

Our people make places

‘Connecting people and places to make the world work better’ is de purpose van ISS Facility Services. De facilitaire dienstverlener, een van de grotere van Nederland, doet dat met betrouwbare en klantgerichte dienstverlening, vertelt CEO Edu Peek. Het uiteindelijke doel: “To make the customer work better.”

De eerste tweeënhalf jaar van Edu Peek als CEO van ISS in Nederland waren veelbewogen. In februari 2020 trof een ransomware-aanval de organisatie. Een maand later brak de pandemie uit. Peek noemt het een boeiende en interessante periode. “Ons werk kwam maximaal in de schijnwerpers te staan. Er was volop aandacht voor werkplekhygiëne, we gingen thuiswerkplekken faciliteren en adviseerden over het opstarten van activiteiten bij de terugkeer naar de werkplek. “Na de zomer mochten wij onze gasten weer begroeten. Je merkte dat iedereen weer heel blij was om op het werk te zijn en te genieten van het restaurant en de koffiecorners.”

ISS verleent diensten op en rond de werkplek, zoals schoonmaak, catering, receptie, technische services en logistieke werkzaamheden. Daarnaast houdt het bedrijf zich bezig met adviseren over en aansturen van deze

diensten. Het bedrijf is onderdeel van een wereldwijde organisatie met ruim 400.000 medewerkers en al 45 jaar actief in Nederland.

‘Stronger, simpler and closer’

“Eind vorig jaar lanceerden we onze nieuwe wereldwijde OneISS-strategie”, vervolgt Peek. “Centraal in deze strategie staan wijzigingen die ISS ‘stronger, simpler and closer’ maken. Vooral ook met het doel om nog klant- en servicegericht te worden en onze internationale kennis en expertise overal aan te bieden. Hiermee willen we onze positie als marktleider in integrated facility management verder verstevigen. Tegelijkertijd bieden we ook single services op het gebied van cleaning en food.”

Onderdeel van OneISS is ook dat ISS technology leader in facility management wil worden en fors gaat investeren ▶





DEEL ONLINE

in ICT. De ingeslagen weg werpt al zijn vruchten af. “Uit evaluatiegesprekken met onze opdrachtgevers blijkt dat zij uitermate te spreken zijn over onze dienstverlening. Zo zeer zelfs, dat een aantal contracten is opgebroken, verlengd en uitgebreid”, vertelt Peek trots.

Focus op mens en team

ISS gaat regelmatig met medewerkers in gesprek en onderneemt direct actie op aandachtspunten die vanuit die evaluaties naar boven komen. “Luisteren naar je medewerkers is minstens zo belangrijk als luisteren naar je opdrachtgevers”, legt Peek uit. “Er is ons veel aan gelegen om ‘dissatisfiers’ om te zetten naar ‘satisfiers’. Onze focus ligt op de ontwikkeling van de mens en het team waarvan hij of zij deel uitmaakt. Wij investeren vooral in de persoonlijke en vakinhoudelijke ontwikkeling van onze medewerkers. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers kunnen beschikken over goede tools en communicatiemiddelen om naar wens de belofes uit te voeren die wij onze opdrachtgevers maken.”

Midden in de samenleving

ISS hecht veel waarde aan zijn plek en rol in de samenleving. Ruim 10% van de medewerkers hoort bij de groep met een afstand tot de arbeidsmarkt. Peek: “Wij hebben een verantwoordelijkheid naar onze mensen en de samenleving. Ons bedrijf wordt steeds diverser en inclusiever. Recent hebben we het

Charter Diversiteit van de SER ondertekend. We krijgen hier inmiddels ook internationale erkenning voor. Vorig jaar wonnen we een prestigieuze internationale award op het gebied van inclusie. Ook op milieugebied zijn we erg actief. We zijn aangesloten bij het Plastic Pact en openen binnenkort het eerste volledig plasticvrije restaurant van Nederland. Daarnaast verduurzamen we ons wagenpark verder. Ons doel is om volgend jaar te stijgen van niveau 3 naar niveau 5 op de CO₂-prestatieladder.”

Terug naar fysieke werkplek

Veel bedrijven heroriënteren zich als gevolg van de pandemie op gebruik en inrichting van kantoorruimte, constateert Peek. Zijn inschatting is dat werknemers gemiddeld 80% van hun tijd willen doorbrengen op de fysieke werkplek. “Wij willen de werkomgeving en de mensen daarin verbinden. Een gebouw zonder mensen is immers als een stadion zonder publiek. Wij zien het als onze grootste uitdaging om werkplekken gezonder, productiever en leuker te maken. Met onze opdrachtgevers zijn we volop in gesprek om hier de komende jaren vorm en inhoud aan te geven.”

ISS ziet daarbij vooral veel mogelijkheden in betere integratie van technologie. “Data uit de vele systemen in gebouwen willen we nog beter omzetten in bruikbare informatie. We willen onze purpose ‘Connecting people and places to make the world work better’ elke dag opnieuw waarmaken. Voor mij is dat vooral ‘to make the customer work better’”, besluit Peek. “Zodat de werknemers van onze opdrachtgevers ook dagelijks onze service en toegevoegde waarde ervaren.” ■

EDU PEEK:

‘Het is onze grootste uitdaging werkplekken gezonder, productiever en leuker te maken’

