

Hectas start hospitalitytraject op met HTC

Er is meer dan alleen schoonmaak

Hospitality is veel meer dan alleen representativiteit. Dat constateren Frank Klein Woolthuis, regiomanager bij Hectas Facility Services en Puck Wilbers, senior adviseur bij HTC Advies.

“Samen bouw je aan betere en bredere contracten.”

tekst: Ronald Bruins

Acht voorvrouwen doorlopen op het moment van spreken samen met hun schoonmaakmedewerkers een traject in gastvrijheid. Die training bestaat uit vier dagdelen en moet vooral *hospitality* tot in de genen brengen. “Want aan een vuurpijl van een dagdeel waar medewerkers even enthousiast van worden maar daarna alles weer zijn vergeten, heb je weinig.” Dat uitgangspunt omarmde Hectas. Daar is de ambitie uitgesproken om elk jaar met minimaal tien opdrachtgevers over te stappen naar resultaatgerichte dagschoonmaak gecombineerd met andere facilitaire taken. Frank Klein Woolthuis van Hectas vertelt wat de aanleiding is voor het opleidingstraject. “We willen meer bieden dan alleen schoonmaak, want dat kunnen meer partijen. Wat onderscheidt ons dan? Dat is de mens. Als we vinden dat die centraal staat, moeten we er dus ook voor zorgen dat we hem of haar een prettige werkomgeving bieden. Zodat ze dat uiteindelijk uitstralen naar kantoorgebruikers, naar opdrachtgevers, maar natuurlijk ook naar hun collega’s. Daarbij halen we de medewerkers uit de anonimiteit. Dit doen wij bijvoorbeeld ook door iedereen een naamkaartje te geven zodat iedereen weet wie hij of zij is.”

ZICHTBAARDER

De dagelijkse schoonmaak mag zichtbaarder, stelt de regiomanager van Hectas die ongeveer 500 medewerkers onder zijn hoede heeft. Zijn regio strekt zich uit van Amsterdam tot Zoetermeer, Schiphol, Utrecht en de provincie Flevoland. “Schoonmaak mag zichtbaarder worden. Opdrachtgevers en kantoorgebruikers zijn tevredener over de schoonmaak als ze in contact kunnen treden met de schoonmaker. Dat komt de kwaliteit van het schoonmaakwerk regelrecht ten goede. Je bent af van schoonmaak die om

acht uur klaar is en het feit dat vervolgens gedurende de dag flexplekken en toiletten continu worden vervuild. Bij het traditionele schoonmaken kun je dan pas van vijf tot zeven uur in de avond er weer wat aan doen. Bij dagschoonmaak ben je tijdens het werk van de kantoorgebruiker aanwezig. En dat helpt, niet in de laatste plaats ook de schoonmaker zelf. Hij of zij hoeft bij dagschoonmaak niet op de randen van de dag te werken, van zes tot acht uur in de ochtend en van vijf tot zeven uur in de avond. Het geeft voor schoonmakers een andere balans tussen privé en



De beginvraag? Hoe ga je zelf om met je schoonmaakmedewerker?

werk als ze gewoon overdag hun werk kunnen doen. We vinden het belangrijk dat medewerkers 's avonds met hun gezin aan tafel kunnen en niet voor dag en dauw weer de deur uit moeten.”

SPIL IN HET CONTACT

Resultaatgericht. Dagschoonmaak. Maar daarnaast wil Hectas ook zijn dienstenpallet verbreden. “Om een voorbeeld te noemen: als we de plantenbak afstoffen, waarom geven we dan niet ook de planten zelf water. Of waarom vullen we de koffieautomaat niet bij? Of verhelpen we kleine storingen bij printers niet?” Hectas kwam er al snel op uit dat de voorvrouw of -man de spil is in het contact met schoonmaker, opdrachtgever en kantoorgebruiker. “Die functie is cruciaal voor het slagen in het bieden van gastvrijheid die hoort bij resultaatgerichte dagschoonmaak met een verbreding van het facilitaire takenpakket.” Het schoonmaakbedrijf deed uitvraag bij diverse aanbieders, maar kwam bij HTC Advies (onderdeel van de Question Mark Group) uit. Puck Wilbers: “Wij gaan uit van maatwerk in *hospitality*. Want het is voor elk schoonmaakbedrijf weer anders wat *hospitality* moet inhouden. De beginvraag? Hoe ga je zelf om met je schoonmaakmedewerker? Hoe wil je vervolgens dat die medewerker omgaat met de klant? Met zelfvertrouwen waarschijnlijk. Ze moeten bijvoorbeeld op een prettige manier het gesprek met de klant durven voeren. Ze moeten ook nee durven zeggen. En kunnen uitleggen waarom ze nee zeggen.”

KUNNEN EN WILLEN

In de vier dagdelen van de training komen de volgende onderwerpen aan de orde: de basis van gastvrijheid, coachen van de medewerker, gesprekstechnieken en resultaatgericht schoonmaken. Op dag één van de training kregen de voorvrouwen de vraag voorgeschilderd wie hun medewerkers zijn. Wilbers: “Hoe zitten ze in hun werk? Wil de schoonmaker graag zijn werk doen en kan hij het ook, dan is het wellicht verstandig extra taken



De groep voorvrouwen van Hectas die een training in *hospitality* volgde.

‘De voorvrouw of -man is de spil in het contact met schoonmaker, opdrachtgever en kantoorgebruiker’

aan hem of haar toe te bedelen. Iemand die wel wil maar niet kan, moet je in eerste instantie remmen in zijn enthousiasme. Aan de hand van het stap voor stap bijbrengen van competenties valt vervolgens het tij te keren. Een buddy aanstellen uit de groep ‘kan en wil graag’ is hierbij een optie. Kan diegene zijn werk wel aan maar wil hij het niet, dan speelt er wellicht onzekerheid en de angst om het verkeerd te doen. Een medewerker kan bijvoorbeeld onzeker zijn over zijn taal-

vaardigheid waardoor hij niet met de klant durft te communiceren. Met degene die het schoonmaakwerk niet kan en ook niet wil, heb je een slechtnieuwsgeprek. Daarin geef je aan wat je ziet zonder te oordelen, compleet met concrete voorbeelden. Daarna maak je concrete afspraken voor verbetering om tot professioneel gedrag te komen. Werkt dat ook niet, dan gaat Hectas op zoek naar een locatie waar de medewerker beter tot zijn recht komt.”



Puck Wilbers (HTC) en Frank Klein Woolthuis (Hectas) in gesprek over gastvrijheid.

ON THE JOB

Klein Woolthuis vat het samen als werken aan de persoonlijke ontwikkeling van de voorvrouwen. “Dit gaat ons helpen bij het helpen van de opdrachtgever. Het is geen kunstje waarbij je eenmaal door een hoepel springt, maar je investeert in de band tussen voorvrouwen, hun medewerkers en de opdrachtgever.” De eerste twee dagdelen zijn klassikaal maar volgens Wilbers wel erg gericht op oefenen en doen. “Er waren er enkelen bij die nooit een klant spraken. We zijn daarom met rollenspellen aan de slag gegaan. Uitgangspunten daarbij waren ‘wees een oen’ en ‘laat oma thuis.’ Oen staat daarbij voor wees open, eerlijk en nieuwsgierig. Laat oma thuis staat voor laat je oordelen, meningen en aannames thuis. Want die kunnen je in de weg zitten bij een open communicatie met de klant.” Ook nee zeggen en kansen zien, kwamen aan bod. “Soms kom je erachter dat dienstverlening zoals de kopjes afwassen, gewoon wel werd gedaan. Maar dat ging dan ten koste van de taken van schoonmakers. Eigenlijk moet je dan het gesprek aan over de dienstverlening met de opdrachtgever. Durf het bespreekbaar te maken. We kunnen de extra taken voor je erbij oppakken. Dat is kansen zien en nee durven zeggen. Dat is ook uit je onderdanige rol stappen. Na de eerste twee dagdelen gaan de voorvrouwen zelf aan de slag met huiswerkop-

drachten, waarna ze in de twee dagdelen daarna *on the job* één op één worden begeleid en feedback krijgen.”

FEEDBACK

De voorvrouwen leren vervolgens in stappen om hun medewerkers feedback te geven. Ze kregen zelf ook feedback over hoe ze overkomen. Wilbers: “Dat deden we in een groep. Niet om mensen af te branden. Integendeel. We gaven in de groep in alle openheid complimenten, maar ook zaken waar ze mee aan de slag kunnen. Bijvoorbeeld: één persoon sprak heel zacht. Ze

was zich niet bewust van het feit dat dat onzeker overkomt.” De acht voorvrouwen krijgen een certificaat als bewijs dat ze de training met goed gevolg hebben afgerond. Klein Woolthuis: “Dit is het begin. We willen na een jaar de geleerde stof versneden. En we willen graag dat ze hun ervaringen delen. Daardoor komen er oplossingen op tafel die je in je eentje niet had bedacht. En het geeft herkenning en verbondenheid. Wellicht kunnen we dat onderlinge contact, als meer groepen voorvrouwen en -mannen dit traject hebben doorlopen, regionaal faciliteren. Je ziet dat contact overigens al informeel ontstaan tussen de dames die meededen.”

VRUCHTEN PLUKKEN

Uit de onderdanige rol stappen. Maar ook: vertellen waar je trots op bent. Schoonmaakdienstverlening begint bij de mens en de voorvrouw of -man is daar dé spil in. Tussen schoonmaker, opdrachtgever en schoonmaakbedrijf in. Hectas investeert in deze belangrijke pion en plukt daar volgens Klein Woolthuis nu al de vruchten van. “Samen bouw je, door te werken aan competenties, aan betere dienstverlening, een beter contact en zo ook aan een beter en breder contract.” ●--



HOSPITALITY in het kort

- Traject HTC Advies bij Hectas
- Training van vier dagdelen
- Meer bieden dan alleen schoonmaak
- Medewerkers uit anonimiteit halen
- Hoe ga je om met je medewerkers?

Digitaal:

- www.htcadvies.nl
- www.hectas.nl