

ew

SCHOONMAAK REVOLUTIE BIJ DLL

Hoe datagestuurd schoonmaken
een succes werd in het
hoofdkantoor van De Lage Landen
International BV

dLL financial solutions
partner





INHOUD

	DLL	4
	De uitdaging	6
	De oplossing	9
	De implementatie	12
	De resultaten	15

Als facilitair verantwoordelijke van een kantooromgeving heb je te maken met veel uitdagingen op het gebied van de werkomgeving, beleving, efficiency, inzicht en werkdruk. De Lage Landen International B.V. (DLL), met zijn hoofdkantoor in Eindhoven, vormt hierop geen uitzondering. DLL ondervond een uitdaging met betrekking tot het schoonmaakproces in hun kantoor.

In het gebouw waar de bezetting continu verandert, variërend van drukke vergaderdagen tot rustige vrijdagen, ontstond de behoefte aan een flexibele schoonmaakoplossing. Schoonmaakmedewerkers van EW Facility Services (EW) waren altijd gastvrij en alert, maar door de variabele bezetting kon niet altijd op het juiste moment op de juiste plek worden schoongemaakt. Daarnaast was er bij DLL behoefte aan ontzorging en meer grip op het gebouwgebruik.

Hier begint het succesverhaal van datagestuurd schoonmaken bij DLL

We nemen je mee in een praktijkcase bij DLL die je aan de hand van voorbeelden laat zien:

- Waarom datagestuurd schoonmaken onmisbaar is binnen Facility Management.
- Hoe datagestuurd schoonmaken eenvoudig en snel te integreren is binnen je organisatie.
- Wat datagestuurd schoonmaken DLL en jou oplevert.

Over DLL



Hoofdkantoor in Eindhoven



Schoonmaakmedewerkers en leidinggevenden



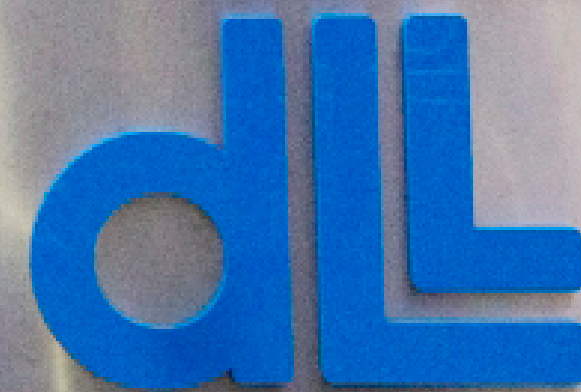
Innovatieve pilot



Sensoren aangebracht

1.

DLL



financial solutions
partner

Over DLL

DLL is een internationale vendor finance organisatie met meer dan 30 miljard euro aan activa. Het bedrijf, opgericht in 1969 en het hoofdkantoor in Eindhoven, biedt op activa gebaseerde financieringsoplossingen in de sectoren agri, food, gezondheidszorg, clean technology, bouw, transport, industrie, kantoorapparatuur en technologie. DLL werkt in meer dan 25 landen samen met fabrikanten en hun distributiepartners – van erkende distributeurs en

zelfstandige dealers tot handelaren – en biedt financiële producten en diensten waarmee ze groei kunnen realiseren. Door klantgerichtheid te combineren met uitgebreide kennis van de sector, kan DLL duurzame oplossingen voor de gehele levenscyclus van bedrijfsmiddelen leveren, inclusief commercial finance, retail finance en financiering van gebruikte apparatuur. DLL is een volle dochteronderneming van de Rabobank Groep.



2.

DE UITDAGING



2. De uitdaging



In het gebouw van DLL in Eindhoven werken zo'n 1.400 mensen. Zij werken niet allemaal bij DLL, omdat ook andere organisaties in het gebouw gevestigd zijn. De medewerkers van DLL werken daarnaast deels thuis, parttime of zijn vaak onderweg. De bezetting van het pand door DLL is dus erg wisselend: van 450 mensen op een drukke vergaderdinsdag, tot 75 mensen op een rustige vrijdag. De wisselende bezetting betekent dat de schoonmaakbehoefte erg wisselt. Hoe gastvrij en oplettend de schoonmaakmedewerkers van EW ook zijn, het lukte niet altijd om op het juiste moment op de juiste plek te zijn.

Er zijn verschillende manieren om afspraken te maken over wat de beste schoonmaak is voor kantoorpanden. Erik van Esch, Facility Manager bij DLL, houdt niet van ruis op de lijn en maakte daarom resultaatgerichte afspraken met EW. “Het moet gewoon schoon zijn, dat is zo belangrijk om mensen prettig te laten werken op kantoor”.

Streven naar altijd schoon

Maar ‘altijd schoon’ is niet eenvoudig te realiseren als de bezetting van een pand zo wisselend is, zoals bij DLL. Dat zag Erik ook in: “Natuurlijk hadden we vaste toiletrondes, maar dan nog konden schoonmaakmedewerkers de echte drukte net mislopen. Toen we nog geen realtime gegevens hadden over het gebruik van de verschillende ruimtes konden we niet altijd alles voor zijn. Hoe goed onze mensen van EW ook zijn.”

“Het moet gewoon schoon zijn, dat is zo belangrijk om mensen prettig te laten werken op kantoor.”

Wanneer een schoonmaakteam achter de feiten aanloopt door onvoorspelbaar gebruik of calamiteiten, volgen er meldingen van gebruikers van het pand. “Terecht natuurlijk,” vindt Erik. “Mensen willen zich toch ook thuis voelen op kantoor en een schone hygiënische omgeving speelt daar een grote rol bij. Het is onze taak als facilitaire dienstverlening om daarvoor te zorgen.” Precies op het juiste moment kwam EW met een voorstel waar DLL direct enthousiast van werd.

3.

DE OPLOSSING



EW startte met een bedrijfsbrede pilot voor het doorontwikkelen van datagestuurd schoonmaken. Bij voorkeur bij vooruitstrevende opdrachtgevers, die open staan voor ideeën. Vanuit de goede relatie was meteen duidelijk dat DLL en haar innovatieve facilitaire afdeling de perfecte partner zou zijn in de pilot. En zo begon het avontuur van datagestuurd schoonmaken bij DLL.

Datagestuurd schoonmaken, hoe werkt dat (ook alweer)?

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.

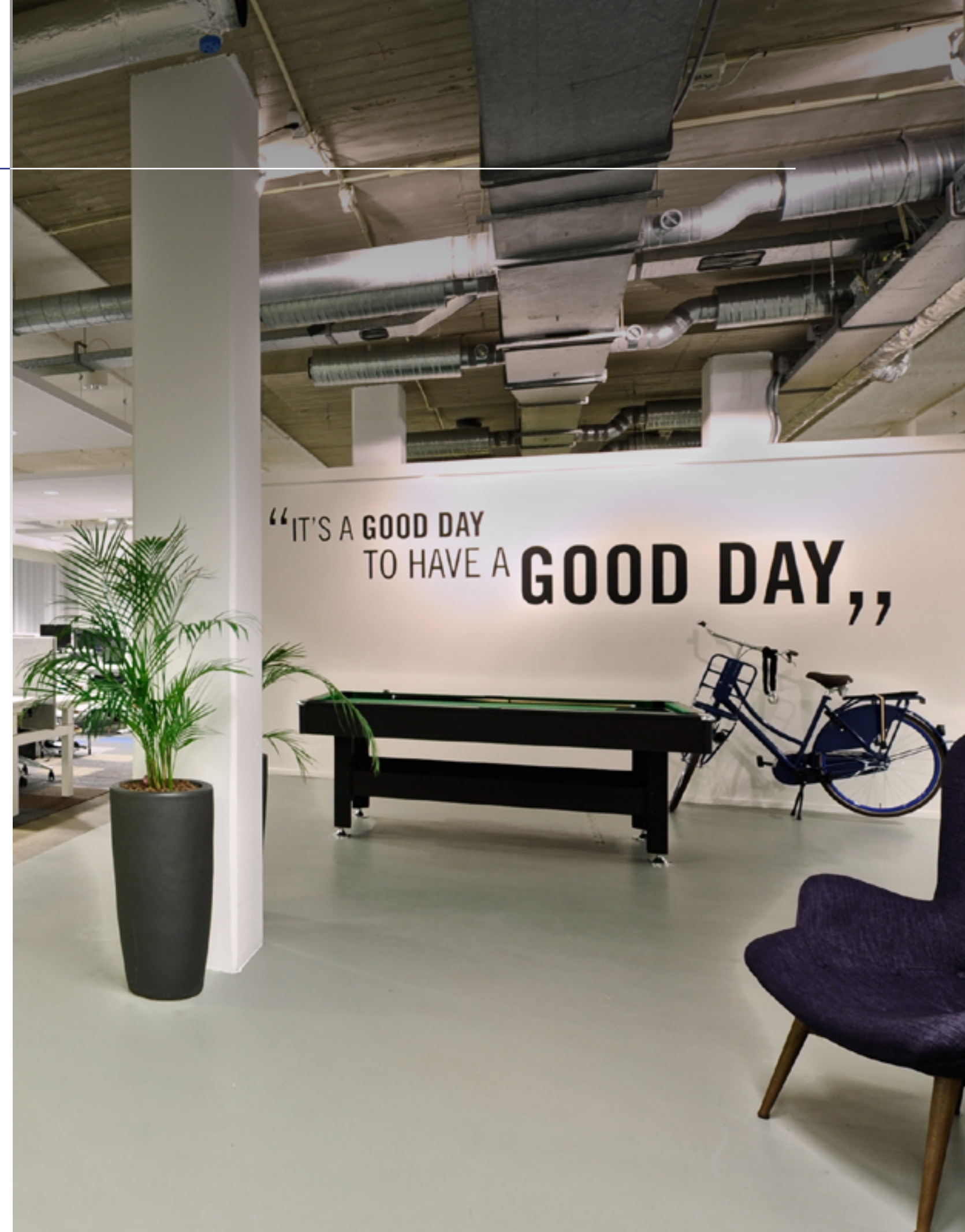
Met de inzichten uit de data wordt automatisch een werkprogramma voor het schoonmaakteam opgesteld. Dit werkprogramma is ingericht op basis van het gebruik van de ruimtes en een meest efficiënte uitvoering van de werkzaamheden. De schoonmaakmedewerkers lezen het programma uit op hun werktelefoon en gaan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

“Toen EW voorstelde om bij ons de schoonmaak op basis van realtime gebruiksgegevens in te richten, was ik daar eigenlijk direct voor in.”

3. DE OPLOSSING

DLL geeft 'go'

Erik had al vaker gelezen over datagestuurd schoonmaken en was nieuwsgierig naar wat dit voor zijn organisatie zou betekenen. Hij was zelf al aan de slag gegaan met werkpleksensoren, maar liep tegen veel ongemakken aan. "Toen EW voorstelde om bij ons de schoonmaak op basis van realtime gebruiksgegevens in te richten, was ik daar eigenlijk direct voor in." In overleg met EW kiest DLL ervoor om combi-sensoren op te hangen in vergaderruimtes, concentratiewerkplekken en het voorportaal van de toiletten. Deze sensoren meten niet alleen beweging maar ook CO2-waarden en temperatuur. 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, bijvoorbeeld als zij geconcentreerd werken.



4.

DE IMPLEMENTATIE

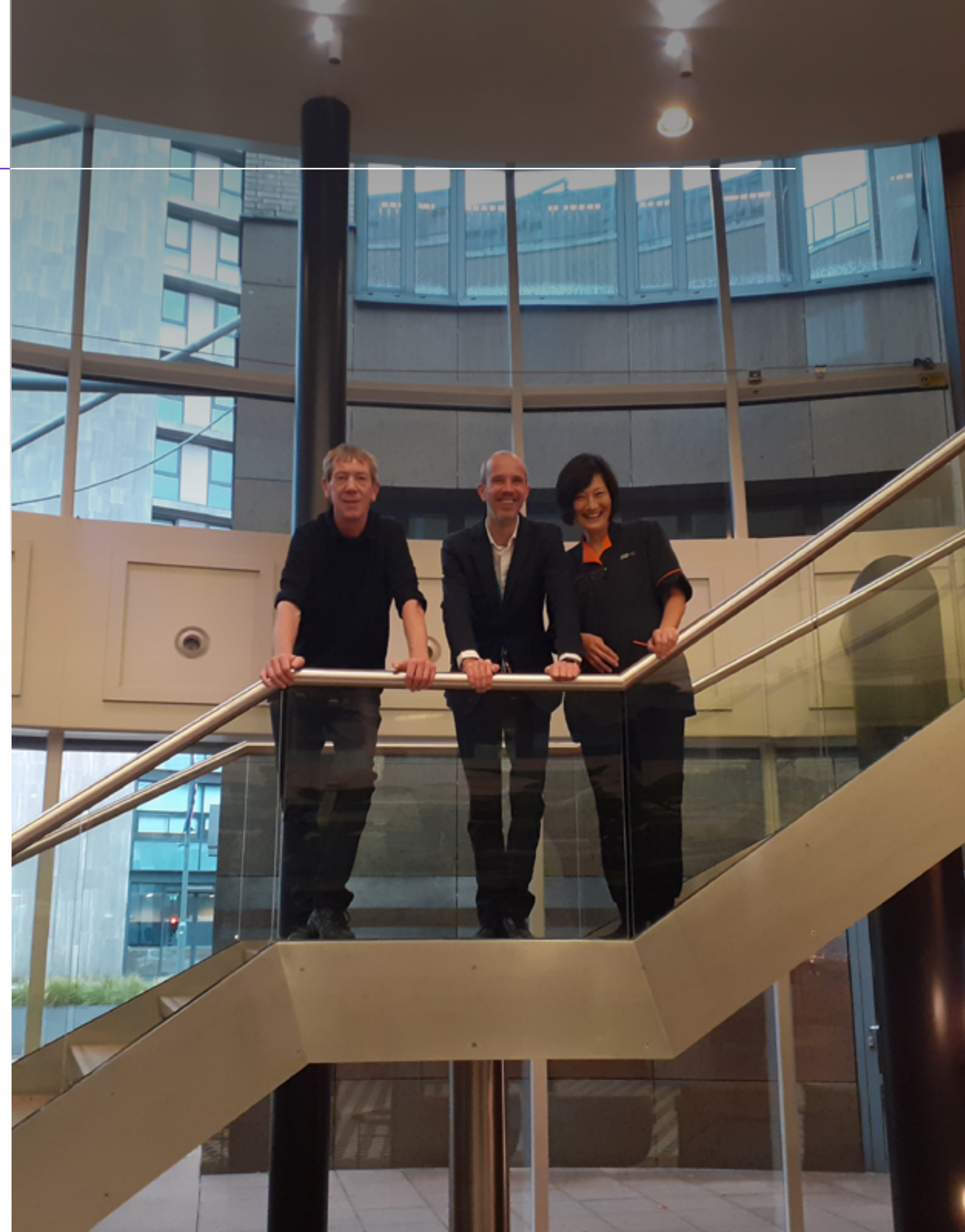


4. DE IMPLEMENTATIE

Tijdens de implementatieperiode trekt DLL samen op met het team van EW. De eenvoud van het systeem maakt de overstap naar datagestuurd schoonmaken snel geregeld: het is echt 'plug-and-play'.

Eenvoudig en 'plug-and-play'

Samen met de leverancier van de sensoren worden doelen besproken en de ruimtes geïnventariseerd. Op basis hiervan plaatst de leverancier de juiste sensoren. De leverancier tekent de geplaatste sensoren in op een plattegrond, zodat de Facilitaire afdeling van dag 1 realtime kan meekijken in het dashboard. Erik vertelt: "Nadat goed geïnventariseerd was welke sensoren we nodig hadden, waren deze in korte tijd opgehangen. Binnen twee weken was alles in de lucht. EW zorgde ervoor dat het team getraind was, zodat zij direct met de data konden werken." EW traint de medewerker ook op het gebied van gastvrijheid. Naast houding en gedrag, is er ook aandacht voor de gastvrije uitstraling van de schoonmaakmedewerkers. 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" binnen DLL.



Even wennen

Guido van Weerden, namens EW Objectleider bij DLL, vertelt hoe hij met zijn team de implementatie heeft ervaren: “Als je nog niet eerder datagestuurd hebt schoongemaakt, is dit altijd even wennen voor het team. Zodra ze beseffen dat de data hen ondersteunt en niet vervangt, dan zien ze de voordelen in. Ze zijn altijd op de juiste plek. Dat maakt de waardering voor hen des te groter.”

“Er worden op geen enkele manier persoonsgegevens opgeslagen, laat dat heel duidelijk zijn.”

Privacy en databeveiliging

Sensoren, CO2-meters en ruimtetemperatuur. Het klinkt soms als wel erg veel informatie, is dat wel nodig? Volgens Erik zeker, want de kwaliteit van de schoonmaak is in één klap nog verder verbeterd én niemand hoeft zich zorgen te maken over privacy of databeveiliging. “Er worden op geen enkele manier persoonsgegevens opgeslagen, laat dat heel duidelijk zijn. Het systeem van EW meet alleen bewegingen of de CO2-waarden, om vast te stellen welke ruimtes, wanneer worden gebruikt.”

5.

DE RESULTATEN



5. DE RESULTATEN

Sinds de start van datagestuurd schoonmaken hebben er in allerlei opzichten positieve veranderingen plaats gevonden. Niet alleen Erik is ontzorgd en tevreden. Ook de gebruikers van het pand en het schoonmaakteam zijn erg positief over de nieuwe situatie.

Door de variabele aanwezigheid van de medewerkers van DLL is de vraag naar schoonmaak van het hoofdkantoor in Eindhoven wisselend. Ondanks de gastvrijheid en alertheid van de schoonmaakmedewerkers van EW, slaagden ze er in de oude situatie niet altijd in om op het juiste moment op de juiste plaats te zijn. Daarom besloten EW en DLL om datagestuurd te gaan schoonmaken.

Wat levert het op?

1. Verrassende inzichten en meer grip

De inzichten die de sensoren geven in het gebruik van het pand zijn praktisch, handig en soms erg verrassend, vindt Erik. “We waren best verbaasd over hoe vaak mensen gebruik maken van de toiletgroepen. Dat kunnen we nu veel beter bijhouden en we kunnen de toiletgroepen efficiënter inrichten. Ook voor de vergaderzalen is het interessant om in het dashboard te zien hoe en óf de zalen gebruikt worden. We kunnen de gegevens van het gebruik en de reserveringen eenvoudig naast elkaar leggen en zo heel snel zien of er niet nog ergens ‘vergeten reserveringen’ staan.”

2. Optimale kwaliteit en efficiency

“Ons EW-schoonmaakteam houdt eigenlijk alles bij en stelt betere prioriteiten vast. Namelijk niet op gevoel maar op basis van data. Ze dweilen vaker de hal, als het regent. En nu ze weten dat bepaalde toiletten meer gebruikt worden, maken ze die tussentijds schoon. De vergaderzalen maken zij tussen bezettingen door direct aan kant, want ze krijgen een melding zodra de zaal weer leeg is.” Door schoonmaakmedewerkers efficiënt in te zetten, maken zij gericht én zichtbaar schoon in ruimtes waar het nodig is. Ze zetten hun tijd nu optimaal in en zijn altijd op de juiste plek. “Het aantal meldingen dat we binnenkrijgen over een niet schone omgeving was al niet hoog, maar is nog meer afgenomen nu we datagestuurd werken,” vertelt Erik enthousiast.

5. DE RESULTATEN

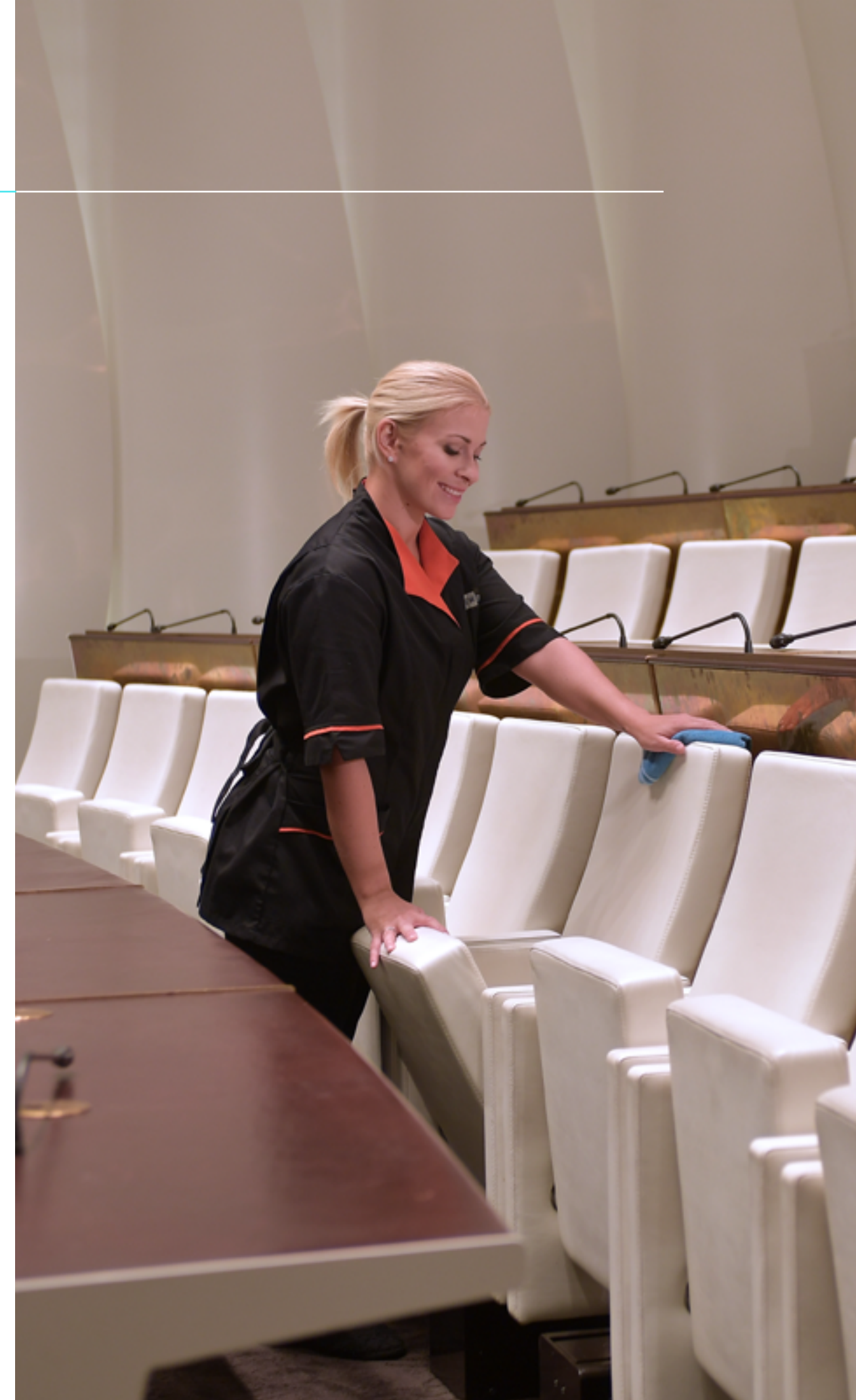
3. Schoonbeleving verbetert aantoonbaar

De schoonmaakmedewerkers bij DLL kunnen nu tijdens kantooruren direct hun dienst verlenen, zonder dat ze de kantoormedewerkers daarbij storen in hun werk. “Sterker nog,” benadrukt Erik, “het is juist enorm goed dat het schoonmaakteam altijd zichtbaar is. Dat geeft direct een vertrouwd gevoel. Uit het onderzoek dat EW onlangs deed, blijkt dat de gebruikers erg tevreden zijn over de kwaliteit van de schoonmaak en ook de aanwezigheid van de schoonmaakmedewerkers gedurende de dag erg waarderen. Daarmee heb ik mijn doel bereikt: schoonmaak moet gewoon lopen. En dat kan in zo’n groot pand met wisselende bezetting eigenlijk alleen met realtime inzichten.”

4. Ontzorging van Facilitair Manager

Sinds de start van datagestuurd schoonmaken bij DLL zijn er nauwelijks meldingen of klachten over de schoonmaak. Dat geeft enorm veel rust in de vaak hectische facilitaire organisatie. Zoals Erik zelf zegt: “Ik wil geen last hebben van schoonmaakongemakken en die heb ik niet, nu we datagestuurd werken.”

***“Sinds we datagestuurd werken
hoef ik nóg minder om te kijken
naar de schoonmaakactiviteiten.
Het loopt gewoon.”***



5. Plannen voor de toekomst

Het datagestuurd schoonmaken bij DLL blijft in ontwikkeling. Recent zijn in de ruimtes van huurders, waar EW ook schoonmaakt, nog eens 13 sensoren aangebracht. Daarnaast overweegt DLL om de handdoekautomaten te vervangen door automaten met sensoren. Deze sluiten aan op de applicatie waar het schoonmaakteam mee werkt. Wanneer een handdoekautomaat defect is of een rol vervangen moet worden, dan krijgt de verantwoordelijke medewerker direct een seintje. Zo grijpt niemand mis en gaat de tevredenheid verder omhoog.

Sinds 1 januari 2024 wordt er in het pand van DLL geen gebruik meer gemaakt van gas en zorgen 3 warmtepompen voor koeling en verwarming. Daarnaast worden 300 zonnepanelen geplaatst.

“Ik heb mijn doel bereikt: schoonmaak moet gewoon lopen. En dat kan in zo’n groot pand met wisselende bezetting eigenlijk alleen met realtime inzichten.”

De ambitie van DLL is groot: zij wil graag een A+++ energielabel ontvangen voor het hoofdkantoor in Eindhoven. De data uit het dashboard draagt bij aan inzicht in het pand en in optimalisatiemogelijkheden.

Het lijken soms details, maar dit zijn wel precies de zaken die het verschil kunnen maken in het bieden van een zo aantrekkelijk mogelijke werkomgeving. Je krijgt als facilitair verantwoordelijke met datagestuurd schoonmaken meer grip en inzicht in het gebouwgebruik. Daarnaast word je écht ontzorgd en realiseer je efficiency en tevredenheid in de breedste zin van het woord.

Aan de slag of nog even verder lezen?

Hopelijk ben je geïnspireerd om datagestuurd schoonmaken een rol te geven binnen jouw organisatie. Wil je hier eens over verder praten? Of heb je vragen? Neem contact met ons op!



Rutger Verstegen
rverstegen@ew.nl
06-267 932 89



Rob Janse
rjanse@ew.nl
06-252 470 13



Sjoerd Dijkstra
sdijkstra@ew.nl
06-269 612 70

Wil je meer weten over de praktische toepassing van datagestuurd schoonmaken en wat het jou oplevert? Download de whitepaper “Datagestuurd schoonmaken: onmisbaar binnen Facility Management”. Je krijgt antwoord op 5 prangende vragen over het gebruik van data binnen jouw kantoor.

[Meer over datagestuurd schoonmaken](#)

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

[Meer over onze aanpak in kantoren](#)



*Expect
more*