

‘Niet ieder stoelpootje is omschreven’

Flexibiliteit belangrijk in voedingsmiddelenindustrie

Al acht jaar maakt Gom de kantoor- en productieruimtes van KLM Catering Services (KCS) schoon. Voor de schoonmaakbranche een langlopend contract. En KCS is voorlopig niet van plan te tenderen want niet de prijs, maar voedselveiligheid, een naadloos aansluitende samenwerking en flexibiliteit staan bovenaan de prioriteitenlijst.





Arend Mol, coördinator Facilitaire Zaken, KCS



Ad van Poppel, directeur Kwaliteit Schoonmaakdivisie, Facicom Services Groep



Chris Brenner, manager Food, Gom Food



Jan de Wit, hoofd Facilitaire Zaken & Projecten, KCS

Op kantoor kun je spreken van algemeenheden: alle vensterbanken worden één keer per week afgenomen. In de voedingsmiddelenindustrie kan dat niet. Per machine, zelfs per onderdeel, zijn er instructies over hoe en wanneer schoon te maken', zegt Ad van Poppel, directeur Kwaliteit Schoonmaakdivisie bij Facicom Services Groep. Daarnaast is hij voorzitter Kwaliteitszorg bij VSR en een van de initiatoren van de uitgave *Schoonmaakbewust ontwerpen voor de voedingsmiddelenindustrie*.

Deze uitgave kwam eind vorig jaar tot stand en werd in december door Wim Schreuders, directeur van de nieuwe Voedsel en Waren Autoriteit, in ontvangst genomen uit handen van Tammo Huizinga, voorzitter van VSR. Voor de overhandiging was een toepasselijke locatie gekozen: het kantoor van KLM Catering Services (KCS) op Schiphol. *PS* was erbij en vroeg zich af hoe KCS zelf de schoonmaak heeft georganiseerd.

Een paar weken later. Op het kantoor van KCS lichten Van Poppel; Chris Brenner, manager Food bij Gom Food; Jan de Wit, hoofd Facilitaire Zaken & Projecten bij KLM Catering Services en Arend Mol, coördinator Facilitaire Zaken bij KLM Catering Services, de specifieke kenmerken van reinigen in de voedingsmiddelenindustrie toe en vertellen zij over de onderlinge samenwerking. *PS* doet verslag en kreeg een rondleiding door de productieruimtes.

Producten voor de consument

De Wit, eindverantwoordelijke voor facilitaire zaken bij KCS: 'De basis is voor ons risico's uitsluiten. Hygiëne en voedselveiligheid staan op één. We nemen geen risico's. Dat kunnen we aan boord niet verkopen. Gom speelt daarin voor ons een adviserende rol, het totaalproces is in samenwerking met hen ontwikkeld.'

KCS levert vanuit Schiphol inflight-serviceconcepten aan luchtvaartmaatschappijen. Dagelijks voorziet het bedrijf met 1350 medewerkers circa 270 vluchten van catering, onder andere bestaande uit maaltijden voor zo'n 54.000 passagiers – waarvan ongeveer 2.500 speciale maaltijden – en meer dan 23.000 kranten en tijdschriften. De voorbereiding en productie hiervan vinden plaats in de productieruimtes op Schiphol. Gom Food is een activiteit van Gom Schoonhouden, onderdeel van Facicom Services Group. Gom verzorgt de schoonmaakwerkzaamheden bij KCS, zowel op de kantoren als in de productieruimtes. Overdag zijn er zes medewerkers aan het werk. De productieruimtes worden 's nachts schoongemaakt. Een team van negen gespecialiseerde medewerkers wordt daarvoor ingezet. Brenner (Gom) is eerstverantwoordelijke voor klant KCS: 'Je hebt te maken met voedsel. Producten voor de consument. Dat maakt deze sector specifiek.'

Mol, contactpersoon voor de dagelijkse gang van zaken op facilitair gebied bij KCS: 'Flexibiliteit is heel belangrijk. Als we een schoonmaakbedrijf zouden hebben dat zich alleen maar



aan de afspraken houdt, dan werkt dat niet. We hebben juist een partij nodig die begrijpt dat als er door de mist geen vliegtuigen vliegen, de koelkasten vol blijven, en die dus niet op dat moment kunnen worden schoongemaakt.'

Brenner (Gom): 'We proberen proactief te zijn. Als we de opdracht krijgen om een specifieke machine schoon te maken dan kijken we ook naar de omgeving en nemen die indien nodig ook mee. Dat is partnership.'

Veiligheid op één

Dat zou iedere schoonmaker wel willen, maar de meesten wordt het onmogelijk gemaakt door uitgekleden contracten. Blijkbaar is daar in dit geval in het contract ruimte voor gemaakt?

Mol (KCS): 'We hadden eerst een contract waarin het schoonmaken van ieder stoelpootje was omschreven. We hebben nu meer flexibiliteit gecreëerd. Als er een emmer salade omvalt, moet dat eerst worden schoongemaakt.'

Brenner (Gom): 'In de voedingsmiddelenindustrie moet je kunnen inspelen op een situatie. We hebben bij KCS de gelegenheid gekregen een samenwerking op te bouwen, waardoor vertrouwen ontstaat en we ruimte binnen het contract konden creëren om op situaties in te spelen.'

Van Poppel (Facicom): 'De trend is strakke contracten; inkopers die willen scoren door het goedkoopste contract binnen te slepen. Natuurlijk werken we zo efficiënt mogelijk, maar dat is niet het belangrijkste. In deze sector is het productieproces leidend, niet het schoonmaakprogramma. Zonder die ruimte in het contract zouden de risico's op storingen juist alleen maar toenemen.'

De Wit (KCS): 'Dat klopt. Schoon betekent minder storingen. Ieder uur storing kost geld. Het begint voor ons daarom met de juiste schoonmaakpartner. In de loop der jaren – we werken nu acht jaar samen – zijn we naar elkaar toegroeid. Als wij een nieuwe machine nodig hebben, nemen

we Gom mee. We zoeken continu naar slimmer en beter, maar we overleggen altijd: dit is wat we van plan zijn, wat betekent dat voor jullie?'

Mol (KCS): 'We snijden niet zomaar in schoonmaakuren, maar bedenken samen wat het meest efficiënte proces is. Zo leveren onze mensen veegschon op, dat

scheelt werk. Over de looproutes is nagedacht en de toiletten worden expres vóór de pauze schoongemaakt, dan gaan medewerkers er netter mee om.'

Brenner (Gom): 'Bovendien hebben we werkzaamheden die in de

'Een schoonmaakbedrijf dat zich alleen maar aan de afspraken houdt, werkt voor ons niet'

nacht plaatsvonden, verplaatst naar de dag. Dat had verder geen invloed voor het proces, maar het scheelde wel nachtelijke toeslaguren. Je zoekt de toegevoegde waarde van elkaar. Is het voor de schoonmaak werkbaar? Is het voor de productie werkbaar?’

Sinaasappel-incident

Opvallend is dat KCS en Gom een samenwerkingscontract hebben voor onbepaalde tijd. Wat niet wil zeggen dat de samenwerking vanzelfsprekend doorloopt. Het contract zou - met inachtneming van een opzegtermijn - op ieder moment opgezegd kunnen worden, al is dat is niet de intentie. Om alert te blijven zijn de twee partijen wel continu in gesprek.

De Wit (KCS): ‘Ik krijg binnen KCS wel eens de vraag: moeten we niet eens tenderen? En ik sluit dat ook niet per definitie uit, maar we hebben nu een partner die precies weet hoe het bij ons werkt.’

Over KCS

KLM Catering Services Schiphol bv (afgekort KCS) heeft al ruim zeventig jaar ervaring op het gebied van luchtvaartcatering. Tot 1 oktober 1993 was het een uitvoerende afdeling van KLM, sindsdien is het een zelfstandig bedrijf. KCS produceert de maaltijden voor diverse routes – binnen Europa en intercontinentaal – en klassen: tourist class, business class en crewmaaltijden.

Brenner (Gom): ‘Er gaat natuurlijk ook wel eens iets mis. Om aan te geven dat we elkaar echt wel scherp houden: enige tijd geleden werd een medewerker van ons betrapt op eten op de werkvloer. Ik noem het het “sinaasappel-incident”. Iemand nam een stuk sinaasappel dat klaargemaakt moest worden voor een menu. Dat is verboden en dat is bekend. De consequentie was dat deze medewerker direct werd verwijderd en niet meer bij KCS mocht terugkeren. Dat is hard, maar de enige manier maar waarop we kunnen samenwerken onder de strenge eisen die er zijn.’

Van Poppel (Facilicom): ‘We moeten elke dag bewijzen dat we de juiste partner zijn. Zo vinden dagelijks controles plaats en worden monsters genomen. Daar zit een uitgebreide systematiek achter. De uitslagen van een DKS blijven meestal intern, maar in dit geval bespreken we deze met de klant. Tevens vindt er een periodieke controle door de kwaliteitsdienst van KCS plaats.’ De langdurige samenwerking maakt volgens beide partijen ook dat schoonmaakmedewerkers en productiemedewerkers werken als collega’s. Brenner (Gom): ‘Schoonmaakmedewerkers ervaren dat er naar ze wordt geluisterd. Ze zijn belangrijk. KCS laat dat ook zien. Bij hun 12,5 jaar jubileum waren bijvoorbeeld ook alle Gom-collega’s uitgenodigd.’

Mol (KCS): ‘Eigenlijk is het zo: ‘s nachts is Gom verantwoordelijk voor de productieruimtes en aan het einde van de dienst draagt Gom over aan het productieteam van KCS. Het is echt een gezamenlijk proces waar respect is voor elkaar.’ 