

The logo consists of the lowercase letters 'ew' in white, set against a dark blue square background.A woman with blonde hair tied back, wearing a white shirt and a dark vest with an orange scarf, is holding a tablet. A man in a dark uniform with an orange collar and a small 'ew' logo on his chest is pointing at the screen. They are standing in a modern office with large windows and glass partitions.

# DOELEN REALISEREN? SCHOONMAAK ANDERS AANPAKKEN

Een whitepaper met antwoord op 5 prangende vragen over hoe data bijdraagt aan het behalen van jouw doelen



## Waarom deze whitepaper?

### Jouw facilitaire uitdagingen worden steeds groter

Nu hybride werken normaal is geworden, zie je steeds meer pieken en dalen in het gebruik van jouw kantoor. Op verschillende dagen en tijdstippen kan de drukte enorm variëren. Dit brengt uitdagingen met zich mee, omdat facilitaire processen niet iedere dag op dezelfde manier ingericht hoeven te worden. Denk bijvoorbeeld aan catering, schoonmaak, beveiliging en zelfs het beschikbaar stellen van ruimtes.

Als facilitair verantwoordelijke wil je wel dat iedere dag alles picobello in orde is in jouw gebouw, zodat iedereen zich welkom voelt. Het kantoor moet niet alleen een goede aanvulling zijn op de thuiswerkplek en een plek zijn waar verbinding optimaal gefaciliteerd wordt. Het biedt ook een veilige, opgeruimde en schone werkplek, zodat je collega's en gasten hun werk zo goed mogelijk kunnen uitvoeren.

Professionele schoonmaak draagt bij aan het realiseren van deze, en nog een hoop andere uitdagende doelen. Maar met professionele schoonmaak alleen ben je er nog niet. En bovendien: wat werkt nu echt? Want er wordt veel beloofd, maar welke resultaten kun je nu écht behalen?

### Dus: hoe richt je het schoonmaakproces zo in, dat je:

- de best mogelijke schoonmaakkwaliteit krijgt?
- flexibel inspeelt op de bezetting, en dus alleen schoonmaakt wat nodig is?
- (kosten)efficiency realiseert?
- nauwelijks klachten krijgt?
- een aantrekkelijke werkomgeving creëert?
- meer grip en inzicht in het gebouwgebruik hebt?
- ontzorgd wordt?

**“Door nú te beginnen met het anders inrichten van je schoonmaakproces. En dat is eenvoudiger dan je denkt...”**

### In deze whitepaper krijg je antwoord op de volgende vragen:

1. Wat is datagesturd schoonmaken?
2. Wat levert datagesturd schoonmaken mij op?
3. Waarom zijn gastvrije schoonmaakmedewerkers onmisbaar bij datagesturd schoonmaken?
4. Hoe implementeer ik datagesturd schoonmaken op mijn kantoor?
5. Is mijn organisatie geschikt voor datagesturd schoonmaken?





## 1. Wat is datagestueerd schoonmaken?

Met behulp van sensoren verzamel je gegevens over het gebruik van jouw kantooromgeving. Je schoonmaakdienstverlener gebruikt deze gegevens om slimmer en efficiënter te werken, zodat zij op de plek zijn waar ze nodig zijn. Hiermee optimaliseren ze de beleving voor medewerkers en bezoekers. Daarnaast geeft het jou als facilitair verantwoordelijke inzicht en een feitelijke onderbouwing van wat er in jouw kantoor gebeurt. Hoe dat precies in zijn werk gaat?

### Zo werkt het

Sensoren meten de drukte in jouw kantoor, bijvoorbeeld in vergaderzalen, het restaurant en de sanitaire ruimtes. Deze data kun je meten:

- **Bezetting met bewegingssensoren:** Het aantal bewegingen in de ruimte. Zo wordt gemeten of een ruimte wel of niet is gebruikt en hoe vaak.

- **Bezetting en gebruik met combi sensoren:**

Het aantal bewegingen in de ruimte én CO<sup>2</sup>. Door deze data te combineren wordt gemeten of een ruimte weer vrij is. Meet je alleen het aantal bewegingen, dan kunnen misverstanden ontstaan wanneer je medewerkers lang stil zitten.

- **Aanvullende informatie:**

Temperatuur, relatieve luchtvochtigheid en optioneel fijnstof, vluchtige organische stoffen, lichtintensiteit en barometrische druk.

Met de inzichten uit de data wordt automatisch een werkprogramma voor het schoonmaakteam opgesteld. Dit werkprogramma is ingericht op basis van het gebruik van de ruimtes en een meest efficiënte uitvoering van de werkzaamheden. De schoonmaakmedewerkers lezen het programma uit op hun werktelefoon en gaan aan de slag.

### **First things first**

Gedurende de dag pakt de Facility Host ad hoc taken op. Dit is een aanvullende schoonmaakmedewerker met extra focus op gastvrijheid. Deze host krijgt automatisch geprioriteerde meldingen binnen. Hij hoeft dus niet zelf op een plattegrond te zoeken naar de taken die opgepakt moeten worden. De taken die het eerst moeten, staan boven aan de lijst. Wel zo handig. Is de grote vergaderzaal weer vrij? Dan maakt hij die direct schoon, zodat de volgende vergadering weer fris van start kan gaan. Is de handdoekrol bijna op in een sanitaire ruimte? Dan wordt de rol snel vervangen.

### **Privacy**

Een van de randvoorwaarden voor succes van dataverzameling is volledig open zijn over privacy naar medewerkers en gasten binnen jouw kantoor. Zo ontstaan er geen misverstanden en voelt het voor iedereen veilig. De metingen van de sensoren, die er overigens ook niet uitzien als camera's, geven geen informatie over individuen. De meetmethoden zijn anoniem en technisch niet in staat om persoonlijke informatie te verzamelen. Je weet niet wie aanwezig is, enkel dat er iemand aanwezig is. Daarnaast ben jij zelf eigenaar van de data en bepaal je zelf of je deze wil opslaan en waar, zolang dit aan de AVG voldoet. Een goede actie kan zijn om al jouw gebouwgebruikers te informeren via bijvoorbeeld een nieuwsbrief of met een informatieve video. Zo maak je er samen een succes van.

**Wil je meer weten over het borgen van veiligheid en privacy bij het verzamelen van data in jouw pand?**

[Lees hier meer](#)

## 2. Wat levert datagestuurd schoonmaken mij op?

Schoonmaken 2.0, zo kun je datagestuurd schoonmaken ook best noemen. Een toekomstbestendige manier van werken die jou de volgende voordelen oplevert:

### 1. Optimale schoonmaak- én belevingskwaliteit:

Door schoonmaakmedewerkers efficiënt in te zetten, maken zij gericht én zichtbaar schoon in ruimtes waar het nodig is. De technische én belevingskwaliteit verbetert omdat beschikbare tijd optimaal wordt benut, sanitaire supplies altijd voldoende zijn bijgevuld en er zichtbaar wordt schoongemaakt. Na verloop van tijd ontstaan er patronen, waardoor de werkzaamheden perfect zijn afgestemd op de dynamiek en hervervuilingsgraad in jouw kantoor. De tevredenheid van gebouwgebruikers over de hygiëne gaat omhoog.

### 2. Schoonmaak precies afgestemd op flexibele bezetting van jouw kantoor:

Door hybride werken varieert de bezetting op jouw kantoor iedere dag. Door de schoonmaak met behulp van data af

te stemmen op het daadwerkelijke gebruik, zet je schoonmaakuren optimaal in. Jij als facilitair verantwoordelijke bepaalt wat er met de overige tijd wordt gedaan: denk aan kostenbesparing of kwaliteitsverhoging door het oppakken van andere of extra taken.

### 3. Klachten nemen af:

Klachten nemen af door pro-actief ingrijpen en doordat de schoonmaakmedewerkers zijn waar het nodig is. Jij hoeft als facilitair verantwoordelijke niet steeds “brandjes” te blussen.

### 4. Optimaal inzetten van het schoonmaakbudget:

Je betaalt alleen voor “zinnige” werkzaamheden omdat de gebruikte tijd optimaal wordt ingezet, daar waar het nodig is.



**5. Werkklimaat verbeteren:**

Je werkt aan het doel om een aantrekkelijke werkgever te zijn en een fijne werkomgeving te realiseren. Naast schoon biedt de data ook mogelijkheden om het werkklimaat te verbeteren. Denk aan het geven van een seintje aan medewerkers om de ruimte te ventileren als het CO2-gehalte of de temperatuur boven de norm uit komt. Dit bevordert niet alleen de concentratie maar ook het fijne “welkomstgevoel”.

**6. Verduurzamen:**

Door alleen daar schoon te maken waar het nodig is, worden water, schoonmaakmiddelen en energie zorgvuldig gebruikt. Je kunt zelfs nog een stap verder gaan door aan de hand van data te besluiten op bepaalde rustige dagen gedeeltes van je gebouw gesloten te houden en dus licht en verwarming uit te schakelen. Datagestuurd schoonmaken is daarom ook nog eens erg duurzaam.

**7. Data voor verdere optimalisaties:**

De gemeten data zijn ook nuttig voor andere zaken of partijen. Denk hierbij aan een koppeling met het reserveringssysteem, inkoop, de

verlichting of het ventilatiesysteem. En wat dacht je van het delen van de data met andere ketenpartners zoals de cateraar, die op basis van bezetting het juiste aantal lunches kan voorbereiden, waardoor verspilling afneemt?

**8. Bruikbare rapportages:**

Hiermee kun je jouw facilitaire afdeling en werkzaamheden onderbouwd verbeteren. Je krijgt inzicht in de bezetting en het gebruik van jouw pand, ruimtes en werkplekken. Deze data helpt je om bijvoorbeeld de kantoorindeling of inrichting aan te passen. Heb je meer vergaderzalen, concentratieplekken of gezamenlijke werkplekken nodig? Je maakt geen beslissingen meer op basis van gevoel maar op basis van bewijs.

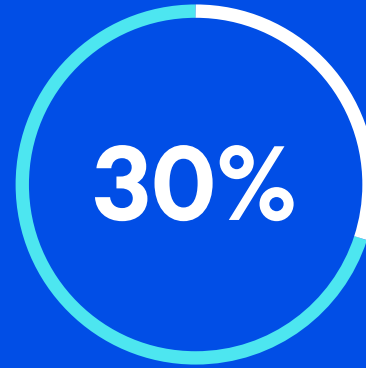
Datagestuurd schoonmaken maakt jouw facilitaire afdeling toekomstbestendig. Je werkt gericht aan doelen en krijgt échte, meetbare resultaten.

Maandelijkse kwaliteitscontrole:



Gemiddeld over een jaar

Efficiënter gaan werken met:



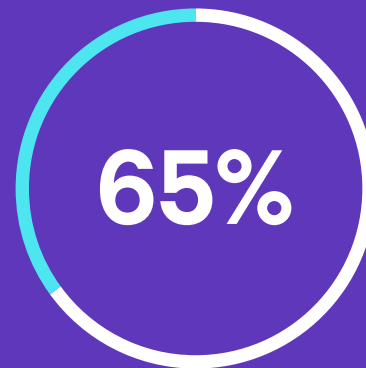
Onder gelijkblijvend kwaliteitscijfers

Gebruikerstevredenheid gestegen met:



Gemeten met klantbelevingsmeetsysteem Moodus

Aantal klachten gedaald met:



**Dit levert datagestuurd  
schoonmaken op voor**



### 3. Waarom zijn gastvrije schoonmaakmedewerkers onmisbaar bij datagestuurd schoonmaken?

Datagestuurd schoonmaken stelt juist schoonmaakmedewerkers centraal. Dat klinkt misschien gek, want de term komt soms over alsof het alleen nog maar over data, cijfertjes en systemen gaat. Maar niets is minder waar. De combinatie van die cijfertjes met gastvrije schoonmaakmedewerkers zorgt voor een succesvolle dienstverlening. Data kan helpen bij de manier waarop het werk wordt gedaan, maar niets kan menselijk inzicht en aandacht voor details vervangen.

#### Op de werkvloer

De schoonmaakmedewerkers ontvangen tijdens hun werktijden taken op hun werktelefoon. Die taken zijn geprioriteerd op wat de eerste aandacht nodig heeft. Daarbij is het systeem zo slim dat hij taken binnen een ruimte bundelt. Denk aan verschillende taken op verdieping 3 en dan pas naar verdieping 6. En een melding over het gebruik van het damestoilet, wordt gecombineerd met het herentoilet, terwijl die sensor misschien nog 5 bezoeken nodig had om zelf een melding te geven. Daarnaast

beoordeelt de schoonmaakmedewerker of er aanvullende taken nodig zijn, zoals het aanvullen van toiletrollen. Datagestuurd werken maakt hun werk meer betekenisvol: ze weten dat ze het juiste doen en krijgen een belangrijkere rol binnen jouw organisatie.

Om een zo optimaal mogelijke (schoon) beleving te creëren in je kantoor is het niet alleen van belang dat je datagestuurd schoonmaakt. De schoonmaakmedewerkers moeten ook gastvrij zijn. Want als schoonmaakmedewerkers overdag aanwezig zijn en overal in contact komen met medewerkers en gasten, hebben zij grote invloed op de beleving en het “welkomstgevoel”.

#### Gastvrij maakt het verschil

Een gastvrije schoonmaakmedewerker, wat is dat dan precies? De volgende zaken zijn belangrijk:

- **Correcte uitstraling:**  
De schoonmaakmedewerkers dragen geen schortjes en spijkerbroeken, maar

representatieve, moderne tunieken en broeken, dichte zwarte schoenen en de haren vast. Geïnspireerd op een hotelomgeving. Daarnaast zien de dichte werkwagens, middelen en materialen er representatief uit. Deze zetten de medewerkers altijd netjes langs de kant op de plek waar zij hun taken uitvoeren.

- **Gedrag en houding:**

De schoonmaakmedewerkers zeggen gebouwgebruikers gedag, helpen waar nodig en kijken verder dan hun eigen taken. Pro-actief handelen, het signaleren van ongemakken en inspelen op verzoeken zijn belangrijke competenties. Om dit eigen te maken volgen de schoonmaakmedewerkers bijvoorbeeld een opleidingsprogramma op het gebied van Hospitality, in aanvulling op reguliere schoonmaaktrainingen.

Gastvrije schoonmaakmedewerkers zijn en blijven een onmisbare schakel binnen succesvol datagestuurd schoonmaken.





## 4. Hoe implementeer ik datagestuurd schoonmaken op mijn kantoor?

Implementatie van een heel nieuw datasysteem lijkt misschien tijdrovend of “veel gedoe”. Maar als je datagestuurde schoonmaak op een goede manier implementeert, is dat zeker niet het geval. Binnen twee weken aan de slag? Ja dat kan!

### **Goede voorbereiding**

Voordat er lukraak sensoren worden geïnstalleerd, is het belangrijk om met een expert op het gebied van datagestuurde schoonmaken alle ruimtes te beoordelen. Je bepaalt wat je hier wilt weten en dus meten: alleen het gebruik, of ook de temperatuur of het CO<sub>2</sub>-gehalte? Het type sensor dat wordt opgehangen is namelijk afhankelijk van wat deze sensor moet doen, en ook de kosten hiervan verschillen. Zodra dat bepaald is voor de verschillende ruimtes, kunnen de sensoren binnen twee weken worden opgehangen. De sensoren worden ingetekend op een interactieve plattegrond: het dashboard. Zodra de data ontsloten is op de applicatie, wat direct na het ophangen gebeurt, start het schoonmaakteam met datagestuurde schoonmaken.

### **Veel makkelijker dan je denkt**

Er wordt soms nogal ingewikkeld gedaan over datagestuurde schoonmaken, maar dat is echt niet nodig. Bij een goede schoonmaakdienstverlener is het implementeren van datagestuurde schoonmaken ‘plug and play’. Ga je voor het grotere plaatje en wil je de data in de gehele keten en voor meerdere toepassingen gebruiken? Dan werk je dit stapsgewijs uit met een expert op het gebied van datagestuurde schoonmaken, vanuit je schoonmaakdienstverlener. Zo kan het schoonmaakteam vast aan de slag en kun je daarna verder doorontwikkelen. De juiste schoonmaakpartner voor jouw kantoor, zorgt dat er zoveel mogelijk visie, kennis en service zijn om je volledig te ontzorgen.

## 5. Is mijn organisatie geschikt voor datagestuurd schoonmaken?

De conclusie is duidelijk: wil je écht jouw facilitaire doelen behalen, dan moet je het schoonmaakproces anders inrichten. Met behulp van data richt je het schoonmaakproces zo in, dat je de best mogelijke schoonmaakkwaliteit krijgt. Daarnaast speel je met behulp van data optimaal in op het flexibele gebruik van jouw kantoor: je maakt alleen schoon wat nodig is, op de momenten dat het nodig is. Die efficiencyslag levert je een besparing en/of een kwaliteitsverbetering op. Daarnaast nemen klachten af en creëer je een aantrekkelijke werkomgeving.

Nu je weet wat datagestuurd schoonmaken voor jou kan betekenen en hoe eenvoudig je kunt beginnen, vraag je je misschien af of jouw kantooromgeving geschikt is voor datagestuurd schoonmaken. Doe dan nu de korte test op de volgende pagina!



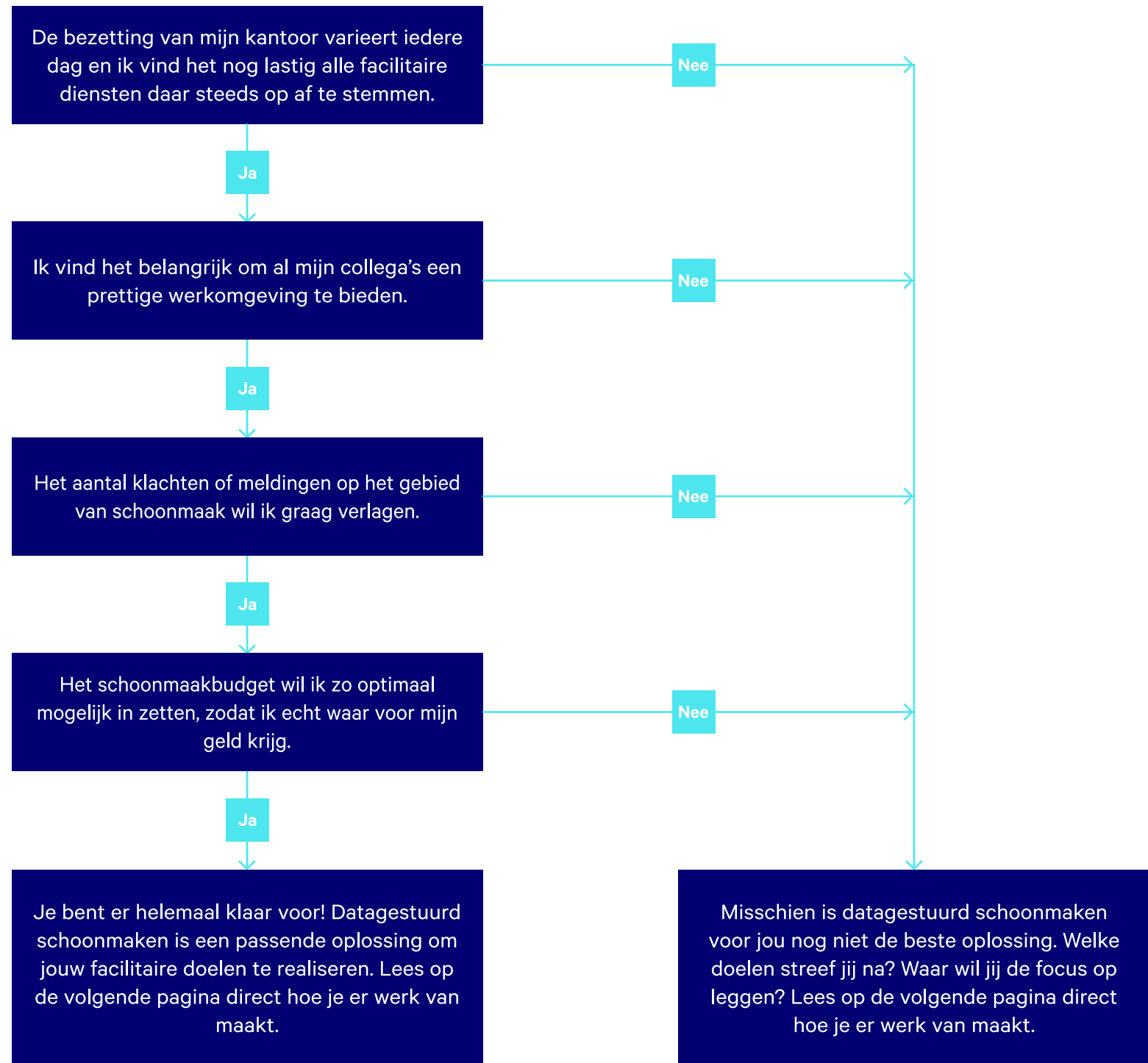
***“Datagestuurd schoonmaken: een onmisbaar onderdeel van toekomstbestendig facility management”***





## Ben je klaar voor datagestuurd schoonmaken?

Beantwoord de vragen met “ja” of “nee” en volg de pijlen tot het antwoord dat bij jou past.



## Aan de slag?

Ben je geïnspireerd om datagestuurd schoonmaken een rol te geven binnen jouw organisatie en wil je hier eens over door praten? Of heb je vragen? Neem gerust contact met ons op.



**Rutger Verstegen**  
[rverstegen@ew.nl](mailto:rverstegen@ew.nl)  
06-267 932 89



**Rob Janse**  
[rjanse@ew.nl](mailto:rjanse@ew.nl)  
06-252 470 13



**Sjoerd Dijkstra**  
[sdijkstra@ew.nl](mailto:sdijkstra@ew.nl)  
06-267 932 89

### In de praktijk

Hoe DLL in Eindhoven dagelijks de voordelen merkt van datagestuurd schoonmaken lees je in de klantcase “Schoonmaakrevolutie bij DLL”. In deze case vertelt Erik van Esch, Facility Manager DLL, over hoe datagestuurd schoonmaken bijdraagt aan het behalen van zijn facilitaire doelen en een succes werd op hun hoofdkantoor in Eindhoven.

[Download de klantcase hier](#)

### Aanpak in kantoren

Meer lezen over onze aanpak in kantoren en wat we nog meer voor jou kunnen betekenen? Zoals op het gebied van gastvrijheid en flexibiliteit?

[Lees meer](#)



*Expect  
more*