

CMS Schoonmaak in Velp versterkt haar positie in de markt. Met de overname door Keus Schoonmaak in Apeldoorn groeide het schoonmaakbedrijf in één klap van 100 naar ruim 600 medewerkers. “Complementair zijn is waar we naar streven, daarom slaan wij de handen in één; intensief samenwerken, kennis en kunde delen en samen sterker en groter worden.” CMS Schoonmaak breidt hiermee haar werkgebied uit. “Klanten kunnen blijvend rekenen op continuïteit, optimale flexibiliteit en schoonmaak in optima forma. Wij zijn een modern bedrijf met traditionele waarden; afspraak is afspraak en schoon is schoon.” Directeur Jeroen Keus is aan het woord.



CMS SCHOONMAAK

CONTINUÏTEIT, OPTIMALE FLEXIBILITEIT EN SCHOONMAAK IN OPTIMA FORMA

SAMENWERKEN

“Samenwerken is enorm waardevol omdat we elkaar zo mooi aanvullen. Daar waar Keus Schoonmaak vooral actief is in het dagelijkse en periodieke onderhoud, is CMS Schoonmaak vooral actief in de sector wonen; een groeiende sector waarin onze service zich steeds meer uitbreidt. Beide takken van sport vergen een andere discipline van ons personeel.” Door het samengaan van twee bedrijven bereikt het schoonmaakbedrijf meer continuïteit en flexibiliteit voor al haar klanten, de bestaande bedrijfsnamen blijven bestaan. “Ons doel voor het komende jaar is een verdere professionalisering van ons vak en verbetering in digitalisering over de complete organisatie uitrollen. Dit zorgt ervoor dat de werkprocessen in alle opzichten sterk verbeteren. Hierbij moet je denken aan meegaan in deze tijd. We willen af van het bijhouden van afspraken en speciale wensen op papier, van informatie in een map op kantoor bewaren. Dat is waar we op dit moment flink in transformeren, zodat we in 2019 klaar zijn voor de toekomst.”

PROFESSIONALISERING EN DIGITALISEREN

Efficiënte en effectieve werkprocessen zorgen voor meer gemak van zowel medewerker als opdrachtgever. Door afspraken volledig digitaal vast te leggen, is de informatie te allen tijde inzichtelijk. Die transparantie is prettig voor alle partijen. “Al onze medewerkers krijgen een tablet mee op locatie. Iedere medewerker heeft op die manier altijd toegang tot en inzicht in de lopende afspraken. Zij houden hierin per opdrachtgever bij wat er eventueel aan speciale zaken signaleerd is. Bovendien is het heel eenvoudig een foto te maken van iets wat is opgefallen. Zichtbaar maken waar het over gaat, is via een opname simpeler te communiceren én te bespreken. Dat is waar wij aan werken, de verdere professionalisering van ons vak en een echte meerwaarde zijn voor de klant. Het zorgt dat we snel iets kunnen oplossen door middel van vervanging, extra of speciaal onderhoud of misschien is een reparatie mogelijk.” Door volledig te digitaliseren hebben ook de klanten van CMS Schoonmaak de mogelijkheid om na te kijken welke afspraken

er zijn vastgelegd. “Zo kan opdrachtgever door in te loggen in ons systeem al zijn gegevens inzien. Welke afspraak er staat, wie er wanneer komt en wat er wordt gedaan is informatie die gemakkelijk terug te vinden is en dat zorgt voor helderheid. Zelfs een bericht sturen, een vraag stellen of bijzonder onderhoud aanvragen is mogelijk via dit digitale systeem.” Deze aanpassing van de werkprocessen valt in goede aarde bij de opdrachtgevers van CMS Schoonmaak omdat het de communicatie makkelijker en transparanter maakt en het bewaken van de processen hiermee sterk verbeterd wordt. “Goed op de hoogte zijn immers voorkomt een heleboel miscommunicatie. Daar wil je als organisatie natuurlijk geen tijd aan kwijt raken. Digitalisering maakt ook dat wij nog beter kunnen inspelen op veranderingen en wensen van de klant. Een mooie vooruitgang wat ons betreft.”

WERKGEBIED

De schoonmakers bij CMS Schoonmaak onderhouden panden, gebouwen, scholen en kantoorcomplexen van Hoevelaken tot de Duitse grens en van Zwolle tot Nijmegen. Dankzij het samengaan van twee schoonmaakbedrijven kunnen zij nog meer bedrijven in de regio bedienen. “En dat is precies onze wens: onze dienstverlening nog verder uitbreiden.” Die dienstverlening kent op dit moment drie takken van sport: dagelijkse en periodieke onderhoud in met name scholen en kantoorgebouwen; specialistische reiniging zoals gevelonderhoud, vloeronderhoud en dakgootreiniging en onderhoud in de sector Wonen. Denk aan trappenhuizen en parkeergarages in wooncomplexen van woningbouwverenigingen en verenigingen van huiseigenaren. Elke tak heeft haar eigen specialisten; de schoonmakers. Van gevelonderhoud tot dakgootreiniging, van glasbewassing tot het schoonmaken en onderhouden van liften of trappenhuizen. “Voor elke klus is een bepaalde expertise nodig, één die groeit naarmate men verschillende opleidingen volgt. Voor elke specialisatie is er een verantwoordelijke die de contacten met opdrachtgevers en medewerkers onderhoudt.”

COMMUNICATIE

De communicatie tussen klant en schoonmaakbedrijf maar ook de communicatie tussen de schoonmaker en leidinggevende wordt steeds belangrijker. “CMS wil vooral onderscheidend zijn en méér dan een schoonmaakbedrijf. We denken graag mee, dat vinden wij belangrijk. Wij signaleren als iets toe is aan een opknappbeurt, vervanging of grote reiniging. Dat is onze expertise en vinden wij onze plicht.” De klanten van CMS Schoonmaak beschikken simpelweg niet over die expertise en ontvangen graag ad-



“VOOR ELKE KLUS IS EEN BEPAALDE EXPERTISE NODIG.”

vies van schoonmaak- en onderhoudspecialisten. Dat meedenken stellen zij dan ook vooral op prijs. “Ze vertrouwen blindelings op ons advies. In veel gevallen voorkomt goed onderhoud nou eenmaal erger, daarom hechten wij hier veel belang aan en kiezen we bewust voor een proactieve instelling. Zo helpen wij elk onderhoud zo goed en gemakkelijk mogelijk te houden.”

PROACTIEF DENKEN

CMS maakt het tot haar missie om schoonmaak belangrijk te maken. Schoonmaak moet geen ondergeschoven kindje zijn maar verdient de volle aandacht, dat is de overtuiging. “Serius praten over de schoonmaak is wat wij doen. Vier keer per jaar plannen wij een gesprek van mens tot mens met onze klant; praten over hoe het gaat en wat er speelt. Daar zijn wij heel duidelijk maar ook heel zorgvuldig in.” Deze communicatie is essentieel gebleken. Echt serius in gesprek gaan over de schoonmaak oogst veel waardering. “Dit doen wij omdat we willen voorkomen dat ontevredenheid misschien wel te laat gemeld wordt. Dat zien wij als een gemiste kans en dat willen we liever vóór zijn.” Proactief denken voert ook hier de boventoon. Klant is nou eenmaal belangrijk bij CMS en staat duidelijk hoog boven aan de prioriteiten-



neel; motiveren, begeleiden en instrueren. En natuurlijk luisteren zij aandachtig naar hun wensen. "Schoonmaak aanbieden is mooi, maar dat alleen is in een organisatie niet voldoende. We willen niet zomaar een organisatie zijn die een emmertje sop achter de deur zet en wat personeel stuurt dat een uurtje komt poetsen. Dat is wat ons betreft verleden tijd. Het vak van schoonmaken belangrijk maken, daar staan wij voor." Aandacht voor de mensen die het werk van schoonmaak en onderhoud uitvoeren staat bij de schoonmaakorganisatie dan ook heel hoog aangeschreven. "Wij zijn trots op elke medewerker en willen graag dat hij of zij gemotiveerd zijn of haar werk doet. Met iedere werknemer gaan we regelmatig in gesprek. 'Hoe gaat het met je?', 'Heb je nog lol in wat je doet?' en 'Wat zou je nog willen ontwikkelen?' zijn belangrijke vragen die we stellen. Medewerkers in de schoonmaak werken in deze tijd anders dan vroeger. Vroeger bleef iemand jaren hetzelfde werk doen bij een schoonmaakbedrijf, dat is nu niet meer zo. Mensen willen graag afwisseling in de taken en het werk dat ze uitvoeren. Een tijdje glazenwasser zijn en dan bijvoorbeeld gevels reinigen." Dit betekent een uitdaging voor zowel de medewerkers als de leidinggevenden. "Ons personeel behouden is onze kracht. We vinden het belangrijk dat ze bij ons blijven en denken met ze mee. Dat is belangrijk voor hen en voor de continuïteit van ons bedrijf. Tevreden personeel waarborgt de kwaliteit en de betrouwbaarheid van het werk dat wij leveren aan klanten. Daarom investeren wij ook zo duidelijk in onze mensen."

Het personeel bij CMS Schoonmaak kan rekenen op alle kansen om zich te ontwikkelen en te variëren in het werk dat ze doen. "We voorzien in opleidingen en in werk waar onze werknemers zich content mee voelen. Gelukkig is er veel mogelijk."

www.cms-schoonmaak.nl

lijst, zoals bij een betrouwbaar en betrokken bedrijf past. "Wij willen betrokkenheid tonen en betrokken zijn. Op de hoogte zijn van wat er speelt. Dat kenmerkt onze werkwijze. We nemen klant én medewerkers serieus." Dat schoonmaak een serieuze zaak is, bewijst ook het kwaliteitssysteem DKS; het Dagelijks Controle Systeem. Zoals de naam al zegt, wordt door middel van dit systeem de schoonmaak dagelijks gecontroleerd. "Een waardevol en essentieel onderdeel van onze werkwijze die onze kwaliteit van schoonmaak waarborgt." Door deze regelmatig en gedegen communicatie houdt het schoonmaakbedrijf een hecht team en tevreden klanten en scoren zij hoog in betrouwbaarheid.

PERSONEEL

"Onze schoonmakers maken wij graag belangrijk. Zij zijn tenslotte degenen het belangrijke werk doen; schoonmaken en details signaleren. Details waar onze klanten doorgaans geen oog of tijd voor hebben." CMS Schoonmaak besteedt veel aandacht aan haar perso-

