

Vitale medewerkers als sleutel voor een duurzame relatie met de klant

Bij hectas Facility Services is er maar een ding belangrijker dan de klant en dat is de medewerker. Het schoonmaakbedrijf steekt veel energie in het optimaal faciliteren en begeleiden van het personeel. Dat is de sleutel tot het succes: “Als je medewerkers vitaal en gelukkig zijn, dan is de opdrachtgever dat ook.”

Medewerkers zijn net als de opdrachtgever de partner van hectas, zegt algemeen directeur Diederik Barten. En het is zeker nu een partner die je moet koesteren: “Er ontstaat steeds meer schaarste op de arbeidsmarkt. Anderzijds wordt de bestaande groep medewerkers steeds ouder. Dat is een probleem voor de branche. Er zijn maar weinig disruptieve ideeën om dat probleem op te lossen. Ook niet in de uitvraag van opdrachtgevers. Het is nog steeds de gewoonte dat je de medewerkers van de vorige partij overneemt als je een aanbesteding wint, maar er wordt nog te weinig gevraagd hoe je als mogelijk toekomstige werkgever omgaat met de vergrijzing onder het personeel.”

SCHAARSTE EN VITALITEIT

Dat is een gemiste kans volgens Barten. “Mensen worden zwaar belast en het langdurig verzuim zit met name in de groep medewerkers van 48-plus met fysieke klachten. Wij bieden een oplossing voor de schaarste, maar ook iets bedenken voor de bestaande medewerkers en zorgen dat zij langdurig vitaal en gezond hun werk kunnen doen. Als je dat goed doet, heb je minder te maken met schaarste van personeel en kun je ook in de toekomst voldoen aan de vraag.” Een vitale medewerker die werk doet dat bij hem past en gehoord wordt, is een gelukkigere en meer productieve medewerker, is de overtuiging van Barten. “Wat ons betreft hoort dat echt bij goed werkgeverschap.”

MEDEWERKERS TEVREDEN, KLANT TEVREDEN

Commercieel directeur Hemradj Badloe zegt dat weinig partijen beseffen dat veel medewerkers 50-plus zijn en dat er door pensioenering relatief veel mensen uitstromen. “Zodra we de overnamelijst ontvangen, is helder welk deel binnen de contractduur gaat uitstromen. Dan weet je dat je gezonde instroom nodig hebt. Bovendien gaan mensen pas na hun 67e met pensioen. Die

zullen niet iets anders gaan doen: de schoonmaker van nu wordt morgen geen politieagent of docent. De uitdaging is dus die mensen erbij te betrekken en ze gelukkig en gezond te houden. Als de medewerker tevreden is, zorgt hij wel voor een tevreden klant. Ik heb nog nooit gehoord dat het ook andersom werkt.”

TAAKDIFFERENTIATIE

Een van de manieren om medewerkers langer vitaal te houden, is taakdifferentiatie. “De schoonmaaktaak bestaat uit verschillende onderdelen: interieur, afval, vloeronderhoud en periodiek werk. Sommige onderdelen worden steeds lastiger als je ouder wordt. Op je zestigste nog dertig keer bukken voor een stopcontact bij het stofzuigen wordt vervelend. Een oplossing daarvoor is bijvoorbeeld een rugaccustofzuiger. Je kunt ook de afvaltaak door een jongere laten uitvoeren en op een ander tijdstip. Wij zijn daarnaast voor de transitie naar meer schoonmaak overdag om diezelfde groep mensen niet meer voor drie verschillende, maar voor één werkgever te laten werken. Nu beginnen ze ’s ochtends, doen ze tussen de middag een school voor een andere schoonmaakdienstverlener en komen ze ’s avonds terug voor een kantoor. Waarom zouden ze dat niet met dezelfde manager en werkgever kunnen doen, op dezelfde locatie?”

WIE DOET WAT?

Een stap verder in taakdifferentiatie is dat hectas bij opdrachtgevers met andere dienstverleners overlegt over wie wat doet, zegt regiomanager Martijn Blijleve. “Stel wat vaker de vraag: waarom doen we de dingen die we doen? Kunnen veel zware handelingen die we doen niet worden voorkomen? Dat doen we samen met beveiligers en groenvoorziening. Zo kunnen we verbeterpotentieel naar boven halen. Het zorgt er ook voor dat onze leidinggevenden gedwongen worden om in gesprek met de medewerkers



Hemradj Badloe, Diederik Barten en Martijn Blijleve (v.l.n.r) van hectas: "Voor een langdurig partnership moet je tegengas durven geven."

die verbetermogelijkheden te signaleren. Kleine aanpassingen kunnen irritaties weghalen." Medewerkers nemen vaak een hele werkwagen mee met behoeftigheden, terwijl ze maar een deel van de spullen nodig hebben, geeft Badloe als voorbeeld. "Er gaat veel tijd verloren met het ophalen en terugbrengen van de werkwagens. Door alleen mee te nemen wat je nodig hebt, bespaar je veel tijd. Maar niemand vraagt ooit: kun je je werk doen zonder die werkwagen?"

DUURZAAM INZETBAAR

Werken aan het verlagen van de belasting voor de medewerkers is een mes dat aan twee kanten snijdt, zegt Barten. "Als zij overal prullenbakken moeten ophalen en legen, is dat belastend. Wij stellen dan bij de opdrachtgever de voorwaarde dat we een andere oplossing voor het afval mogen verzinnen, zoals centraal inzamelen. En dat is dan meteen een oplossing die de opdrachtgever verder helpt in duurzaamheid."

Als je een langdurig partnership met elkaar aangaat, levert het altijd besparing op, stelt Blijleve: "Je bespaart op plastic, op verzuim en op handelingen. En het lukt om daar samen een plan voor te maken, als je maar een gelijk speelveld hebt en open bent over wat je intenties en problemen zijn." Zo zorgt de bottom-up-benadering van hectas ook voor innovatie. "Dat wordt vaak bena-

derd vanuit het management, maar als je met medewerkers op stap gaat en regelmatig vraagt waar ze tegenaan lopen, komen er vaak innovatieve ideeën naar voren", zegt Blijleve. "Die afvalunits komen voort uit het feit dat mensen vertellen wat ze vervelend vinden. Dat leidt dus vaak tot een beleidskeuze die beklijft, omdat die gedragen wordt door de werkvloer."

DURVEN DOEN

In de relatie met de opdrachtgever is het belangrijk om voor je belangen – en die van de medewerkers – op te komen, zegt Blijleve. "Een opdrachtgever moet erkennen dat wij een belang hebben en erkennen dat we partner zijn. Je moet tegengas durven geven. Als je in staat bent om het gezamenlijke belang duidelijk te maken, ben je bezig om een duurzame samenwerking te bouwen. Dat schuurt wel. Maar het is een uitdaging: af en toe borrelt er iets op wat we niet goed met elkaar hebben afgestemd. Dat betekent dan naar de opdrachtgever gaan, om de tafel gaan zitten en het in alle openheid bespreken. Kijken we anders tegen iets aan, dan zoeken we een oplossing. Het is vooral doen. Durf je eigen belang op tafel te leggen. Als je voor ons kiest, kies je voor een partner die soms dingen zegt waar je het niet mee eens bent."

Dit artikel is gesponsord door hectas Facility Services.