

## Superclean Schoonmaakservice

# Schoonmaken is een goed gevoel geven

Betrokkenheid en continuïteit staan hoog in het vaandel bij Superclean Schoonmaakservice uit Steyl. Niet de snelle winst, maar het behoud van de zaak staat voor dit familiebedrijf voorop. Superclean weet ook in tijden van crisis sterk te blijven door niet alleen waardering voor de klanten te uiten maar ook voor de eigen medewerkers. Directeur Petra Alberts: "Als familie sta je helemaal achter het bedrijf en ga je voor de lange termijn. En dat begint bij hart voor het personeel."

TEKST STÉFAN VAN DER STEEN FOTOGRAFIE MARCEL KRIJGSMAN

Alberts komt uit een echt schoonmakers-geslacht. Haar grootvader van moeders kant had vroeger al een schoonmaakbedrijf in Den Haag, en is daarmee naar Limburg verhuisd. Haar vader kwam op zijn veertiende in het bedrijf werken en leerde daar haar moeder kennen. In 1980 splitsten haar ouders zich van grootvaders bedrijf af en zo ontstond Superclean. Zelf zit Alberts sinds 1998 in het bedrijf. Inmiddels werken ook haar man, haar oom, haar zus en haar neef mee, waardoor alweer de vierde generatie van de familie in de schoonmaak zit. Alberts vroegste herinneringen zijn van toen ze acht was en af en toe meeging naar kantoren waar haar ouders schoonmaakten. "Ik stofte daar de trap en dat was het dan. Dat was vooral voor de lol." Uiteindelijk deed zij een opleiding in hotelmanagement, "maar het schoonmaakvak zit blijkbaar in mijn bloed. Ook heb ik weleens gelezen dat als je eenmaal in de schoonmaak gaat werken, de verslaving toeslaat. De hectiek van het schoonmaakbedrijf is enorm, maar als het weer gelukt is, heb je er veel voldoening van. Het is een heel mooi vak, want je maakt de wereld een stukje schoner."

## Van alle markten thuis

Superclean is van alle markten thuis. Glasbewassing, schoonmaak en onder-

houd behoren tot de primaire activiteiten, maar ook voor hogedruk-, kunststof- en tapijtreiniging en specialistisch onderhoud wordt de hand niet omgedraaid. Superclean is in bezit van een hoogwerker en een telescopisch wassysteem. Maar liefst 45 vaste medewerkers worden ingezet bij diverse projecten, waaronder apotheken,

"Het schoonmaakvak zit blijkbaar in mijn bloed."

dokterspraktijken, een accountantskantoor, garagebedrijven, parkeergarages en appartementencomplexen. Superclean heeft zelfs een klooster als klant. "Steyl is een echt kloosterdorp met maar liefst drie grote kloosters", licht Alberts toe. "Bij een van die kloosters verzorgen we de glasbewassing. Dat is een heel leuk project. Ook maken we schoon in het Missiemuseum, waar de verzameling opgezette dieren en voorwerpen uit allerlei culturen die de paters ooit meebrachten van hun missies worden tentoongesteld."

## Goede match

De medewerkers van Superclean staan er bekend om dat ze niet alleen de benodigde vakkennis, maar ook over een goede werkhouding en communicatieve vaardigheden beschikken. Hierdoor is er altijd een goede match tussen locatie en schoonmaker.

Alberts: "Elke specifieke locatie vereist een ander type schoonmaker. Ik richt me vooral op bedrijven die schoonmaak echt belangrijk vinden en die er waarde aan hechten wie er komt. Zo doet Superclean het schoonmaakonderhoud bij een aantal apotheken, en die zijn gewoon open wanneer we aan het werk zijn. De schoonmaker beweegt zich dan tussen de klanten door. Dan moet je iemand hebben die discreet, rustig en ongezien te werk gaat."

Schoonmakers met een uitgesproken sociale persoonlijkheid komen juist op andere locaties weer van pas. Zo hebben sommige bedrijven bijvoorbeeld naast een kantooromgeving ook horeca, en Alberts vindt het dan belangrijk dat haar schoonmakers net even een stapje extra zetten. "Als een schoonmaker aan het werk is in het horecagedeelte en er komt klant binnen, dan zal onze medewerker deze met plezier begroeten en ook even de weg wijzen of welkom heten." Ook in bijvoorbeeld trappenhuisen van appartementencomplexen zijn de communi-



een bepaald project werkt onderling elkaars verlot en verzuim opvangt. Dat is niet alleen goed voor de betrokkenheid van het personeel, maar zo heeft ook de klant het voordeel dat altijd dezelfde vervangende krachten komen als de vaste krachten niet kunnen. Daaromheen heeft Superclean nog een flexibele schil van oproepkrachten die ook gebeld kunnen worden om in te vallen. Alberts: “We bieden in ieder geval altijd 100% garantie dat er iemand komt, desnoods ga ik zelf. Sowieso poetst de projectleider eerst alle projecten zelf mee, tot we zeker weten dat alles lekker loopt, zowel wat betreft materiaal als de verdeling van werk.”

“We bieden in ieder geval altijd 100% garantie dat er iemand komt, desnoods ga ik zelf.”



### Goed gevoel

Superclean wil de betrokkenheid ook tot uiting brengen door middel van details. Alberts: “Ik wil dat de klant ons graag ziet binnenkomen, maar ook zeker met een tevreden gevoel achterblijft nadat we weer zijn vertrokken. Details zijn daarbij belangrijk. Zo hebben we onze mensen nu ook naamkaartjes gegeven met de voornaam erop. En doordat ik een hotelschoolachtergrond heb, kan ik het niet laten om de schoonmakers wc-papier in een puntje te laten vouwen, zodat de klant ook daaraan ziet dat we geweest zijn. En we letten erop of schoonmaakmiddelen lekker ruiken, want dat draagt bij aan de sfeer. We kiezen bijvoorbeeld voor schoonmaakmiddelen met een sinaasappelgeur omdat mensen daar vrolijk van worden. Schoonmaken is bij ons niet alleen het verwijderen van vuil. Schoonmaken is een goed gevoel geven.” ■

[www.supercleanschoonmaak.nl](http://www.supercleanschoonmaak.nl)

catief sterke medewerkers van Superclean heel handig. “Een recent project is een klein appartementencomplex waar wat oudere mensen wonen”, vertelt Alberts. “Daar heb ik een ook wat ouder iemand neergezet, die het geduld heeft om met de bewoners een praatje te maken over alledaagse beslommeringen. Of om zelfs even te helpen als hij die mensen met een zware boodschappentas ziet sjouwen. Dat vind ik belangrijk voor beide

partijen, want ook de schoonmaker voelt zich zo meer gewaardeerd. Ik ben er trots op dat daar ruimte voor is in ons bedrijf.”

### Zelfsturende teams

De komende tijd gaat Alberts inzetten op zelfsturende teams, zodat haar medewerkers wat meer verantwoordelijkheid en inspraak krijgen in de projecten waar ze aan werken. Dit houdt in dat het personeel dat vast op