

GOED WERKGEVERSCHAP

Onderwerp: communicatie en informatie

Hago Next

... is het label van Hago voor duurzame dienstverlening. Het Hago Next concept bevat een aantal belangrijke pijlers in relatie tot de Code verantwoordelijk marktgedrag. Met name de transparantie in uren (de klant betaalt alleen de gewerkte uren), de openheid in loon- en andere bedrijfskosten in een open begroting, een winst die gemaximaliseerd is en een harde 'niet goed geld terug' garantie op tevredenheid. Eén van de onderdelen van het Hago Next concept is de smartphone.

Wat zegt de Code hierover?

Duurzame dienstverlening houdt in dat de schoonmaker flexibel en proactief is, open en efficiënt communiceert. Goed werkgeverschap betekent dat de schoonmaker daartoe wordt gestimuleerd en in staat wordt gesteld. Dat kan door daar op te letten bij de werving van personeel, door trainingen en cursussen aan te bieden, maar ook door bepaalde communicatiemiddelen ter beschikking te stellen.

Hoe doet Hago Next dat?

Al voordat de Code werd vastgesteld, is Hago begonnen met het concept Hago Next. Het label laat zien dat de markt bereid is meer te betalen dan de huidige gemiddelde marktprijs, mits de kwaliteit van de dienstverlening gehaald wordt. Om flexibel te kunnen zijn en maatwerk te kunnen leveren zijn de schoonmakers uitgerust met een smartphone voor realtime inzicht in en afstemming van werkzaamheden, bestellingen, efficiënte bedrijfsvoering en directe afstemming met de medewerker. Het secretariaat van de opdrachtgever heeft ook toegang tot het systeem. Dan kan ook de opdrachtgever bestellingen en opmerkingen doorgeven en managementrapportages inzien als verantwoording voor het aantal uren dat nodig is voor het afgesproken kwaliteitsniveau. Alle informatie tussen klanten en medewerkers onderling wordt gedeeld via een speciaal voor de klant ontwikkelde webportal. Medewerkers kunnen niet alleen onderling en met de klant communiceren maar ook schoonmaak instructie video's bekijken, arbo tips ontvangen, de vlekkenrads raadplegen maar ook hun materiaalbestelling via een applicatie op de smartphone verwerken. Daarnaast wordt de smartphone onder andere gebruikt om klant- en medewerkertevredenheid te meten.

De inzet van een smartphone voor alle schoonmakers maakt het werk van de schoonmaker realtime transparant en inzichtelijk. Alle functionaliteiten van de mobiele telefoon zijn ingezet (waaronder camera, GPS, QR-code scanning), en met een simpele interface door iedereen, vrijwel zonder enige uitleg, direct te bedienen. Denk aan het scannen van schoon te maken ruimtes of het doorgeven van opdrachten aan de schoonmaker ter plaatse. Maar ook het direct plaatsen van bestellingen van schoonmaakmiddelen of het melden van defecten of problemen in gebouwen. De mobiele cleankit draagt bovendien bij aan een herwaardering van het vak. Door de smartphone kunnen schoonmakers meer verantwoordelijkheid nemen, meedenken en aan waardering en vertrouwen winnen. Bovendien kunnen schoonmakers de telefoon ook privé gebruiken.

Wat zijn de ervaringen?

De kwaliteit van het schoonmaakwerk is zichtbaar gestegen. Ook de klant- en medewerkertevredenheid van de opdrachtgever wordt systematisch gemeten en is ruim boven een 8. Voordat het Hago Next concept werd ingevoerd waren klanten vaak ontevreden. Ook waar van avondschoonmaak is overgestapt naar dagschoonmaak steeg de tevredenheid naar een ruime 8.

Opdrachtgever Hay Group geeft aan met de smartphone nuttige inzichten te krijgen: "De smartphone vertelt mij of ik het gebouw goed heb ingericht en gebruik. Dat is een toegevoegde waarde" (Hidde te Loo, manager Facilities Hay Group). Ook Hago Next is tevreden. Zo vertelt Saida Eljaddaoui (ondernemer) over de schoonmakers: "Je ziet ze groeien. Ze denken mee, nemen hun verantwoordelijkheid". Maar ook de

schoonmakers zijn blij met de telefoon. Mohamed Boujanoui: “De telefoon is heel eenvoudig te gebruiken. Ik wil de telefoon ook privé gaan gebruiken wanneer mijn huidige abonnement afloopt”.

Wat kunt u doen?

De smartphone van Hago Next is een onderdeel van een breder concept. Toch kunt u zonder dit brede concept via technische hulpmiddelen zoals de smartphone uw bedrijfsprocessen efficiënter vormgeven. Door goede communicatiemiddelen zoals de smartphone ter beschikking te stellen, wordt de kwaliteit van het schoonmaakwerk en de tevredenheid van opdrachtgevers verhoogd. En niet in de laatste plaats de arbeidssatisfactie van uw schoonmaakpersoneel.