



*Hago. Verfrissend vanzelfsprekend*



# Bij je leest blijven

## Visie op vakmanschap

# ‘Vakmanschap

is iets tot in de finesses  
beheersen’

Pagina 6. **André de Reus**  
Vakmanschap maakt het verschil

Pagina 8. **Hans Simons**  
Vakmanschap is meesterschap

Pagina 10. **Marlies Dekkers**  
Vakmanschap is herhalen, herhalen,  
herhalen

Pagina 12. **Jaap Peters**  
Vakmanschap is ons enige wapen



De foto's en teksten in deze uitgave 'Bij je leest blijven Visie op vakmanschap' zijn tot stand gekomen naar aanleiding van de jaarlijkse Hago Goldmember meeting.

Ja, iedereen kan schoonmaken! Net zo goed als dat iedereen kan schrijven, koken of een muurtje witten. Daar hoeven we niet moeilijk over te doen. Is het hameren van Hago op vakmanschap daarom potsierlijk, of hebben we een punt? We vragen het een aantal sleutelfiguren uit de branche én van daarbuiten. Wat is hun visie op vakmanschap? Wat is het eigenlijk? En, wat koop je ervoor?

De verschillende visies op vakmanschap willen we graag met onze klanten en relaties delen. Daarom ontvangt u deze beknopte, inspirerende uitgave die u hopelijk prikkelt om het vakmanschap ook in uw organisatie verder tot bloei te laten komen.



Onze visie



‘Schoonmaker

blijf bij je leest’

*Ruud Danklof, Algemeen Directeur Hago*

‘Schoonmaken is vakmanschap, maar door de enorme prijsdruk verliest dit vakmanschap in rap tempo meer en meer terrein. Schoonmakers moeten meer schoonmaken in minder tijd. Kwaliteit is van ondergeschoven belang, zo lijkt...



*‘Een vak zit in je vingers, niet in je hoofd.’*

### Zonder wrijving geen glans

De schoonmaakbranche zit in een wurg-greep. Hago strijdt voor een markt die recht doet aan de belangen van schoonmakers, leveranciers én opdrachtgevers. Waarin schoonmakers met plezier werken en opdrachtgevers ouderwets kunnen rekenen op hun leveranciers.

We maken ons dan ook sterk voor het schoonmaakvak. Dat begint bij mensen die nieuw instromen in onze branche. Als we (jonge) medewerkers niet vanaf dag één de fijne kneepjes van het schoonmaakvak bijbrengen, sterft het vak uit. Dat geldt voor het vak van schoonmaker, en zeker ook voor het vak van voorwerker, objectleider, rayon-, of salesmanager. Maar vanzelfsprekend ook voor directieleden.

### Ambacht

Vakmanschap zit dan ook in alle lagen van Hago. Schoonmakers met de juiste kennis van methoden en technieken, de directeur die weet wat er op de werkvloer speelt, de

salesmanager die de klant offreert wat hij nodig heeft en een reël, haalbaar advies aanbiedt. Daarvoor investeren we een aanzienlijk deel van onze omzet in mensen en opleidingen. Opleidingen waarin (onze) ervaren vakmensen de leerlingen scholen. Op ambachtelijke wijze. Gedurende de hele carrière.

### Vanzelfsprekend

In onze optiek verdienen opdrachtgevers een schoonmaakbedrijf dat ontzorgt, goed luistert naar de vraag, meedenkt en oplossingen aandraagt waar zij zelf nog niet aan hadden gedacht. We zijn vastberaden om die vanzelfsprekendheid in schoonmaak terug te brengen en te behouden. We zetten in op echte mensen, echte afspraken, echt schoon. Dienstverlening waar je geen omkijken meer naar hebt. Zoals het hoort te zijn: verfrissend vanzelfsprekend!

Vakmanschap is opleiden. Opleiding is belangrijk voor de schoonmaker, het schoonmaakbedrijf en de klant. Waarom? Een goed opgeleide schoonmaker heeft door de opgedane kennis meer zelfvertrouwen. Bovendien knoeit hij minder. En een schoonmaker die minder knoeit, produceert meer. Verder verbetert de kwaliteit van het schoonmaakwerk, omdat de schoonmaker minder methodefouten maakt. En een betere kwaliteit leidt op zijn beurt weer tot minder klachten van de klant.

## André de Reus

André de Reus is al 32 jaar actief in de schoonmaakbranche. 21 jaar lang was hij directeur van adviesbureau ATIR. De Reus is reinigingsexpert voor PUM (Programma Uitzending Managers) en gecertificeerd VMS-makelaar schoonmaakdiensten. Sinds 2008 is hij lid van de Raad van Advies voor SVS.





# ‘Vakmanschap maakt het verschil’

## **Minder faalkosten**

Voor het schoonmaakbedrijf zelf heeft vakmanschap navenant positieve effecten. Door aan de voorkant te investeren in vakmanschap, ben je aan de achterkant minder geld kwijt aan het herstel van fouten en het afhandelen van klachten. Er wordt op de juiste wijze schoongemaakt en er is geen sprake van misbruik van het materiaal. Bovendien heeft een vakman minder toezicht nodig en is hij, zo blijkt, minder vaak ziek. Dat werkplezier vertaalt zich door in een lager personeelsverloop, wat een flinke daling in de kosten voor preventie en beoordeling oplevert. Als kers op de taart verhoogt vakmanschap ten slotte de toegevoegde waarde van het schoonmaakbedrijf. De klant krijgt net dat beetje meer. Precies waar hij naar op zoek is.

## **‘Een vakman heeft minder toezicht nodig en is minder vaak ziek’**

Betere kwaliteit van het schoonmaakwerk, minder schade en meer tevredenheid bij de eindgebruikers. Niet onverdienstelijk, aangezien onderzoek heeft aangetoond dat schoonmaak 3 % invloed heeft op het rendement van de werkende mens in een organisatie. Je kunt dus gerust stellen dat vakmanschap loont. Tel uit die winst. ■

# ‘Vakmanschap is meesterschap’

## Hans Simons

Hans Simons is voorzitter van de OSB. Simons was eerder actief als wethouder in Rotterdam en staatssecretaris van Volksgezondheid (1989-1994). Simons heeft een eigen adviespraktijk rond strategische vragen over beleid en bestuur.



Een vakman beheerst het vak tot in de finesses. Hij is er meester in. Vakmanschap bestaat in alle beroepen en functies. Voor mij is vakmanschap niet alleen terug te vinden in uitvoerende beroepen; die waar je handen voor nodig hebt. Ik zie vakmanschap ook terug in de 'denkende' beroepen. Denk aan de politicus. Probeer maar eens chocola te maken van de uiteenlopende wensen van de bevolking. Ook dat vraagt om vakmanschap.

## 'Controles en verantwoording afleggen, drukken de creativiteit van de vakman'

### Drie ingrediënten

In mijn optiek 'maak' je vakmanschap met drie ingrediënten: beheersing van de techniek, sociale competenties en samenwerking met je omgeving. Een vakman beheerst de techniek van bijvoorbeeld het schrobben van een vloer of het maken van kleren. Hij heeft het talent om te communiceren met zijn collega's en klanten en werkt harmonieus samen met zijn omgeving. Niemand kan zijn vak professioneel uitvoeren, als hij een van bovenstaande ingrediënten mist.

### Herwaardering vakmanschap?

Staan we op een punt van herwaardering van het vakmanschap? Met de terugkeer van de ambachtsschool weer hoog op de politieke agenda lijkt dat het geval. Mijns inziens een goede ontwikkeling. Ik ben van mening dat we weer meer naar de individuele kwaliteiten van de professional moeten kijken.

### Schijf van vijf

De individuele kwaliteit is belangrijker dan de kwaliteit van het systeem. Dit is dan ook punt

één van mijn 'schijf van vijf' om vakmanschap weer in ere te herstellen. Het tweede punt is het doorbreken van de vele beperkingen die mensen tegenwoordig in hun vak krijgen opgelegd. Controles en verantwoording afleggen, drukken de creativiteit van de vakman en staan het zelf zoeken naar oplossingen in de weg.

### Coaching

Ook zou de hiërarchie van leidinggevenden aan ondergeschikten plaats moeten maken voor meer coaching op gelijkwaardig niveau. Ten vierde zou juist in tijden van verscherpte concurrentie niet de prijs maar juist de kwaliteit doorslaggevend moeten zijn. Dit komt het vakmanschap ten goede. We zijn dan ook hard bezig te komen tot een goede code voor de sector. Tot slot pleit ik voor het veranderen van eenmaal geleerd naar continue opleiding. Gedurende je gehele loopbaan. Zo moeten leerlingen zich kunnen opwerken tot meester. Alleen dan is vakmanschap meesterschap. ■

Het echte vakmanschap vind je in mijn vak vandaag de dag in China. Het op de millimeter kunnen focussen en de vaardigheid blijven herhalen, herhalen, herhalen. De echte vakman is uiterst gedisciplineerd, maakt figuurlijk veel vliegrepen, heeft een enorme passie en bevoegenheid en is continu op zoek naar verbetering.



**‘De echte vakman is enorm bevoegen en continu op zoek naar verbetering’**

‘Vakmanschap is

herhalen, herhalen

### **Concentratie**

Wat ik heb bedacht in lingerie, kan geen Europese producent meer voor mij maken. De Chinezen kunnen dit wel. Wij zijn het vakmanschap verleerd. Wij hebben de concentratie niet meer. En ik geef toe, het is ook moeilijk specialiseren in een wereld waarin van ons verwacht wordt breed te leren denken, te multitasken...

Vakmanschap is in ons bedrijf non-stop een groot aandachtspunt. Om het vakmanschap dat nodig is om mijn unieke bh-pasvorm te vervaardigen te waarborgen in het bedrijf, leiden we continu jonge mensen op. Vergelijk het met de kweekvijver van Ajax. Schoolverlaters die we stap voor stap het vak bijbrengen. Ze groeien mee in het bedrijf en houden het vakmanschap op peil. Daar moet je veel in investeren, maar dat betaalt zich uiteindelijk allemaal terug.

### **Communicatie**

Ook al worden we overspoeld met confectie tegen bodemprijzen, mensen zijn nog steeds gevoelig voor vakmanschap. En bereid ervoor te betalen. Daar ben ik van overtuigd. Je moet alleen goed kunnen uitleggen waarom wat je maakt die prijs heeft. Waarom is mijn bh beter dan die van de concurrent die op het eerste gezicht een vergelijkbare bh produceert tegen een veel lagere prijs? Communicatie, daar draait het om. Ook dat is vakmanschap. ■



# herhalen'

## **Marlies Dekkers**

Marlies Dekkers is lingerie- en modeontwerpster. Ze brak in 1993 door met haar lingerielijn Undressed en wordt internationaal gezien als baanbrekend, trendsetend en innovatief. Dekkers werd in 2007 uitgeroepen tot zakenvrouw van het jaar.





## Jaap Peters

Jaap Peters is organisatie-activist en werkt als adviseur bij DeLimes, organisatie-ontwikkeling. Volgens Peters ligt de nadruk tegenwoordig op management en niet meer op vakmanschap. Bezieling heeft plaatsgemaakt voor geld. Peters schreef diverse boeken en is medeoprichter van het kwartaalblad Slow Management.



**‘Vakmanschap is frustraties overwinnen’**

Mooie en goede dingen maken vraagt om vakmanschap en daar omheen een ondersteunende organisatie. Die organisatie neemt het gedoe van de werkvloer weg, in plaats van ze ermee te belasten. Want als de mensen op de werkvloer de ruimte krijgen, hebben ze meer plezier in hun werk, hebben managers minder te doen en wordt de klant beter geholpen. Dit begrijpen en er daadwerkelijk naar handelen maakt een wereld van verschil.

# ‘Vakmanschap is ons enige wapen’

## **Luisteren naar frieten**

Vakmanschap is oordeelvermogen in het hier en nu. Daarin kun je mensen opleiden. Vandaag de dag zijn planningen vaak belangrijker dan de realiteit. De reden waarom Vlaamse frieten smakelijker zijn dan Hollandse? “Omdat wij nog luisteren naar de frieten. Jullie Hollanders kijken op de achterkant van de verpakking hoelang de frieten in het vet moeten”, aldus de Vlaamse frietkothoudster.

## **Afvinken**

We worden tegenwoordig afgerekend op vinkjes. Niet meer op wat we daadwerkelijk gepresteerd hebben, maar of we de regels en procedures wel correct hebben nageleefd. De intuïtie en toewijding zijn ons afgenomen. Niemand is bezig in het

hier en nu, maar vooral in de toekomst en het verleden. De managers met targets en winstprognoses en de werkvloer met het toepassen van regels van gisteren en het eergisteren uitvoeren... We doen wat we moeten doen, niet wat we graag willen doen. Zo verdwijnt de passie en bezieling.

## **Unplugged**

Kunnen we naar een unplugged schoonmaaksector? Een sector waarin de menselijke maat er toe doet? Een sector waarin vakmanschap centraal staat? Waar gewerkt wordt in het hier en nu? Een branche waar vertrouwen in elkaar hoogtij viert? Ik pleit ervoor. Voor een sector waar schaamte voor slecht werk de norm is!! ■

## Dank

Onze speciale dank gaat uit naar:

André de Reus

Hans Simons

Marlies Dekkers

Jaap Peters

Wilt u op de hoogte blijven van trends en ontwikkelingen in de schoonmaak?

Volg ons dan op [twitter.com/schoonmaken](https://twitter.com/schoonmaken).



Vakmanschap is ook

de wens van de klant

## Hago

Van een klein Limburgs familiebedrijf tot één van de grootste landelijke schoonmaakbedrijven in Nederland. Sinds de oprichting in 1943 is Hago uitgegroeid tot een organisatie van formaat. Met meer dan 6.000 medewerkers en meer dan 65 jaar ervaring in schoonmaakdienstverlening en specialistische schoonmaak, realiseert Hago een omzet van 160 miljoen euro bij 3.500 klanten. We maken schoon in kantoren, het onderwijs, transport, industrie en zorg. 's Ochtends, 's avonds en steeds vaker overdag.

Hago is onderdeel van Vebego. Vebego is werkzaam in 6 Europese landen in schoonmaak en schoonmaakmaterialen en -middelen, facility management en personeelsdiensten.

Groot geworden door dichtbij de basis te blijven:  
passie voor het vak van schoonmaken.



nt uitvoeren,  
of je het nu mooi vindt of niet'

Contactgegevens:  
Hago Nederland  
Tel: 0800 2354246  
info@hago.nl  
www.hago.nl

‘Vakmanschap is  
de ambitie om  
iets goed te doen.  
Heel goed te willen doen’