

Opdrachtgever: 5 Kwaliteitskringen  
Datum: 27-08-2020  
Geleverd door: Loes Grooters / Partners in tekst

## Hoe corona de kwaliteit van schoonmaak belangrijker maakte...

Sinds corona heeft het woord 'kwaliteit' in de schoonmaakbranche een andere betekenis. Met grote gevolgen voor de vraag van klanten, de wens (en angst!) van medewerkers en de schoonmaak zelf. Joost Brinkhuis van Asito doet een boekje open aan de hand van vragen.



### Januari 2020 – corona was nog ver weg, letterlijk. Hoe werkte Asito in die tijd aan kwaliteit, gezondheid en veiligheid?

“Kijkend schoonmaken, dat was de aanpak in de schoonmaakbranche. Met name op kantoren. Wat niet vies is, hoef je ook niet schoon te maken. Net als andere bedrijven zagen we gezondheid als iets normaal. Verder deden we elke dag inspecties in schoonmaakpanden van onze 3000 klanten.”

### Februari 2020 – NL ontsprong tot dan toe de coronadans. Gebeurde er al iets bij Asito?

“We zagen dat er wat aan zat te komen. Ook al wisten we de impact niet, we stelden op 25 februari een team samen dat zich boog over werken in coronatijd. Twee dagen later, op 27 februari, hadden we een afspraak met de stuurgroep corona. Achteraf was die dag de eerste coronabesmetting in Nederland. De weken daarna was ik fulltime bezig met vragen als: Wat is corona precies? Wat doet het met onze mensen? Hoe voorkom je besmetting? Hoe ga je om met hygiëne?”



### En toen had NL corona. Wat veranderde er in die eerste weken?

“De factor hygiëne kwam direct om de hoek kijken. Bij de schoonmaak van operatiekamers veranderde dat niets, bij kantoren wel. Kijkend schoonmaken, dat kon niet meer, Vanaf dat moment moesten we op kantoren elke dag alles schoonmaken.”

### Corona verspreidde zich in enkele weken. Kon Asito dat bijbenen?

“Op zondag 15 maart was ik op familiebezoek toen we binnen Asito besloten een crisisteam op te richten. Van contact met mijn familie kwam weinig; de hele dag was ik aan het bellen en mailen met de directie. Het crisisteam was weer een schot in de roos; 's avonds kondigde premier Rutte de intelligente lockdown aan. Vanaf dat moment had het team zeven dagen per week overleg.”

### Wat was de impact van de intelligente lockdown voor Asito?

“De horeca, scholen, kantoren, een belangrijk deel van Schiphol, KLM-vliegtuigen – alles kwam tot stilstand. Veel van ons schoonmaakwerk viel hierdoor weg. Tegelijkertijd kregen we veel vraag naar desinfectiezuilen met gels en handdoekjes. En andere klanten wilden dat we contactoppervlakken extra schoonmaakten. Verder maakten we een aantal ziekenhuizen in Brabant schoon. Dáár, in die brandhaard, kregen we juist een enorm tekort aan mensen. Lokaal ontstonden dus grote verschillen.”

### Was de oplossing 'schuiven' met mensen?

“Deels. Daarom riepen we een mobiliteitsbureau in het leven. Allereerst om inzicht te krijgen in welke mensen op de bank zaten omdat klanten dicht waren; zo konden we vraag en aanbod beter bij elkaar brengen. Vliegtuigen schoonmaken is bovendien echt wat anders dan een patiëntenkamer schoonmaken. Het mobiliteitscentrum maakte ook duidelijk welke mensen we dus moesten trainen.”



### **En daarna allemaal op eigen houtje naar de brandhaard?**

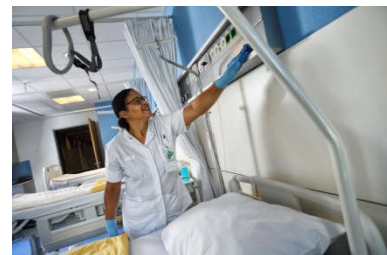
“Nee. We wilden mensen uit bijvoorbeeld Twente het liefst zelf naar Brabant brengen. Omdat ook de taxibranche stil kwam te liggen, konden we een deal maken met regionale vervoerder Brookhuis. Die ging onze mensen brengen en halen met taxibusjes.”

### **De schrik zat er overal goed in. Kon Asito hier iets mee?**

“Al snel richtten we een coronahelpdesk in; speciale telefoonnummers en mailadressen voor medewerkers met vragen. Hard nodig, want er was bijvoorbeeld veel angst om in een ziekenhuis te werken. Wij zeiden: ‘In een ziekenhuis weten ze precies waar mensen met corona zijn, daarbuiten niet.’ Dankzij onder meer de helpdesk konden we mensen ook hierin begeleiden en trainen om die angst weg te nemen. En wie angstig bleef, kon op andere plekken terecht.”

### **Kantoor schoonmakers in een ziekenhuis, ging dat goed?**

“Al gauw kregen we signalen uit de ziekenhuizen dat onze mensen rondliepen met traumatische ervaringen. Ze zagen mensen op sterven liggen en zelfs doodgaan. Daarom begonnen we een telefonische hulplijn ‘Luisterend oor’, waar ze hun verhaal kwijt konden. Dit regelden we compleet met eigen mensen, dankzij interne coaches.”



### **Het crisisteam moest steeds snel schakelen. Hoe pakte dat uit?**

“Ondanks 10.000 medewerkers zijn de lijntjes bij ons al heel kort. In coronatijd werden ze nog korter. Besluiten namen we heel snel. En ja, dat betekende soms ook dat een besluit van maandag de volgende dag veranderde. Ineens konden we nieuwe dingen doen, waar we vóór corona 3 maanden, een compleet projectteam, zes vergaderingen, businesscases enzovoort voor nodig hadden ...”

### **Hoe houdt Asito het voor klanten nu gezond en veilig?**

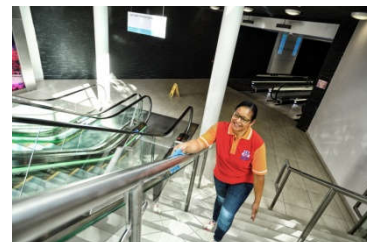
“Onze mensen wassen vaker hun handen en maken nauwkeuriger schoon. En waar we anders een keer per dag kwamen, maken we nu ook tussendoor de contactoppervlakken schoon. Inspecties houden we echter niet meer; veel bedrijven willen namelijk nog geen bezoek binnen.”

### **Inmiddels zijn er signalen van een tweede golf. Is Asito daar klaar voor?**

“Sinds begin augustus hebben we een voorbereidingsteam tweede golf. Die maakt een draaiboek voor het geval die golf komt. We denken er al over of we maatregelen moeten aanscherpen.”

### **Wat verandert er verder in de schoonmaak?**

“De meeste klanten hebben visuele schoonmaak ingekocht. Nu komt het hygiëneaspect om de hoek kijken, maar daarover hebben we natuurlijk geen afspraken. De klantvraag verandert dus, definitief. Ook omdat steeds meer mensen thuis werken. En medewerkers op de kantoren vaker vragen of het er wel gezond en veilig is. Schoonmaak krijgt hierdoor een andere plek in het bedrijf. We worden nu gezien als specialisten en krijgen regelmatig telefoontjes met vragen over schoonmaak en hygiëne.”



### **Hebt u een voorbeeld van veranderende schoonmaak op de werkvloer?**

“Overal in Nederland staan nu spatschermen. Die zijn vaak heel statisch en trekken dus veel stof aan. Als ik kijk naar mijn eigen scherm, dat staat op een onhandige plek: achter het beeldscherm. Maar ... een schoonmaker mag niet op het bureau klimmen. Ook zijn er veel schermen die al bijna omvallen als je ernaar kijkt. Als dit soort werk tijdelijk is, pas je er wel een mouw aan; je slaat het bijvoorbeeld over. Nu je weet dat dit misschien blijvend is, moet je daar afspraken over maken.”

## **Kan technologie nog helpen?**

“Als mensen minder op kantoor zijn, kun je dankzij bijvoorbeeld sensoren goed zien welke werkplekken gebruikt zijn. Dat geldt ook voor toiletruimtes. We gaan dus meer op data sturen. Natuurlijk moet een toilet schoon, of hij nu door één of door dertig mensen is gebruikt. Maar de frequentie kun je aanpassen.”

## **Hebt u tot slot advies voor kwaliteitsmanagers?**

“In tijden van crisis en oorlog ontstaan de beste innovaties. Gedwongen door corona moet je nu anders naar dingen kijken. Op veel plekken verandert bijvoorbeeld de klantvraag; luister dus goed naar je klant. Gebruik verder je tijd goed. Eerder reed ik gerust vanuit Almelo voor een uurtje overleg naar Utrecht. Nu houden we een aantal gesprekken voor audits bijvoorbeeld op afstand. Corona is een absolute versneller van ontwikkeling. Kijk dus wat je hiermee binnen jouw organisatie kunt.”

## **Over Joost Brinkhuis**

- In dienst bij: Asito
- Sinds: 2003
- Beroep: Manager KAM voor afdelingen KAM en Kwaliteitsbeheer (o.a. inspecties)
- Ook bekend als: voorzitter Kwaliteitskring Twente