



Het Nieuwe Werken vraagt om Het Nieuwe Schoonmaken: **‘De nieuwe schoonmaker werkt niet standaard volgens een lijstje’**

Sinds Gom vorig jaar Het Nieuwe Schoonmaken introduceerde op de werkvloer zijn er flinke stappen genomen. Patricia Ghering, commercieel directeur, en Ad van Poppel, directeur Kwaliteit vertellen over datagestuurde werken, de servicehost en de doorontwikkeling van het hoofdkantoor in Schiedam.

‘Het Nieuwe Werken heeft de laatste jaren bewezen geen hype te zijn. Uit onderzoek blijkt dat het de productiviteit verhoogt en het ziekteverzuim doet afnemen. Deze nieuwe manier van werken en leven is kortom niet meer weg te denken’, zegt Patricia Ghering.

Geen standaard taak Gom introduceerde, samen met beroepsvereniging FMN, vorig jaar oktober in de Efteling Het Nieuwe Schoonmaken op het symposium ‘Het Nieuwe Werken, een schone taak’. Patricia Ghering: ‘Als je als werkgever de beste mensen wilt aantrekken en behouden, zorg je dat mensen tijd- en plaatsonafhankelijk kunnen werken. Steeds meer klanten omarmen dan ook Het Nieuwe Werken. Wat Gom betreft, vraagt deze maatschappelijke ontwikkeling om een andere manier van schoonmaken en een andere rol van de facility manager.’ Ze verduidelijkt: ‘Medewerkers gebruiken het pand op een andere manier. Ze werken op wisselende tijden en maken gebruik van flexplekken waaraan ze andere eisen stellen

dan aan een eigen werkplek. De traditionele schoonmaak waarbij na 18:00 uur schoongemaakt wordt, sluit daar niet goed bij aan. Het Nieuwe Schoonmaken houdt bij de uitvoering rekening met bezettingsgraden, ook gedurende de dag. Wij zorgen voor een basis-kwaliteit en maken daarnaast schoon op de momenten waarop dat nodig is, vaak dus overdag.’ Ze geeft een voorbeeld: ‘Wanneer je strikt volgens een programmafrequentie schoonmaakt, kan het voorkomen dat ongebruikte kantoren en vergaderzalen schoongemaakt worden, simpelweg omdat die op het programma staan. Als dit door afwezigheid van gebruikers niet nodig is, kunnen onze mensen beter toiletten die veel gebruikt zijn direct schoonmaken. Of bijvoorbeeld extra stofzuigen als de omstandigheden hierom vragen, zoals vlak na een verjaardagsbijeenkomst op een afdeling. Wij garanderen een basisreinheidsgraad en gaan daarnaast uit van kijken, denken, doen. Ofwel inspelen op de beleving van de gebouwgebruiker.’



Facilicom en Het Nieuwe Werken

Facilicom heeft Het Nieuwe Werken niet alleen op de werkvloer, maar ook intern ingevoerd. Na de regiokantoren in Zwolle, Eindhoven en Breda, wordt momenteel een van de etages in het hoofdkantoor ingericht voor Het Nieuwe Werken. Patricia Ghering: 'Verschillende kantoren worden opnieuw ingericht en de ruimten krijgen een andere bestemming. Zo transformeren we een ruimte tot een kantoorruimte met zes tot twaalf flexplekken. Ook zal er naar verwachting een stilteplek en een lounge-ruimte ingericht worden. Door langere openingstijden én meer vrijheid in de werkplekkeuze verwachten we dat 20 procent van de huidige bezetting flexibeler wordt qua tijd en locatie.

Zo kunnen werknemers bijvoorbeeld eerst thuis hun e-mail afhandelen en dan pas naar kantoor komen om zo de file te omzeilen. De kantoor tijden worden verruimd en komen tussen 07:00 en 18:00 uur te liggen.

Bepaalde functies geven uiteraard minder (of zelfs geen) ruimte voor thuiswerken. Dat geldt bijvoorbeeld voor de receptionistes, secretaresses en specifieke ondersteunende afdelingen. Andere facilitaire diensten zullen zelfs worden uitgebreid. Denk bijvoorbeeld aan het personeelsrestaurant. De pilot start eind 2011, en wordt grondig geëvalueerd. Wij houden u op de hoogte van de resultaten.'

Servicehost Het nieuwe schoonmaken vraagt om een ander type schoonmaker. Gom heeft hiervoor een nieuwe functie in het leven geroepen: de servicehost. Patricia Ghering: 'De servicehost is vooral een gastvrouw of -heer die precies volgt wat er speelt binnen het kantoor. De servicehost stuurt de schoonmakers aan en houdt een directe lijn naar de receptie of servicedesk. Waar wordt vergaderd? Waar is een kop koffie gevallen? Waar moet de koffieautomaat bijgevoerd worden? Door de aanwezigheid tijdens piek/gebruikstijden kan deze persoon het werk met andere deeltaken combineren. Bijvoorbeeld met het ontvangen van bezoekers, kopjes en glazen aanvullen, het verhelpen van lichte technische storingen en het ondersteunen in de spoelkeuken. En denk ook eens aan bedrijfshulpverlening (bvh). Door Het Nieuwe Werken is tijdens piektijden lang niet altijd meer gegarandeerd een 'aangewezen persoon' voor bvh-taken aanwezig. Onze servicehost kan deze ondersteuning wel bieden.' 'Het takenpakket van de servicehost vraagt niet om een vast programma, maar om een andere werkwijze', benadrukt Patricia Ghering. 'De servicehost werkt niet volgens een vast stramien, maar is proactief. Wij hebben voor de servicehost zelfs een specifiek functieprofiel opgesteld, dat aansluit bij de orba-methodiek en maatwerktrainingen ontwikkelt.'

Datagestuurde Schoonmaken Een gevolg van Het Nieuwe Werken is dat je minder inzicht hebt in het gebouwgebruik van de medewerkers. Vaste werkplekken en bezettingen zijn er niet meer; pieken zijn minder voorspelbaar, evenals dalen. Een hulpmiddel om te bepalen waar schoongemaakt moet worden, zijn toiletten waarvan de gebruiksfrequentie via internet beschikbaar is. Dit is al de praktijk op het hoofdkantoor van Facilicom in Schiedam. Ad van Poppel: 'Deze waterbesparende toiletten maken datagestuurde werken mogelijk. Nadat een toilet een 'x' aantal keer gebruikt is, wordt er automatisch een bericht verstuurd naar de smartphone van de schoonmaker. Door te meten hoe vaak het toilet wordt gebruikt, krijg je niet alleen inzicht in het toiletgebruik, maar ook in het gebruik van de afdeling.' Patricia Ghering vult aan: 'Wordt het toilet en hele dag helemaal niet gebruikt, dan is het ook niet nodig constant die toiletruimte en de kantoren te controleren. Dat scheelt tijd op locaties met veel looptijden en geeft inzicht in incidentele pieken, waarop we

dan inspelen.' Ad van Poppel noemt meer voordelen van deze toiletten: 'De units verspreiden een aangename geur en bevatten een *narrowcasting*-beeldscherm waarop de opdrachtgever informatie kan verstrekken voor de medewerkers. Ook commerciële uitnutting hiervan is mogelijk, wat in specifieke gevallen de mogelijkheid schept om van een kostenpost een profitcenter te maken.'

Kwaliteit meten Het Nieuwe Schoonmaken draait om de beleving van de gebouwgebruiker. Maar hoe meet je dat? Ad van Poppel: 'Wij garanderen door de periodieke werkzaamheden de basiskwaliteit. Die kan via de standaard technische meting strak gecontroleerd worden. Het beoordelen van het hoogfrequente werk is een ander verhaal. Om goed te kunnen beoordelen hoe een klant dat waardeert, is het van belang eerst in kaart te brengen wat de klant en de medewerkers belangrijk vinden. Dat verschilt per klant en zelfs per persoon. Om vervolgens te meten hoe de schoonmaak gewaardeerd wordt, schieten traditionele metingen tekort. Dat betekent dat je continu in gesprek moet blijven over wat schoon is. Klanten vinden het soms best moeilijk om het standaardmeetinstrument, met technische invalshoek, los te laten. Het is een leercurve waarbij wederzijds vertrouwen en open communicatie essentieel zijn.'

Beïnvloedingsfactoren Ad van Poppel: 'Om tot een nieuw meetinstrument te komen, brengen we samen met de branche momenteel in kaart wat beïnvloedingsfactoren zijn op de beleving van schoonmaak. Je kunt daarbij denken aan geur, displays of muziek, maar bijvoorbeeld ook aan brandvlekken in het tapijt of de afwerking van een ruimte. Dat is lastig,' benadrukt hij, 'want het blijft een gevoelskwestie. Wie eerst twee uur in de file staat en dan een enquête invult over de schoonmaak, zal dit bijvoorbeeld negatiever invullen dan iemand die net goed nieuws heeft gehad.'

Verschillende klanten van Gom hebben inmiddels de stap naar Het Nieuwe Werken en Het Nieuwe Schoonmaken gemaakt. Gom wordt daarnaast regelmatig gevraagd als spreker over het onderwerp op symposia en denkt mee met klanten over herinrichting van panden. Patricia Ghering: 'We bieden op die manier een oplossing voor een groter wordende behoefte.'