

# BE Clean in de praktijk bij Essent

## Schoonmaakmedewerkster Fatiha: “Mijn werk is leuker geworden!”

**Met BE Clean digitaliseren wij bij klanten op locatie onze schoonmaakdienstverlening. Dit doen we met de cleaning app; die maatwerk is voor iedere klant. Door slim schoon te maken creëren we een nóg veiligere, schonere en gezondere omgeving.**

Op een tablet, die de schoonmaakmedewerker tot zijn beschikking heeft, is een plattegrond met ruimte-aanduiding zichtbaar. Hierop zien ze waar, welke schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd moeten worden. De schoonmaker registreert in de app zijn taken en de bezetting per ruimte en geeft feedback op de vervuilingsgraad. Waar nodig meldt hij in de app ook defecten en andere bijzonderheden. Een nieuwe datagedreven kijk op schoonmaken en schoon houden! Dit resulteert in een optimale beleving voor gebouwgebruikers en bezoekers. Met BE Clean stimuleren we bovendien het werkgeluk van schoonmaakmedewerkers. We creëren verbinding tussen mens en techniek én tussen mensen onderling.

### Inzicht in vervuilingsgraad, pieken en trends

Met historische data uit de cleaning app wordt de verwachte vervuilingsgraad aangegeven; pieken, trends met betrekking tot tijdstippen, frequentie en locatie. Dit geeft directe stuurinformatie aan de facilitair manager, de operationele schoonmaakleiding en de schoonmaker. BE Clean kan ook met sensoren ingezet worden, afhankelijk van de wens van de klant hoe gedetailleerd de data-analyse dient te zijn.

### BE Clean door de ogen van Janine, Ilse en Fatiha

We stellen graag aan u voor: Janine (senior facilitair expert bij Essent), Ilse (objectleider bij CSU) en Fatiha (schoonmaakster bij CSU). Eind 2019 zijn we met BE Clean gestart bij Essent, locatie Den Bosch. We blikken samen met Janine, Ilse en Fatiha terug op het eerste (bewogen!) jaar werken met BE Clean. Janine: “We hebben de cleaning app zo ingericht dat schoonmaakmedewerkers kunnen aangeven welke ruimtes (veel) worden gebruikt en in welke mate ze vervuild zijn. Bij het openen van de app zien ze bovendien direct welke ruimtes die dag schoongemaakt moeten worden. De implementatie van BE Clean vond eind 2019 plaats. Niet lang daarna brak in 2020 de pandemie uit. Enerzijds jammer; daardoor is de bezetting op kantoor immers al maandenlang compleet anders én minimaal en kunnen we helaas nog geen conclusies trekken voor de lange termijn. Anderzijds; de rust die corona op kantoor bracht, gaf het schoonmaakteam en ons de tijd om te wennen aan het werken met BE Clean.”

### Waardevolle, praktische informatie

“BE Clean levert ons juist in deze coronatijd waardevolle informatie”, vertelt facilitair expert Janine. “Veilig en gezond werken is nóg belangrijker geworden. Op basis van de data die uit BE Clean komt, kunnen we aantonen dat én waar de schoonmaakfrequentie binnen ons gebouw omhoog moet. We hebben nu slechts drie etages in gebruik, de rest van het gebouw is niet toegankelijk. Mensen werken -net als in de rest van het land- thuis, tenzij. Uit de data kunnen we aflezen dat de bezetting per dag en per etage erg wisselt. Dit is bruikbare, praktische informatie. Zo weten de schoonmaakmedewerkers precies waar ze moeten zijn en kunnen wij onze mensen garanderen dat ze altijd kunnen werken op een schone werkplek. Daar waar bedrijfsonderdelen eerst eigen afdelingen hadden waar mensen (flex) werkten, werken mensen nu verspreid over de enige drie geopende etages.



Ontzettend belangrijk dus dat daar waar mensen niet op hun eigen vaste afdeling (of plek) werken, het super schoon is!”

### **Post-corona**

“Orde en netheid is binnen Essent van groot belang. We werken in een groot kantoorgebouw. De mate van drukte en vervuiling verschilt enorm. Na corona, als afdelingen weer op hun eigen plek kunnen werken en de bezetting hoger is, hopen wij daar met BE Clean precies inzicht in te krijgen. We willen de schoonmaak kunnen afstemmen op bezetting en gebruik, in plaats van op iedere etage en afdeling hetzelfde schoonmaakprogramma en dezelfde frequentie. Meer maatwerk. Zodat we een hogere tevredenheid onder onze gebouwgebruikers kunnen genereren; dat is ons doel. Ik kijk ernaar uit om post-corona te meten, analyseren én conclusies te trekken. Ik ben voor nu in ieder geval heel trots dat, sinds de start van ons contract met CSU in 2019, de klanttevredenheid is gegroeid van een 6.3 naar een 7.6. Een enorme stijging! Ik vermoed dat de inzet van BE Clean hierin zeker een rol heeft gespeeld.”

### **Meer contact, meer verbinding**

Objectleider Ilse: “Bij mijn schoonmaakteam zie ik meer tevredenheid. Ze vinden het leuk en interessant om met de tablet te werken. Ik zie mijn team groeien. Er is meer contact tussen de schoonmaakmedewerkers en de medewerkers van Essent. Mijn team krijgt vragen over het werken met de tablet en over de app. Ze laten trots zien hoe ze nu hun werk doen. Ze leggen het nut van de app uit, de reacties van de gebouwgebruikers zijn erg leuk. De schoonmaakmedewerkers brengen informatie, dat is een mooie toevoeging op hun werk. BE Clean zorgt voor meer verbinding. Mijn team voelt zich meer gezien. Dit komt ook doordat ze nu zichtbaarder aan het werk zijn, precies daar waar het nodig is. Wat ik als objectleider fijn vind, is dat als één van mijn schoonmaakmedewerkers uitvalt door bijvoorbeeld griepklachten, ik dankzij de app gemakkelijk kan laten zien wat de invaller die dag moet doen.”

### **Een frisse wind**

“Bij de start vond mijn team het spannend, het was tenslotte een heel nieuwe werkwijze” vervolgt Ilse. “Maar ze zijn goed begeleid vanuit het projectteam BE Clean van CSU en nog steeds begeleid ik ze daar waar nodig. Gelukkig is het een gebruiksvriendelijke, gemakkelijke manier van werken met de app. Het gaat inmiddels allemaal vanzelf”. Dit bevestigt schoonmaakmedewerkster Fatiha. “De uitleg en begeleiding die we kregen was goed. Ik heb geen problemen ervaren. Het is heel anders werken nu. We houden in de app alle informatie bij; met emoticons, kleuren, opmerkingen en foto’s. Mijn werk is leuker geworden. Ik krijg geïnteresseerde vragen van de mensen die ik tegenkom tijdens het schoonmaken. Ik laat ze zien wat ik doe en hoe ik dat doe, zo ontstaan er leuke gesprekken. Als in een ruimte me iets opvalt, bijvoorbeeld een knipperende lamp, maak ik een foto en noteer ik het ruimtenummer. Zo wordt een melding of storing meteen geregistreerd en kan het snel opgepakt worden. Mijn collega’s en ik zijn blij dat we op deze manier mogen werken!”

