

INITIATIEF



VERRASSEND VERFRISSEND

Crisis: hoe bang moeten we zijn?

Zo maak je een F16 schoon

Nieuw: FM at Work Multiservices

1 | 09



Afscheid van

Ruud Heeringa



In dit nummer

09
voorjaar

Hectas Bedrijfsdiensten

De dienstverlening van Hectas is onderverdeeld in drie divisies met in totaal vijf typen activiteiten:

HECTASolutions - advies en beheer

- advies bij eigen beheer
- advies bestaande klanten
- advies nieuwe klanten

HECTASystematics professioneel schoonmaakonderhoud

Gebouwonderhoud

- schoonmaakonderhoud
- stadsreiniging
- vloerreiniging
- gevelreiniging
- glasbewassing
- specialistische reiniging

Gebouwservice

- huismeester
- interne verhuizingen
- linnendienst
- spoel-keukendiensten
- sanitaire voorzieningen (Deverco)
- automaten-service (Deverco)
- kantoorartikelen (Deverco)
- hydrocultuur (Deverco)

Additional services

- multiservices

HECTASpecials persoonlijk welbevinden

- dagservice
- co-productie
- textielservice
- wellness

Hectas Initiatief

Initiatief is een uitgave van Hectas Bedrijfsdiensten en verschijnt vier maal per jaar in een oplage van 16.000 exemplaren.

Redactionele verzorging en vormgeving: Roodadvies, Rheden.

Druk: Roos & Roos, Arnhem

Copyright © 2009 Hectas Bedrijfsdiensten.

4



Een kwart eeuw Heeringa

Interview met terugtredende Hectas-directeur

10 Judith Westerink, afdeling sales

'Bouwen aan nieuwe relaties is het leukste wat er is'

11



FM at Work Multiservices

Nieuw: één loket voor complete facilitaire dienstverlening

12 Zo maak je een F16 schoon

In Volkel wordt hard gepoetst aan 's lands meest geavanceerde jagers

14



Bang voor de crisis?

Opinieleiders over de gevolgen voor de facilitaire sector

15 Deverco brengt milieuzorg tot leven

Hygiënapapier van Deverco oogt wit, maar heeft een groen karakter



Trouw

Hoe het iemand vergaat, wordt voor tachtig procent bepaald door de omstandigheden en dus maar een klein beetje door de persoon in kwestie zelf. Althans, dat zou uit onderzoek blijken. Als dat ook voor bedrijven geldt, dan gaan we zorgelijke tijden tegemoet. Er is immers sprake van een wereldwijde crisis. Toch zie ik de toekomst voor Hectas niet somber in, integendeel. Ik ben ervan overtuigd dat als je oprecht bezig bent met kwaliteit en in staat bent tot volledige oriëntatie op de klant, dat je dan als organisatie bestand bent tegen economische tegenwind. Aan de basis van kwaliteit leveren ligt luisteren. Luisteren naar opdrachtgevers, luisteren naar medewerkers, luisteren naar nieuwe ontwikkelingen. Breng je al die informatie in onderlinge samenhang en weet je die door te vertalen naar je product, dan zijn het niet de omstandigheden die bepalen, maar dan ben je dat vooral zelf. We zijn het jaar inmiddels voortvarend begonnen. En ik denk dat Hectas die lijn door kan trekken. Mits we blijven luisteren en mits we erin slagen trouw te blijven aan ons allesbepalende streven om voor klanten een échte partner te zijn.

Ruud Heeringa, directeur

AFSCHEID VAN RUUD HEERINGA

Op 1 mei aanstaande vertrekt Ruud Heeringa als algemeen directeur van Hectas Bedrijfsdiensten. De komende twee jaar blijft hij beschikbaar voor de organisatie als commissaris/directieadviseur. Heeringa gaf ruim 25 jaar leiding aan Hectas. In die tijd ontwikkelde het bedrijf zich tot één van de toonaangevende facilitaire dienstverleners in Nederland. Hij wordt opgevolgd door Harm Verbeek (54), die sinds 2004 verbonden is aan Hectas als adviseur. In het verleden bekleedde hij diverse marketing-, commerciële en strategische functies bij onder meer Sony en Moulinex en gaf hij negen jaar leiding aan een reclamebureau.

GHANA: HECTAS STAPT DOOR

Medewerkers van Hectas zamelen geld in voor de bouw van een basisschool in het SOS-kinderdorp Quasi in Ghana. Met de actie Hectas Stapt Voor SOS-kinderdorp Kumasi hopen zij door middel van het lopend afleggen van de afstand tussen Nederland en Ghana voldoende geld bij elkaar te krijgen voor de school. Binnen de Hectas-organisatie zijn diverse loopteams geformeerd, die bij elkaar inmiddels zo'n vijf miljoen stappen hebben gezet voor het goede doel. Daarmee liggen zij op schema om nog dit jaar hun doel te bereiken. Een aantal medewerkers is extra actief geweest door met een kraam op een kerstmarkt en een rommelmarkt te staan. Daarbij werd met veel enthousiasme zelfgebakken muffins en tweedehands huisraad aan de man gebracht.

NIEUW IN ALMERE

Sinds kort is Hectas ook in Flevoland te vinden. Het is de zestiende vestiging van Hectas in Nederland. Het nieuwe kantoor in Almere is te bereiken op telefoonnummer 036-5211520.

ADVERTEREN

De opbrengst van de advertentieruimte op de achterzijde van Initiatief komt geheel ten goede aan goede doelen die door Hectas worden ondersteund. Voor de komende nummers is de ruimte gereserveerd door Ausems en Kerkvliet, arbeidsmedisch adviseurs, waarvan het hoofdkantoor is gevestigd in Hof van Twente. AenK begeleidt bedrijven en overheden door het hele land op het gebied van reïntegratie, ziekteverzuim en gezondheidsmanagement.

WELKOM

Hectas verwelkomt de volgende nieuwe klanten: Waterschap Rijn en IJssel
IGSD Steenwijkerland en Westerveld
SenterNovem in Utrecht en Zwolle
Dura Vermeer in Leidschendam
Mastermate Van Ree BV in Alkmaar
Xella Nederland BV in Meppel
Fair Trade Original in Culemborg
InterOvo Egg Group te Nunspeet

VERTREK VAN SANTBRINK

Albert Jaap van Santbrink is na zes jaar vertrokken als algemeen directeur van SOS-Kinderdorpen. Sinds begin dit jaar is hij associate director bij KPMG Sustainability. Van Santbrink is inmiddels opgevolgd door Margot Ende, sinds 2002 Hoofd Fondsenwerving bij SOS-Kinderdorpen. Zij is benoemd als directeur ad interim.



OPERATIONS

Gerrit de Haan gaat bij Hectas de nieuwe functie van manager operations bekleden. Met de aanstelling denkt Hectas operationele processen nog directer aan te kunnen sturen. De Haan (61) blijft naast zijn nieuwe taak ook actief als manager gezondheidszorg; tevens blijft hij verantwoordelijk voor de begeleiding van jonge regiomanagers. De Haan is sinds medio 2005 in dienst van Hectas.

GEZONDHEIDSKLACHTEN

Het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten AMC en het NIVEL (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg) hebben de gezondheid van enkele beroepsgroepen, onder meer die van schoonmakers, vergeleken met die van de rest van de Nederlandse beroepsbevolking. De onderzoekers keken naar klachten en aandoeningen, gezondheidsbeleving en zorggebruik. Net als bij de totale beroepsbevolking kwamen klachten van het bewegingsapparaat, psychische klachten, luchtwegklachten en huidaandoeningen het meeste voor. Bij schoonmakers werden significant meer klachten geconstateerd dan bij de rest van de beroepsbevolking van Nederland.



Vertrek van een brombeer met een verschrikkelijk klein hartje

'De Europese aanbestedingsregels hebben ook hun keerzijde'

Na een kwart eeuw treedt Ruud Heeringa (62) terug als algemeen directeur van Hectas Bedrijfsdiensten. Nooit eerder gaf hij een interview, maar bij zijn afscheid verbreekt hij het stilzwijgen. 'Ik heb me nooit geroepen gevoeld om op de voorgrond te treden. Het ging om Hectas, niet om mij.' En dan begint hij te praten, urenlang. **Over zichzelf, zijn werk en zijn toekomst.** 'Weet je waar ik zin in heb? Een keer opstaan zonder wekker, in de tuin gaan zitten en dan eens rustig bedenken wat ik die dag ga doen.'



25

Een kwart eeuw in de schoonmaak. Hoe is het zo gekomen?

'Toen ik aan het begin van mijn loopbaan stond, droomde ik eerlijk gezegd niet van schrobben of poetsen. Mijn belangstelling ging vooral uit naar de autowereld. Voor mijn diensttijd volgde ik een technische opleiding. Mijn vader wilde dat ik verder studeerde, maar echt een studietype ben ik nooit geweest. Het werd uiteindelijk de IVA, een opleiding voor de autohandel in Driebergen. Dat was eind jaren zestig. Achteraf kan je zeggen dat die opleiding mij voor een belangrijk deel heeft gevormd. Toen ik klaar was, was de arbeidsmarkt gunstig: de banen lagen voor het oprapen. En ik had mijn vrouw leren kennen. Maar een huisje-boompje-beestje-bestaan trok mij niet zo. Ik zocht avontuur en dacht: als er hier zoveel werk is, dan zal dat elders ook wel zo zijn. Uiteindelijk heb ik een passer gepakt en die met de ogen dicht boven een atlas losgelaten. Toen ik keek stak de naald in de Canadese plaats Hamilton. Een maand voor vertrek ben ik getrouwd, en daar gingen we dan met z'n tweeën. Ik kende niemand in Canada en geld hadden we niet. Ik had weliswaar slijples gegeven om wat bij te verdienen, maar meer dan 200 gulden stond er niet op de rekening. Mijn vader was er allesbehalve gerust op. Toen we op de kade afscheid namen, gaf hij me een envelop. Hij zei: als het allemaal niks wordt, kan je in ieder geval de terugreis betalen. Waarschijnlijk dacht hij

dat ik binnen een paar maanden weer op de stoep zou staan. Ik heb de envelop vriendelijk geweigerd. Ik was jong, optimistisch en koppig: het zou absoluut goedkomen in Canada. Eigenlijk was ik dus vooral naïef.

Toen we in Canada van de boot gingen, hadden we nog 100 gulden over. Ook op zee beland je wel eens aan de bar tenslotte. Maar vol goede moed pakten we de trein van Montreal naar Hamilton. Achteraf bleek trouwens dat we ons gewoon bij de Canadese overheid hadden kunnen melden voor ondersteuning. Men had in die tijd speciale programma's waar we als immigrant gebruik van hadden kunnen maken.

Het eerste jaar in Hamilton was pure armoede. Ik had werk gevonden bij Nissan en deed wat dingen in de autosport. Onze eerste dochter werd geboren, maar mijn vrouw kreeg steeds meer last van heimwee. Als ik het geld van m'n vader had aangenomen, dan waren we in die tijd zeker teruggegaan. Nu konden we niet anders dan doorzetten. Uiteindelijk heeft het vier jaar geduurd voor we terugkeerden - en eigenlijk had ik zelf het liefste willen blijven.

Omdat ik contacten had in de autosport kon ik, eenmaal terug in Nederland, het importeurschap van Brock Racing Enterprises krijgen. Maar drie maanden nadat ik begonnen was, brak de oliecrisis uit en had niemand meer belangstelling voor de racerij. Ik ben toen Japanse autoradio's in gaan voeren. Dat liep prima, er was echter één probleem: ik had bijna niets te doen, het ging eigenlijk allemaal te gemakkelijk. Toen er een keer een hele lading radio's zoekraakte met alle problemen van dien, zei m'n vrouw: zoek nou maar eens een echte baan. Ze had genoeg van de onzekerheid. En daar begint het schoonmaakverhaal: ik kwam bij Asito terecht als bedrijfsleider in de regio Apeldoorn. Dat heb ik vijf jaar gedaan om vervolgens in 1980 manager te worden van de handelsonderneming van Asito. Vier jaar later volgde de overstap naar Schoonderbeek, de voorloper van wat nu Hectas heet. Ik werd er commercieel directeur en ben dat gebleven toen het bedrijf in 1993 werd overgenomen door Vorwerk, onze huidige moedermaatschappij. In 1999 werd ik algemeen directeur en het jaar daarop deed de naam Hectas zijn intrede.'

'Ik heb die envelop van m'n vader nooit aangenomen. En daar stonden we dan in Montreal. Met 100 gulden op zak.'

Het kan bijna niet anders of u heeft in de 25 jaar dat u directeur bent geweest, een stempel gedrukt op Hectas. Wat zijn de kenmerken van de organisatie die direct te maken hebben met uw persoonlijkheid?

'Hectas is een echt no-nonsense bedrijf. Dat zal voor een deel mijn invloed zijn geweest. Ik houd niet van krullen, toeters en bellen. Doe maar gewoon, zeg waar het op staat en kom je afspraken na. Dat vind je wel terug in het bedrijf, denk ik. *Cut the crap* is een term die zowel bij mij als bij Hectas past. Maar je moet het allemaal niet overdrijven. Hectas bestaat toch vooral uit 3.500 andere mensen. Zij bepalen voor het overgrote deel het karakter en de prestaties van het bedrijf. Gelukkig maar, want het gaat niet om mij maar om het collectief.'

Toch zijn er opvallende overeenkomsten: u lijkt bescheiden, voor Hectas geldt dat tot op zekere hoogte ook. De sfeer bij Hectas is informeel, ook dat past bij u. Toeval?

'Ik houd er niet van om mezelf belangrijk te maken. Het no-nonsense karakter van het bedrijf heeft natuurlijk ook met de sector zelf te maken. Dat is er letterlijk een van niet kletsen maar poetsen. Misschien is het wel zo dat ik een bedrijf heb gezocht dat bij mij past, in plaats van het volledig naar mijn hand te zetten. De waarheid zal wel ergens in het midden liggen.

Men zegt wel eens dat ik te bot ben. Dat is zeker niet mijn bedoeling, alleen: ik houd niet van tijd verspillen. Als ik mensen iets vraag, dan krijg ik graag een kort, direct antwoord. Omwegen zijn leuk op een zondagse wandeling, maar niet als je aan het werk bent. Ik houd daarom ook niet van vaste stramien en protocollen. Dat leidt tot bureaucratie. Beter is het om steeds vanuit de mens te blijven denken. Dat doen we bij Hectas graag: problemen en kansen benaderen vanuit de mensen die ermee te maken hebben. Wat wij leveren is bij uitstek mensenwerk, ga er dan ook zo mee om.'

Als Heeringa de vraag krijgt voorgelegd wat zijn belangrijkste verdienste voor Hectas is geweest, volgt een nors stilzwijgen. Uiteindelijk zegt hij: 'Dat moeten anderen maar bepalen. Tijdens de

nieuwjaarsreceptie waarop mijn vertrek bekend werd gemaakt, is daar wel iets over gezegd. Maar je denkt toch niet dat ik dat hier uitgebreid ga zitten herhalen?'

Om toch antwoord te krijgen op de vraag wat de meest in het oog lopende verdienste van Heeringa is geweest, wijken we uit naar Hans ter Pelle, *chief executive officer* van Hectas Europa. 'Wat nou precies zijn grootste verdienste is geweest, vind ik moeilijk te zeggen. Belangrijker is echter dat het bedrijf onder zijn leiding is uitgegroeid tot een landelijke speler met een kwaliteitsimago. Hectas is in Nederland een merk dat aanzien geniet. Niet omdat het dat zelf van de daken schreeuwt, maar omdat er goed gepresteerd wordt. De omzet is dertig keer hoger dan toen Heeringa begon - dat zegt toch wel iets. Hij heeft er gewoon een heel mooi bedrijf van gemaakt.'

Uiteindelijk wil Heeringa zelf toch wel iets kwijt: 'Weet je wat een beetje mijn kindje is? Dat is dit gebouw (het hoofdkantoor in Duiven - red.). Dat heb ik destijds zelf getekend. Het past goed bij Hectas: prettig, functioneel. Geen poespas. Inmiddels is er nog een verdieping bovenop geplaatst. Daar was bij het heien en bij het ontwerp van het dak al rekening mee gehouden.'

Is er iets wat in uw tijd niet is gelukt waarin u wel had willen slagen?

'Hectas heeft de ambitie om de beste te worden. Ik denk dat we heel ver zijn, maar de allerbeste zijn we nog net niet. Als ik eerlijk ben: ik had best afscheid willen nemen als directeur van het beste schoonmaakbedrijf van Nederland. Met dat laatste stukje gaat mijn opvolger zich bezighouden.'

Had u niet ook de grootste willen worden?

'Nee, dat heeft Hectas nooit nagestreefd. Het is ons altijd om de kwaliteit te doen geweest. We zijn ook niet 'bewust' in de top tien terechtgekomen. Ik ben ervan overtuigd: kwaliteit brengt onvermijdelijk groei met zich mee, maar andersom is dat lang niet altijd het geval. Als groei een doel op zich wordt, kan dat zelfs ten koste gaan van de kwaliteit. Ik stel liever de vraag: waar zijn we beter in geworden? dan de vraag: hoe groot zijn we geworden?'

'Hectas is gelukkig geen olietanker geworden. Als het moet, pakken we de boot op en draaien die desnoods 180 graden.'

Waar heeft u de afgelopen 25 jaar het meeste plezier aan beleefd?

'Aan de ontwikkeling van de mensen om me heen! We hebben bijvoorbeeld een heel jong managementteam met veel dertigers en veertigers. Met hen samenwerken heb ik heel leuk gevonden. Ik heb niet alleen genoten van de samenwerking als zodanig, maar ook van het bijdragen aan hun ontwikkeling. Gelukkig kan ik redelijk delegeren, die eigenschap is goed van pas gekomen. Ik heb er geen moeite mee dingen aan anderen over te laten. Volgens mijn vrouw heb ik daar zelfs extreem weinig moeite mee, haha! Maar zonder gekheid: als je mensen geen verantwoordelijkheid geeft, dan komen ze niet verder. En gaan ze uiteindelijk voor je organisatie verloren. Hectas bindt haar medewerkers door ze kansen te geven. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat het merendeel van de medewerkers niet meer op de plaats zit waar hij of zij begonnen is. We halen mensen graag op jonge leeftijd binnen om ze vervolgens naar onze eigen normen op te leiden en ze steeds nieuwe perspectieven te bieden. Dat is goed voor de medewerker en goed voor het bedrijf. En als je dan mensen inderdaad ziet groeien, dan geeft dat veel voldoening.'

Hoe laat u Hectas achter?

'Ik denk als een vitaal, homogeen bedrijf. Dat heeft te maken met wat ik zojuist zei: onze mensen zijn gemotiveerd en hebben een meer dan gemiddelde band met het bedrijf. Verder is Hectas een heel flexibele organisatie met weinig bureaucratie. De snelheid en directheid van handelen is groot. Als je de lijnen kort houdt en de procedures simpel, dan blijf je wendbaar. Hectas is wel groter geworden, maar de lenigheid is gebleven. We willen per se geen olietanker zijn die maar moeilijk van koers kan veranderen. Als het moet, pakken we de boot op en draaien die desnoods 180 graden. Dat kan, als je organisatie uitgaat van mensen in plaats van procedures.'

Een vitaal bedrijf zegt u. Ook in economisch opzicht?

'Ja. Hectas weet een uitstekende prijs-prestatie verhouding te koppelen aan verantwoorde marges. Dat maakt het bedrijf stabiel, waardoor

we kunnen blijven investeren in opleiding en innovatie. En op de achtergrond is er dan nog Vorwerk, de moedermaatschappij. Een miljardenconcern dat actief is in 52 landen verspreid over de wereld. Dat heeft de prettige bijkomstigheid dat we bijvoorbeeld geen banken nodig hebben. Als we iets willen, dan financieren we dat zelf. Dat maakt je onafhankelijk, waardoor al je aandacht op klanten en kwaliteit gericht kan blijven.'

Welke ontwikkelingen heeft de schoonmaaksector als zodanig de laatste decennia doorgemaakt?

'De belangrijkste zijn denk ik de professionaliteit die enorm is toegenomen en de komst van de Europese aanbestedingsregels. Met professionaliteit bedoel ik: de wijze waarop de schoonmaakbedrijven zijn georganiseerd, hun omvang, kwaliteitszorg en opleidingsniveau van de medewerkers. Een positieve ontwikkeling dus die de schoonmaaksector volwassen heeft gemaakt. De komst van de Europese aanbesteding heeft bij mij toch altijd voor gemengde gevoelens gezorgd. Aan de ene kant zorgt die voor meer omzetmogelijkheden, maar het fenomeen kent ook belangrijke keerzijden. Op de eerste plaats zijn er de intermediairs die een flink deel van de aanbestedingsprocedures begeleiden. Die hanteren een vaste methodiek. Dat is weliswaar een voordeel, maar er kleeft ook een bezwaar aan: het verstoort de bedrijfsvoering die primair uitgaat van de juiste man of vrouw op de juiste plek; die dus niet de procedure centraal stelt, maar de poppetjes. Het brengt een soort starheid met zich mee die belemmerend kan werken in een *people business*. Een ander gevolg van de Europese wetgeving is dat schoonmaakbedrijven gedwongen zijn elkaars medewerkers over te nemen. Die medewerkers hebben logischerwijs minder binding met hun baas. Dat is voor geen van beide partijen goed. De rol van de personeelsafdeling van schoonmaakbedrijven is als gevolg van dat alles veranderd. Vroeger was men op de eerste plaats bezig iedereen op de goede plek te krijgen. Nu gaat de meeste aandacht uit naar begeleidende werkzaamheden: scholingsaangelegenheden, ziekteverzuim, persoonsbewijzen controleren, etc.



Wat je ook ziet is dat er steeds 'scherper' wordt ingeschreven. De m2-prestatie moet daarbij omhoog en de kosten omlaag. We krijgen steeds meer te maken met strategische inschrijvingen, wat eigenlijk niets anders is dan prijsdumping. Gevaar van die ontwikkeling is dat uiteindelijk de schoonmaker de dupe is, omdat er onredelijke eisen aan hem gesteld worden. Hij moet steeds meer doen in steeds minder tijd! Daar komt bij dat de concurrentie onder intermediairs groter is geworden, waardoor zij meer dan voorheen geneigd zijn mee te denken met de aanbestedende partij. En dus meegaan in de vraag naar meer voor minder. Ik ben van mening dat juist de overheid oog zou moeten hebben voor het welzijn van in dit geval de schoonmaker. Die wil best hard werken, maar ook prettig werken. Ook de vakbonden hebben hier een verantwoordelijkheid, vind ik. Een laatste negatief effect van de Europese aanbesteding is dat het opleidingsniveau van schoonmaakpersoneel op de tocht komt te staan. Investeren in medewerkers wordt immers minder aantrekkelijk als zij ineens bij je concurrent terecht kunnen komen omdat die het werk gegund krijgt. Voor het investeren in apparatuur geldt eigenlijk hetzelfde. De meeste contracten hebben een looptijd van drie jaar met één of twee optie jaren, waarna opnieuw wordt aanbesteed. In de praktijk betekent dat nogal eens dat machines niet in vijf, maar in drie jaar moeten worden afgeschreven.'

Werk aan de winkel voor brancheorganisatie OSB?

'Ik vind van wel. Als schoonmaakbedrijven worden we in een moeilijke hoek gedrukt. De negatieve gevolgen van de aanbestedingsregels druisen in tegen het rechtvaardigheidsgevoel. Maar een dergelijke ontwikkeling stoppen is niet gemakkelijk. Overheden worden in feite gedwongen om zo scherp mogelijk in te kopen. En de macht van het intermediair is alleen maar toegenomen. Daar gaat men niet altijd goed mee om; wat te denken van het feit dat men niet alleen aanbestedingen begeleidt, maar vervolgens ook de kwaliteitscontrole voor zijn rekening neemt. Een soort koppelverkoop dus. Die controles vinden overdag plaats. Als schoonmaak-

bedrijf moet je daarbij zijn, omdat de controleur de omstandigheden niet kent. Er kan bijvoorbeeld in overleg met de opdrachtgever bewust zijn afgeweken van de normale procedure. En als de controleur daar dan geen weet van heeft... Het vervelende is dat je als schoonmaakbedrijf onmogelijk bij alle controles kunt zijn, want het zijn er vaak vier of vijf per regio per dag. Dat leidt tot onterechte afkeuringen, onnodige hercontroles en dus tot onvrede en geldverspilling.'

U pleit voor een anders omgaan met de aanbestedingsregels. Denkt u dat er de komende jaren veel zal veranderen binnen de facilitaire sector?

'Nee, eerlijk gezegd niet. De enige ontwikkeling die ik verwacht is dat het schoonmaakwerk verder zal opschuiven van de avond naar overdag. Om een aantal redenen is dat goed. De schoonmaker wordt dan meer zichtbaar, men ziet hoe hard hij werkt. Bovendien komt er meer contact tussen de schoonmaker en de gebruikers van het gebouw. Waarschijnlijk zal de waardering dan toenemen en het isolement afnemen. Nog te vaak lijkt schoonmaken op het werk van kabouters, iets waar je nauwelijks bij stilstaat, behalve als er iets niet helemaal goed is. Of als men denkt dat er iets niet goed is. Dat is een negatief uitgangspunt dat geen recht doet aan het vakmanschap, inzet en toewijding van al die anonieme schoonmakers.'

Op 1 mei stopt u als directeur. Al plannen voor de periode daarna?

'De komende twee jaar blijf ik langszij als directieadviseur voor twee dagen per week. Maar waar ik me het meest op verheug is om 's morgens rustig op te staan, zonder wekker. Dan naar de tuin slenteren en in de ochtendzon bedenken wat ik die dag eens zal gaan doen. Heerlijk lijkt me dat.'

Hoe gaat men zich u herinneren bij Hectas?

'Als een brombeer met een grote bek maar met een heel klein hartje.' ■

In het volgende nummer van Initiatief verschijnt een interview met Harm Verbeek, vanaf 1 mei aanstaande algemeen directeur van Hectas Bedrijfsdiensten.

Judith Westerink

'Ik geniet van het samenspel met andere mensen'



BRUGGENBOUWER

Alles draait om eerlijkheid

Het nationale wegennet is haar domein. Maar haar focus ligt op mensen. Contact maken, luisteren, vertrouwen winnen. 'Eigenlijk ben ik bezig bruggen te bouwen', zegt Judith Westerink (32), commercieel adviseur van Hectas.

'Omdat ik vaak onderweg ben, ontmoet ik veel mensen. Binnen de organisatie, maar zeker ook daarbuiten. Dat maakt dit werk voor mij zo aantrekkelijk. Ooit vroeg ik me af of ik dit werk wel leuk zou vinden, maar ik zou nou niet meer de hele dag binnen kunnen zitten. Ik wil er op uit.'

Team

De afdeling sales van Hectas bestaat uit acht personen. Drie leden van het belteam dat nieuwe contacten legt, twee commercieel adviseurs die prospects bezoeken en twee medewerkers van sales support die offertes opstellen. Hoofd van de afdeling is Jan Strookman met een coördinerende taak. 'We zijn een echt team', zegt Westerink. 'Maar we staan ook in nauw contact met de regiomanagers. Wat wij voorstellen, moeten zij in de praktijk waarmaken tenslotte. Er gaat geen offerte de deur uit waar de uitvoerende mensen zich niet in kunnen vinden.'

De leden van het belteam zijn de wegbereiders voor de commercieel adviseurs. 'Als zij geen

nieuwe contacten leggen, dan wordt het voor ons te rustig. Ik heb vaak bewondering voor de prettige manier waarop zij belangstelling weten te wekken voor het Hectas-product. Soms is één telefoontje genoeg, soms duurt het jaren voor we aan tafel mogen verschijnen.'

Vertrouwen

Is geduld het sleutelwoord op de afdeling sales? 'Nee', zegt Westerink peinzend. 'Ik denk dat ons succes afhangt van een paar dingen. Op de eerste plaats moet er sprake zijn van een goed product, zonder dat zijn we nergens. Vervolgens komt het aan op luisteren. Niet praten, maar luisteren. Verder is eerlijkheid belangrijk. Ik zou nooit dingen kunnen beloven die niet waar te maken zijn. En tenslotte moet je er met z'n allen iets van willen maken. Als je partijen op zo'n manier benadert, dan ontstaat er vertrouwen. Want daar gaat het om: vertrouwen. Wij moeten zorgen dat het ontstaat, de uitvoerende mensen moeten zorgen dat het niet geschonden wordt. Ik vind het geweldig om in dat proces een rol te spelen. Zeker als je niet letterlijk een rol hoeft te spelen, maar gewoon jezelf kan zijn. Want zo ontstaan toch de beste adviezen. Zeker als je verstand van zaken hebt en het leuk vindt om nieuwe samenwerkingsverbanden te realiseren. Als je dat op een eerlijke en integere manier doet, dan duren die meestal heel lang. En dat scheidt voldoening.' ■



Eén loket voor complete facilitaire dienstverlening van de hoogste kwaliteit



Multiservices

MPL (beveiliging), Hectas (schoonmaak), Icova (afvalverwerking) en SAB Catering gaan als onafhankelijke specialisten duurzaam samenwerken in één krachtige combinatie. Onder de naam FM at Work Multiservices bieden deze bedrijven vanaf nu een totaaloplossing voor alle facilitaire diensten. Het nieuwe samenwerkingsverband werd in januari officieel gepresenteerd op de Vakbeurs Facilitair in Den Bosch.

De bij FM at Work Multiservices betrokken partijen blijven elk voor zich zelfstandig opereren. Om klanten te bedienen die willen profiteren van voordelen op het gebied van synergie, continue innovatie en gebundelde expertise stemmen zij hun dienstverlening optimaal op elkaar af. Binnen het samenwerkingsverband, waaraan niet ad hoc maar permanent vorm wordt gegeven, is ruimte voor verdere product- en dienstenontwikkeling, geïntegreerde serviceconcepten en innovatieonderzoek. De partners werken vanuit een gezamenlijke visie op facilitaire dienstverlening en vormen zo niet alleen een complete, maar ook een in alle facetten herkenbare marktpartij.

De facilitaire diensten die onder het paraplumerk FM at Work Multiservices worden aangeboden kunnen modulair worden afgenomen. FM at Work fungeert richting opdrachtgevers als een toegewijd regisseur die staat voor de gezamenlijke belofte: kostenefficiëntie, flexibiliteit en zorgeloos facility management.

'Met deze nieuwe, krachtige combinatie formuleren wij een passend antwoord op de toenemende vraag in de markt naar

multiservices', zegt Kees van Vaneveld, directeur van FM at Work. 'Door het permanente karakter van het samenwerkingsverband onderscheiden wij ons van de onafhankelijke specialisten. Het streven van FM at Work is gericht op innovatie, duurzaamheid en slimme, slagvaardige oplossingen voor actuele facilitaire vraagstukken. Onze gedeelde visie resulteert in één, perfect op de klant afgestemd serviceaanbod.'

De kracht van FM at Work schuilt in het gegeven dat vier ontwikkelde specialisten hun rijke expertise hebben weten te bundelen. Dat is een ander uitgangspunt dan wanneer één specialist nieuwe disciplines aan haar dienstenaanbod toevoegt en zich daarmee op relatief onbekend terrein begeeft.

FM at Work is genoemd naar het facilitair advies- en managementbureau dat gaat optreden als hoofdaannemer van het samenwerkingsverband. In december kwamen medewerkers van alle betrokken partijen bijeen voor de interne kick off. Sportjournalist Mart Smeets verzorgde hierbij een presentatie getiteld: 'De kunst van het samenwerken'. ■





DE STRIJD TEGEN

CORROSIË

Jacq Mommers maakt deel uit van het Bedrijfsbureau van de vliegbasis Volkel, één van de twee 'velden' waar de F16's van de Koninklijke Luchtmacht staan gestationeerd. Hij gunt Initiatief een kijkje achter de schermen en vertelt, voor zover de veiligheid dat toelaat, uitvoerig over het schoonmaakonderhoud van 's lands snelste jagers.

Misschien komt het door zijn reputatie of door de enorme hal waar hij in staat, maar bij de eerste aanblik is de F16 een stuk kleiner dan je zou denken. Op een trailer iets verderop staat een imposante machine. Het blijkt de motor van het vliegtuig te zijn, die nauwelijks in het toestel lijkt te passen. De ruimte die na terugplaatsing van de motor resteert, bestaat uit een krappe cockpit en een korte, spitse neus. De F16 is eigenlijk een megamotor met een mannetje ervoor.

Onderhoud van motor en de rest van het vliegtuig zijn strikt gescheiden. Als een vliegtuig voor onderhoudswerkzaamheden binnenkomt, dan wordt de gigantische cilindervormige motor gedemonteerd. Wat resteert is een lege huls met vleugels. Wel eentje trouwens die vol geavanceerde elektronica zit. De F16-motoren worden zeer frequent nagekeken; na elke 300 vlieguren vindt bovendien uitgebreid preventief onderhoud plaats dat acht weken in beslag neemt.

'Veel van het schoonmaakonderhoud draait om het tegengaan van corrosie', zegt Mommers. 'Deze vliegtuigen worden eens in de maand schoongemaakt. Dat

gebeurt grotendeels met de hand in een speciale washangar. Eerst wordt het toestel zorgvuldig afgeplakt. Eigenlijk is dat nog het meeste werk. Dat moet heel precies gebeuren, want de buitenzijde van het toestel krijgt een voorbehandeling met chemische reinigingsmiddelen. Als die in naden en kieren blijven zitten, dan ontstaat er al gauw corrosie. Bovendien mag de elektronica natuurlijk niet in contact komen met vocht. Het echte schoonmaken gebeurt met hogedruksputten. Als dat is gebeurd, dan wordt het afplakmateriaal verwijderd en komt er een grote blower aan te pas om het toestel droog te blazen.'

Twee man zijn met dit hele proces drie tot vier uur bezig. Daar komt de droogtijd van drie uur nog bij. En dan is er natuurlijk de cockpit. Mommers: 'De schoonmakers mogen daar niet in. De cockpit is alleen toegankelijk voor gekwalificeerde monteurs. Die verwijderen bijvoorbeeld stof en modder op de vloer – gewoon met een vochtige doek. Het belangrijkste is dat ze vervolgens goed controleren of er geen rommel in de cockpit achterblijft. Een snoeppapiertje of een steentje kan voor problemen zorgen. Door de grote krachten tijdens het vliegen kunnen die bijvoorbeeld de werking van een schakelaar verstoren.'

En dan is het klaar? 'Nee, na het schoonmaken moet het landingsgestel worden doorgesmeerd omdat dat in contact kan zijn gekomen met chemische stoffen. En verder wordt elk toestel na het wassen uitvoerig gecontroleerd. Dat gebeurt door speciale toezicht-



Foto: Alex Franke



'Als er boven het Ruhrgebied gevlogen is, dan hebben we een uur langer werk'

HET JACHTVLIEGTUIG F16

houders op basis van een checklist. Zo mag er geen afplakmateriaal achterblijven, dat zou voor computerstoringen kunnen zorgen. Uiteindelijk vindt er nog een eindcontrole plaats in het squadron waartoe het toestel behoort. Checken, double checken, nog eens checken: het is een vast onderdeel van ons werk.'

Maakt het voor het schoonmaakonderhoud uit waar het toestel gevlogen heeft? 'Zeker', weet Mommers. 'Als een toestel boven het Ruhrgebied is geweest, dan zijn we misschien wel een uur langer bezig omdat er extra smogaanslag op de romp zit. Ook merken we het als er boven zee gevlogen is, in dat geval gaat het om zoutaanslag. En zoals je weet: zout brengt roestvorming met zich mee. Bij toestellen die boven woestijnachtig gebied zijn geweest hebben we weer te maken met fijn zand. Ook dat betekent extra werk.'

Als coördinator van de onderhoudswerkzaamheden heeft Mommers een grote verantwoordelijkheid. Legt dat niet extra druk op hem? 'Dat valt wel mee. Alles wat hier gebeurt wordt zo vaak gecontroleerd en door zoveel verschillende mensen – eigenlijk kán er gewoon niets fout gaan.'

Bij het verlaten van de hangar wijst Mommers op een passerende auto die vreemde geluiden produceert. 'Dat is onze vogelwacht. Vogels vormen een risico voor elk vliegtuig dat aan het landen of opstijgen is. Die wagen rijdt permanent rond om de vogels op afstand te houden. Als een reiger in een vliegtuigmotor belandt, dan heeft niet alleen de reiger, maar ook de piloot een groot probleem...'

De Koninklijke Luchtmacht beschikt over 87 F16-jachtvliegtuigen. Enkele staan in de Verenigde Staten voor training en opleiding, de overige zijn gestationeerd in Leeuwarden en Volkel. Hier wordt licht onderhoud en schoonmaakwerk uitgevoerd; voor groot onderhoud gaan de vliegtuigen naar Woensdrecht. Alle toestellen staan in hallen waar met gemak een voetbalveld in past. Op twee 'kisten' na: die staan continu paraat in een kleine betonnen bunker, klaar om uit te rukken. Paul Vledder, voorlichter van de luchtmacht: 'Als iets het Nederlands luchtruim binnenkomt dat niet geïdentificeerd kan worden, kunnen er direct twee F16's op afgestuurd worden. Meestal gaat het trouwens om een verkeersvliegtuig waarbij iets mis is met het radiocontact. Eén toestel gaat er dan naast vliegen, het andere erachter. Vaak wordt de storing snel verholpen en kan de 'indringer' zich alsnog identificeren. Onze jagers keren dan terug naar de basis. Zo'n quick reaction alert doet zich gemiddeld een paar keer per jaar voor.' Een F16 maakt ca. 14 vliegreizen per maand. Bij een gemiddelde vlucht moet er na anderhalf uur getankt worden. Maar vliegt het toestel op topvermogen, dan verbruikt het veertien liter brandstof per seconde en is na een kwartier de tank al leeg. Om een idee te geven van de snelheid van het vliegtuig: een enkele reis naar Afghanistan neemt amper vijf uur in beslag.

HET DAL

Het is duidelijk dat de Nederlandse economie in zwaar weer verkeert met afnemende investeringen, stagnerende verkopen van huizen en luxe goederen, winstwaarschuwingen, werktijdverkorting en toegenomen spaarzin van de consument. Iedereen in het bedrijfsleven kent dan de verschijnselen. Het eerst zijn de directe kosten aan de beurt: een personeelsstop en de lease-auto moet langer mee. Vervolgens de indirecte kosten waaronder reis- en verblijfkosten, de aanschaf van inventaris en PC's, uitgaven voor drukwerk en uiteraard de facilitaire kosten. Het aanbod in het personeelsrestaurant wordt bekeken, de beveiliging staat ter discussie en ten slotte mag het schoonmaakbedrijf een voorstel doen voor bezuinigingen. Schoonmaakondernemers zeggen vaak dat hun werk de sluitpost op een begroting vormt. Maar dat zeggen groenvoorziens en kantoorinrichters ook altijd. Een feit is echter dat de huidige economische tegenwind een effect zal hebben op de kosten voor schoonmaak. Nu

VANDICKHOUT



Dick van Zomeren was 30 jaar hoofdredacteur van Service Management en geldt bij uitstek als een kenner van de facilitaire sector.

is daar nog weinig van te merken, tenzij beide partijen net aan contractverlenging toe zijn. Maar er komt onherroepelijk druk op de schoonmaakmarkt, zij het vertraagd. Het is net als een trein in een berglandschap, waarbij de sluitpost schoonmaak de achterste wagon vormt. De locomotief, de verkopende en/of producerende eenheid, is de eerste die de weg naar beneden inslaat en dan volgen vertraagd de ondersteunende afdelingen met als sluitstuk de externe dienstverleners. Die komen het laatst in het dal aan, als de locomotief alweer weer de weg omhoog neemt. Pas een tijd later gaat ook de achterste wagon weer bergopwaarts. Overeenkomstig dat beeld is er in de schoonmaak nu nog weinig van een recessie merkbaar. Dat verandert in de loop van dit jaar, zichtbaar in uitgekilde werkprogramma's, lagere frequenties en in het ergste geval nieuwe inschrijvingen. Misschien dat economisch herstel zich in 2010 alweer aftekent. Maar als gevolg van de eerder doorgevoerde bezuinigingen en het al beschreven vertraagde effect, zal de schoonmaak zich dan nog altijd in het dal bevinden. Hopelijk al wel voorbij het laagste punt. Maar het is een illusie om te denken dat het afgeslankte werkprogramma binnen twee jaar weer terug zal zijn op het niveau van 2008.

Help, het is crisis...

De wereldwijde financiële crisis heeft ook Nederland bereikt. Wat betekent de economische teruggang voor de facilitaire sector? Initiatief legde haar oor te luister bij enkele opinieleiders uit de facilitaire wereld.

Kees van Vaneveld - directeur FM at Work: 'Ik verwacht dat de crisis wel degelijk zijn sporen na zal laten. Opdrachtgevers, met name de grote bedrijven, zijn onzeker en zullen een afwachtende houding aannemen. Als het gaat om bezuinigen wordt er al snel naar facilitaire zaken gekeken. Massale ontslagen verwacht ik echter niet, al blijft een serieuze voorspelling doen natuurlijk heel moeilijk.'



Charles M.Th. Scholte - directeur van opleidingsinstituut SVS-Schoonmaak: 'Een conjuncturele neergang geeft uit het oogpunt van opleidingen in de eerste periode veel extra werk. De druk op de arbeidsmarkt neemt af en er ontstaat tijd om medewerkers op te leiden. Gelukkig behoort schoonmaakonderhoud tot de meer primaire behoeften van opdrachtgevers en leiden opgeleide medewerkers tot effectief en efficiënt schoonmaakonderhoud en daarmee het behoud van (tevreden) opdrachtgevers. Waar bedreigingen zijn liggen kansen!'

Jelle Dokter - één van beide voorzitters van brancheorganisatie OSB: 'De schoonmaaksector beweegt mee met de gemiddelde economie. Daarom wordt wel een krimp van de brancheomzet verwacht, maar geen dramatische daling. Wat we zien is dat loonkostenstijgingen moeilijker kunnen worden doorberekend, en dat facturen later worden betaald. Hierdoor komt extra druk op de cashflow te staan. Als dat lang doorgaat, leidt dat zeker tot ontslagen en faillissementen.'

GOED IN GROEN

Papieren hygiëneproducten zijn er in vele soorten en maten. Bij het samenstellen van haar assortiment selecteert Deverco op kwaliteit, prijs en gebruikseigenschappen. Maar ook steeds nadrukkelijker op milieuaspecten. Deverco werkt in dit verband nauw samen met SCA, een vooraanstaand producent van tissues en ander hygiënepapier en een belangrijke leverancier van Deverco. Veel van het papier dat SCA onder de merknaam Tork levert is gemaakt volgens de *wood sourcing*-methode. Het fabricageproces moet daarbij voldoen aan de ISO-milieunormen en de gebruikte grondstoffen mogen niet afkomstig zijn van omstreden bronnen zoals illegale kap.

Over de milieuaspecten van papier bestaan nogal wat misverstanden. Zo wordt vaak gedacht dat wit papier milieuvriendelijker is dan bruin papier. Dat is lang niet altijd het geval. Eén van de grondstoffen van veel papierproducten is recovered papier. Dat bestaat in vele kwaliteiten. Voor welke soort in de fabriek gekozen wordt, is afhankelijk van het eindproduct dat ervan gemaakt wordt. Gaat het om handdoekjes, dan zal voor witter recovered papier gekozen worden dan wanneer het eindproduct uit kartonnen dozen bestaat. Van een verschil in invloed op het milieu is niet of nauwelijks sprake.

Ook worden de termen recycled papier en recovered papier nogal eens door elkaar gehaald. Recovered papier is zoals gezegd een grondstof. Bij de term recycled papier gaat het altijd om een eindproduct. Bekende producten van recycled papier zijn kranten, tijdschriften en karton. Maar ook toilet papier, handdoekjes en servetten vallen onder die noemer.

Hoe wordt hygiënepapier gemaakt?

De grondstoffen voor ongebleekt, grijs papier komen van kranten en tijdschriften. Kantoorpapier is geschikt voor een witter eindproduct. In het productieproces wordt papierpulp opgelost in water en vervolgens gefilterd en gecentrifugeerd. Zo worden lijm en nietjes verwijderd. Om ook de laatste inktresten weg te nemen wordt de pulp een paar keer uitgespoeld. Na deze behandeling is tweederde deel van de grondstof nog over. Die wordt vervolgens milieuvriendelijk gebleekt en aangevuld met water. De pulp is dan klaar voor de papierproductie en komt op een speciale band terecht. Daar vormen de vezels een soort netwerk waardoor een wit vel papier ontstaat. Dit vel wordt ontwasemd en vacuüm gedrukt tussen zware rollen. Daarna wordt het gedroogd in een grote cilinder. Als laatste wordt het papier op een rol gezet en is het klaar voor de productie van bijvoorbeeld toiletpapier of papieren handdoekjes.

De beste manier om het milieu te ontzien is natuurlijk om het papierverbruik zoveel mogelijk te beperken. Daarom zijn de Tork-dispensers en tissueproducten die Deverco levert speciaal ontworpen voor zuinig gebruik. ■





Vragen, suggesties of reacties?

HECTAS Bedrijfsdiensten C.V.

Postbus 2197
6802 CD Arnhem
Telefoon 026 - 317 17 17
Telefax 026 - 318 18 18
info@hectas.nl • www.hectas.nl

U bereikt de regiokantoren van Hectas onder de volgende nummers:

Duiven	(026) 317 17 17
Aalsmeer	(0297) 39 52 79
Almere	(036) 52 11 520
Arnhem	(026) 317 17 45
Doetinchem	(0314) 36 89 89
Drachten	(0512) 51 75 53
Groningen	(050) 549 76 34
Hengelo	(074) 267 43 04
Nijmegen	(024) 355 69 59
Gouda	(0182) 30 81 30
Son	(0499) 46 20 50
Utrecht	(030) 293 86 18
Veenendaal	(0318) 49 53 40
Veldhoven	(040) 255 87 55
Zaandam	(075) 650 47 00
Zwolle	(038) 466 14 53
Genk	(0032) 89 61 61 57
Boom	(0032) 34 57 88 82

Deverco (026) 311 30 30
Handel in hygiëne

(advertentie)



AenK is een allround partner op het snijpunt van mens, werk en gezondheid:

- Arbeidsmedische dienstverlening
- Arbeidsdeskundige dienstverlening
- Psychologische dienstverlening
- Ergotherapeutische dienstverlening
- Verzuimpreventie en –begeleiding
- Gezondheidsmanagement
- Employability

Ausems Kerkvliet
arbeidsmedisch adviseurs

U zorgt goed voor uw wagenpark.

Maar hoe zit dat met uw mensen?

Wij komen graag vrijblijvend bij u langs om de mogelijkheden van onze dienstverlening met u te bespreken.
Bel voor meer informatie 0547 - 284 800, stuur een e-mail naar info@aenk.nl of kijk op www.aenk.nl

meer met mensen