

# SCHERP.

KLANT AAN HET WOORD

## ONE TEAM, HET NIEUWE STADIUM IN FACILITY MANAGEMENT

Joke Hazebroek,  
Regisseur Facilitair Bedrijf  
Aegon

UITGELICHT

## SCOREN MET DUURZAME INZETBAARHEID BIJ FC TWENTE

KLANT AAN HET WOORD

## PWN GOOIT MET SUCCES HET ROER OM RICHTING HOSPITALITY

Remco Koolbergen, teamleider  
diensten en middelen PWN

STELLING

## 'HET KAN INNOVATIEVER IN DE FACILITAIRE MARKT'

CWS, Van Houtum en Sealed Air  
Diversey Care aan het woord over  
deze stelling

**SCHERP OP SCHOON.**





Ik mag op vakbeurzen graag een rondje maken, als de drukte in onze eigen stand het toelaat. Het is een goede manier om snel nieuwe ontwikkelingen in ons vak te scannen. Ook tijdens Vakbeurs Facilitair & Gebouwbeheer heb ik veel nieuwtjes gezien – en in onze eigen stand ook geroken, met een systeem om geuren te verspreiden. Maar wat mij vooral opviel: juist dé innovatie die boven ons vak hangt, bleef op de beursvloer grotendeels onbelicht. En dan heb ik het over One FM, in goed Nederlands: één facility management.

Met het outsourcen van taken (schoonmaak, catering, beveiliging) krijgen opdrachtgevers meer dienstverleners over de vloer. Die nemen werk uit handen, maar voor facilitair management komt er ook werk bij: overzicht houden, aansturen, contacten onderhouden. Bovendien is een facility manager er alles aan gelegen om de beleving in zijn kantoor, onderwijs- of zorginstelling, station of luchthaven te verbeteren. Wij facilitaire specialisten zijn daarin de sleutel. En door elkaar op te zoeken in een gebouw, creëren we nog meer beleving en ontzorgen we tegelijk opdrachtgevers.

Als facilitaire dienstverleners zijn we er heel erg goed in om ons eigen kunstje op te voeren en vergaand te perfectioneren. Veel moeilijker is het om de samenwerking te zoeken. Want One FM vraagt nogal wat. Je moet elkaar kunnen vertrouwen. Je moet allemaal hetzelfde doel voor ogen hebben. En je moet elkaar aan kunnen en durven spreken op verantwoordelijkheden.

Als CSU nemen we graag het voortouw in deze nieuwe ontwikkeling, zoals u in deze editie van Scherp kunt lezen. Niet alleen omdat innovatief zijn diep verankerd zit in het DNA van CSU. Ook omdat we als schoonmaakbedrijf bij uitstek in de gelegenheid zijn die voortrekkersrol te vervullen. Onze medewerkers doorkruisen het gehele gebouw. Die helicopterview is de sleutel tot het succes van One FM. Daarom grijpen we deze kans om als facilitair dienstverlener toegevoegde waarde te bieden met twee handen aan.

Meer over deze en andere recente activiteiten in deze Scherp. Ik twijfel er niet aan of u gaat ook deze editie met plezier lezen!

John van Hoof  
voorzitter Raad van Bestuur

# INHOUD.



KLANT AAN HET WOORD

## ONE TEAM BIJ AEGON.

AEGON ambieert de rol van regieorganisatie. De beleving stijgt, de efficiency van de facilitaire organisatie gaat omhoog. Hoe werkt 'One Team'?



KLANT AAN HET WOORD

## HET ROER OM MET HOSPITALITY.

PWN gooit met succes het roer om richting hospitality. Lees welke voordelen dit heeft.



STELLING

## 'HET KAN INNOVATIEVER IN DE FACILITAIRE MARKT'.

CWS, Van Houtum en Sealed Air Diversey Care aan het woord over deze stelling.



KLANT AAN HET WOORD

## SCHERP OP KWALITEIT.

Hoe een ouder park hoog scoort op schoonmaak, vertelt Wim Westdorp, general manager bij Landal GreenParks Twenhaarsveld.



COLUMN

## BREEAM VOOR EEN DUURZAMER GEBOUW.

Hoe je met Breeam kunt zorgen voor een duurzamer gebouw, vertelt Jan Roersen in zijn column.



UITGELICHT

## SCOREN MET DUURZAME INZETBAARHEID.

Meesterwerk en CSU zorgen samen voor duurzame inzetbaarheid van medewerkers bij FC Twente.

## COLOFON

**SCHERP.** IS HET CSU RELATIEMAGAZINE

### Eindredactie:

Marketing & Communicatie CSU  
Verlengde Velmolen 1, 5406 NT Uden  
Postbus 417, 5400 AK Uden  
Tel. (0413) 28 51 11  
marketing@csu.nl  
www.csu.nl

Niets uit deze uitgave mag zonder toestemming van de redactie worden overgenomen of vermenigvuldigd. Zet- en drukfouten voorbehouden.



# 'ONE TEAM', HET NIEUWE STADIUM IN FACILITY MANAGEMENT.

Er waait een nieuwe wind door facility management. De traditionele manier van werken maakt bij steeds meer opdrachtgevers plaats voor een nieuwe: één facility management. De verschillende dienstverleners in een gebouw trekken zij aan zij met elkaar op. Aegon is een van de opdrachtgevers die er al – positieve – ervaring mee heeft. 'Je bereikt met elkaar een heel nieuw stadium. Medewerkers van de vier partijen gaan met een Aegon-pet naar het gebouw kijken.'

CSU heeft het nieuwe concept al omarmd. Als schoonmaakbedrijf is CSU ook in de positie om het pad te effenen richting 'One FM'. Schoonmakers doorkruisen immers het hele gebouw. Zij fungeren als de oren en ogen van een opdrachtgever. In combinatie met een planmatige aanpak – 'One FM' is een omslag in denken én doen – is CSU daardoor in staat om de implementatie van eerste idee tot uitvoering te begeleiden. De voordelen van 'One FM' zijn groot. De beleving



**JOKE HAZEBROEK,**  
REGISSEUR FACILITAIR  
BEDRIJF AEGON EN  
**SERGE DE BROUWER,**  
BUSINESSUNIT  
DIRECTEUR CSU.

in gebouwen stijgt, de efficiency van de facilitaire organisatie gaat omhoog. Klachten worden eerderesignaleerd en sneller opgelost. En misschien wel het belangrijkste voordeel: opdrachtgevers worden maximaal ontzorgd.

### **Regieorganisatie**

Dat was ook de insteek van verzekeringsmaatschappij Aegon. Nog maar tien jaar terug telde het eigen Facilitair Bedrijf van Aegon in Den Haag 130 medewerkers. Nu zijn het er nog veertig. Joke Hazebroek, 'regisseur' bij het Facilitair Bedrijf: 'De operationele kant van facilitaire dienstverlening is niet meer onze core business. Daar zijn anderen veel beter in. In de afgelopen jaren is het Facilitair Bedrijf van Aegon gegroeid van een traditionele naar een regieorganisatie. Onze eigen medewerkers kunnen zich daardoor op andere activiteiten richten.'

### **Meer efficiency en beleving**

Op de werkvloer hebben Sodexo (catering), Heijmans (onderhoud), Trigion (beveiliging) en CSU een groot deel van het operationele werk van het Facilitair Bedrijf overgenomen. Dat kan echter alleen als zij het algemene belang voorrang geven boven hun eigen belang. Maar het plan werd bij de presentatie

al direct omarmd door de vier grootste facilitaire partijen van Aegon, constateerde Joke. 'Het management van de vier partners heeft zelf het initiatief genomen om sessies met elkaar te plannen. "Wat wil Aegon precies? Wat vinden wij ervan? En wat zou onze bijdrage kunnen zijn?" Het committent was er om met z'n allen één team neer te zetten. Onze vier partners kwamen zélf met het idee om het One Team te noemen. En wat ons opviel: alleen al door die gezamenlijke sessies merkten we dat er al een veel betere samenwerking ontstond.'

## 'DIE PROACTIEVE AANPAK WORDT INTERN HEEL ERG OP PRIJS GESTELD.'

### **Nieuw stadium in facility management**

Sinds vorige jaar functioneert 'One Team'. En: naar tevredenheid. Niet langer meer hoeft een schoonmaker voor een klemmende deur te bellen met facility management van Aegon – die vervolgens weer Heijmans moet inschakelen. Die contacten gaan nu rechtstreeks. 'De traditionele manier van werken hebben we helemaal losgelaten. Je bereikt met elkaar een nieuw stadium in facility management. Medewerkers van de vier partijen kijken met een Aegon-pet naar het gebouw en de dienstverlening: wat zie ik voor opvallends? Ze gaan elkaar helpen. Dat geldt zeker ook voor CSU. Zij zijn degenen die de eerste signalen oppikken en verstoringen zien. De dagman van CSU weet precies welke medewerkers de meeste signalen opvangen. Hij maakt regelmatig een praatje met die gebruikers: zijn er nog dingen, moeten we nog ergens op inspelen? Die proactieve aanpak wordt intern heel erg op prijs gesteld.'

### **Betrokkenheid van CSU**

CSU heeft zich vanaf het eerste moment ingezet om van deze beweging bij Aegon een succes te maken. De betrokkenheid is groot, merkt Joke. 'Businessunit directeur Serge de Brouwer en directeur hospitality Diane van Dijk zijn heel nauw betrokken bij het concept. Je ziet dat die betrokkenheid doorwerkt bij de medewerkers die het eigenlijke werk doen.'



# MET SUCCES HET ROER OM RICHTING HOSPITALITY.

Een indrukwekkend hoofdkantoor is het, dat van PWN in Velsbroek. Sinds medio 2015 heeft het gebouw uit de jaren negentig een metamorfose ondergaan. Voor PWN het startsein om ook Het Nieuwe Schoonmaken in te voeren: compleet met hostmanship, dagschoonmaak en een resultaatgericht contract. 'Als mensen plezier hebben in hun werk, komt het vanzelf goed met de kwaliteit en de efficiency.'

Zo'n 550 medewerkers zijn bij PWN (Puur Water Natuur) verantwoordelijk voor de drinkwatervoorziening aan driekwart miljoen huishoudens, bedrijven en instellingen in Noord-Holland. Van hen werken er ongeveer 450 op het hoofdkantoor van 6000 vierkante meter, 'Het Schip'

geheten - geïnspireerd op de vormgeving. In het pand is ruimte voor 340 werkplekken. Ook PWN heeft Het Nieuwe Werken omarmd, legt teamleider diensten en middelen Remco Koolbergen uit.

'We waren een traditioneel cellenkantoor. Door



WILLEM DE MAN, DISTRICTSMANAGER CSU EN  
REMCO KOOLBERGEN, TEAMLEIDER DIENSTEN  
EN MIDDELEN PWN.

het samengaan met onze vestiging in Heemskerk moest het bestaande kantoor worden verbouwd en uitgebreid. Daarom wilden we ook naar een nieuw facilitair concept toe, meer doen met hostmanship. Mensen moeten zich hier welkom voelen, of ze nu medewerker, klant of bezoeker zijn. We zijn ervan overtuigd dat je met hostmanship meer uit mensen haalt.'

#### Eén facilitaire dienst

Opvallend detail is bijvoorbeeld dat alle facilitaire

toeleveranciers, van catering en receptie tot schoonmaak, dezelfde kleding dragen. 'Daarmee stralen ze uit dat het om één facilitaire dienst gaat. We maken geen onderscheid meer in leveranciers. Met de invoering van het nieuwe concept zijn we ook van avondschoonmaak naar dagschoonmaak gegaan. We vinden het maatschappelijk van belang dat mensen die hier aan het werk zijn, gezien en gehoord worden. En niet dat ze pas 's avonds na zevenen door een gebouw heen roetsjen waar niemand meer aan het werk is. Schoonmakers werken nu ook resultaatgericht. Als iets schoon is, laat het dan maar lekker zo.'

**"WE ZIJN ERVAN  
OVERTUIGD DAT JE  
MET HOSTMANSHIP  
MEER UIT MENSEN  
HAALT."**

#### 'Trots op hun werk'

Het geloof van PWN in het nieuwe concept is beloond, kan hij inmiddels tevreden constateren. Een klanttevredenheidsonderzoek leverde een fraaie 7,5 als eindcijfer op voor de schoonmaak. Remco: 'Je krijgt het ook van de medewerkers terug. Ze hebben het meer naar hun zin. Natuurlijk was het in het begin even onwennig. De mensen zijn toegankelijker. Ze zijn trots op hun werk. Zeker toen we bekend maakten dat we die 7,5 hadden behaald. Ik ben ervan overtuigd: als mensen plezier hebben in hun werk, dan komt het vanzelf goed met de kwaliteit en de efficiency. Service met een glimlach, dat schéélt gewoon. Nee, voor onze eigen medewerkers was het niet vreemd. De medewerkers uit Heemskerk die hier zijn ingetrokken, waren trouwens dagschoonmaak al gewend. Er is geen wanklank gevallen.'

#### Hospitality bij CSU ingeburgerd

Aan CSU had PWN de juiste sparringpartner om het nieuwe concept vorm te geven. 'Je merkt aan alles dat hospitality al een tijdje bij CSU in het pakket zit. Dat zie je aan het trainingsprogramma voor de schoonmakers, ze hebben een manager en een directeur hospitality. Het is bij hen al helemaal ingeburgerd. En ook zij delen onze gedachte dat schoonmakers meer waardering moeten krijgen voor hun werk. Dat CSU al veel ervaring heeft met de invoering van hospitalityconcepten, heeft zeker bijgedragen aan het succes.'

## Stelling:

# HET KAN INNOVATIEVER IN DE FACILITAIRE MARKT.

Veel hulpmiddelen hebben het schoonmaakwerk de laatste jaren eenvoudiger gemaakt. Maar: het blijft fysiek werk dat een goede conditie vereist. CSU is scherp op de duurzame inzetbaarheid van zijn medewerkers. Daarom is er dit jaar een bijzonder project uitgerold: het leefstijlproject. Een jaar lang krijgen schoonmaakmedewerkers praktische adviezen om gezonder te leven.

Zelfrijdende auto's. Betalen per smartphone. En nieuwe lichaamsdelen 3D-printen. In veel sectoren draait het innovatiecircus op volle toeren. Hoe ver is de innovatie gevorderd in onze sector, die van de schoonmaak? Zeker CSU heeft nooit stilgezeten. De introductie van de Intellibot robotstofzuiger en probiotica bacteriën tegen hardnekkige vervuiling in natte ruimten zijn recente voorbeelden. Kan het innovatiever in de sector? We vragen het drie bekende toeleveranciers.



“DAARDOOR  
INVESTEER JE WEER IN  
MEER BELEVING BIJ DE  
GEBRUIKER.”

**Rob Boele**  
Sales & Marketing Director CWS

‘Ja zeker, dienstverleners zijn op zoek naar innovaties. Bijvoorbeeld om de beleving te verhogen. Niet voor niets hebben we WIS 2.0 ontwikkeld in samenwerking met CSU. We hadden al WIS 1.0, Washroom Information Services. Je ziet het hele internet of things een enorme vlucht nemen, met slimme apparaten die kunnen communiceren. In toiletten gaan we nu nog veel meer gegevens verzamelen.

Zijn de zeepdispensers nog vol? Moeten de handdoeken worden gewisseld? Hoe vaak worden de toiletten gebruikt? Door die gegevens te verzamelen en te analyseren, kun je veel beter sturen. Binnen een groot pand zie je waar de bezetting van de toiletten intensiever is. Met die kennis kun je de inzet van medewerkers aanpassen. Of leegstand voorkomen. Daardoor investeer je weer in meer beleving bij de gebruiker.’





“PRIMAIRE  
GRONDSTOFFEN RAKEN  
OP. WIJ NEMEN ONZE  
VERANTWOORDELIJK-  
HEID, NU EN IN DE  
TOEKOMST.”

**Toin van der Velden**  
**Sales Manager Home Market Van Houtum**

‘Moeten we nu écht een boom kappen om er toiletpapier van te maken? Dat kan ook van oude kranten, bieretiketten, drankkartonnetjes en koffiebekertjes. Die vezels kun je prima verwerken. Voor disposables mag je – vinden wij – nooit verse houtvezels van bomen gebruiken. Om verzekerd te blijven van grondstoffen, experimenteren we sinds 2014 met olifantsgras, een grassoort die het midden houdt tussen riet en bamboe. Er is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Cradle Crops in Zeeland. Regionale akkerbouwers verbouwen de komende tien jaar 100 hectare olifantsgras voor ons. Dat vinden wij echte innovaties, niet een drielaags handdoekje dat vierlaags wordt. Primaire grondstoffen raken op. Wij nemen onze verantwoordelijkheid, nu en in de toekomst.’

Ons topmerk Satino Black is cradle-to-cradle gecertificeerd. Daarvoor hebben we zo’n 30 hulpstoffen moeten vervangen om alle producten veilig voor mens en milieu te krijgen. En wat we ook doen: beleving in toiletten verhogen. Nu nog is een toilet vaak een dissatisfier. De toiletruimte wordt straks een designruimte. Daarin past ook een stukje uitleg waarom we bepaalde oplossingen hebben gekozen.’



“NIET OUT  
OF THE BOX  
DENKEN, MAAR SAMEN  
EEN NIEUWE BOX  
CREËREN.”

**Henk Toering**  
**Country Director Sealed Air Diversey Care**

‘De facilitaire markt moet niet out of the box denken, we moeten samen een heel nieuwe box creëren! Het is nog geen toekomst, maar we koppelen nu al alle apparaten, van dispenser tot schrobzuigmachine. Die data levert rapportages op waarmee je integraal je processen efficiënt kan inrichten. Wij noemen dit het ‘internet of clean’. Hierdoor ontstaat een heel andere manier van schoonmaakmedewerkers aansturen. Maar ook van inkopen. Inkopers in deze markt praten traditioneel nog veel over de prijs. Wij hebben het veel liever over het compleet anders inrichten van de organisatie, zodat kwaliteit en efficiency omhoog gaan.’

Ja, dat gaat ver. We experimenteren al met augmented reality. Dispenser stuk? Hou de iPhone of iPad ervoor en je krijgt een instructiefilmpje te zien hoe je het repareert. Dán heb je het over echte toegevoegde waarde. Doen we dat niet als facilitaire sector, dan blijft je marge onder druk staan. We staan aan de vooravond van een heel ander model, maar we weten nog niet precies hoe. Laten we hier samen over nadenken.’



WIM WESTDORP, GENERAL MANAGER LANDAL GREENPARKS TWENHAARSVELD EN TOON CLAES, DISTRICTSMANAGER CSU LEISURE SERVICES.

# HOE EEN OUDER PARK HOOG SCOORT OP SCHOONMAAK.

Er wordt verbouwd op Twenhaarsveld, het park van Landal GreenParks aan de voet van de Holterberg. Begin mei moeten ruim honderd bungalows zijn gerenoveerd. Die inhaalslag is hard nodig: meer dan 170 huisjes dateren uit de jaren zeventig. Des te opvallender dat Twenhaarsveld in de gastbeoordelingen al jaren tot de top van de eigen parken behoort. Dankzij de betrokkenheid van CSU Leisure Services.

Een waterig voorjaarszonnetje prikt door de bewolking boven Overijssel. In het overdekte zwembad is het al zomer. Wim Westdorp, sinds zeven jaar general manager van het park, scant het zwembad met kennersoog. Met dertig jaar

ervaring ziet hij snel wat goed is en wat beter kan. Aan de schoonmaak ligt het in ieder geval niet. 'Ik heb hiervoor andere parken geleid. Daar waren schoonmaakteams niet altijd stabiel. CSU werkt met een vaste groep gemotiveerde medewerkers.

Die weten exact wat ze moeten doen. Ook districtsmanager Toon Claes is er al jaren bij. Dat is belangrijk, want de kwaliteit van een team staat of valt bij de manier waarop leidinggevendenden iets oppakken. En we doen het samen. Het is niet: wij van Landal GreenParks en zij van CSU. Nee, we zijn één team. Ook met de jaarlijkse barbecue, een presentje met Sinterklaas en met Pasen.'

### In de top-3

De stabiele bezetting komt tot uitdrukking in de cijfers van de gastenquêtes. 'We vragen gasten onder meer naar de kwaliteit van de inrichting en de schoonmaak. Tweederde van de

## 'DE GASTEN BEOORDELEN DE KWALITEIT VAN DE INRICHTING EN DE SCHOONMAAK.'

enquêtes komt retour. Dat is een fors aantal. We benchmarken onszelf met nog vijftien parken. We staan al jaren in de top-3.'

Die score krijgt nog meer reliëf, voor wie weet dat de basis van Twenhaarsveld uit de jaren zeventig dateert. Een forse renovatie moet het park futureproof maken. 'Als een park verouderd is, werkt dat ook direct door in de score voor schoonmaak.'

### Scherp op kwaliteit

Daarom is Wim samen met CSU scherp op de kwaliteit. Hoe? 'Geeft een gast het cijfer zes of lager in de enquête, dan komt die beoordeling rechtstreeks in mijn mailbox. Dat lossen we op met een bloemetje of met een korting op een volgend verblijf op ons park. Meestal gaat het niet om één onderdeel waarover ze ontevreden zijn. Gaat het wél om schoonmaak? Dan overleg ik met de objectleiding wat kunnen we hieraan doen.'

### Ervaring in de leisuresector

Efficiency telt op een park met 278 bungalows. In CSU Leisure Services heeft Wim de specialist die een bungalowpark nodig heeft. 'Een aantal jaren terug word ik gebeld door een collega-manager van een ander park. "Wim, ik heb een contract

afgesloten met een ander schoonmaakbedrijf. Voor een veel lagere prijs!" "Gefeliciteerd", zeg ik, "maar kan dat wel?" Vier maanden later geeft dat bedrijf er de brui aan. Het was logistiek niet meer te doen. En het was niet eens een onbekend schoonmaakbedrijf hè. Ze zaten vooral in de hotellerie. Maar hotelkamers naast elkaar schoonmaken is een heel ander vak dan bungalows die over een park verspreid zijn.'

### 'Net als CSU met iPads werken'

Ook met duurzaamheid wil Landal GreenParks zich onderscheiden: eind 2030 moet elke vakantie klimaatneutraal zijn. 'Dat duurt dus nog even', zegt Wim. 'Om te beginnen willen we voor alle 76 parken eind 2016 het Green Key-certificaat voor duurzame accommodaties hebben. Onze servicewagens zij bijvoorbeeld al elektrokarren.' Aan CSU heeft hij in ieder geval een inspirerende partner die Landal GreenParks op ideeën brengt. 'Net als CSU gaan ook wij met iPads werken op het park. Als bungalow 102 is opgeleverd, kan de groepsleider van het schoonmaakteam die gelijk afmelden. Zijn de gasten van bungalow 102 toevallig iets vroeger bij de receptie? Dan kan de receptie mededelen dat ze er al in kunnen. Of je kunt er efficiënt verstoringen mee doorgeven aan onze technische dienst, zoals een kapotte lamp.'



## 'SAMEN SCHERP OP INNOVATIES'

Districtsmanager Toon Claes: 'Wim is iemand die scherp is maar ook betrokken naar de medewerkers toe. Hij is heel erg op zoek naar de goede cohesie met dienstverleners. We investeren van twee kanten in de relatie. Natuurlijk moet je zo'n jarenlange relatie fris houden. Bijvoorbeeld met innovaties. In de badkamers en toiletten van de oudere bungalows hebben we probiotica geïntroduceerd, om schimmels effectief aan te pakken. Sinds kort werken we met de kleinste schrobzuigmachine ter wereld om overal bij te kunnen. En met de nieuwe CSU-app kunnen we veel sneller communiceren met Landal.'



## BENOEMING ESMÉE FICHEROUX IN RAAD VAN BESTUUR

Vanaf 1 april heten we Esmée Ficheroux van harte welkom in onze organisatie. De Raad van Commissarissen heeft haar als lid van de Raad van Bestuur benoemd. Deze bestaat naast Esmée Ficheroux uit John van Hoof (voorzitter) en Gertjan van der Hoek (portefeuille operatie). Esmée Ficheroux gaat zich specifiek richten op de portefeuille commercie.

## EXTRA SCHOONMAAK EN HOSPITALITY VOOR JHERONIMUS BOSCH-TENTOONSTELLING

Met de inzet van twintig extra schoonmakers draagt ook CSU bij aan het succes van de Jheronimus Bosch-tentoonstelling in 's-Hertogenbosch. Tot en met 8 mei 2016 verwacht Het Noordbrabants Museum zo'n kwart miljoen bezoekers voor de expositie. CSU is dagelijks van 06.00 tot 23.00 uur actief om het museum schoon te houden. Alle medewerkers hebben een interne hospitalitytraining gehad om bezoekers vriendelijk en correct te woord te staan.



## DOEKLE TERPSTRA LID RAAD VAN COMMISSARISSEN

Doekle Terpstra wordt benoemd tot lid van de Raad van Commissarissen van CSU. De heer Terpstra werd voorgedragen door de Centrale Ondernemingsraad van CSU in goed overleg met de directie en aandeelhouders. Hij volgt Paul Rosenmöller op die op voordracht van de medezeggenschap tien jaar lang lid was van de Raad van Commissarissen en per 1 juli 2015 is gestopt.



## OPNIEUW GROOTSTE OPLEIDER IN SCHOONMAAKBRANCHE

CSU is de grootste opleider van 2015 voor de basisvakopleiding medewerker algemeen schoon-maakonderhoud. Dit blijkt uit cijfers van de RAS (Stichting Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassers-branche). De basisvakopleiding borgt de kennis en vaardigheden waarover iedere medewerker algemene schoonmaak dient te beschikken. Ook in 2013 én 2014 was CSU de grootste vakopleider in de schoonmaakbranche.



## CSU OPNIEUW TOP EMPLOYER NEDERLAND



Voor het derde jaar op rij is CSU gecertificeerd als 'Top Employer Nederland' voor zijn goed personeelsbeleid.

We investeren al jaren in optimale werkomstandigheden, waarin onze medewerkers zich persoonlijk en professioneel kunnen ontwikkelen. Unieke elementen als budgetcoaching, lifestyle advisering, hulp bij psychische klachten, brede inzet van SROI en bedrijfsfitness zijn onderdeel van ons personeelsbeleid om continuïteit op uw werkvloer te borgen.



## SCOREN MET DUURZAME INZETBAARHEID BIJ FC TWENTE.

Duurzame inzetbaarheid van mensen is een speerpunt van CSU. Vanuit die ambitie werken we graag mee aan projecten op dit gebied. Niet toevallig ligt het percentage medewerkers dat via social return aan de slag is gegaan relatief hoog. Sinds eind vorig jaar is CSU in het bezit van het certificaat voor de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO). Daarom kwam de eis van FC Twente om mensen met een arbeidsachterstand te helpen aan werk als geroepen.

FC Twente mag dan sportief gezien niet het beste jaar kennen, qua schoonmaak staat er een winnend team in het stadion. Elke maandag en dinsdag kan de CSU-schoonmaakploeg in De Grolsch Veste rekenen op de support van twaalf kandidaten van Meesterwerk Werkprojecten, specialist in re-integratie. Eddi Bakker, jobcoach van Be-You, begeleidt de groep. 'De medewerkers vinden het prachtig! Ze komen voor 80-90% uit Enschede en zijn allemaal fan van FC Twente. Het is elke maandag en dinsdag om zes uur 's morgens beginnen, maar er is er nog nooit één te laat gekomen!'

### Trots op FC Twente

Veel medewerkers uit de groep die Meesterwerk aanlevert hebben een Wajong-uitkering. 'Als club zetten wij ons graag in voor deze doelgroep', zegt Arno Roelofs, hoofd facilitaire dienst van de voetbalclub. 'En het werkt twee kanten op. FC Twente spreekt aan bij deze mensen. Ze zijn er trots op hier te mogen werken.'

### Flinke perscontainer

Onder regie van de vaste CSU-medewerkers ontdoen ze de tribunes van vuil. 'Afval tussen de bankjes prikken en afvoeren, dat soort werk', zegt projectmanager Jörgen Heukels van CSU. 'Het is dat FC Twente een flinke perscontainer heeft staan. Anders schatte ik het aantal volle vuilniszakken per keer toch gauw op twee-, driehonderd stuks.' De medewerkers mogen twee maanden lang laten zien wat ze kunnen. Bij tevredenheid van beide kanten ligt een vast arbeidscontract bij CSU in het verschiet. Want geslaagde één-tweetjes zien ze graag in De Grolsch Veste!

# MET BREEAM EEN DUURZAMER GEBOUW.



Wie zichzelf de vraag stelt in hoeverre een gebouw duurzaam is, zal best begrijpen dat waterbesparende toiletten en het gebruik van LED verlichting een positief effect hebben. En dat afval scheiden een duurzaamheidsaspect is, snapt ook iedereen. Maar wist je dat er nog veel meer facetten zijn die zorgen dat een gebouw toch een zo klein mogelijke impact op de natuur heeft?

Om het duurzaamheidsaspect van gebouwen – zowel nieuwe als bestaande gebouwen – te kunnen beoordelen werkt W4Y Adviseurs met het

duurzaamheidsbeoordelingssysteem BREEAM. Het water- en energieverbruik minimaliseren zijn voor de hand liggende maatregelen maar BREEAM kijkt verder. BREEAM beoordeelt gebouwen op maar liefst negen verschillende duurzaamheidscategorieën. Kunnen de medewerkers gebruik maken van het openbaar vervoer? Worden er duurzame materialen ingekocht? BREEAM gaat zelfs zo ver dat wordt meegedacht over hoe een gebouw – een enorm kolos van voornamelijk steen, metaal en glas – een rol kan spelen in natuurbehoud. Onmogelijk? Nee hoor, er zijn al vele gebouwen die een bijenhotel op hun dak of in de tuin hebben staan. Erg belangrijk voor het behoud van de bijen die onmisbaar zijn voor de bestuiving van planten.

Aan de hand van de BREEAM methodiek hebben we onlangs het hoofdkantoor van CSU getoetst op duurzaamheid. Het resultaat was niet alleen een duurzamer gebouw met minder energieverbruik maar ook een gezonder leef/werkklimaat. Er was aandacht voor vrij uitzicht naar buiten, voldoende daglicht en te openen ramen en de mogelijkheid om in de kantoren het licht en de temperatuur te regelen. De gezondheid van de medewerkers is namelijk één van de zwaarst wegende categorieën. Door certificering met BREEAM heeft CSU inzicht gekregen in de brede duurzaamheidsprestaties van haar hoofdkantoor. Het invullen van de vragen bood inzicht in de eigen bedrijfsvoering en heeft duidelijk gemaakt waar zaken nog verbeterd kunnen worden.

Ik maak vaak mee dat mensen met lichte tegenzin aan het traject beginnen maar dat het gaandeweg gaat leven. Mensen worden enthousiast en gaan ook thuis weer wat "strenger" afval scheiden en erop letten dat het licht niet onnodig blijft branden. Mooi toch?!

JAN ROERSEN, W4Y ADVISEURS BV



## VSR-KMS KEURMERK ONDERSTREEPT BORGING KWALITEIT

CSU is een van de eerste vier organisaties in Nederland die het VSR-Kwaliteitsysteem keurmerk (VSR-KMS) heeft behaald. Dit kwaliteitsmeetsysteem stelt de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden volgens objectieve schoonmaaktechnische criteria vast. Bij de inspectie is onze organisatie op een groot aantal specifieke VSR-KMS normen uitvoerig getoetst op het juist uitvoeren van deze metingen. VSR-KMS wordt algemeen beschouwd als het meest onafhankelijke, wetenschappelijk onderbouwde en reproduceerbare kwaliteitsmeetsysteem voor schoonmaak.



## GEMEENTE DEN HAAG EN CSU BEGELEIDEN 60 WERKLOZEN NAAR BAAN

Dit jaar gaat CSU zestig Haagse werklozen scholen in het schoonmaakvak. In de komende maanden gaan zij aan de slag bij projecten van CSU en volgen ze de Basisopleiding Schoonmaken, waarbij ze door collega's worden begeleidt. Duurzame inzetbaarheid is voor CSU al jaren speerpunt. Met dit project krijgen we loyale vakgeschoolde medewerkers in dienst mét werkervaring.



# HET WERKT ALS EEN GEOLIEDE MACHINE.

De overlast van graffiti en wildplakkers was ooit heel groot in Purmerend. Begin deze eeuw kwam er een integrale aanpak om het bekladden van gebouwen tegen te gaan. Onderdeel van die aanpak is sinds een aantal jaren een digitaal systeem om graffiti en ongewenste posters snel uit het straatbeeld te verwijderen. 'Bij andere gemeenten zijn ze nog niet zo ver, hier zit alles in één systeem!'

Purmerend heeft tien jaar terug de complete gemeentelijke inventaris in kaart gebracht. Ook is het hele proces gedigitaliseerd. Het schouwen van objecten is uitbesteed aan het sociaal werkvoorzieningsschap Baanstede, zodat het project ook een MVO-tint heeft. Zien de schouwers ergens graffiti of posters, dan krijgt CSU een melding via internet. De Baanstede-medewerkers zijn uitgerust met een PDA die meteen foto's kan maken. Elke woensdagmiddag verzamelt CSU alle meldingen, om donderdag en vrijdag de stad weer graffiti-vrij te maken. Ook de CSU-specialisten werken met zo'n

PDA. De ingebouwde GPS wijst Andries Davelaar, medewerker specialistische reiniging, de juiste weg naar het vervuilde object, zoals een bankje.

#### Snel ingrijpen

'Met het nieuwe systeem kunnen we heel snel ingrijpen', zegt



Willem van Kranenburg, beheerder afval van de gemeente Purmerend. 'Soms kan het niet handmatig en moet CSU gaan stralen. Daarvoor moeten zij een vergunning aanvragen. Die aanvragen zie ik vrijdagmorgen, maandag laat ik de vergunning opstellen, woensdag wordt die gepubliceerd en donderdag kan CSU al aan de slag.'

'Ik rij erheen, maak het object schoon en meld het weer af met een schone foto. Het is een ideaal systeem. Je hebt één apparaat, waar het bij andere gemeenten vaak nog een papierwinkel is', zegt Andries Davelaar van CSU Specialistische Reiniging.

#### Heel tevreden over CSU

Willem: 'Het kost met deze aanpak relatief weinig geld om graffiti weg te halen. En het is effectief. Sinds 2012 is het aantal gevallen van graffiti en wildplak met twintig procent gedaald. We zijn heel tevreden over CSU. Zij hebben de expertise om goed schoon te maken. Ze weten heel goed wanneer en met welke middelen ze moeten stralen. Dit jaar moeten we de schoonmaak weer Europees aanbesteden. Ik hoop dat CSU wint. Met CSU erbij werkt het als geoliede machine.'

# SAMEN SCHERP.



RUBEN SONDERS  
VERANTWOORDELIJKE SCHOONMAAK MAKRO NIEUWEGEIN



## OVER NOUREDDIN TOUZ SCHOONMAAK- MEDEWERKER CSU

Ruben Sonders is werkzaam bij de interne dienst van Makro in Nieuwegein. Sinds juni 2015 is CSU er verantwoordelijk voor de schoonmaak van het gebouw. Medewerker Noureddin Touz maakt er elke morgen tussen zes en negen uur schoon. 'We zijn heel blij met Noureddin.'

Ruben Sonders: 'Noureddin is een medewerker die heel flexibel is. Hij zegt niet veel, hij doet gewoon zijn werk. En dat doet hij scherp. Er was een keer een calamiteit. Dat pakt hij dan direct op, ook al hoort het niet tot zijn takenpakket. Soms zijn de vloeren niet zo vuil en is hij eerder dan negen uur klaar. Dan gaat hij niet naar huis, hij pakt een bezem en gaat onder de stellingen schoonmaken. Daarom zijn we heel blij met Noureddin. En ook met CSU. Vorig jaar hebben we een audit gehad. Dan ondersteunt CSU ons met de schoonmaak van het gehele pand. Met een team van vier man was het in een paar dagen gebeurd. Ook de aansturing is uitstekend. In het begin was zijn directe leidinggevende hier elke dag aanwezig, om Noureddin optimaal te begeleiden. De schoonmaak kost ons veel minder energie dan met het vorige schoonmaakbedrijf.'