

T-Mobile en D&B The Facility Group: een unieke integrated services samenwerking

Multitasking vergroot arbeidsvreugde en leidt tot hogere kwaliteitsbeleving

Het qua inrichting opvallende kantoor van T-Mobile Netherlands BV in Den Haag wordt op facilitair gebied volledig ontzorgd door D&B The Facility Group. De samenwerking startte ooit met het uitbesteden van uitsluitend het facility management, maar is uitgegroeid tot het volledig onderbrengen van de ondersteunende facilitaire diensten bij één partner. Een integrated services samenwerking in optima forma. Lex Teekens (senior sourcing manager T-Mobile) en Jim van Heyningen (directeur D&B Cleaning), Heidi de Grunt (senior facility manager D&B) en schoonmakers Satia Chedoe en Rabinder Goenai vertellen openhartig over deze unieke samenwerking. Ook wordt het goede voorbeeld genoemd dat bij deze tender en sourcing traject het kick-out criterium gehanteerd werd indien een bedrijf niet over het OSB-Keurmerk beschikt.



Integrated services samenwerking optima forma bij T-Mobile. V.l.n.r.: Schoonmaker Rabinder Goenai, Lex Teekens (T-Mobile), Heidi de Grunt (senior facility manager D&B), Jim van Heyningen (directeur D&B) en schoonmaker Satia Chedoe.

Lex (T-Mobile), op welke wijze is deze verregaande samenwerking in eerste instantie begonnen?

“Diverse facilitaire services zoals receptie, schoonmaak en catering hadden wij al langer aan verschillende partijen uitbesteed. We wilden echter ook de aansturing van facility niet langer in eigen beheer uitvoeren en onze focus concentreren op de corebusiness. Dit was er de reden van dat we het facility management extern belegd hebben. Na een grondige marktverkenning en sourcing traject werd dit gegund aan D&B. In eerste instantie betrof het uitsluitend het leveren van management en niet het leveren van diensten.”

Maar hier is het niet bij gebleven?

“Inderdaad, die constatering is juist. We waren van mening dat verdergaande uitbesteding van meerdere facilitaire disciplines, maar ook het onder één dak brengen hiervan, zou moeten leiden tot synergievoordeel. En in het verlengde hiervan tot kostenreductie. Op basis van de inmiddels opgedane ervaring qua samenwerking met D&B en hun visie over integrated services was het een logische vervolgstap alle disciplines bij D&B onder te brengen. Deels voeren zij deze services nu in eigen beheer uit en deels via derden, maar wel onder hun verantwoordelijkheid en regie. Voor T-Mobile betekent dit een verdieping van de samenwerking, korte lijnen en een nog hogere mate van betrokkenheid door D&B en haar medewerkers. D&B zien wij als onze managing partner.



Jim (D&B), een dergelijke overeenkomst zal je wel koesteren? Wat is jullie succesformule?

“Natuurlijk zijn we erg gelukkig met deze samenwerking met T-Mobile. Het feit dat de businesspartner ons dit vertrouwen geeft is prachtig. Ik beschouw dit als een groot compliment voor alle echelons binnen ons bedrijf, maar zeker ook voor onze medewerkers op de werkvloer. Voor alle duidelijkheid echter: we koesteren iedere opdracht van groot tot klein. Onze focus ligt vooral op multitasking, met het accent op een langdurige samenwerking. Langdurige samenwerking met de klanten en de collega's. Niet voor niets is het merendeel van de medewerkers bij ons werkzaam op basis van een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Ik mag dan wel in naam directeur zijn, ik zit kort op de bal en ken alle collega's persoonlijk. Groei is goed en ook nodig, zowel kwalitatief als kwantitatief. Maar zodra collega's zich bij ons met een personeelsnummer moeten melden dan wordt het tijd dat ik stop met kwantitatief groeien. De kracht van D&B zit verder in het inspireren en het innovatief zijn, dit naast een betere

salariëring dan gemiddeld in de branche.”

Wil je een voorbeeld noemen van dit innovatief zijn?

“Dan noem ik gelijk het vertonen van een film bij een toekomstige klant, waarin de medewerkers zich voorstellen en iets meer over zichzelf en hun hobby's etc. vertellen. Vanaf de eerste dag is er gelijk herkenning en gespreksstof. Wij zijn bij mijn weten het enige bedrijf dat een dergelijke kennismaking zo professioneel en intermenselijk organiseert.”

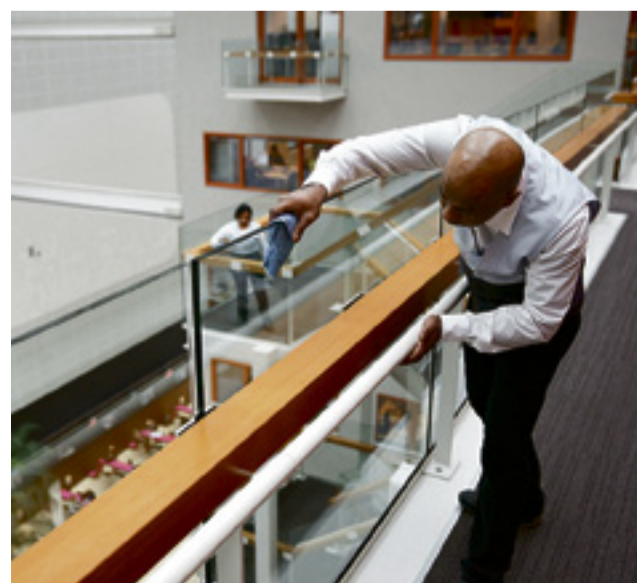
Heidi (D&B), hoe ervaar je jouw verantwoordelijke rol als FM manager?

“In eerste instantie ben ik aangesteld als facility manager om vanuit D&B het facilitair bedrijf van T-Mobile aan te sturen. Het was op zich bijzonder dat ik gesprekspartner werd voor collegabedrijven, onder andere uit de schoonmaak. Later werden de facilitaire services overgeheveld naar D&B en werden externe medewerkers opeens collega's. Niet zozeer om kwalitatieve redenen werd voor deze switch gekozen

maar vooral ook om redenen van synergie en het optimaliseren van betrokkenheid. Met in het verlengde hiervan kostenbeheersing. Dat T-Mobile deze switch maakte vervulde mij wel met trots en beschouw ik als erkenning. Er ontstaat een heel andere dynamiek bij multitasking. Medewerkers krijgen naast taakdifferentiatie ook meer verantwoordelijkheid. Dit is in het begin best eerst wennen, maar we merken dat dit met een goede begeleiding en coaching snel went. Het merendeel van de taakgebieden vindt overdag plaats, zodat we de medewerkers zichtbaarder maken, hen meer uren kunnen bieden. Hiermee verbetert de interactie met de pandgebruikers aanmerkelijk!”

Wat merk je van die betrokkenheid van de medewerkers?

Eenzijds merk je dat ons team meedenkt en met creatieve oplossingen komt. Het is niet langer “zij” maar “wij”. Van de teammeeting die we frequent houden krijgt iedereen energie. De medewerkers komen dan met praktische tips. Maar hoe goed we ook bezig zijn, er is altijd de mogelijkheid dingen nog beter te doen. Vanuit D&B zetten we fors in op het aspect opleiden, zowel op vaktechnisch gebied, hospitality als op Nederlandse taal trajecten. Weet je wat zo aardig is, dat mensen in eerste instantie denken dat het



Het is niet langer “zij”, maar “wij”

werken op basis van beleving de werkdruk verhoogt en de kwaliteit verlaagt. Ik kan je naar eer en geweten zeggen dat de huidige kwaliteitsmetingen een beter cijfer laten zien dan voorheen en de medewerkerstevredenheid ondanks een mindere ureninzet gelijk is gebleven. Reken maar dit we dat met z'n allen gevierd hebben."

En de betrokkenheid vanuit T-Mobile?

"Qua organigram hangt Facility binnen T-Mobile onder HR. Hiermee hebben we een uitstekende samenwerking. Regelmatig wordt ons op tactisch/operationeel niveau om advies gevraagd. De betrokkenheid vanuit de pandgebruikers is hoog. Het mooiste kan ik dit illustreren door het volgende voorbeeld. De pandgebruikers zijn zo tevreden over de prestatie van ons team dat zij onderling geld ingezameld hebben en onze medewerkers een cadeautje hebben aangeboden. Hartverwarmend!"

Satia en Rabinder (D&B), hoe beleven jullie je rol en erkenning binnen T-Mobile?

"Eerst was het wennen. We moesten op een andere manier werken en we dachten dat het zwaarder zou worden. Al snel werd duidelijk dat dit niet zo was. We kregen meer verantwoordelijk om zelf te beoordelen wat schoongemaakt moet worden. Ook assisteren we op andere gebieden. Wat we ook prettig vinden is dat we zeer fraaie werkkleding hebben gekregen. Ook mogen we diverse trainingen volgen en wordt er serieus naar ons geluisterd. Zo wilden wij op bepaalde afdelingen grotere afvalbakken en die

Fors inzetten op opleidingen!

kwamen er ook. We horen er echt bij. We zijn een team en dat zorgt er voor dat we veel voor elkaar over hebben, elkaar helpen waar mogelijk is. Het cadeau dat we spontaan van de kantoor mensen kregen is iets wat we nog nooit meegeemaakt hadden. Schitterend! Net als het georganiseerde teamevent, met surprise act. Het event stond in het teken van hoe goed we kunnen samenwerken met alle medewerkers van het facilitaire team. Zo hebben we collega's van de catering, receptie, postkamer, beveiliging, interne verhuizers en technische ondersteuning nog beter leren kennen. Het afsluitende etentje was heel gezellig."

Lex (T-Mobile), al met al een geslaagde keuze voor D&B ?

We zijn zeker tevreden. Zoals eerder gezegd: het blijft een continu proces, waarbij constant gekeken moet blijven worden naar eventueel verder mogelijke efficiëncyslagen. Dit alles wel binnen het kader van goed werkgeverschap en goed opdrachtgeverschap. Het is niet voor niets dat wij in de tenderprocedure het kick-out criterium hadden opgenomen voor bedrijven die de Code niet getekend hebben en niet over het OSB-Keurmerk beschikken. Want fatsoenlijk zaken doen staat hoog in het vaandel bij T-Mobile. Je verlangt uiteindelijk wederzijds de partner die bij je past."

Postume bijdrage couturier Frans Molenaar

Schoonmaakster heeft aan een half woord genoeg

De bekende couturier Frans Molenaar overleed in januari 2015. Lang niet iedereen zal ermee bekend zijn dat deze voor Nederland zo betekenisvolle modeontwerper zijn medewerking verleende aan een boek over de schoonmaak met als titel "Schoon".

In een interview in dit boek roemt hij de kwaliteiten van zijn schoonmaakster Grietje, die al vele jaren zijn huis schoonmaakte. In dit interview geeft Molenaar ook blijk van waardering voor deze schoonmaakster. Opmerkelijk, want wijlen Frans Molenaar was nooit zo gul met het uitdelen van complimentjes. Met toestemming van de uitgever Momeedia nemen wij dit interview hierbij integraal over. Een mooi tijdsbeeld. Er werd nota bene nog met een plumeau gewerkt. Microvezel/nano techniek bestond destijds nog niet...

"Grietje van der Hilst maakt al 36 jaar lang mijn huis schoon. Ik ben erg tevreden over haar werk en heb dus ook nooit een andere schoonmaakster gehad. Grietje heeft aan een half woord genoeg. Als ik 's avonds een feestje geef, weet zij precies welk zilver ze moet poetsen en welk servies uit de kast moet worden gehaald."

Grietje: "Meneer Molenaar is erg netjes. Ik hoef bijna nooit iets op te ruimen. Behalve als er een feestje is geweest. Dan is het vaak een rommeltje. Maar dat vind ik helemaal niet erg, want dan heb ik eindelijk eens eer van m'n werk. Vroeger gaf hij wel één keer per week een feestje, nu is het wat minder vaak."

"Ik kom vier ochtenden drie uur schoonmaken. Vooral stoffen is belangrijk in



dit huis. Ik gebruik een uittrekbare plumeau, dan kan ik altijd overal bij. Er staan veel breekbare spullen, ik ben altijd blij dat het nog heel is als ik wegga. Alhoewel ik in die 36 jaar nog maar één keer iets kapot heb gemaakt. Dat was een schemerlamp. Jammer, maar dat kan gebeuren. Complimenten geeft meneer Molenaar eigenlijk niet. Maar dat hoeft ook niet, ik hoor een beetje bij het interieur, hè. Ik heb meneer Molenaars carrière van dichtbij meegeemaakt. Als hij op televisie is, kijk ik altijd trouw. Dan ben ik best trots. Ik zie hem toch een beetje als 'mijn' Frans Molenaar. Hij zegt weleens: Grietje, noem mij maar 'Frans', maar dat kan ik niet. Voor mij is het 'u' en 'meneer Molenaar'."



Het boek Schoon (auteurs Claudette Halkes en Annemarieke Piers) is nog steeds te koop bijvoorbeeld via www.momeedia.nl. ISBN nummer: 978-90-57671-35-2, prijs € 14,95
Vormgeving en illustraties: Frederike Evenblij & Annelinde Tempelman, www.studio100procent.nl.

advertorial

Weska: "Online inkoopmanagementsysteem essentieel voor schoonmaakorganisaties"

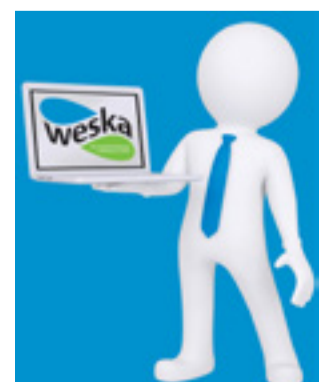
Vakgroothandel Weska uit Rotterdam blijft de online mogelijkheden voor haar klanten verder uitbreiden en optimaliseren. In elke branche speelt kostenefficiëntie een steeds belangrijkere rol voor het goed functioneren van een organisatie. Voor de schoonmaakbranche is dat niet anders. Als totaalleverancier wil Weska blijven innoveren en een stap verder gaan dan het snel en tegen een goede prijs afleveren van duurzame producten.

Directeur Johan Willems: "Wij voelen ons als leverancier en distributeur verantwoordelijk voor mens, gezondheid en milieu. Innovatie en duurzaamheid delen wij graag met onze klanten: in ons advies, in ons assortiment en onze werkwijze. Onlangs zijn wij mvo gecertificeerd, een mooie stap voorwaarts waar we zeer trots op zijn. Het continu optimaliseren van ons online inkoop management systeem My.Weska.nl zien we ook als een verplichting naar onze klanten om het inkopen van reinigingsmiddelen, gereedschappen, machines en producten voor persoonlijke hygiëne nog overzichtelijker en inzichtelijker te maken."

"Grip en controle op de inkoop- en besteladministratie is in de schoonmaakbranche essentieel om als schoonmaakorganisatie het resultaat per kostenplaats te bewaken. Optimaliseren van je inkoopmanagement begint bij een goede kennis van de producten en hun toepasbaarheid. Een van de activiteiten die wij daarom voor onze klanten organiseren zijn de Weska Workshops. Interactief samen met onze klanten kennis delen en ontwikkelen."

Meer informatie: www.weska.nl

Weska, dé vakgroothandel voor schoonmaakprofessionals!



EEN ZUIVERE BELOFTE...

Een schone werkomgeving heeft een positief effect op de prestaties en het geluk van mensen. Hier ligt ons besef en onze toewijding. Maar de zuiverheid van onze belofte gaat veel verder. Verder richting de opdrachtgever, die kan rekenen op openheid en eerlijkheid over het werk dat wij verrichten. En verder richting onze medewerkers, die wij oprechte aandacht, respect en groei bieden. Een duurzame relatie met een realistische werkdruk en een arbeidscontract welke zekerheid biedt. Het klinkt eigenlijk zo logisch...



WWW.DB.NL

My.Weska.nl, hét online bestelsysteem voor schoonmaakprofessionals!

"Een ijzersterk inkoop management systeem dat u écht tijd en geld bespaart!"
Mart Zwaan en Johan Willems

Meer informatie?
Bekijk het informatiefilmpje op www.weska.nl/myweska of bel ons gerust via:
010 - 4826133



Stolwijkstraat 74-78 • 3079 DN Rotterdam
info@weska.nl • www.weska.nl

voor dagelijks schoonmaakonderhoud,
specialistische reiniging
en aanvullende diensten



SCHOON MAAKT BLIJ

gegarandeerd schoon

088-365 62 00
WWW.DOLMANS.COM

Dolmans FACILITAIRE DIENSTEN