

# **Sustainable Development Goals**

## Facilicom Group Jaarverslag 2018



# Facilicom Group werkt aan de Sustainable Development Goals

Met de [Sustainable Development Goals](#) heeft de Verenigde Naties een wereldwijde agenda voor duurzame ontwikkeling opgesteld. Ook bij Facilicom Group staan duurzame doelstellingen prominent op de agenda. Op verschillende terreinen maakten we daarmee in 2018 positieve impact.

Ondanks de verschillen tussen de divisies, is er natuurlijk ook veel dat ons bindt. Het thema werkgeluk, dat in 2018 een centrale plek kreeg in onze strategie, is een belangrijke bindende factor. Diverse divisie-overstijgende projecten laten zien dat we de handen uit de mouwen steken om concreet invulling te geven aan de pay-off Happy people make happy people. We werken samen aan initiatieven om onze medewerkers gelukkiger te maken, zodat zij zich meer verbonden voelen met onze organisatie, optimaal presteren bij onze opdrachtgevers en - daardoor - het werkgeluk van de medewerkers van onze klanten versterken.

Facilicom Group levert vanuit de recente kanteling naar customer excellence en excellente uitvoering bovendien een significante toegevoegde waarde aan de samenleving. Als een van de twintig grootste werkgevers van Nederland maken we commercieel en maatschappelijk het verschil. We zien dan ook dat de divisies - voortbouwend op de focus om samen te werken aan een inspirerende leefomgeving voor iedereen - steeds meer synergie creëren bij gemeenschappelijke opgaven. Op het vlak van HR delen divisies bijvoorbeeld kennis en ervaring over het werven en behouden van personeel. Daarnaast weten de commerciële directeuren elkaar goed te vinden en ondersteunen om onze marktgerichtheid te versterken. Bijvoorbeeld op het vlak van marketing automation en lead generation.

## DAAROM SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

De missie van Facilicom Group is om samen te werken aan een inspirerende leefomgeving voor iedereen. Daarom is het eigenlijk niet meer dan logisch om de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties hierbij als leidraad te nemen. Er zijn ook andere redenen om als Nederlandse organisatie de doelen te omarmen. In [een recent onderzoek](#) naar de toepassing van Sustainable Development Goals in Nederlandse organisaties noemt PwC maar liefst elf redenen. Zo creëren de doelen van de Verenigde Naties een gemeenschappelijke taal om over de maatschappelijke rol van ondernemingen te rapporteren. Daarnaast creëert de zoektocht naar oplossingen voor de problemen achter de doelstellingen mogelijkheden om nieuwe producten en diensten op de markt te brengen. Ook stimuleert de inzet op de Sustainable Development Goals sectoroverstijgende samenwerkingsverbanden en publiek-private partnerships. Bovendien ligt er een uitgelezen kans om als onderneming verantwoordelijkheid te nemen. Dit zijn voor Facilicom Group allemaal extra redenen om met de werelddoelen aan de slag te gaan - een motivatie die hopelijk vele andere bedrijven zullen volgen.

Vooral de inzet op gezondheid, welvaart, inclusiviteit, duurzaamheid en veiligheid, die centraal staat in Sustainable Development Goals 3, 8 en 11, sluit nauw aan bij onze kernactiviteiten - en onze missie om samen te werken aan een inspirerende leefomgeving voor iedereen. Lees hier hoe we daarmee in 2018 aan de slag waren.

## Onze Sustainable Development Goals



### Sustainable Development Goal 3

## Verzeker een goede gezondheid en promoot welvaart voor alle leeftijden

Onze missie om samen te werken aan een inspirerende leefomgeving voor iedereen, die ook tot uiting komt in onze pay-off Happy People Make Happy People, betekent dat Facilicom Group grote waarde hecht aan het welzijn en de gezondheid van medewerkers gedurende hun hele loopbaan. Vorig jaar investeerden we op verschillende manieren in initiatieven om collega's gezond, veilig en prettig te laten werken. Daarnaast zetten we stappen om duurzame inzetbaarheid te versterken.

### 1. Werken aan een gezonde werkvloer voor iedereen

Bij Facilicom Group werken professionals die dagelijks in veel verschillende omgevingen schoonmaken, maaltijden serveren in restaurants, toezicht houden op de veiligheid in en rond gebouwen, of zorg en ondersteuning verlenen aan cliënten en patiënten. Het zijn allemaal werkzaamheden die onze medewerkers met veel inzet en betrokkenheid doen, maar die soms ook zwaar zijn. Daarom is een vitale werkvloer een continu aandachtspunt voor Facilicom Group.



## Preventie

In 2018 steeg het ziekteverzuim van Facilicom Group ten opzichte van het jaar ervoor: van 5,8 naar 6,5%. Onze doelstelling is om het ziekteverzuim te beperken tot maximaal 5%. We streven er namelijk naar om tot de gezondste bedrijven in onze sector te behoren, waarmee we laten zien dat we de zorg voor onze medewerkers en hun gezinnen uiterst serieus nemen. We zoeken daarom naar maatregelen die positieve impact maken op de balans tussen werk en privé, een gezonde levensstijl, motivatie en vakmanschap. Alle divisies hebben preventieplannen gemaakt die zicht geven op concrete aandachtspunten en acties om onze medewerkers te stimuleren en ondersteunen om de gezondheid en het welzijn - van henzelf en hun gezinnen - te verbeteren.

Oprechte, persoonlijke aandacht voor medewerkers zien we als de basis van goede preventie. Onze focus op werkgeluk staat niet voor niets centraal in alles wat we doen - en dus ook in ons verzuimbeleid. Naast de maatregelen en acties die we nemen als onderdeel van ons verzuimbeleid, gaat het hierbij ook om een cultuurverandering. Vanuit de pay-off Happy People Make Happy People geven we op verschillende niveaus in de organisatie prioriteit aan activiteiten die bijdragen aan werkgeluk. We luisteren naar onze medewerkers, zijn op de hoogte van wat er op de werkvloer speelt, en geven ruimte aan autonomie en ontwikkeling. Op die manier kunnen we ook de juiste preventieve maatregelen nemen op het vlak van gezondheid en vitaliteit.

## HelloFysio

### Top 3 blessures

- 1 Onderrug (33%)
- 2 Schouder (15%)
3. Knie (14%)



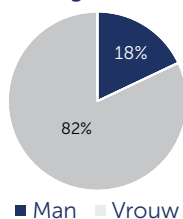
Zelf aan de slag	481
Online aanmeldingen HelloFysio	39
Fysiek behandeltrajecten	16

De behandelingen worden gemiddeld beoordeeld met het rapportcijfer

# 8,0



### Verdeling man/vrouw



Het ontbreken van een juiste werkhouding is meestal de oorzaak voor het krijgen van klachten

## Trainingen en hulpprogramma's

Een van onze populaire maatregelen voor een gezonde werkvloer is HelloFysio, online fysiotherapie die medewerkers thuis of op het werk kunnen volgen. Bijvoorbeeld via een webcam of telefoon. Medewerkers voeren een gesprek met een gediplomeerde fysiotherapeut en ontvangen vervolgens een persoonlijk behandelplan. Alle medewerkers kunnen bovendien via online video's zelf met oefeningen aan de slag om klachten te voorkomen.

Via diverse trainingen helpt Facilicom Group medewerkers om gezonder te leven. Zo bieden we trainingen om te stoppen met roken, en online coaching via Actify, een initiatief van Zilveren Kruis om medewerkers een gezond gewicht te bereiken. Facilicom België organiseerde vorig jaar diverse trainingen op het vlak van ergonomie, en vroeg via een campagne in de catering en schoonmaak aandacht voor de voordelen van griepvaccinatie. Facilicom Group zette preventie vorig jaar tijdens het griepseizoen extra op de kaart. Via een themapagina op het online platform 'Hoe lekker werk jij?' deelden we tips om gezond en fit de winter door te komen. Leidinggevend en besteedden in teamgesprekken aandacht aan preventie. Daarnaast konden medewerkers gratis een grieprik halen.

Binnen Facilicom UK wordt gebruik gemaakt van het Employee Assistance Programme (EAP). Medewerkers en hun familieleden kunnen hier terecht voor gratis ondersteuning bij een goede balans tussen werk en privé. EAP helpt medewerkers bijvoorbeeld bij persoonlijke problemen die een negatief effect kunnen hebben op hun werk, gezondheid en/of welzijn. Bij Facilicom Solutions zijn leidinggevenden bovendien getraind om zieke medewerkers te ondersteunen bij hun re-integratie.

Werkbelevingsonderzoek 2018	
<b>Facilicom Group</b>	
2018	7,3
2017	Niet gemeten
2016	7,5
<b>Schoonmaakonderhoud</b>	
2018	7,4
2017	7,6
2016	7,1
<b>Bewakings- en beveiligingsdiensten</b>	
2018	Niet gemeten
2017	6,7
2016	6,9
<b>Axxicom Airport Caddy</b>	
2018	Niet gemeten
2017	7,0
2016	7,1
<b>Facilicom Solutions</b>	
2018	6,8
2017	7,4
2016	Niet gemeten
<b>Incluzio</b>	
2018	7,6
<b>België</b>	
2018	7,35



## Stepember

Een maand lang elke dag minimaal tienduizend stappen lopen. Dat is het idee achter [Stepember](#), een wereldwijd initiatief om mensen enthousiast te maken over een gezonde levensstijl. De gemiddelde werknemer zet namelijk maar drieduizend stappen per dag. Door samen mee te doen aan Stepember, ontstaat meer inzicht in manieren om dagelijks gezond te bewegen. Bovendien steunt Stichting Stepember de strijd tegen cerebrale parese (CP), een ongeneeslijke houdings- en bewegingsstoornis die wordt veroorzaakt door een beschadiging van de hersenen.

Met meer dan honderd teams deed Facilicom Group vorig jaar voor het eerst mee aan Stepember. In totaal zetten bijna vierhonderd medewerkers - aangemoedigd door bootcamps, lunchwandelparcours en een traploopactie - in september maar liefst 113.107.629 stappen. Daarmee eindigde Facilicom Group in de landelijke top drie van Stepember. We haalden bovendien meer dan tienduizend euro op voor het goede doel.

## Veiligheid

Bij een gezonde werkplek hoort ook aandacht voor veiligheid en het voorkomen van ongevallen. Alle divisies van Facilicom zijn daarom VCA-gecertificeerd. Bovendien organiseren divisies regelmatig trainingen over agressiepreventie. Dit alles zorgt ervoor dat we op de werkvloer bewust omgaan met veiligheid en risico's, als het gaat om onze eigen medewerkers én om anderen die er aanwezig zijn.

Om de veiligheid op de werkvloer te meten, maakt Facilicom Group gebruik van de Injury Frequency Index. Gom, Trigion en Facilicom Solutions meten jaarlijks de zogenoemde IF-factor, en vergelijken deze waar mogelijk met de cijfers binnen de branche.

Incident Frequency Factor			
<b>Facilicom Nederland</b>			
<b>Divisie</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Gom	3,80	3,30	6,00
Kleentec	8,96	-	-
Trigion Beveiliging	4,07	0,96	2,11
Safety Group	14,72	-	-
Facilicom Solutions	4,54	6,08	7,50
<b>Facilicom België</b>		<b>Facilicom UK</b>	
<b>Divisie</b>	<b>IF-factor</b>	<b>Divisie</b>	<b>IF-factor</b>
Trigion	21,90	Facilicom	4,48
Prorest	26,50	Trigion	0,00
Facilicom Facility Services (FFS)	16,98		
Facilicom Hard Services (FHS)	70,54		
Gom	16,28		

Bij Facilicom Solutions is veiligheid een specialisme van de afdeling die zich bezighoudt kwaliteit, arbeidsomstandigheden en milieu (KAM). De teamleden voeren onder andere werkplekbezoeken uit om het veiligheidsbewustzijn van operationele medewerkers verder te stimuleren. Deze aanpak vergroot de betrokkenheid van medewerkers bij het thema veiligheid en geeft de organisatie extra inzichten over veiligheidsrisico's op de werkvloer. In 2018 heeft Facilicom Solutions het veiligheidsbeleid vernieuwd en extra aandacht besteed aan de risico's van alleen werken, de mogelijkheden om gewenst gedrag te versterken en het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. Voor nieuwe medewerkers is een e-learning ontwikkeld over veiligheidskwesities. Pilots waarmee we medewerkers trainen om sneller risico's te herkennen en collega's hierover aan te spreken, worden dit jaar voortgezet en uitgebouwd.

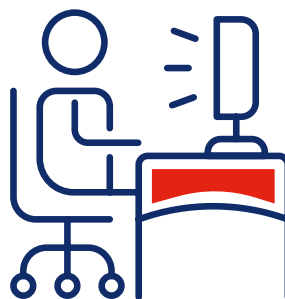
## 2. Duurzame inzetbaarheid

Facilicom Group vindt het belangrijk dat medewerkers fit, gezond en gemotiveerd werken en een gezonde positie op de arbeidsmarkt houden. Daarom bieden we allerlei mogelijkheden voor training, opleiding en bijscholing. Want wie zich blijft ontwikkelen, weet en kan meer. Dat draagt bij aan het werkgeluk, op de korte én de lange termijn.

### Platforms en programma's

Duurzame inzetbaarheid is een terugkerend punt op de agenda van de HR-commissie, waarin de HR-directeuren van onze divisies zijn vertegenwoordigd. Het thema krijgt dan ook structureel aandacht en wordt via verschillende actielijnen uitgewerkt. Zo geeft het platform 'Hoe lekker werk jij?' tips over gezond, fit, gemotiveerd en betrokken werken en de balans tussen werk en privé. Bovendien hebben al vijftig zogenoemde [ambassadeurs voor werkgeluk](#) een trainingsprogramma gevolgd, zodat zij het thema binnen alle niveaus van de organisatie kunnen borgen.

### GoodHabitz



In totaal zijn er  
**28.077**  
 on-line trainingen  
 gevolgd door  
**1.992**  
 medewerkers

Daarnaast stimuleren diverse (online) opleidingsprogramma's medewerkers om te blijven leren. Bij Gom kunnen medewerkers bijvoorbeeld een vakopleiding voor gespecialiseerde schoonmaak en Nederlandse taaltrainingen volgen. Via GoodHabitz bieden we medewerkers van alle divisies van Facilicom Group gratis online trainingen aan. De meer dan honderd modules zijn bedoeld om medewerkers praktisch toepasbare inzichten te geven, die bijdragen aan betere prestaties en meer werkgeluk. In 2018 volgden bijna tweeduizend medewerkers een training. Vooral de modules over adviserend verkopen, bedrijfshulpverlening (BHV) en Excel waren populair.



## Mobility Center

Via het Mobility Center helpt Facilicom Group medewerkers om een nieuwe functie te vinden, binnen of buiten het bedrijf. Consultants gaan met medewerkers in gesprek over hun talenten, vaardigheden en loopbaanmogelijkheden. Daarnaast organiseert het Mobility Center sollicitatietrainingen, workshops over loopbaanontwikkeling en trainingen voor leidinggevenden die medewerkers ondersteunen bij duurzame inzetbaarheid.

## Facilicom Foundation

De Facilicom Foundation steunt initiatieven die bijdragen aan een optimale leefomgeving voor iedereen. Onze ondersteuning bestaat uit het delen van expertise, het inzetten van vrijwilligers en/of het toekennen van budget.

De Facilicom Foundation heeft de ANBI-status en neemt aanvragen in behandeling van medewerkers van Facilicom, maar ook van externe stichtingen en goede doelen. Jaarlijks stelt Facilicom Group hiervoor 400.000 euro ter beschikking. Het bestuur, waarin leden van binnen en buiten Facilicom zitting hebben, en een netwerk van 23 ambassadeurs uit de verschillende divisies zetten zich in om de foundation verder uit te bouwen.

In 2018 zijn [zeventien projecten](#) financieel ondersteund die zijn aangedragen door medewerkers. Met deze bijdragen zijn onder andere speciale schommels aangeschaft voor kinderen met een meervoudige handicap. Daarnaast hebben we een tuinfeest georganiseerd voor mensen met een lichamelijke handicap, en lesmateriaal



ontwikkeld voor de taalcoaching van statushouders. Met tien stichtingen is een (langdurige) partnership aangegaan. Deze stichtingen ontvangen financiële steun en daarnaast doen medewerkers van Facilicom er vrijwilligerswerk.

In juni 2018 heeft de eerste editie van de Facilicom Uitdaging plaatsgevonden. In totaal 346 medewerkers van Facilicom zijn een dagdeel vrijgemaakt om vrijwilligerswerk te doen bij een goed doel. De ervaringen bij de stichtingen én de medewerkers zijn zo positief dat inmiddels is besloten om de Facilicom Uitdaging een jaarlijks terugkerende activiteit te maken.

## Facilicom Foundation | Facts & Figures 2018



**18** berichten op faciwiki over de Foundation

*\*En een themapagina aangemaakt.*

**66** LEZERS PER BERICHT

**85** VIEWS

Schenking Facilicom Foundation aan Speelnatuur

**MEEST GELEZEN BERICHTEN 2018**

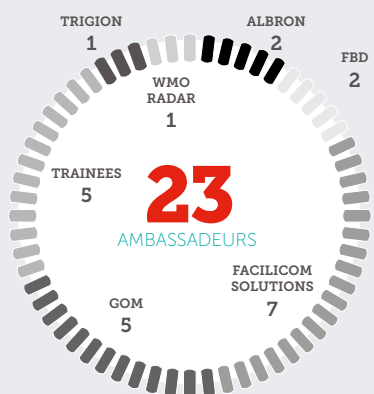
**118** VIEWS

Samen eten met de Facilicom Foundation

**13X** AANTAL BEZOEKEN THEMAPAGINA PER KWARTAAL

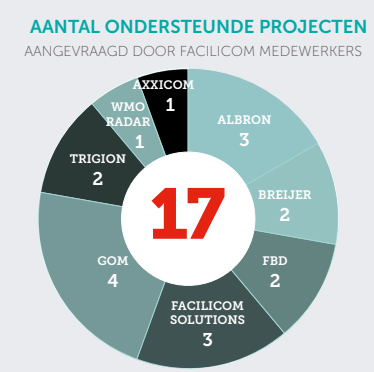
**384** VRIJWILLIGERS

346 MET DE UITDAGING  
38 MET PROJECTEN



**7** GESPONSORDE PROJECTEN

JINC | RESTO VANHARTE | STICHTING KRUIMELTJE | STICHTING 'T VERGETEN KIND | HET BABYHUIS | ALZHEIMER NEDERLAND | NATUURMONUMENTEN



**3** ambassadeurs bijeenkomsten

**4** ambassadeurs nieuwsbrieven

AANTAL GEBRUIKERS: **1.551**

AANTAL SESSIES: **2.651**

GEMIDDELDE SESSIEDUUR: **03:29**

*Piekmomenten*

**400** BEZOEKERS (15-16 MEI)

**50** BEZOEKERS (2 AUG)

**SOCIAL MEDIA KANALEN**

FACEBOOK: **21** VOLGERS

INSTAGRAM: **65** VOLGERS

TWITTER: **7** VOLGERS

Samen eten | Maatjes | Buiten spelen | Ontmoeten | Iedereen gelijke kansen | Zorgen voor elkaar

## Jong Facilicom

Binnen het interne netwerk [Jong Facilicom](#) krijgen medewerkers tot en met 35 jaar de kans om nieuwe contacten, ideeën, kennis en vaardigheden op te doen. Daarmee levert Jong Facilicom een belangrijke bijdrage aan het toekomstbestendig maken van de organisatie. Daarnaast is het netwerk een belangrijk instrument om jonge en ambitieuze professionals binnen Facilicom Group en de divisies te boeien en binden.

Inspiratie, verbinding en ontwikkeling staan centraal in alle activiteiten die Jong Facilicom organiseert. Zo komen tijdens trainingen, congressen en seminars thema's aan bod zoals zichtbaarheid, netwerken en invloed. Jong Facilicom is bovendien een adviesorgaan voor het (top)management en treedt op als de belangenbehartiger van een nieuwe generatie professionals en managers.

In oktober 2018 trad een nieuw bestuur aan. Ara Hovsepjan (Gom), Linda Zandink (Trigion), Nesrin Ozcan (Albron), Rogier Kelderman en Judith Scholtes (Facilicom Solutions) gaan zich extra inzetten om de relevantie van Jong Facilicom te verhogen en het aantal actieve leden uit te breiden.

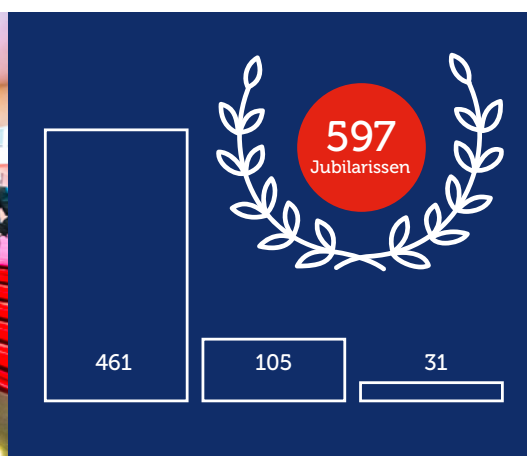
## Studenten enthousiasmeren over schoon

In een vergrijzende samenleving begint het binden en boeien van werknemers al op school. Het Zadkine Startcollege, een mbo met drie vestigingen in de regio Rotterdam, werkt sinds enkele jaren samen met Gom om studenten voor te bereiden op een succesvolle stage of baan bij het schoonmaakbedrijf. Een speciaal programma geeft studenten nieuwe inzichten in de balans tussen werken, leren en leven. Tegelijkertijd maken het college en schoonmaakbedrijf zich sterk om studenten te enthousiasmeren voor een leer- of werkplek bij Gom.

Leerlingen zijn ook actief betrokken bij een nieuw initiatief van Gom om zwerfvuil op scholen tegen te gaan. Op de hoofdlocatie van Zadkine aan het Benthemplein in Rotterdam vindt een [experiment](#) plaats om de 16.000 studenten te verleiden de kantine netjes te houden. Hiervoor worden onder meer interactieve afvalbakken en principes uit de positieve psychologie ingezet. Daarnaast werken Gom en Zadkine samen aan de uitvoering van een [actieprogramma](#) om studenten en leerlingen bewust te maken van hun aandeel in vervuiling.

## Jubilarissen

In lijn met onze visie op duurzame inzetbaarheid en onze inzet op het werkgeluk van medewerkers maakt Facicom Group ieder jaar een feestje van werkjubilea. Op 11 oktober 2018 werden in het Beatrix Theater in Utrecht 597 jubilarissen in het zonnetje gezet.



## Incluzio maakt van elke buurt een betere buurt

Incluzio levert hulp en dienstverlening bij leven, werken en wonen - en levert op die manier een bijdrage aan een samenleving waarin iedereen meetelt en meedoet. In 2018 ondersteunden de ruim 2.600 medewerkers in totaal 34.000 mensen persoonlijk. Daarnaast zorgden we ervoor dat 54.000 mensen op afstand de hulp kregen die ze nodig hebben. Dat doen we onder meer met personenalarmering en medicatiecontrole.

Incluzio werkt nadrukkelijk op het niveau de wijk. Bijvoorbeeld via buurthuizen, sportclubs, scholen, gezondheidscentra en huisartspraktijken. In 2018 waren we in 75 gemeenten actief, waaronder grote steden zoals Utrecht. Klanten waardeerden onze wijkteams in Utrecht met maar liefst een 7,9.







Sustainable Development Goal 8

## Bevorder aanhoudende, inclusieve en duurzame economische groei, volledige en productieve tewerkstelling en waardig werk voor iedereen.

Verantwoorde economische groei en een inclusieve werkomgeving behoren tot het DNA van Facilicom Group. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat mensen van 94 nationaliteiten bij ons werken. Daarnaast ondernemen we specifieke activiteiten op het terrein van social return, integriteit en duurzame samenwerking.

### 1. Nieuwe ontwikkelingen binnen social return

Social return staat al lange tijd hoog op de agenda bij Facilicom Group. We nemen structureel initiatieven om de participatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te vergroten. Facilicom Group biedt daarvoor stages, werkervaringsplekken en banen. Bovendien let de inkoopafdeling in de samenwerking met leveranciers op social return.



## Buitengewoon

In 2018 lanceerde Facicom Group de sociale onderneming [Buitengewoon](#), die tot doel heeft om mensen die de aansluiting op de arbeidsmarkt doorgaans niet kunnen maken toch naar een werkplek te begeleiden.

Vorig jaar hebben we [tientallen kandidaten](#) gesproken en kregen meer dan twintig mensen via Buitengewoon een proef-plaatsing, werkervaringsplek en/of baan binnen Facicom Group.



In eerste instantie was Buitengewoon vooral actief in de regio Utrecht. Daar werken we samen met onder meer buurtteams van Inluzio, de gemeente Utrecht en andere sociale ondernemers in de stad. Inmiddels draaien we in steeds meer regio's, waarbij we ook kijken naar mogelijkheden om kandidaten op locaties van de divisies aan de slag te helpen.

**PARTNERS**

**BUITENGEWOON**  
DOE HET GEWOON EN MAAK HET SUPER  
INITIATIEF VAN FACICOM GROUP

**867**  
VACATURES

**SOCIAAL MAATWERK**

**EEN BAAN VOOR WIE WIL WERKEN**

**BUITENGEWONE AANPAK**

**MENS STAAT CENTRAAL**

**SAMENWERKINGSPARTNERS**  
FACICOM EN ALBRON > KLANTEN  
GEMEENTE UTRECHT > BEDRIJFSLEVEN

**'BUITENGEWOON IS VOOR MIJ EEN PRACHTIGE KANS OM MIJN LEVEN WEER OP TE PAKKEN'**

DIVISIES EN KLANTEN - GEMEENTE UTRECHT - UWV - BTO - SOCIAAL ONDERNEMERS - MAATSCHAPPELIJKE ORGANISATIES

WWW.WIJZINBUITENGEWOON.NL

## Waardering voor werknemers



Onze inzet op geluk op de werkvloer betekent onder andere dat we onze medewerkers duidelijk laten merken dat we hen waarderen. Dat doen we via teamoverleggen en het jaarlijkse feest voor jubilarissen. Maar ook op andere manieren. Zo reikt Trigion jaarlijks awards uit aan medewerkers en teams die uitblinken in enthousiasme en vakmanschap. Medewerkers én klanten kunnen een stem uitbrengen. Bij de [Trigion Awards 2018](#) vielen in totaal dertien medewerkers en teams in de prijzen.

Een bijzondere blijk voor waardering was er vorig jaar voor Hasan Saglam, werkzaam bij Gom Fleet Services. Tijdens de Golden Service Awards 2018 werd hij uitgeroepen tot [schoonmaker van het jaar](#).

## Prestatieladder Socialer Ondernemen

Verschillende bedrijfsonderdelen van Facilicom Group hebben een certificaat behaald op de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) van TNO en PSO-Nederland, het landelijk erkende keurmerk voor sociaal ondernemerschap. Zo hebben Gom en Facilicom Solutions de eerste trede bereikt.

De PSO is ook een speerpunt in de [Duurzame Inkoopcode](#). Door leveranciers en ketenpartners te vragen om samen te werken met PSO-gecertificeerde partijen, kunnen we namelijk gezamenlijk een grotere bijdrage leveren aan een oplossing van het vraagstuk.

Social return		
Divisie	PSO Trede	% van totaal aantal medewerkers
Gom	1	-
Safety Group	3	-
Axxicom Airport Caddy	-	14%
Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht	-	8,3%
WMO Radar	-	5%
Albron	-	10%

## 2. Integriteit op de werkvloer

Voor een mensenbedrijf als Facilicom Group zijn onderwerpen zoals integriteit, gelijke behandeling en omgangsnormen essentieel. Daarom nemen we concrete acties om het gewenste gedrag binnen ons bedrijf te garanderen.

In onze bedrijfscode, die is gebaseerd op de principes van het Global Compact-initiatief van de Verenigde Naties, staan heldere richtlijnen over de integriteit die we op de werkvloer verwachten. Zorgvuldig en integer zijn hierin de kernwoorden.

Een klokkenluidersregeling maakt het medewerkers mogelijk om misstanden te melden zonder dat het risico bestaat dat zij daarvan nadeel ondervinden. Onze regeling is in samenwerking met de centrale ondernemingsraad opgesteld.

Voor klachten van klanten, leveranciers en andere externe partijen heeft elke divisie een klachtenprocedure. Medewerkers kunnen klachten en meldingen die zij niet willen bespreken met hun leidinggevende aankaarten bij een interne vertrouwenspersoon. Binnen Facilicom Group vervullen tien medewerkers naast hun reguliere werk de functie van onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daardoor zijn zij een goede afspiegeling van de organisatie en kennen zij ons bedrijf goed.



### Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Gom, Trigion en Albron hebben de [Code Verantwoordelijk Marktgedrag](#) ondertekend. Daarnaast ondertekent een groeiend aantal opdrachtgevers van Facilicom Group de code. Daarmee spreken de partijen af dat bij uitbesteding van een opdracht niet de prijs maar de kwaliteit leidend is. Het initiatief is bedoeld om een neerwaartse prijsspiraal te voorkomen en daarmee bij te dragen aan gezonde werkomstandigheden voor medewerkers in de sector. Ellen Groenewoud van Trigion en Geert van der Laar, CEO van Facilicom Group, hebben als leden van zogenoemde codekamers een actieve rol in de doorontwikkeling van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

Gom Hospitality en het Ibis Styles Haarlem City Hotel sleepten bovendien recent de [Best Practice Award](#) in de wacht. De prijs wordt jaarlijks toegekend aan partijen die het gedachtegoed van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en Glazenwassers succesvol in de praktijk brengen. De jury roemde de wijze waarop beide partijen medewerkers oprecht aandacht geven en waarderen. Bovendien functioneren de ingehuurd schoonmakers en de hotelmedewerkers als één team.

### 3. Samenwerken aan de toekomst

Facilicom Group wil voor opdrachtgevers van toegevoegde waarde zijn, nu en in de toekomst. Customer excellence is niet voor niets een van onze strategische pijlers. De afgelopen jaren zetten we nieuwe stappen om onze klantgerichtheid te optimaliseren. Met reguliere onderzoeken, die tot uitdrukking komen in de Net Promotor Score en de retentiegraad, monitoren we de tevredenheid en loyaliteit van onze klanten. Op die manier zorgen we voor langdurige samenwerkingsverbanden waarmee we maatschappelijk het verschil kunnen maken.

Retentiegraad			
<b>Nederland</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Trigion	88%	90%	89%
Safety Group (onderdeel Trigion)		92%	-
Gom	87%	92,6%	91%
Kleentec (onderdeel Gom)	97,6%	-	-
Facilicom Solutions	84,3%	88%	-
Incluzio*	100%	100%	-
<i>* De ZorgCentrale.nl, onderdeel van Incluzio, is niet in deze cijfers opgenomen.</i>			
<b>België</b>			
Facilicom Solutions incl. Facilicom Hard Services	75%	-	-
Gom	97%	-	-
Prorest	98%	-	-
Trigion	99%	-	-

Net Promotor Score (NPS)		
Facilicom Nederland	2018	2017
Divisie	NPS score	NPS score
Gom Schoonhouden	-22	-17,1
Trigion Beveiliging	-13	-15,0
Facilicom Solutions	7	20,7
Breijer	-18	-
Totaal Facilicom Group	-	-14,2

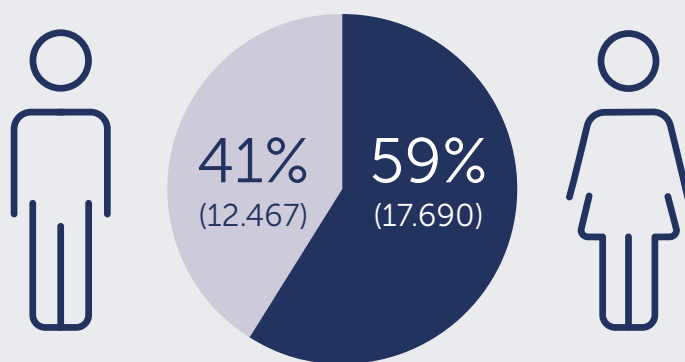
## Gendergelijkheid bij Facilicom Group

Met de verwijzingen naar inclusieve economische groei en waardig werk voor iedereen heeft Sustainable Development Goal 8 directe raakvlakken met het thema van Sustainable Development Goal 5: gendergelijkheid. Ook voor Facilicom Group is inclusiviteit onlosmakelijk verbonden met een gelijke behandeling van mannen en vrouwen.

Als het gaat om de man-vrouwverhoudingen binnen ons bestuur zetten we steeds nieuwe stappen. Zo zijn sinds 2018 twee van de zeven leden van het Algemeen Bestuur van Facilicom Group vrouw. In de directieraad ligt het percentage vrouwen op veertig procent en in het conserndirectieteam zijn de vrouwen zelfs in de meerderheid.

Onder de noemer 'Vrouwen naar de Top bij Facilicom Group' vond in 2018 een [speciale bijeenkomst](#) plaats om vrouwen te stimuleren werk te maken van hun loopbaanambities. Op basis van de resultaten van een interne enquête gingen de (vrouwelijke!) aanwezigen met elkaar in gesprek over hun ambities en de belemmeringen die zij daarbij ervaren. Annette Onrust, auteur van het boek 'Topvrouw in zeven stappen. Jouw weg naar de boardroom', deelde haar visie, ervaringen en adviezen.

Facilicom UK rapporteert jaarlijks over verschillen in de gemiddelde beloning van mannelijke en vrouwelijke werknemers binnen de divisie. Op de wettelijk verplichte rekensystematiek voor de zogenoemde gender pay gap [valt wel wat af te dingen](#). Bijvoorbeeld omdat de vergelijkingen worden gemaakt tussen het totale aantal medewerkers, ongeacht de functie. Uit het recente [Gender Pay Gap Report](#) blijkt in ieder geval dat het verschil in salarissen van mannen en vrouwen binnen Facilicom UK is teruggebracht tot 5,3%. Bij Trigion was de median gender pay gap -13.68%. Daarmee scoren we significant beter dan andere bedrijven in het Verenigd Koninkrijk: de landelijke median gender pay gap is namelijk 18,1%.







## Sustainable Development Goal 11

# Maak steden en menselijke nederzettingen inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam

Het belang van een inclusieve, veilige, veerkrachtige en duurzame wereld, waarvoor Sustainable Development Goal 11 aandacht vraagt, raakt direct aan het thema duurzaamheid dat van oudsher een vaste plaats heeft op de strategische agenda van Facilicom Group. Onze inzet op een inspirerende leefomgeving voor iedereen komt nu eenmaal pas goed uit de verf als de belangen van mens, milieu en maatschappij in samenhang aandacht krijgen. In 2018 zagen we vanuit onze [CO<sub>2</sub>-ambitie](#) volop kansen op het terrein van energiebesparing, slimme technologie, de circulaire economie en de dialoog.

## 1. Tempo maken met CO<sub>2</sub>-ambities

Facilicom Group heeft de [ambitie om in 2030 CO<sub>2</sub>-neutraal te zijn](#). Dit is twintig jaar eerder dan is afgesproken in het Parijse klimaatakkoord. We nemen dan ook volop stappen om de milieuprestaties van onze eigen activiteiten te verbeteren. Daarnaast kunnen we onze opdrachtgevers ondersteunen om hun klimaatdoelstellingen te behalen, onder andere als het gaat om energiebesparing en CO<sub>2</sub>-reductie.



Om onze ambitieuze doelstelling te bereiken, gaan we uit van de trias energetica. Dat wil zeggen dat we allereerst zo veel mogelijk energie besparen. Daarna kiezen we voor duurzaam opgewekte energie. Pas in laatste instantie gebruiken we energie uit fossiele brandstoffen.

We zijn van plan om 100% duurzaam opgewekte elektriciteit en warmte in te kopen en daarnaast zelf grootschalig schone energie op te wekken. Hiervoor voorzien we windturbines, zonneparken, warmtecentrales, warmte-koude-opslag en batterij-opslag. In 2018 hebben we al met succes een subsidieaanvraag ingediend om zonnepanelen te plaatsen op het pand aan de Geysendorfferweg in Rotterdam waar Facilicom Solutions is gevestigd. Hiermee gaan we jaarlijks 95.000 kWh opwekken.

Om het energieverbruik te reduceren, nemen we verschillende maatregelen binnen onze gebouwen en ons wagenpark. We testen onder andere het gebruik van ionisatie om het binnenklimaat in onze kantoren te zuiveren. En inmiddels heeft 99% van het wagenpark van Facilicom Group, dat bestaat uit 1.718 voertuigen, een energielabel A of B. Elektrisch vervoer is in opmars. Zo rijden medewerkers van GOM Specialistische Reiniging in Amsterdam sinds vorig jaar met [een elektrische bestelwagen](#). Trigion [introduceerde een elektrische dienstauto](#) op de High Tech Campus Eindhoven, waar we actief zijn om een veilige werkomgeving te creëren. Bovendien hebben we de mogelijkheden voor medewerkers om gebruik te maken van elektrisch vervoer flink verruimd.

## 2. Slim inzetten op slimme technologie

Via verschillende pilots en experimenten verkent Facilicom Group de kansen om onze eigen bedrijfsvoering en onze dienstverlening aan klanten met slimme technologie te optimaliseren. Op die manier zorgen we dat projecten, gebouwen en openbare ruimten veiliger, veerkrachtiger en duurzamer worden.

Facilicom Solutions ontwikkelt een CO<sub>2</sub>-prestatieladder om de voortgang van alle initiatieven te monitoren en ondersteunen. Facilicom UK is al klimaatneutraal en deelt deze ervaringen als koploper met de andere divisies.

## Virtual reality

Virtual reality technologie kan werkprocessen efficiënter maken, en daarmee het energieverbruik minimaliseren. We zoeken daarom actief naar slimme toepassingen. Gom introduceerde vorig jaar bijvoorbeeld [virtual reality tours](#) om (potentiële) schoonmakers voor te bereiden op hun werk in een hotel, ziekenhuis of museum. Bij Facilicom Solutions vonden pilots plaats met Augmented Reality, waarmee monteurs dankzij hulp op afstand sneller en beter kunnen werken.



## Sensing en robotisering

Met sensortechnologie in gebouwen kunnen we nieuwe informatie krijgen om bijvoorbeeld diensten (energie)efficiënter uit te voeren. Het meetsysteem voor schoonmaak(beleving) [Optim-eyes](#), dat Gom vorig jaar lanceerde, is hiervan een goed voorbeeld. Pilots met datagedreven schoonmaak in onder meer Rotterdam en op ons hoofdkantoor in Schiedam leveren naar verwachting binnenkort nieuwe inzichten over diensten die de schoonmaak efficiënter maken en de schoonbeleving optimaliseren.

Tegelijkertijd testen we in onze eigen kantoren én bij opdrachtgevers systemen om het energieverbruik te monitoren, voorspellen en verminderen. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheden om datastromen beter te benutten. Zo loopt er een pilot om te zien of data van bewegingsmelders en verlichting nuttige inzichten opleveren voor efficiencywinst voor bijvoorbeeld de veiligheid en schoonmaak. Op die manier werken we toe naar smart buildings die goed zijn voorbereid op de energietransitie en tijdig inspelen op de beweging naar een klimaatneutrale en slimme gebouwde omgeving. In het Bouwbesluit is vastgelegd dat elk kantoor groter dan 100 m<sup>2</sup> voor 1 januari 2023 minimaal energielabel C moet hebben. Naar schatting voldoet ongeveer de helft van de kantoren op dit moment niet aan deze eis en zijn technische oplossingen noodzakelijk om de doelstellingen te realiseren. De innovatieve, integrale oplossingen van Facilicom Group kunnen hierin een belangrijke rol spelen.

Ook robotisering zien we in dit kader als een kansrijke ontwikkeling. Schoonmaakrobots kunnen het stofzuigen en vloerschrobben van onze medewerkers ondersteunen, en er vinden pilots plaats met [robots die ruimten desinfecteren](#) met UVC-straling. Recente pilots met zorgrobots leveren ook positieve resultaten op. Bovendien bieden nano-coatings op keukenapparatuur mogelijkheden om in de toekomst de hygiëne in de horeca en zorg te verbeteren. Op onze locatie in Rotterdam is robot Bernadette trouwens al volop aan de slag als receptiemedewerker.

Slim is ook de [inzet van nieuwe schoonmaakmachines](#), waarmee Gom vorig jaar 13,1 miljoen liter water bespaarde. De innovatieve machine vermindert ook nog eens het verbruik van chemische schoonmaakmiddelen.

We verwachten in de toekomst meer van dit soort slimme combinaties te maken. De mens is daarbij minstens zo belangrijk als de machine. Zo kan schoonmaakpersoneel een belangrijke rol spelen bij de toepassing van energiebesparende maatregelen in gebouwen, zoals het uitzetten van apparaten, verwarming en lichten. Daarnaast zijn we in gesprek met partners en stakeholders om al eerder dan in 2023 te voldoen aan de verplichting om aan energielabel C te voldoen.



### 3. De circulaire economie verder brengen

Facicom Group is zich bewust van de kansen en uitdagingen van een circulaire bedrijfsvoering. We zien dat er een economie in opmars is waarin grondstoffen volledig worden hergebruikt en afval (dus) niet langer bestaat. Dat stimuleert ons als onderneming om circulaire principes toe te passen in onze eigen manier van werken. Daarnaast stimuleren we onze leveranciers en partners om circulair te werken en ondersteunen we onze opdrachtgevers om circulariteit in hun organisaties handen en voeten te geven.

#### The Green House

In 2018 opende in Utrecht het circulaire horecapaviljoen [The Green House](#), een initiatief van Strukton, Ballast Nedam en Albron. The Green House biedt ruimte aan een restaurant met een eigen urban farm, en een vergadercentrum. Circulaire principes zijn in alle fasen toegepast: van het ontwerp van het gebouw tot het samenstellen van het menu. Bovendien werken de partijen met circulaire businessmodellen, die ervoor zorgen dat er voor vijftien jaar een sluitende businesscase is. In The Green House worden innovaties toegepast waarover we vervolgens actief kennis delen, zodat succesvolle concepten ook op andere plekken kunnen worden gebruikt en het denken over de circulaire economie zich verder verspreidt.



## Circulaire initiatieven

Binnen verschillende divisies worden initiatieven genomen die onze bedrijfsvoering en dienstverlening meer circulair maken. Als onderdeel van onze inzet om [alle gebouwen van de Facilicom Group te verduurzamen](#), wordt de locatie van Facilicom Solutions aan de Geyssendorfferweg in Rotterdam circulair ingericht. Facilicom Solutions heeft hiervoor in 2018 een ontwikkelpad opgesteld, waarin is benoemd welke stakeholders nodig zijn om de doelstellingen te realiseren. Hierbij besteden we ook aandacht aan de kansen om een circulair facility management concept neer te zetten en de impact van circulaire activiteiten meetbaar te maken.

Ook binnen de divisies groeit de aandacht voor circulariteit. Zo gebruiken de materiaalwagens van Gom sinds 2018 alleen nog maar second life plastics en wordt het aandeel cradle to cradle toiletpapier op de locaties van opdrachtgevers verhoogd naar 10%. Tegelijkertijd groeit de toepassing van circulaire schoonmaakmiddelen al flink.

## Circulair inkopen

Circulariteit is ook een thema in de [Duurzame Inkoopcode](#) van Facilicom Group. In de code, die is gebaseerd op de principes van Global Compact van de Verenigde Naties, staan de afspraken die we graag met leveranciers maken. De afspraken helpen Facilicom Group ook om zijn circulaire inkoop te versterken - en daarmee circulaire werkwijzen bij onze leveranciers te stimuleren.

# 4. Vernieuwen door delen

Technologische innovaties en circulaire businessmodellen kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan de inclusieve, veilige, veerkrachtige en duurzame steden van de toekomst. Deze uitdagingen betekenen ook dat organisaties vernieuwend en wendbaar moeten zijn. Facilicom Group wil voorop lopen in actuele maatschappelijke ontwikkelingen en daarom zoeken we voortdurend naar manieren om de organisatie te verbeteren. Onze expertise en ervaringen delen we actief met elkaar en met externe partijen, zodat we samen nog meer het verschil kunnen maken.

## Proeftuinen

Binnen alle divisies van Facilicom Group staat innovatie op de agenda. De eigen organisatie fungeert daarbij regelmatig als proeftuin. We ontwikkelen bijvoorbeeld nieuwe oplossingen voor onze eigen bedrijfsvoering, die kennis opleveren waarmee we onze dienstverlening aan opdrachtgevers verbeteren. Zo hebben we stappen gemaakt om ons afvalmanagement te verbeteren, omdat we toewerken naar zero waste. De praktijkervaringen hiermee hebben vorig jaar al geleid tot een nieuwe propositie, [de afvalscan van Gom](#).



## Kennisdeling

Onze expertise en ervaringen op het gebied van duurzaamheid, energiebesparing en CO<sub>2</sub>-reductie delen we met onze medewerkers, opdrachtgevers en andere stakeholders. Recent vond de eerste hackathon van Facilicom Group plaats: 60 collega's gingen met elkaar om tafel om tot innovatieve oplossingen te komen, bijvoorbeeld op het vlak van smart buildings. De beste ideeën werken we vervolgens uit. Duurzame vernieuwing is er nu eenmaal niet van de ene op de andere dag, maar zetten we structureel op onze to-dolijst.