



**Begin 2006 zijn we gestart met het interviewen van onze klanten. Om de diversiteit onder onze klanten erin te houden is het ditmaal, na een zorginstelling, een verzorgingstehuis en een hogeschool, de beurt aan de KAS BANK N.V.. Gonnie van Velden (afdeling Marketing & Communicatie) sprak met de heer Paul Stolk en de heer Hans Boom.**

## Goedemorgen heren, twee gesprekspartners i.p.v. èèn?

De heer Paul Stolk: Ja, Hans Boom is er ook bij want hij is het 1<sup>e</sup> aanspreekpunt vanuit de KASBANK naar Succes toe en omgekeerd.

**Duidelijk, laat ik beginnen met een aantal wetenswaardigheden zodat we wat meer inzicht hebben in uw bedrijf (zie hiernaast).**

**We zijn nu op locatie aan de Nieuwezijds Voorburgwal en Succes verzorgt ook het schoonmaakonderhoud voor jullie pand in de Spuistraat.**

## Moet ik dat apart zien of werken jullie echt samen?

Ja. Ons pand in de Spuistraat ligt hier 100 meter vandaan en dat moet je eigenlijk samen zien. Er zitten zowel voor- en nadelen aan 2 aparte panden, maar het is èèn geheel.

## Ik heb net vernomen hoe lang jullie werkzaam zijn bij de KAS BANK. Hebben jullie dit werk altijd al gedaan?

Hans: Ik werkte voor de KAS BANK bij een groothandel en sinds 2000 bij de afdeling Technisch Beheer.

Paul: Oorspronkelijk kom ik uit de installatietechniek en ik ben hier begonnen als medewerker Technische dienst. Daarna werd ik groepshoofd Technisch Beheer en uiteindelijk Afdelingshoofd.

KAS BANK N.V. en Succes	
Jaar van oprichting	1806, sinds 1984 in dit pand aan de Nieuwezijds Voorburgwal Sinds 1930 in de Spuistraat
Aantal medewerkers	+/- 500 en +/- 300 Spuistraat
Werkzaam bij KAS BANK	Paul Stolk sinds 1994 Hans Boom sinds 2000
KAS BANK en Succes	Sinds 1 juni 2005

## Wat houden jullie werkzaamheden in betreffende KAS BANK en in relatie tot Succes?

Paul: Betreffende KAS BANK het beleid en de voortgang van de afdeling Facility Services. Denk hierbij aan gebouwbeheer, restaurant, telecommunicatie etc. In relatie tot Succes regel ik het contractgedeelte.

Hans: Betreffende KAS BANK alles omtrent technisch beheer; koeling, verwarming, gebouw beheersysteem etc.

In relatie tot Succes regel ik de dagelijkse voortgang. Soms via het logboek maar ik bel liever persoonlijk met Paul Zonneveld (rayonmanager Succes).

Paul: We hebben sinds kort hier een Clean Desk Policy (medewerkers KAS BANK houden hun bureau netjes, zodat de schoonmaak wordt vergemakkelijkt) en voor de meer specifieke meldingen hebben we een e-mail adres in het leven geroepen. Er wordt dan bij ons servicepunt geselecteerd wat er wordt doorgestuurd naar Succes.



Links Paul Stolk, rechts Hans Boom

## Er wordt hier zowel overdag als 's avonds schoongemaakt. Wat zijn hiervan de voor- en/of nadelen?

Paul: Tijdens de dagschoonmaak is de sociale controle groter. Gebruikers van een pand hebben toch meer affiniteit met een schoonmaker als ze diegene ook daadwerkelijk zien. Je bent dan minder geneigd om er een troep van te maken.

Dagschoonmaak kun je ook beter op de behoefte van de gebruiker afstemmen. De dagman biedt ook een stukje extra onderhoud/controle.

Avondschoonmaak heeft als voordeel dat je niet wordt gestoord tijdens je werkzaamheden.

Hans: Maar met de dagschoonmaak is er meer klantbeleving, het wordt schoner gehouden door de gebruikers. Tevens is er communicatie met de schoonmaker mogelijk.

## Hoe is de communicatie met de contactpersonen van Succes?

Hans: Met Paul Zonneveld is er heel veel contact, en dit gaat goed. Als er echt stront aan de knikker is dan hebben we contact via Abbas Kiran (regiomanager Succes) en dit werkt goed.

## Is er naar jullie gevoel genoeg algemeen contact vanuit Succes naar de klant?

Paul: Ja. O.a. via Jan Veerman (kwaliteitscontroleur Succes). Hij meet hier periodiek de kwaliteit. Jan is zeer objectief en de algemene bevindingen bespreekt hij met mij en verwerkt hij in een rapportage. Dit ervaar ik als bijzonder prettig.

## Wat zijn volgens jullie punten waar een schoonmaakbedrijf aan moet voldoen om jullie tevreden te houden?

- Paul:
- Doen wat je zegt en zeggen wat je doet!
  - Goede communicatie, korte lijnen.
  - Duidelijkheid in verwachtingen, recht voor z'n raap, andersom ook!

Direct zijn, dan weet je precies waar je aan toe bent. Paul Zonneveld moest in het begin wel even wennen aan onze directheid, maar nu weet hij precies waar hij aan toe is.

Zakelijke omgang met mensen is een heel ander aspect als persoonlijke omgang. Dit geldt ook voor Abbas, je zit naast elkaar in dit samenwerkingsverband, niet tegenover elkaar.

We willen graag alle medewerkers, dus ook onze schoonmaakmedewerkers betrekken bij de KAS BANK. Bijvoorbeeld middels een Sinterklaasattentie/Kerstpakket.

**Ja dit is mij al eens een keer ter horen gekomen, waarschijnlijk via Abbas, maar ik vond dit best bijzonder dat dit vanuit een klant van ons gebeurt. Bijzonder sociaal!**

Paul: We zijn geen 2 aparte bedrijven, je moet het samen doen!

### **Hoe ziet een schoonmaakbedrijf van de toekomst er uit?**

Hans: Dynamische schoonmaak. Je hoeft niet het rooster te volgen. Bijv: als er flexplekken leeg zijn, daar waar nodig je aandacht op vestigen. Gebruik zelf je ogen, wees flexibel.

Bij de uitbesteding van de schoonmaak zoeken wij niet naar een uitvoerende partij, maar naar een partner. Nogmaals: samen moet je het doen!

### **Heren, ik ben door mijn vragen heen, hebben jullie misschien nog algemene opmerkingen over Succes?**

Paul: we hebben een positief, sociaal contact met Succes. Een voordeel van een middelgroot bedrijf als Succes is dat zij zich flexibeler kunnen opstellen, sneller op zaken kunnen inspelen.

Hans: Je bent geen nummer bij Succes maar een persoon!

### **Dat is een ontzettend mooi compliment als afsluiter!**

**Paul en Hans ontzettend bedankt voor jullie tijd en gastvrijheid!**

*Na mijn interview met beide heren, wilden ze uiteindelijk toch op de foto (na lang aandringen, vandaar dat ik even van de gelegenheid gebruik maak om beide foto's te plaatsen).*

*Hierna heeft Hans nog de tijd genomen om mij het gehele pand te laten zien en daarbij ook nog het pand van de KAS BANK in de Spuistraat. Onderweg kwamen we nog de dagman tegen van Succes en 2 medewerkers in de spoelkeuken. Altijd leuk om collega's te zien. De rondleiding vond ik bijzonder leuk, mijn dank hiervoor!*

