

FACILITAIR INNOVATOR SCHOONMAAKVAK

MAAKT SLIMMER

Al meer dan 50 jaar loopt CSU voorop in de schoonmaakmarkt. Excellente operatie gaat gepaard met continu innoveren. Zo introduceerde de proactieve dienstverlener samen met Heijmans BeSense, dat nuttige data levert via sensoren in ruimtes. Naast toenemende efficiëntie en schoonmaakkwaliteit ontstaan nieuwe kansen voor de klant.

BeSense is breed inzetbaar, onder meer in kantoren en ziekenhuizen. De 24/7-data zorgen voor een dynamische (werk)omgeving. De klant kan zijn pandbezetting monitoren en zo fors op werkplekken besparen. Bij retailers registreren sensoren looproutes en de tijd die bezoekers besteden per product(groep). Maar ook musea krijgen haarfijn inzicht in de aandacht van bezoekers voor bepaalde collecties.

“Smart en ‘activity based cleaning’ past geheel binnen de visie van CSU om het schoonmaakvak innovatiever te maken”, vertelt John van Hoof, voorzitter Raad van Bestuur. “BeSense sluit aan op de pijlsnelle ontwikkeling in digitale transformatie en smart buildings. Onze prioriteit is door waarden toevoeging de klant te helpen bij realisatie van strategische doelen. Ook verlevendigt het werk van de schoonmaker. Zo maakt de iPad interactie mogelijk en het registreren van meldingen als aanvulling op onze kernactiviteit.”

MARKTLEIDER HOSPITALITY

Uit CSU's Benchmark Facilitaire Innovatie 2019 blijkt dat de huidige markt veel waarde hecht aan hospitality. CSU loopt hiermee voorop. Het nieuwe werken heeft geleid tot meer schoonmaak tijdens kantooruren. “Wij trainen onze mensen in een open en vriendelijke houding richting medewerkers en relaties van klanten. Ook zorgen we voor representatieve werkkleding en nette werkwagens. Alleen ‘schoon’ is niet genoeg. CSU draagt nadrukkelijk bij aan een gelukkige, gezonde en gastvrije werk-, leer- en leefomgeving.”

Door intensiever gebruik van kantoorpanden nemen





DEEL ONLINE

de eisen aan schoon en hygiëne toe. Dat vraagt voortdurend om directe actie. Van Hoof: “Klanten waarderen dat onze getrainde schoonmakers alert zijn en een proactieve houding tonen. Naast permanente schoonmaak en gastheerschap verzorgen ze ook zaken als planten water geven, toner vervangen en koffiebonen bijvullen. Ze voelen zich verantwoordelijk voor de totaalbeleving op de werkvloer.”

CONTINU INNOVATIES

Als uitbreiding op multifunctionele inzet introduceerde CSU in 2017 de succesvolle FM Coalitie, al bij diverse CSU-opdrachtgevers ingevoerd. Het idee is simpel: één ambitie, verschillende specialismen. Een operationeel verbinder coördineert de afstemming van alle facilitaire taken bij een klant. Dit leidt tot een effectieve samenwerking tussen alle leveranciers. Dit samenwerkingsmodel is in 2018 bekroond met een European Cleaning Award in de categorie ‘Excellence in Client and Contractor Partnerships’. Een andere innovatie is de voorgeprogrammeerde en afvalwaterbesparende Intellibot. Van Hoof: “We spelen in op de veranderde marktbehoefte naar zowel duurzaamheid als de nieuwste technieken.”

De bestuursvoorzitter raakt niet uitgepraat over de nieuwe concepten van zijn sterk innovatiegedreven organisatie. “Virtual reality is nu onderdeel van onze opleidingen. Onze schoonmakers gebruiken VR-brillen om vooraf een indruk te krijgen van hun werkplek, met extra informatie en instructies. Ze lopen virtueel door bijvoorbeeld een voetbalstadion of bungalowpark. We

ontwikkelde Chatback, een online chatfunctie voor gebruikers en gasten. Dit geeft realtime informatie over de klantreis en onze dienstverlening. Ook dragen CSU-medewerkers sinds vorig jaar circulaire kleding. Deze met de Corporate Fashion MVO-award bekroonde kledinglijn bestaat voor 100% uit gerecyclede materialen, waaronder oude petflessen en visnetten.”

BETROKKEN FAMILIECULTUUR

CSU is in heel Nederland in talrijke sectoren vertegenwoordigd. Met 26.000 medewerkers, van wie 11.000 voor thuiszorg Tzorg, is dit proactieve schoonmaakbedrijf decentraal georganiseerd. “Het servicen van ruim 2500 klanten met meer dan 11.000 locaties is logistiek een enorme uitdaging. Daarin slagen wij dankzij 12 regiokantoren dicht bij de klant. Wij staan voor scherpste en snel reageren op klantvragen”, benadrukt Van Hoof. Dat dit succes oogst bewijst de hoge klantretentie. Daarnaast realiseert CSU jaarlijks een gemiddelde groei van 10%, terwijl de schoonmaakmarkt al jaren beperkt groeit. De betrokken cultuur vormt de belangrijkste kracht van dit 51-jarige familiebedrijf. Ruim 100 managers zijn samen voor 35% eigenaar van CSU. De mensen, maar liefst 97% is in dienst, staan nadrukkelijk centraal. “Wij investeren veel in recruitment en interne doorgroei. Onze mensen krijgen volop carrièrekansen en ontwikkelmogelijkheden. Het duurzame inzetbaarheidsprogramma vergroot eveneens de binding, die bijdraagt aan de door ons gewenste excellente operatie”, motiveert de bestuursvoorzitter.

DUURZAAM PERSONEELSBELEID

Met het programma ‘Fris in je werk’ onderscheidt CSU zich door het uitstekend inzetbaar houden van mensen. Elke medewerker krijgt een opleiding voor het behalen van een officieel erkend schoonmaakdiploma. Wie het Nederlands niet beheerst, krijgt tevens taaltraining. Als medewerkers problemen hebben, biedt de organisatie kosteloos adequate ondersteuning. Denk onder meer aan een budgetcoach, psycholoog of fysiotherapeut. “Ook zijn we heel actief voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Enerzijds helpen we daarmee onze klanten met het behalen van hun maatschappelijke doelen, anderzijds geeft het ons een diepe drive en het gevoel van betekenis te zijn.” ■

JOHN VAN HOOF:

‘Onze mensen voelen zich verantwoordelijk voor de totaalbeleving op de werkvloer’

