

Trend 3: Schoonhouden draait om beleving

Patricia Ghering, commercieel directeur:

‘De bekende branchegeaccepteerde systemen voor de meting van kwaliteit (VSR/KMS) richten zich vooral op de technische kwaliteit: hoeveel fouten mag je maken, en hoeveel heb je er gemaakt? De afgelopen tijd zien we een toegenomen belang van belevingskwaliteit. Hoewel er nog geen branchebreed gedragen meetsysteem is, wordt hier vanuit VSR wel druk aan gewerkt. In onze ogen terecht. Wat gebouwgebruikers ‘van de schoonmaak vinden’ zal, als aan bepaalde hygiënische eisen voldaan wordt, steeds belangrijker worden. Hierin zal rekening gehouden moeten worden met externe factoren, die een schoonmaakbedrijf soms wel en soms niet kan beïnvloeden, maar die van invloed zijn op de beoordeling: een kapotte riolering die stank geeft in het gebouw valt buiten de primaire verantwoordelijkheid van het schoonmaakbedrijf, maar de schoonmaak zal er wel negatiever door worden beoordeeld.

Toch moeten we ons realiseren dat er ook zaken zijn die we wel kunnen beïnvloeden. Een voorbeeld is de uitstraling van ons personeel. De ene medewerkster kan wellicht net zo goed schoonmaken als de ander, maar met een persoonlijke benadering of een glimlach waardeert u de schoonmaak net ietsje hoger, toch?’