

VSR in het kort

Handreiking Inkoop & Contractbeheer

Bij schoonmaakdienstverlening staat de mens centraal. Het zijn immers mensen die de schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren ten behoeve van de gebruikers van de gebouwen. Het is derhalve van belang om de mens ook de aandacht te geven die hij verdient.

Voor een optimale schoonmaakdienstverlening dienen alle betrokken partijen een rol te spelen.

Dit geldt voor de opdrachtgever, de opdrachtnemer (schoonmaakbedrijf), de eindgebruiker en de schoonmaker. Hiervoor is het noodzakelijk dat eenieder zijn rol en verantwoordelijkheden kent. Alleen met een heldere verdeling van deze zaken kunnen synergie-effecten ontstaan die kunnen leiden tot een optimale schoonmaakdienstverlening. Het nastreven van optimale schoonmaakdienstverlening is vanuit het oogpunt van de mens meer dan de moeite waard, aangezien een prettige werkomgeving van invloed is op diverse zaken, zoals motivatie, gevoel, betrokkenheid, ziekteverzuim, verloop en productiviteit.

Handreiking

In de Handreiking Inkoop & Contractbeheer worden de diverse processen rondom de inkoop van schoonmaakdienstverlening tot aan contractbeheer in beeld gebracht. Daarbij is getracht de diverse rollen en verantwoordelijkheden zichtbaar te maken. Daarnaast zijn er handvatten gegeven voor het streven naar optimale schoonmaakdienstverlening. De Handreiking Inkoop & Contractbeheer is onlangs naar de VSR-leden gestuurd. Ze is ook als pdf-bestand op de webportal van VSR terug te vinden.

Een webportal is een uitsluitend voor de leden bestemde website waarop een scala aan documenten is terug te vinden.

VSR-zomerborrel

Noteer 12 september 2007 in uw agenda, want dan vindt wederom de VSR-zomerborrel plaats in Kasteel Doorwerth. De borrel is bij uitstek de gelegenheid om leden te ontmoeten. Daarnaast zal het VSR-Vaknieuws nummer 4 'Klanttevredenheid in de schoonmaakbranche, een quickscan' worden gepresenteerd.

Quickscan Klanttevredenheid

Om tot een succesvolle organisatie uit te groeien en die te blijven is het van belang ervoor te zorgen dat de klanten tevreden zijn over het geleverde product of dienst. De mate van tevredenheid van de klant bepaalt of hij zich wederom tot de organisatie wendt en een vaste klant wordt, of naar een concurrent gaat. De instrumenten van de Quickscan Klanttevredenheid brengen de mate waarin klanten tevreden zijn over



de dienstverlening door het schoonmaakbedrijf in kaart. Daarvoor komen diverse facetten van de dienstverlening (personeel, communicatie, klachtenafhandeling, kwaliteit, et cetera) aan bod. Invulling van de quickscan door uw klanten zal u kortom een goede inzage geven in de mate van hun tevredenheid en geeft u de handvatten om ook daadwerkelijk iets te doen met de resultaten.

De introductie van de quickscan wordt verzorgd door Ad van Poppel (Gom Schoonhouden B.V.) en Nico Lemmens (ISS Nederlands B.V.). Zij zullen stilstaan bij het nut en belang van klanttevredenheidsonderzoeken.

VSR-Vaknieuws nummer 4 is (na de VSR-zomerborrel) te bestellen bij het secretariaat van VSR (vsr@wispa.nl, 013-5944346). Het is ook in het Engels verkrijgbaar.

Voor aankondiging seminar

Het seminar 'Praktijkrichtlijnen reiniging en desinfectie in voedingsmiddelenbedrijven' zal plaatsvinden in de periode eind september tot begin oktober 2007.

VSR-event

Het VSR-event zal plaatsvinden op 20 november 2007. Het thema zal zijn 'Gezondheid in gebouwen'. Voorafgaand zal de Algemene Ledenvergadering plaatsvinden. De locatie is CineMec te Ede. In het najaar wordt u hierover nader geïnformeerd.