

# DE WAARDE VAN SCHOONMAAK

Met robots, AI, slimme data en duurzame innovaties verandert de schoonmaakbranche razendsnel. Volgens Diane van Dijk blijft het uiteindelijk mensenwerk. Medewerkers worden bovendien steeds meer het gastvrije gezicht van een organisatie. "Aandacht voor mensen maakt het verschil."

Tijdens corona werd schoonmaak ineens gezien als cruciaal beroep", zegt algemeen directeur van CSU Diane van Dijk. "Maar eigenlijk is dat het altijd geweest. Als er bijvoorbeeld een week niet wordt schoongemaakt in een ziekenhuis, ontstaat er direct een probleem."

Volgens Van Dijk denken veel mensen nog te traditioneel over schoonmaak. "Tien jaar geleden was de microvezeldoek ongeveer de grootste innovatie. Inmiddels gebeurt er enorm veel." Een voorbeeld zijn de duurzame handschoenen die CSU samen met andere partijen ontwikkelde. "Handschoenen zorgden voor ongeveer 10% van onze CO<sub>2</sub>-uitstoot. Nu gebruiken we recyclebare handschoenen die weer worden ingezameld en verwerkt tot nieuwe." Ook op andere vlakken zoekt CSU naar duurzamere oplossingen. "We hebben het aantal soorten vuilniszakken drastisch teruggebracht en gebruiken volledig gerecycled materiaal. Een andere innovatie is de zogeheten BubbleFlush, een apparaat dat met ultrasonische trillingen kalk verwijdert uit toiletten. Daardoor hebben we veel minder tot geen chemische schoonmaakmiddelen meer nodig", aldus Van Dijk.

## ROBOTS EN AI

Ook digitalisering en kunstmatige intelligentie spelen een steeds grotere rol. "Zo gebruiken we AI om automatisch te vertalen. Met 131 nationaliteiten is dat enorm waardevol", legt Van Dijk uit. CSU werkt daarnaast met vertaaltoertjes tijdens belangrijke gesprek-



Diane van Dijk



# ‘Achter schoonmaak zit een wereld van innovatie, technologie, logistiek en mensontwikkeling’

ken. Daardoor kunnen medewerkers gesprekken voeren in hun eigen taal. “Dat helpt enorm in de communicatie. Voor veel medewerkers is schoonmaak hun eerste stap op de Nederlandse arbeidsmarkt. Dan moet je zorgen dat ze mee kunnen doen.” In de zorgsector combineert CSU digitalisering met logistieke ondersteuning. Van Dijk: “Wij reinigen bijvoorbeeld infuuspalen en voorzien die van track-and-tracetechnologie. Zo zien zorgmedewerkers direct waar materialen beschikbaar zijn.”

## DATAGEDREVEN

Ze vertelt ook dat schoonmaak steeds meer datagedreven wordt. “We kunnen beter zien welke ruimtes vaker schoongemaakt moeten worden en hoe we routes efficiënter kunnen indelen. Ook gebruiken we robots. Voor grote oppervlakken werken schoonmaakrobots fantastisch. Vooral bij zware, repeterende taken op bijvoorbeeld vliegvelden.” Volgens Van Dijk zijn robots geen vervanging van mensen. “Wij zien robots vooral als ondersteuning en als gedeeltelijke oplossing

voor de krapte op de arbeidsmarkt. Daardoor hebben medewerkers meer tijd om zich te richten op gastvrijheid en werkzaamheden waar menselijke aandacht belangrijk is.” CSU experimenteert zelfs met humanoid robots. “Die zitten nu nog echt in de leerfase. Maar we willen wel vooroplopen in die ontwikkeling.”

## SCHOONMAAKIDEEËN

Innovatie komt volgens Van Dijk vaak van medewerkers zelf. “Zij zien iedere dag wat beter of slimmer kan. Daarom organiseert CSU jaarlijks het Beste Schoonmaakidee. Medewerkers kunnen verbeteringen aandragen voor hun dagelijkse werk. Zo ontstond bijvoorbeeld een marktplaats voor tweedehands materialen binnen de organisatie. Ook werden praktische hulpmiddelen bedacht waarmee medewerkers minder hoeven te bukken.” Daarnaast lopen de circa duizend kantoormedewerkers jaarlijks mee op de werkvloer tijdens de zogeheten CSU MeewerkWeek. “Ze lopen niet mee, maar werken mee.

Ik ook. Daardoor begrijp je veel beter wat medewerkers nodig hebben.” Volgens haar levert dat vaak verrassende inzichten op. “Toen zagen we bijvoorbeeld hoeveel handschoenen er dagelijks worden gebruikt. Dan ga je automatisch nadenken: kan dit slimmer en duurzamer?”

## GOED WERKGEVERSCHAP

CSU zet sterk in op zichtbaarheid en waardering van medewerkers. Van Dijk: “Onze mensen werken niet op onze kantoren, maar bij klanten op locatie. Daarom vinden wij het belangrijk dat opdrachtgevers schoonmaakmedewerkers ook echt zien als onderdeel van hun organisatie.” CSU investeert daarom stevig in begeleiding, vitaliteit en ontwikkeling. Onder de noemer ‘Fris in je werk’ ondersteunt het bedrijf medewerkers op uiteenlopende gebieden. “We helpen mensen met taalontwikkeling, budgetcoaching, fysiotherapie, healthchecks en mentale ondersteuning”, vertelt ze. “Als mensen thuis financiële zorgen hebben, nemen ze dat mee naar hun werk. Daarom kijken wij veel breder dan alleen arbeidsvoorwaarden.”



### WERKURENBEREKENAAR

Een opvallend initiatief is de Werk-UrenBerekenaar, die CSU samen met het Nibud ontwikkelde. Daarmee kunnen medewerkers zien wat extra uren werken financieel oplevert. Van Dijk: "Veel mensen zijn bang dat meer werken niet loont door toeslagen die wegvallen. Met deze tool krijgen ze inzicht in hun situatie. Gemiddeld werken onze medewerkers nu een uur per week meer. Met ruim 16.000 medewerkers tikt dat behoorlijk aan." De tool is inmiddels beschikbaar gemaakt voor de hele schoonmaakbranche. "Wij geloven dat maatschappelijke impact belangrijker is dan iets alleen voor jezelf houden."

### DE KRACHT VAN GASTVRIJHEID

Volgens Van Dijk is schoonmaak vandaag de dag veel meer geworden dan alleen het uitvoeren van taken. Schoonmaakmedewerkers zijn volgens haar nu ook het visitekaartje van een organisatie. "Een glimlach, iemand helpen of even de deur openhouden: dat lijkt klein, maar het maakt echt ver-



### MEER DAN TARIEVEN

Van Dijk benadrukt dat opdrachtgevers niet alleen schoonmaak inkopen, maar tevens een maatschappelijke bijdrage leveren. "Iedere klant die met ons zakendoet, helpt medewerkers ook meteen met bijvoorbeeld budgetcoaching of schuldsanering. Hoe meer klanten zich uiteindelijk aansluiten bij CSU, hoe meer wij kunnen investeren in opleiding, ontwikkeling en begeleiding van onze medewerkers." Volgens haar gaat de keuze voor een schoonmaakpartner daarom over meer dan alleen uren en tarieven. "Het gaat ook om de vraag: investeert een schoonmaakorganisatie in medewerkers, innovatie en ontwikkeling? Door coaching, taalondersteuning, vitaliteitsprogramma's en technologische hulpmiddelen zijn medewerkers beter inzetbaar, gemotiveerder en meer betrokken bij hun werk. Dat merken klanten uiteindelijk direct op de werkvloer."

### ANDER BEELD

Van Dijk hoopt vooral dat het beeld van schoonmaak verandert. "Mensen denken soms nog: het is alleen een doekje door een pand halen. Maar achter schoonmaak zit een enorme wereld van innovatie, technologie, logistiek en mensontwikkeling." Dat begint volgens haar bij aandacht voor medewerkers. "Het belangrijkste is eigenlijk heel simpel: af en toe vragen hoe het met iemand gaat. Dat kost niets, maar maakt een enorm verschil."

Over haar persoonlijke missie is ze heel duidelijk: "Ik hoop dat iedereen die ooit bij CSU werkt, er uiteindelijk beter weggaat dan dat hij of zij binnenkwam. Of dat nu richting pensioen is of naar een andere baan. Dat is wat mij drijft." ◀



DEEL ONLINE

'Iedere klant helpt medewerkers ook meteen met budgetcoaching of schuldsanering'

schil", zegt ze. "Wij investeren daarom bewust in gastvrij gedrag, representatieve kleding en zichtbaarheid op de werkvloer." Volgens Van Dijk draait gastvrijheid niet om een trucje, maar om oprechte aandacht voor mensen. "Dat maakt het werk meteen leuker en waardevoller voor medewerkers zelf. Ze zijn niet langer 'onzichtbaar', maar maken actief deel uit van de beleving binnen een gebouw of organisatie."