

'Samen met de klant naar het nieuwste normaal'

Toen corona de wereld in pauzestand zette, zag schoonmaakbedrijf CSU het werk voor duizenden medewerkers wegvallen. Die crisis bood ook kansen: dankzij slimme samenwerking en innovatieve oplossingen heeft CSU de dienstverlening verbeterd én uitgebreid. Tot aan de thuiswerkplek toe.



Corona kwam en kantoren, scholen en universiteiten gingen opeens dicht; het openbaar vervoer was vrijwel leeg. CSU, een echt familiebedrijf, had opeens duizenden schoonmaakmedewerkers zonder werk, die wel moesten worden doorbetaald. "We zijn meteen met onze klanten gaan praten", vertelt Esmée Ficheroux, lid van de Raad van Bestuur. "Hoe kunnen we elkaar helpen? Wat is er wél mogelijk? Wat staat in jullie contract en hoe kunnen we daar een mouw aan passen? Veel schoonmaakwerk lag stil, maar in de zorg stond men juist te springen om schoonmaak én om personeel."

De crisissituatie bleek een onverwachte boost voor het aanzien van de schoonmaakbranche. Van een *dissatisfier* – je merkt de kwaliteit alleen op als die onvoldoende is – werd hygiëne weer een centraal deel van de operatie:

zonder schone werkplek kon immers niet veilig worden gewerkt. Daarbij ging CSU de nieuwe uitdagingen te lijf met technologische en sociale innovaties, waarmee het slim inspeelde op huidige en toekomstige klantbehoeften. Van een speciale CSU Uit-Kijk Gids met tips over hygiëne en veilige sociale omgang op kantoor tot een geïnjekte gadget als de CSU Hygiëne Haak, om deurklinken en lichtknopjes mee te bedienen. De veranderde vraag in de markt werd bediend door veel CSU-medewerkers met behulp van virtual reality en e-learningmodules om te scholen voor werk in de zorg. Er bleek veel mogelijk dankzij de medewerking van alle eigen medewerkers én de klanten van CSU. Ficheroux: "We zijn erg trots op de Koning Willem I Prijs voor veerkrachtig en duurzaam ondernemerschap, die we alleen hebben kunnen winnen dankzij onze klanten en medewerkers. We zijn de uit- ▶



DEEL ONLINE

dagingen rond corona echt samen aangegaan, met flexibiliteit van beide kanten. Dat heeft de relatie alleen maar verstevigd.”

Efficiënt organiseren

Eén les van het coronatijdperk is dat vaker thuiswerken een blijvertje zal zijn. Dit betekent dat kantoorgebouwen anders gebruikt gaan worden: meer als ontmoetingsplek, minder voor het reguliere kantoorwerk. Wat betekent dat voor de schoonmaak? Slechts in zo'n 10% van de gebouwen is de schoonmaak afgestemd op het daadwerkelijke gebruik, met veel nodeloze rondjes – en dus kosten – als gevolg. Het innovatieve schoonmaakprogramma BE Clean biedt daarvoor de oplossing. Ficheroux: “Wij inventariseren dan dagelijks, al dan niet met behulp van sensoren, in welk toilet de zeepdispenser bijna leeg is, welke bureaus zijn gebruikt en welke vergaderzaal kan worden overgeslagen.” Ook wordt de zelfredzaamheid van kantoorwerkers gestimuleerd, bijvoorbeeld met een klein schoonmaaksetje bij de bureaus. Ficheroux: “We voelen ons verantwoordelijk voor een schone en veilige werkomgeving. Toen rees al snel de vraag: moeten we de thuiswerkplek dan ook veilig en schoon houden?”

Het antwoord op die vraag luidde ja. Via de klant gaat CSU nu ook een thuiservice bieden, waarbij wordt schoongemaakt met duurzame middelen. “We kijken met een brede blik naar schoonmaak”, vertelt

ESMÉE FICHEROUX:
‘Dankzij sensoren weten we precies waar moet worden schoongemaakt en waar niet’



Ficheroux. “Hoe kunnen we veilig en gezond werken mogelijk maken? Idealiter zitten we daarvoor al aan tafel als bedrijfspannen worden ontworpen of ingericht. Een sociaal zitje in de centrale hal is heel gezellig, maar als dat uit ruwhouten pallets met kussens bestaat, is het verdraaid lastig schoonmaken. Maak er gelakt hout van, dat scheidt alweer. Zo kom je in overleg stukken verder. Elk gebouw is een optelsom van mensen; we willen het leven voor hen zo aangenaam mogelijk maken.”

Building happy people

Het genoemde BE Clean-programma maakt deel uit van Beyond Eyes, een brede samenwerking met vastgoedontwikkelaar Heijmans, dat oren en ogen geeft aan een bedrijfsgebouw. Met behulp van sensoren worden zaken als bezetting, binnenklimaat, temperatuur en luchtkwaliteit gemeten, maar ook het energieverbruik wordt geoptimaliseerd. En alles draait op een digitaal platform dat eenvoudig is in te pluggen op de bestaande regelsystemen van een gebouw of andere leveranciers. Ficheroux: “Schoonmaak werd vroeger altijd technisch benaderd: is het schoon? Vervolgens zag men ook het belang van de beleving, de bijdrage aan geluk en gezondheid, waar ook hospitality deel van uitmaakt. Nu zetten we nog een extra stap, die wij Building Happy People noemen. We werken samen met ontwikkelaars en bouwers om ervoor te zorgen dat bedrijfs- en appartementengebouwen optimaal zijn ingericht voor de gezondheid, veiligheid en het welbevinden van gebruikers en bewoners. Daar is ook steeds meer vraag naar. Misschien is dat wel de mooiste les van corona: iedereen ziet weer hoe belangrijk het werk van onze mensen is. De schoonmaakmedewerker blijft de held.” ■