht en getest door beide partijen. Daar worden ook de schoonmakers bij betrokken. Zo is onder andere een nieuwe schrobzuigmachine getest die voor glimmende vloeren zorgt en daarbij fysiek zwaar en repeterend werk uit handen neemt van de schoonmaakcollega's. Na een succesvolle pilot gaat deze machine nu structureel ingezet worden bij RHTA.

5

## De Best Practice heeft een positief effect voor schoonmakers en glazenwassers

Schoonmakers krijgen de aandacht die zij verdienen, er worden gesprekken met hen gevoerd, RHTA kent hen allen bij naam, ze worden betrokken bij festiviteiten, ook van de RHTA. Men voelt zich gewaardeerd door EW en RHTA en komt met plezier naar het werk. Collega's komen met een glimlach binnen, een collega is blij weer terug te zijn na zijn of haar vakantie, ze vangen elkaar met gemak op en nemen diensten over als iemand ziek is of een collega neemt iets lekkers mee voor het team.



10<sup>e</sup>  
Edition

BEST PRACTICE AWARD

2023