

PERSBERICHT

Schiedam, 21 november 2017

Gom focust op verhoging belevingskwaliteit door outputgerichte schoonmaak *Schoonmaker-nieuwe-stijl gaat op pad zonder vast werkprogramma*

In de schoonmaak van kantoren, scholen en andere gebouwen krijgt beleving een steeds groter accent. In die visie past het om niet langer meer een vast werkprogramma te hanteren, maar vooral schoon te maken wat vuil is om aan een afgesproken (minimum) kwaliteitsniveau te voldoen. Over die manier van werken bestaat nogal wat verwarring in de markt. Daarom creëert Gom duidelijkheid in de chaos rondom outputgerichte schoonmaak, inclusief de kritische succesfactoren, een transparante opbouw en een heldere werksystematiek. Directeur kwaliteitszorg Ad van Poppel: 'Klanten weten nu precies wat ze kunnen verwachten als ze kiezen voor outputgerichte schoonmaak.'

Veelal hanteert een schoonmaker een vast programma in een gebouw. Dat programma hoeft in de praktijk niet altijd aan te sluiten op de actuele behoefte van elke dag.. Een ruimte kan meer of minder vervuild zijn door allerlei redenen, bijvoorbeeld piek- en dalbelastingen. Outputgerichte afspraken bieden in deze situaties betere oplossingen.

Opleverkwaliteit waarborgen: 2 varianten

Controle over de opleverkwaliteit kan op twee manieren worden gewaarborgd. De opdrachtgever kan in overleg met Gom kiezen voor een vast ijkmoment op de dag, eventueel in combinatie met extra rondes voor sanitaire voorzieningen en andere snel vervuulende ruimtes. Van Poppel: 'Maar wat we steeds meer zien bij opdrachtgevers is dat zij opteren voor een vastgesteld, minimaal te bereiken kwaliteitsniveau gedurende de gehele dag. Dat heeft alles te maken met de beleving van gebouwgebruikers, die steeds meer aan belang wint in kantoren, zorg- en onderwijsinstellingen en andere gebouwen.'

Functie en rol schoonmaker veranderen

Met de introductie van outputgerichte schoonmaak veranderen ook functies en rollen van schoonmakers. Gom selecteert 'outputgerichte' medewerkers op communicatieve vaardigheden en kennis van Nederlands en indien nodig bijvoorbeeld Engels. Ook krijgen medewerkers een intensieve training om door de ogen van de gebouwgebruiker te kijken. Ze volgen daarnaast onder meer opleidingen op het terrein van hostmanship.

Die 'schoonmaker-nieuwe-stijl' kan daardoor ook servicetaken overnemen: een koffieautomaat schoonmaken of printerpapier bijvullen bijvoorbeeld. Outputgerichte schoonmaak gaat bij voorkeur hand in hand met dagschoonmaak: de zichtbaarheid van schoonmaakmedewerkers draagt bij aan de positieve beleving. Medewerkers zijn dan ook direct standby als er ergens in het gebouw een ongelukje gebeurt. Ad van Poppel: 'We



zetten met deze manier van werken niet alleen een grote stap in het verhogen van de belevingskwaliteit. Ook werken we aan de trots van medewerkers. Zij dragen nu verantwoordelijkheid in het realiseren van die klantbeleving.'

Noot aan de redactie:

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Babette Sarlet, manager corporate communicatie

Karel Doormanweg 4

3115 JD Schiedam

Tel.: 06-11 39 30 24

E-mail: bsarlet@facilicom.nl

Over Gom

Gom biedt een compleet pakket aan schoonmaakdiensten. Met 8.000 schoonmakers werken we door heel Nederland aan een schone omgeving, waarin mensen zich prettig voelen. Gom was in 1966 het eerste onderdeel van de Facilicom Group, inmiddels met 30.000 medewerkers en een omzet van meer dan 1 miljard euro marktleider in facilitaire dienstverlening. Facilicom Group bestaat uit bedrijven in schoonhouden, beveiliging, bedrijfscatering, bouw, installatietechniek en huishoudelijke ondersteuning.