

De impact van Het Nieuw schoonmaakonderhoud

Wat betekent Het Nieuwe Werken in de praktijk voor het schoonmaakonderhoud? Een zoektocht naar de praktische consequenties voor het schoonhouden van de nieuwe werkomgeving en de veranderde gebruiksfuncties binnen het nieuwe werkconcept bij UVIT (Univé-VGZ-IZA-Trias) in Arnhem. MARGRIET VAN DIJKEN EN HAYK SIMONS *

In het nieuwe hoofdkantoor van UVIT (de fusieorganisatie van Univé, VGZ, IZA en Trias) in Arnhem komen 1.100 medewerkers te werken in een volledige flexomgeving.

Het kantoor en het werk zijn dusdanig ingericht dat plaats- en tijdonafhankelijk werken optimaal wordt gefaciliteerd, mede door ondersteuning van de medewerkers met moderne IT-middelen.

Met de ingebruikname van het kantoor vorig jaar trad een bijzonder schoonmaakcontract in werking tussen opdrachtgever UVIT en schoonmaakbedrijf Asito. Atir verzorgde als onafhankelijke adviseur de begeleiding van de aanbesteding. Reden voor een gesprek met *Jennifer Slasi-Janssen*, als teammanager Facilitair Bedrijf bij UVIT verantwoordelijk voor de ideeën en de uitwerking van het facilitaire concept, en *Edwin van Zetten* en *Maarten van Wezel*, vestigingsmanager respectievelijk operationeel manager bij Asito.

Mij een zorg?

Voelen mensen zich meer verantwoordelijk voor het schoonhouden van een eigen werkplek dan voor een flexwerkplek? De theorie geeft aan dat medewerkers bij flexwerkplekken de ruimte vaak niet meer als eigen beschouwen, waardoor de kans groot is dat oud papier of lege koffiekopjes niet worden opgeruimd.

Een ander punt is bovendien dat een flexplek veelal intensiever wordt ge-

bruikt dan een normale, vaste werkplek. Per dag maken met gemak enkele medewerkers na elkaar gebruik van

hetzelfde bureau. Voldoende gelegenheid dus voor een grotere mate van vervuiling van de werkomgeving.

Praktische ervaringen UVIT

UVIT heeft de volgende ervaringen met schoonmaken binnen het concept Het Nieuwe Werken:

- » mensen raken iets van zichzelf kwijt. Daardoor is een prettige en schone werkomgeving extra belangrijk;
- » door de nieuwe werkomgeving zijn alle ogen kritisch gericht op de facilities; de schoonmaak moest vanaf de eerste dag goed verlopen en zichtbaar zijn;
- » de communicatie tussen schoonmaker en kantoormedewerker vereist voor beide partijen enige gewenning: de 'goedemorgen'-groet heeft inmiddels terrein gewonnen;
- » door centralisatie van afvalverzameling zijn de werkplekken opgeruimder;
- » de actieve signaalfunctie vraagt om zeer alerte schoonmaakmedewerkers, niet iedereen past in deze omgeving;
- » schoonmaken in een flexomgeving begeeft zich duidelijk op het terrein van hospitality; het is meer dan schoonmaken alleen;
- » schoonmakers zijn gastheer/gastvrouw en moeten zich ook zo voelen. Er is gekozen voor een speciale kledinglijn voor de schoonmakers die bijdraagt aan dit gevoel (blouse met spijkerbroek);
- » partnership en vertrouwen zijn de sleutelwoorden: in een nieuwe omgeving ontdek je gezamenlijk hoe het schoonmaakonderhoud het beste aansluit bij de situatie;
- » maandelijks actief uitwisselen van ervaringen in voorkomende situaties met het operationele management van het schoonmaakbedrijf;
- » gebouwgebruikers zijn nu na een jaar gewend aan dagschoonmaak, dagschoonmakers en opruimen van de gebruikte werkplek, de cleaning kit heeft z'n intrede gedaan;
- » de kosten voor het schoonmaakonderhoud zijn gemiddeld genomen niet hoger dan voor een regulier concept;
- » de gekozen afwerkmaterialen hebben meer impact op de schoonmaakkosten dan het concept Het Nieuwe Werken op zich (er zijn soms gewaagde keuzes gemaakt inzake afwerkmaterialen);
- » controle op het schoonmaakonderhoud vindt dagelijks plaats op basis van gebruikersbeleving;
- » periodiek wordt het schoonmaakresultaat gecontroleerd aan de hand van VSR-KMS NEN 2075 (technische controle).

uwe Werken op het

Volgens Slasi-Janssen moesten de UVIT-medewerkers zeker wennen aan de nieuwe werkplek met de bijbehorende gebruiken. Neem zo iets als het ontbreken van een afvalbak of papierbak naast het bureau. Mensen moeten nu naar de service corner lopen voor het afvoeren van gebruikt papier, hetgeen toch een verandering is. Maar na enkele maanden sloegen de bezwaren om in een positievere beleving. Beweging heeft zo z'n voordelen. Het opruimen en netjes houden van de gezamenlijke werkomgeving verloopt steeds beter. Daarbij komt dat de dreiging van de griepdemonie heeft meegeholpen in het rein houden van de flexwerkplekken. De medewerkers voelden toen echt het belang van het tussentijds zelf schoonmaken van de flexplek. Om dat te faciliteren werden

cleaning kits in de service corner geplaatst zodat iedereen een doekje over het bureau of het eigen beeldscherm kon halen.

Resultaat telt

Om de schoonmaak van de flexplekken op een goede manier vorm te geven heeft UVIT gekozen voor een *resultaatgericht schoonmaakcontract*. Het resultaat staat omschreven in de vorm van een *opleverstaat*. Belangrijke vragen daarbij zijn de volgende: hoe wil UVIT het gebouw aantreffen, hoe schoon moet het zijn en op welke momenten moet het schoon zijn? Uitgangspunt is de aanwezigheid van een 100 procent schone werkomgeving op de momenten van controle. Uiteraard wordt een bepaald percentage verstoringen geaccepteerd, de mens is

Foto: Asito



Bij UVIT wordt schoongemaakt van 's ochtends vroeg tot 's avonds zeven uur.

tenslotte geen robot. De VSR-KMS NEN 2075, de landelijk erkende methodiek om schoonmaakresultaat te controleren, kan prima worden toegepast op het contract bij UVIT. De controles tot dusverre geven een positief beeld. Het is een bevestiging dat het schoonmaakteam zeer op resultaat is gefocust.

24 uur per dag klaarstaan?

In veel kantooromgevingen wordt nog steeds 's avonds na kantoor tijd schoongemaakt en vindt overdag geen onderhoud plaats. Bij UVIT wordt schoongemaakt van 's ochtends vroeg tot 's avonds zeven uur.

Van Zetten van Asito benadrukt dat er ook in Het Nieuwe Werken-concept veel vaste schoonmaakwerkzaamheden zijn uit te voeren. Met name 's ochtends en 's avonds volgen de schoonmakers een vaste route. Als bepaalde »

Praktische ervaringen schoonmaakbedrijf

Asito heeft de volgende ervaringen met schoonmaken binnen het concept van Het Nieuwe Werken:

- » resultaatverantwoordelijkheid voor een afdeling zorgt voor beduidend meer plezier en een hogere prestatie bij de schoonmakers;
- » de innovatieve en verfrissende werkomgeving werkt zowel voor de gebouwgebruikers als de schoonmakers aantoonbaar prestatieverhogend;
- » het verloop onder de schoonmakers is verrassend laag;
- » de interactie tussen schoonmaakbedrijf en kantoormedewerkers is onderdeel van het proces;
- » flexibiliteit in ureninzet van avond naar ochtend is van wezenlijk belang;
- » schoonmaakvraagstukken worden gesignaleerd, opgelost en pas daarna gecommuniceerd naar de klant;
- » werkelijke proactiviteit komt tot stand in een constructieve samenwerking met de opdrachtgever; UVIT ondersteunt voelbaar het partnershipmodel;
- » door het ontbreken van structureel persoonlijk gebruik van een werkplek door UVIT-medewerkers is een hogere schoonmaakprestatie haalbaar op de kantoorafdelingen (clean desk principe);
- » door het ontbreken van telefoons, vaste computers en diverse kantoorbenodigdheden per werkplek is een hogere schoonmaakprestatie haalbaar op de kantoorafdelingen;
- » bewustzijn bij de schoonmaakmedewerkers van hun bijdrage in de hospitalitybeleving van gebouwgebruikers vraagt extra training in houding en gedrag: schoonmaken is een vak, gastheer/vrouw zijn is een houding;
- » signaleren geeft inzicht in de benodigde schoonmaak voor het afgesproken resultaat; de verhouding 'schoonmaken' en 'signaleren' is anders dan bij een regulier schoonmaakcontract, eerst signaleren dan pas handelen;
- » schoonmakers zijn gastheer/gastvrouw en moeten zich ook zo voelen. De opstelling en de houding vanuit de opdrachtgever zijn hierbij zeer van belang.



Jennifer Slasi-Janssen, teammanager Facilitair Bedrijf bij UVIT, aan het werk op een van de vele flexplekken in het nieuwe UVIT-hoofdkantoor in Arnhem.

ruimten bezet zijn en daardoor 's avonds niet schoongemaakt kunnen worden, wordt de handeling naar de ochtend verschoven. Dit vergt een flexibele instelling van de schoonmakers qua ureninzet.

De werkzaamheden overdag kennen een 80/20-verdeling: 80 procent van de handelingen is ingepland, 20 procent is vraaggestuurd met in hoofdlijnen twee triggers: eigen signalering en ontvangen opmerkingen bij de service-desk.

Vanwege de mogelijke geluidsoverlast gebeurt het stofzuigen van de flexplek-

ken niet overdag maar na 17.00 uur of 's ochtends rond 8.00 uur.

Meer dan schoonmaken alleen

Slasi-Janssen heeft zich vooraf goed georiënteerd en nagedacht over het totale serviceconcept. Verschillende andere organisaties zijn bezocht om een beeld te krijgen hoe de gastvrijheidsbeleving vorm moest krijgen voor UVIT.

De schoonmakers spelen een belangrijke rol in het creëren van een gastvrije omgeving. Het gaat om meer dan alleen schoonmaken! Van Wezel van Asito vertelt over de extra opleiding

die de schoonmakers hebben genoten. In vier sessies is aandacht besteed aan thema's als gastvrijheid, representativiteit, proactiviteit en communicatie. Met rollenspellen hebben de schoonmakers kunnen ervaren hoe men overkomt in uiteenlopende situaties met als resultaat: meer bewustzijn over de bijdrage aan de gastvrijheidsbeleving van UVIT-medewerkers. Men verstaat steeds beter de kunst om vriendelijk en positief aanwezig te zijn zonder storend op te treden. De groet bij binnenkomst wordt meer en meer beantwoord.

Innovatief contract?

Wat vraagt Het Nieuwe Werken-concept bij UVIT inhoudelijk van een schoonmaakcontract? In het Programma van Eisen zijn de volgende belangrijke items uitgewerkt:

- » Hoe wordt het resultaat bepaald en vastgelegd?
- » Hoe kunnen de inschrijvende partijen worden aangesproken op hun creativiteit en ondernemend vermogen?
- » Hoe maakt de dienstverlener concreet de omslag van handelingsgericht naar resultaatgericht?
- » Wat betekent de veranderende rol voor de schoonmaakmedewerkers en hoe wordt dit begeleid?
- » Op welke wijze worden ervaringen uitgewisseld om gezamenlijk te komen tot continue verbeteringen?

De inschrijvende partijen zijn uitgenodigd om hun visie hierop te geven en hier zelf praktische invulling aan te geven. Dit geldt ook voor het thema 'partnership' met als kernvraag: op welke wijze kan partnership daadwerkelijk succesvol zijn? «



* Margriet van Dijken en Hayk Simons zijn hoofd commerciële zaken respectievelijk directeur bij Atir (www.atir.nl), een onafhankelijke adviesorganisatie en erkend makelaar in schoonmaakdienstverlening

Duurder of goedkoper?

Aspecten die *kostenverhogend* werken voor schoonmaakonderhoud in een flexomgeving:

- » keuze voor opvallende afwerkmaterialen en kleurstelling;
- » dagelijks schoonmaken is noodzakelijk door intensief gebruik van werkplekken en vergaderruimten;
- » schoonmakers wijken frequent af van de logistiek meest voordelige routing;
- » meer vraaggestuurd schoonmaken, groter variabel/onvoorspelbaar deel;
- » meer dagelijkse controle en begeleiding door de leiding van de leverancier;
- » naast vakopleiding schoonmaakonderhoud zijn ook opleiding en training gericht op gedrag en houding noodzakelijk;
- » ruimere openingstijden van het kantoor, meer tijd voor vervuiling;
- » extra afstemming en overlegmomenten tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf.

Aspecten die *kostenverlagend* werken voor schoonmaakonderhoud:

- » clean desk policy (hoort automatisch bij flexwerkplekken);
- » de persoonlijke benodigdheden voor het werk worden in trolley of rugzak versleept naar huis of geplaatst in de persoonlijke locker op de afdeling;
- » nagenoeg geen vaste telefoons aanwezig;
- » geen vaste computeropstellingen met bijbehorende bekabeling;
- » geen persoonlijke bezittingen op de werkplekken;
- » geen afvalbak en papier op iedere werkplek maar per afdeling één grote verzamelbak in de service corner;
- » geen vaste printers/copiers per werkplek maar centrale voorzieningen in de service corner.

Bij UVIT heffen de plussen en de minnen elkaar voorlopig op. Als het schoonmaakproces optimaal is ingeregeld en de medewerkers het gezamenlijke verantwoordelijkheidsgevoel voor een schone omgeving verder ontwikkelen, zullen de kosten voor het reguliere schoonmaakonderhoud eerder dalen dan toenemen.