

Gom deelt via ServClean visie op belevingsmanagement

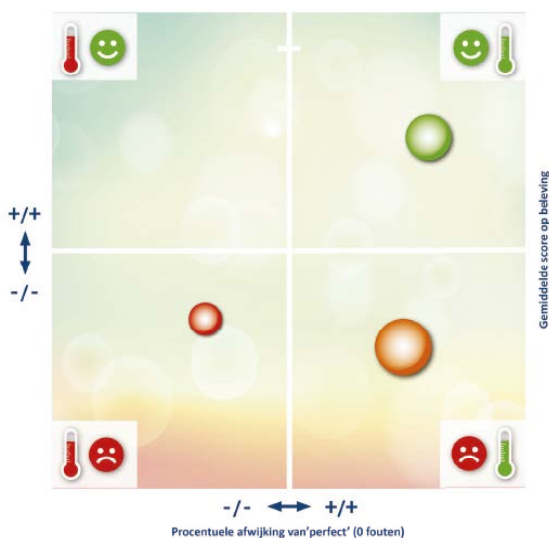
'Schoonbeleving bepalend voor tevredenheid gebouwgebruikers'

In de zorg, het onderwijs, het bedrijfsleven; overal is beleving een hot topic. Maar hoe meet je schoonmaakbeleving? En hoe manage en borg je dit, zodat je zorgt voor een continu optimale schoonbeleving? Meten, inzet van middelen én effectmetingen: schoonmaakbedrijf Gom heeft met ServClean de oplossing in huis. Een interview met Linda van der Hoeven en Marco Konter van de afdeling Marketing & Business Development.

Metten is weten. Maar zorgvuldig beleving meten is makkelijker gezegd dan gedaan, zegt Linda van der Hoeven, productmanager bij Gom. "Technisch is schoonmaak goed te beoordelen. Met standaarden als VSR-metingen kun je dit objectief vaststellen. Maar de beleving? Dat is subjectiever. Het is niet tastbaar en elk mens heeft, gevoed door persoonlijke aspecten, een andere verwachting en beleving van schoon." Toch is het essentieel om de schoonmaakbeleving goed in kaart te hebben. Van der Hoeven: "De belevingskwaliteit van schoonmaak bepaalt voor een zeer

groot deel de tevredenheid van de eindgebruikers van gebouwen en daarmee ook de tevredenheid van onze opdrachtgevers."

Er zijn veel middelen om beleving te verhogen of te meten. Maar hoe combineer je de elementen tot één aanpak en borg je dit? Het was voor Van der Hoeven de uitdaging in één model de visie van Gom op belevingsmanagement weer te geven. "En dat is met ServClean gelukt", bevestigt Marco Konter, manager Marketing en Business Development bij Gom. ServClean is een afgeleide van het wetenschappelijk onderbouwde ServQual-model en geeft inzicht in hoe Gom schoonbeleving managet. Konter: "Zo meten we onder gebouwgebruikers per ruimtesoort hoe belangrijk mensen de schoonmaak vinden en wat dissatisfiers zijn. Met de resultaten nemen wij waar nodig belevingverhogende maatregelen of bespreken mogelijkheden met onze klanten als ze buiten onze dienstverlening vallen. Om het proces te borgen is dit meer een continu proces dan een eenmalige actie. Daarmee werken we continu aan een optimale schoonbeleving."



Het assenstelsel van Optim-eyes, een element binnen de ServClean visie.

SCHOONBEHOEFTE EN SCHOONVERWACHTING

Het begint bij het in kaart brengen van de persoonlijke schoonbehoefte van gebouwgebruikers, stelt Van der Hoeven. "Wat heeft een gebruiker nodig om het beste uit zichzelf te halen? Schoonmaak moet dit mede faciliteren. Gebouwbeheerders verwoorden die behoefte in hun programma van eisen aan ons."

Als het gaat om de schoonmaakverwachting én het managen daarvan, laat dat zich wat moeilijker vatten, weet Van der Hoeven. "Verwachtingen worden door veel subjectieve factoren beïnvloed; door wat anderen over onze dienstverlening zeggen of

door eerdere persoonlijke ervaringen. Omdat wij hier geen invloed op hebben, worden deze aspecten binnen het ServClean-model buiten beschouwing gelaten. We kunnen echter wel invloed uitoefenen op de verwachtingen door helder te communiceren over wat men van ons kan verwachten.” Zij ondersteunt het met een voorbeeld. “Bij een nieuw contract kan in het programma staan dat de prullenbak niet meer iedere dag, maar om de dag wordt geleegd. Als gebruikers dat niet weten, denken ze al na dag één dat de dienstverlening erop achteruit is gegaan. Door vooraf duidelijk te zijn over onze werkprogramma’s en wijzigingen hierin, ben je dit voor.”

Toch stopt het hier niet voor Gom. De schoonmaakdienstverlener heeft een innovatieve tool ontwikkeld, Optim-eyes, waarmee de resultaten van een belevingsmeting worden gekoppeld aan de technische meting (VSR). Konter: “In Optim-eyes wordt de gebouwgebruikers per ruimtesoort gevraagd hoe belangrijk zij de schoonmaak vinden en de beleving ervan. Is men ontevreden dan wordt gevraagd waarover men ontevreden is. Dat kunnen zaken zijn die binnen of buiten ons dienstenpakket vallen. De combinatie van schoonbeleving, schoonbelang en de technische schoonmaak kwaliteit visualiseert Optim-eyes in een assenstelsel. Het geeft ons én de opdrachtgever goed inzicht in het functioneren van de werkprogramma’s en de kwaliteit van onze dienstverlening. Pilots vinden op zeer korte termijn plaats.”

WERKPROGRAMMA AANPASSEN

Op basis van de resultaten kan ervoor gekozen worden het werkprogramma aan te passen of belevingsverhogende maatregelen door te voeren. “Bij achterblijvende stank in een slecht geventileerd toilet kan een luchtverfrisser een oplossing zijn, maar ook een niet goed functionerende riolering kan de reden zijn dat een technisch schone ruimte niet zo wordt ervaren. We kijken dus ook naar zaken buiten schoonmaak, zoals geurabsorberende folie voor op de muren”, zegt Konter. De zintuigen spelen hier de hoofdrol, of in de termen van Gom: de 4Senses. “Ruiken, horen, zien en voelen; het moet kloppen. En als uit de metingen blijkt dat het niet klopt, of als niet goed worden ervaren, dan kijken wij naar oplossingen voor alle 4Senses. In een toilet heeft bijvoorbeeld naast geur ook het licht effect op schoonbeleving”, aldus Van der Hoeven. En het oog wil ook wat, weet zij. “Dichte materiaalwagens en representatieve kleding bij dagschoonmaak werkt. Het totaalplaatje bepaalt hoe gebouwgebruikers onze dienstverlening beleven.” De medewerkers op locatie spelen in de wereld van Gom sowieso een belangrijke rol in de schoonmaakbeleving. “Zij hebben het contact met de gebruikers en kunnen direct inspelen op hun wensen en behoeften. Zij beoordelen of belevingsverhogende maatregelen nodig zijn en nemen hier, al



Linda van der Hoeven: “Verwachtingen worden door veel subjectieve factoren beïnvloed.”

dan niet in overleg met de opdrachtgever, zelf het initiatief toe”, verklaart Van der Hoeven. Bovendien zorgt zichtbare schoonmaak en het hebben van een ‘gezicht’ bij de schoonmaker volgens haar voor meer begrip bij de gebouwgebruikers, waardoor een negatieve beleving van schoonmaak kwaliteit minder snel voorkomt. “Onze medewerkers dragen bijvoorbeeld een naam bordje. En bij een opstart stellen zij zich netjes voor; persoonlijk of door middel van een teamfoto op het prikbord.” De Optim-eyesmetingen – gebouwgebruikers beantwoorden de vragen op hun mobile device of via een online tool op hun desktopcomputer – vinden niet eenmalig plaats. “Na invoering van maatregelen willen we natuurlijk ook weten of ze effect hebben”, aldus Konter. ServClean als model levert met onder meer de Optim-eyesmetingen een schat aan informatie op, verzekert Van der Hoeven. “Niet alleen voor de schoonmaakdienstverlening, ook voor andere facilitaire diensten en middelen binnen een pand.” Ontvangst, verlichting, kwaliteit van de koffie, kleur, gevoel van veiligheid: zo maar enkele zaken die volgens de productmanager de pandbeleving ook mede bepalen. “Wij vragen naar de schoonmaakbeleving, maar het kan ook zomaar zijn dat gebouwgebruikers hun mening geven over de receptiedienst. Of specifiek over één bepaalde cateringmedewerker. Eigenlijk heel vanzelfsprekend. Je beleeft tenslotte een gebouw als geheel en niet één specifieke facilitaire dienst hierbinnen. Om de belevingskwaliteit binnen een pand echt te verhogen is onderlinge samenwerking tussen de verschillende facilitaire onderdelen zeer wenselijk. Daarom geven wij ook belevingsadvies buiten onze eigen dienstverlening.”

Dit artikel is tot stand gekomen in samenwerking met Gom Schoonhouden.