



## BEWUST BILDERBERG

RAPPORTAGE OVER MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

## VOORWOORD

Jaarlijks ontvangen we in onze hotels, meetingruimtes en restaurants bijna 1 miljoen gasten. De ruim 1.000 Bilderberg medewerkers streven er elke dag naar om iedere gast met een glimlach op het gezicht naar huis te laten gaan. Want excellent en authentiek gastheerschap is wat een hotelverblijf tot een prachtige ervaring maakt.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is verankerd in ons dagelijks handelen en met deze rapportage 'Bewust Bilderberg' informeren wij u graag over onze visie op duurzaam ondernemen, onze strategie voor de komende jaren en de behaalde resultaten.

Eén van de resultaten waar wij bijzonder trots op zijn is de certificering van onze hotels met de Green Key Certificering, in 2019 mochten 12 hotels een gouden certificaat ontvangen.

Green Key is hét internationale keurmerk voor duurzame bedrijven in de recreatie- en vrije tijdsbranche. Ruim 12 gebieden (van management tot inkoop tot schoonmaak) worden met 115 normen getoetst. Een keurmeester bezoekt het hotel en toetst in de praktijk samen met de medewerkers de toepassing van de normen. De standaarden worden regelmatig aangescherpt om de gehele branche aan te zetten tot stappen voorwaarts naar een duurzamere samenleving. Bilderberg steunt dit initiatief van harte en streeft ernaar bij de top van de duurzame hotelondernemingen te blijven behoren.

We kunnen dit alleen samen met onze medewerkers. Bewustwording, training, en inspiratie zijn daarbij de voornaamste uitgangspunten. In ieder hotel is een MVO-coördinator werkzaam die zijn/haar passie voor duurzaamheid overbrengt op de collega's. Samen werken de teams eraan om in de dagelijkse werkzaamheden alert te zijn op kansen om duurzamer te werken mét behoud van het comfort voor onze gasten.

Voor vragen en suggesties over het programma Bewust Bilderberg kunt u contact opnemen via [bewust@bilderberg.nl](mailto:bewust@bilderberg.nl).

Graag tot ziens in één van onze Bilderberg hotels.

## OVER BILDERBERG

Bilderberg is een hotelonderneming met een meer dan 100 jaar oude geschiedenis. Zij beschikt over 13 hotels (12 in Nederland en 1 in Duitsland) in het vier- en vijfsterrensegment en 1.656 hotelkamers. De organisatie is actief op zowel de vrijetijd als de zakelijke markt. Gasten bezoeken de hotels voor een vergadering, een training of een heerlijk weekend weg in eigen land.

Bilderberg staat voor hoge kwaliteit, authenticiteit en unieke locaties. Gasten beleven een bijzonder verblijf bij Bilderberg door de persoonlijke aandacht, passie en het vakmanschap van alle medewerkers. Bij Bilderberg werken ruim 1.000 toegewijde medewerkers, zij werken in één van de hotels of restaurants of op het hoofdkantoor in Amsterdam. Ieder hotel wordt geleid door een General Manager en een Management Team. Vanuit het hoofdkantoor worden een aantal gecentraliseerde services geleverd zoals administratie, marketing, human resources en sales. Alle medewerkers zijn vertegenwoordigd in de ondernemingsraad. Voor meer informatie over Bilderberg zie [www.bilderberg.nl](http://www.bilderberg.nl).



## BEWUST BILDERBERG

In 2010 is Bilderberg gestart om MVO in het strategisch beleid en het dagelijks handelen te verankeren en om over de resultaten te rapporteren. Hierbij is rekening gehouden met de richtlijnen van ISO:26000, duurzaam inkopen van de Nederlandse overheid en de wensen van klanten, gasten en medewerkers.

Bewust Bilderberg betekent:

1. bewust zijn verhogen en duurzaam handelen verankeren in de dagelijkse operationele processen van de gehele organisatie;
2. een hoog ambitie niveau op het gebied van energiebesparing en duurzame inkoop om resultaten te behalen met behoud van het comfort voor onze gasten;
3. rapporteren aan alle stakeholders over de wijze waarop Bilderberg duurzaamheid structureel, bewust en professioneel uitvoert;
4. een verantwoordelijk human resources beleid om werkplezier, veiligheid op de werkvloer en een duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers te bevorderen.

Bewust Bilderberg wordt aangestuurd vanuit de Bilderberg directie. Ieder hotel heeft een MVO-coördinator, de ambassadeur van Bewust Bilderberg. Deze rapporteert rechtstreeks aan de General Manager van het hotel. De directie, de General Managers en de MVO-coördinatoren zorgen er samen voor dat bovenstaande ambities worden gerealiseerd.





## PASSIE VOOR DE MENS

Persoonlijke benadering en een excellente service staan centraal bij Bilderberg. De medewerkers zijn het hart van de organisatie. Zij zorgen ervoor dat iedere gast zich welkom voelt in onze hotels. Passie en vakmanschap, daar draait het om bij het waarborgen van de kwaliteit. De waardeoverdracht vindt plaats in de ontmoeting tussen de gast en de medewerker. Zo biedt Bilderberg haar gasten een unieke ervaring.

### BEWUST AAN HET WERK

Bilderberg hecht aan eerlijk zaken doen. In 2016 zijn alle medewerkers voorgelicht over de uitgangspunten die Bilderberg, zowel op het gebied van mededingingsbeleid als anti-corruptie beleid hanteert. Tijdens iedere introductie bijeenkomst voor nieuwe medewerkers wordt hierbij uitgebreid stil gestaan.

### DE SLEUTEL TOT SUCCES

Het werken in een hotel kan fysiek zwaar zijn en om zolang mogelijk gezond te blijven werken is er binnen de huishouding afdelingen een project gestart genaamd 'Bilderberg housekeeping professional; de sleutel tot succes'. Nadat een eerder project al heeft opgeleverd dat de medewerkers met twee personen samen de kamer schoonmaken in plaats van alleen, is nu de aandacht op de andere quick wins gericht. Na een analyse zijn er 10 quick wins geïdentificeerd. Per maand wordt een quick win gekozen voor het schoonmaken van de kamer en een voor de badkamer. Op basis van de aandacht die zij aan de quick wins besteden wordt per maand een winnend team beloond.

### BEWUST DUURZAAM

Alle medewerkers leveren een bewuste bijdrage aan het duurzaamheidsbeleid binnen Bilderberg. Bij indiensttreding tekenen alle medewerkers voor werken volgens Green Key. Om minder papier en plastic te gebruiken zijn alle personeelsdossiers inmiddels gedigitaliseerd.

### IEDEREEN DOET MEE

Bilderberg heeft een convenant afgesloten met het UWV werkbedrijf om mensen uit de doelgroep toegang tot de arbeidsmarkt te verschaffen. Op basis van hotel analyses zijn een vijftal functieprofielen gecreëerd en heeft Bilderberg 15 mensen een functie kunnen aanbieden. De komende jaren wordt dit project gecontinueerd.

### VEILIG WERKEN

Medewerkers en gasten moeten zich veilig voelen in de omgeving. Binnen ieder hotel van Bilderberg is een Safety en Security team. Medewerkers die met elkaar de veiligheid waarborgen voor gasten en collega's. Dit team dient ook als leerplatform om de kennis rond dit onderwerp te vergroten. Twee keer per jaar komen alle preventiemedewerkers bij elkaar om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen.

### HOE GROENER, HOE BETER!

In samenwerking met de ROI groep streeft Bilderberg met haar wagenpark naar een vermindering van de CO2 reductie. Dit is mede gerealiseerd door een andere auto keuze en leaseauto berijders meer bewust te maken van hun rij- en tankgedrag.

11 hotels beschikken over een e-oplaadpunt.

Voor de hotelgasten is er in alle hotels mogelijkheid tot het huren van fietsen. Ook staat er op alle hotelpagina's van onze website onder "Parkeren en bereikbaarheid" een kopje "Is het hotel makkelijk te bereiken met het openbaar vervoer?". Daaronder staat ook nog een button "Plan uw route", daar kan een gast gemakkelijk zijn of haar route met het openbaar vervoer plannen. In alle hotels is informatie over het gebruik van lokaal openbaar vervoer beschikbaar bij de receptie.

## EEN BIJZONDERE BELEVING

Vanaf het eerste welkom in de hotellobby tot het ontbijt op de dag van vertrek wil Bilderberg een bijzondere ervaring creëren voor haar gasten. Dat doen wij uiteraard niet alleen. Er zijn vele partijen die als leverancier bijdragen aan een duurzame onderneming. De inkoop afdeling van Bilderberg werkt volgens de handleiding Duurzaam Inkopen voor de overheid. In de afgelopen jaren zijn de volgende stappen gezet.

### HOTELKAMERS

- Op alle 1.656 kamers worden spaarlampen gebruikt;
- het linnen en textiel wordt gewassen door wasserijen die gecertificeerd zijn door ISO;
- schoonmaakmiddelen worden gedoseerd door dispensers, er worden microvezel doeken gebruikt en de leveranciers zijn gecertificeerd door het charter voor duurzame reiniging van A.I.S.E.

### ETEN & DRINKEN

Goed eten en drinken zit in het DNA van Bilderberg en is een essentieel onderdeel van de gastbeleving. Op het gebied van inkoop van eten en drinken zijn de volgende initiatieven genomen:

- Bilderberg serveert UTZ gecertificeerde koffie;
- de frisdranken leverancier verzamelt 95% van het afval gescheiden in en de overige 5% wordt het afval verbrand om energie te genereren;
- samen met de bier leverancier zijn workshops georganiseerd over energie- en klimaatkwesities;
- er wordt uitsluitend MSC of ASC gecertificeerde vis ingekocht en er wordt geen vis gekocht die in het paaiseizoen wordt gevangen;
- gasten krijgen op de menukaart en de buffetten altijd de keuze tussen biologisch en vegetarisch, minder zout, minder transvetten en minder suiker of traditioneel bereide gerechten.

### APPARATUUR

- Er is een integratieplan opgesteld om koelapparatuur met het koelmiddel R404a te vervangen;
- alle nieuwe elektrische apparatuur, welke aangeschaft wordt, heeft minimaal energielabel A.

### AFVALBEHEER

Het tegengaan van afval en met name het weggooien van voedsel is een speerpunt voor de keukens van Bilderberg. De chef-koks komen op regelmatige basis bij elkaar en dit onderwerp staat altijd op de agenda om best practices te delen. De leverancier voor de afvalverwerking heeft een GRI B+ status en beschikt zelf over een verbrandingsoven waar rest afval wordt verbrand om energie op te wekken. De volgende afval stromen worden gescheiden verwerkt;

- swill;
- bouw & sloopmaterialen;
- folie & kunststoffen;
- gevaarlijk afval;
- glas;
- hout;
- papier & karton;
- vertrouwelijke documenten;
- vetten.

## RESULTATEN & AMBITIE

### FOOD WASTE CHALLENGE

Bilderberg is op een missie om voedselverspilling te verminderen. In 2019 hebben we meegedaan aan de Food Waste Challenge. In zes weken streefden we ernaar om 15% minder voedsel te verspillen van ons ontbijt, en dat is gelukt. De komende jaren gaan we hier nog actiever mee aan de slag.



### TO GOOD TO GO

Recent heeft Bilderberg het Bilderberg Ontbijt in een nieuw jasje gestoken. Er wil nog wel eens wat overblijven en daarom biedt Bilderberg de 'Magic Box' aan met verschillende soorten dagelijkse lekkernijen wat letterlijk 'Too Good to Go' is. Met de 'Magic Box' wordt verspilling tegengegaan en wordt de CO<sup>2</sup> uitstoot gereduceerd. De boxen worden aangeboden op de Too Good To Go app.

### THE GOOD ROLL

Twee hotels, het Garden Hotel en Grand Hotel Wientjes, maken sinds 2019 gebruik van The Good Roll. Dit is een organisatie die 50% doneert aan de bouw van toiletten en is gemaakt van 100% gerecycled papier, zonder chloor, kleur- en geurstoffen. Dus: geen boskap, minder waterverbruik en minder uitstoot van CO<sub>2</sub>. Bovendien is het wc-papier van The Good Roll super zacht en super sterk.

### SUITEPAD

In het Garden Hotel is in 2019 Suitepad geïntroduceerd. Dit is een tablet waar hotelgasten alle informatie, o.a. over het hotel maar ook de omgeving, kunnen opzoeken. Hierdoor is de kamermap niet meer nodig, en dus reduceren we hiermee heel veel papiergebruik. Hotelgasten kunnen op deze tablet ook aangeven, wanneer zij langer dan 1 nacht verblijven, dat hun hotelkamer niet verschoond hoeft te worden. Het bestellen van room service of een reservering voor in het restaurant kunnen ook gedaan worden op deze tablet.