

AANDACHT ALS FUNDAMENT VOOR SUCCES

“Mooie erkenning, maar niet ons doel”, zo omschrijft Janneke Verkerk, directeur van EW Facility Services, de toppositie in de MT500 voor goed werkgeverschap, excellente uitvoering en klantgerichtheid. “Het bevestigt dat onze gastvrije aanpak, waarbij aandacht en betrokkenheid centraal staan, werkt.”

EW Facility Services bouwt met zo'n 3500 medewerkers aan betrouwbare en duurzame dienstverlening die verder gaat dan een schone omgeving. Dat klinkt als mooie marketingkreet, maar de organisatie met het hoofdkantoor in Arnhem geeft er concreet invulling aan: als werkgever en als dienstverlener.

HR-directeur Eva Sack-Fopma is zoals iedereen bij EW trots op de mooie positie in de ranglijst voor goed werkgeverschap. EW is een zeer diverse organisatie, met ruim 90 nationaliteiten en medewerkers van 15 tot 68 jaar, schetst ze. “We leggen de nadruk op mogelijkheden voor iedereen. Voor schoonmakers met jarenlange ervaring in het vak of voor starters, studenten op zoek naar een bijbaan, parttimers en mensen klaar voor een volgende stap in hun carrière. We zorgen er elke dag voor dat onze collega's zo goed, zo veilig en zo plezierig mogelijk hun werk doen.”





Janneke Verkerk en Eva Sack-Fopma



‘We zorgen dat onze collega’s zo goed, veilig en plezierig mogelijk hun werk doen’

Het organisatiemodel van EW helpt daarbij, stelt Sack-Fopma. “Elke locatie kent een leidinggevende met een vast team. Die leidinggevende zorgt voor structuur en een gastvrije werksfeer waarin iedereen zich welkom en gezien voelt. De leidinggevende is verder ons visitekaartje en eerste aanspreekpunt richting opdrachtgevers. Maar ook onze rayonmanagers, regiodirecteuren en directieleden onderhouden contact met opdrachtgevers. Zo zijn we op elk niveau in hun organisatie van waarde.”

TEVREDENHEID

EW houdt structureel de vinger aan de pols bij de medewerkers. Een goed voorbeeld is het tevredenheidsonderzoek, vijfmaal per jaar gehouden via communicatieplatform H.appy: over zaken zoals de relatie met de leidinggevende en met collega’s en de arbeidsomstandigheden. “Verder organiseren

we meerdere keren per jaar rondetafelgesprekken door het hele land en regiomeetings met de regionaal leidinggevenden en lopen we als directie elk jaar mee op de werkvloer. Zo blijven we in verbinding met elkaar”, vertelt Sack-Fopma. “Ook zijn we een platte organisatie. Men kan op kantoor makkelijk bij mij of een van onze afdelingsmanagers terecht met vragen, ideeën of klachten.”

Naast luisteren is verbinden belangrijk. Dat doet EW onder meer door medewerkers mee te nemen in nieuwe plannen tijdens een ‘kick-on’ aan het begin van het jaar, of door hen mee te laten denken over een nieuw idee of concept in klankbordgroepen. Voordat een nieuw systeem wordt ingevoerd, wordt getest onder gebruikers of het werkt zoals bedacht is. En tijdens EW on Tour doen alle medewerkers



met hun teams een week mee aan challenges voor een goed doel. "Die challenges kunnen gaan over sport, over verbinding met je opdrachtgever of samen lunchen met zelf-gemaakte gerechten", schetst Sack-Fopma. "Zo faciliteer je teambuilding."

Ook een app zoals H.appy versterkt de onderlinge verbinding. Medewerkers gebruiken de tool voor hun rooster, praktische informatie en persoonlijke berichten. "Via de Facebook-achtige social wall delen collega's foto's en verhalen. Meestal zijn dat leuke berichten over het teamgevoel of resultaten waar men trots op is, maar soms ook een meningsverschil", vertelt de HR-directeur. "Ook die feedback mag er zijn."

ARBEIDSMARKT

Ook EW merkt de krapte op de arbeidsmarkt. Reden om alle mogelijke tools in te zetten, zoals relevante data en algoritmen, om de

juiste mensen te vinden, zoals latent werkzoekenden. Verder krijgen medewerkers een bonus als ze iemand aandragen die langere tijd blijft werken. "Daarnaast slagen wij erin om een groter wordende groep collega's lang aan ons te binden", stelt Sack-Fopma. "Dat doen we door ze zich vanaf het begin bij ons thuis te laten voelen; ze krijgen bijvoorbeeld een 'buddy' tijdens de introductieperiode. En dat zien we terug in onze Employee Net Promoter Score, eNPS. Waar de facilitaire sector als geheel een -2 scoort, zaten wij in 2024 op +24. Een score die we structureel vasthouden."

PARTNERSCHAP

Directeur Janneke Verkerk ziet die tevredenheid ook bij de opdrachtgevers, met hoge posities in de MT500 op het gebied van excellente uitvoering en klantgerichtheid. Hoewel EW actief is in veel diverse sectoren – zorg, kantoren, hotels, onderwijs, reisbranche en recreatie (musea, theaters, bioscopen) – is er één grote gemene deler: met veel opdrachtgevers heeft EW een langdurige relatie. "Wij kijken vooral naar sectoren waar onze dienstverlening echt een verschil maakt", benadrukt Verkerk. "Voor een toerist, voor een bezoeker, voor een patiënt. Juist op plekken waar dat belangrijk is, maken we dat verschil. Vanuit onze oorsprong in de hotelsector zit hospitality – gastvrijheid – in ons DNA. Dat zie je terug in hoe we aanwezig zijn: open, benaderbaar en met aandacht voor de beleving van gasten, opdrachtgevers én collega's."

Zo is een bezoek aan een hotel of concertgebouw zo goed als de laatste beleving. Een slechte ervaring in de toiletruimte of badkamer doet sterk afbreuk aan een verder goed bezoek. Verkerk: "Wij willen juist toevoegen aan die ervaring. Een klein voorbeeld van toen ik meedraaide in een zorginstelling: een collega zag een cliënt ronddwalen, stelde haar gerust en bracht haar naar waar ze heen moest. Het feit dat hij wist hoe ze heette en waar haar kamer was: dat vind ik bij uitstek gastvrijheid."



Die gastvrijheid brengt EW ver in het opbouwen van een langdurige relatie, waarin het partner is in plaats van extern bedrijf, ziet Verkerk. "We luisteren en kijken naar hoe en waar we met onze expertise en dienstverlening kunnen bijdragen aan de totale ervaring die opdrachtgevers bieden. Door structureel overleg op operationeel, tactisch en strategisch niveau begrijpen we hun organisatie écht, wat resulteert in oplossingen die breed gedragen en duurzaam zijn."

TRANSPARANT

De CEO onderstreept het transparante, no-nonsensekarakter van EW: wat je ziet, is wat je krijgt. "Dat geldt ook voor veranderende marktomstandigheden. We kijken samen met een klant naar de rol die wij daarin kunnen spelen – of niet. Denk aan robotisering, zoals schoonmaakrobots voor vloeren. Of we denken mee in de gastbeleving en excellente dienstverlening van een hotel. Zodat een hotel met een ogenschijnlijk kleine geste een groot verschil kan maken voor de gast."

EW zet in toenemende mate digitalisering in om medewerkers en opdrachtgevers te ondersteunen. Zoals robotisering en ook datagesteund werken. "Bij een dierentuin waar we actief zijn, vertaalt dit zich in voorspellen van piekmomenten bij toiletbezoek, zodat we tijdig kunnen bijschalen. Bij HR maken we de oorzaken van verzuim inzichtelijk. Schoonmaken is fysiek relatief zwaar werk en verzuim is daarmee een uitdaging. Als we kunnen voor-



‘Als directie lopen we elk jaar mee op de werkvloer; zo blijven we in verbinding’

komen dat mensen uitvallen door hen bijvoorbeeld een rug- of polsbrace te geven, dan helpt dat de werknemer, de werkgever én de opdrachtgever."

AANDACHT

Kortom, stelt Verkerk samenvattend: bij EW draait alles om aandacht voor mens en omgeving. "We blijven doorbouwen aan een mensgerichte organisatie met impact. Samen met collega's, klanten en partners maken we iedere dag het verschil. Goed werkgeverschap, excellente uitvoering of klantgerichtheid zijn geen doelen op zich, maar de basis voor alles wat we doen. Onze scores bevestigen voor ons vooral dat we op de juiste weg zijn: werkend vanuit onze waarden, met gastvrijheid als basis."



DEEL ONLINE

