

VSR Event over beleving van schoonmaak

'Zorg voor een normale wc met een niet te smalle bril'

Beleving, het lijkt tegenwoordig haast een toverwoord bij aanbestedingen in de schoonmaak. Maar hoe kun je nu echt voorkomen dat je ontevreden klanten hebt, zelfs als je een ruimte tot in de puntjes hebt schoongemaakt?

tekst: Sander Wageman foto's: Adriaan van Zijp

Tijdens het VSR Event in Driebergen hield dr. ing. Iris Bakker een inspirerende lezing over productiviteit en integrale belevingskwaliteit. Haar tip: "Zorg voor een normale wc met een niet te smalle bril."

DINGEN DOEN

Het betoog van Bakker, gepromoveerd op het onderwerp 'Kennisproductiviteit en de fysieke omgeving' aan de TU Delft, begon met een anekdote over haar buurman Bert die inmiddels in een verzorgingstehuis in de omgeving woont. "Ik ging er eens met de hond naartoe en toen ik binnen kwam, troffen we buurman Bert aan als een zielig vogeltje in zijn woning. De hond ging bij hem staan en legde zijn kop op zijn schoot. Toen Bert de hond aanraakte barstte hij in tranen uit en zei: 'Al die rotenergie van deze ruimte ben ik in een keer kwijt als ik die hond aanraak'. En zo is het met schoonmaken ook. Metingen zijn ongelooflijk belangrijk, maar je moet ook altijd weten waarom mensen dingen doen. En als mensen heel erg gelukkig worden van allemaal stapels papieren op hun bureau, dan moet je ze misschien gewoon die ruimte geven."



Iris Bakker: "Hoe krijg je de klant ongelofelijk tevreden?"

GRAPPIG ONTWERPEN

Bakker gaf enkele voorbeelden van goedbedoelde ideeën die in de praktijk vaak minder goed uitpakken. "Een strak interieurdesign zoals een oranje wandje met een groene bank er voor of grappig ontworpen urinoirs vinden we leuk. Maar het probleem met leuk is dat het de eerste twee keer grappig is, maar

daarna begint te vervelen. En dan is het dus tijd voor een nieuwe trend en komt er iets nieuws."

Volgens Bakker leidt die continue zucht naar nieuwe dingen tot een zogenaomde verdingde wereld. "We springen elke dag van trend naar trend. En dat is best wel lastig, want in de verdingde wereld



Een inspirerende lezing over productiviteit en integrale belevingskwaliteit.

missen we de essentie van actieve deelname aan het proces. Als je die beleving wel hebt, is dat de kern van je belevingskwaliteit. Maar we zien helemaal geen actieve deelname aan processen. We zien een passieve beschouwing van stilstand. En daarom raken we verveeld en hebben we een dikke laag van comfort nodig. We leven in een gesystematiseerde wereld waarin het gebouw eigenlijk geworden is tot een façade waarin de essentie van die werkprocessen verhuld is in een dikke laag comfort."

WEINIG VOELEN

Volgens Bakker is het probleem dat mensen te weinig voelen en te veel op het IQ zijn geënt. Als voorbeeld liet ze een plaatje zien van een testomgeving van een auto waarin het klimaat geregeld kan worden. "Als je de airconditioning aanzet en daarbij het geluid weghaalt, gaan mensen onmiddellijk

klagen over het klimaat, terwijl je aantoonbaar kunt bewijzen dat er niets aan de hand is. Maar de mensen vinden het waardeloos, want ze horen niets. Dat heeft dus niets met gevoel te maken. Net zoals zwarte stoelen lekkerder zouden zitten dan witte en witte verhuisdozen lichter zouden zijn dan zwarte."

De kunst is dus hoe je ervoor zorgt dat je werkprocessen het beste faciliteert. "Je ziet dat de mens eigenlijk door een nare schoolopleiding gevormd wordt met een IQ. Alle aandacht van werkprocessen en ook onderwijs gaat naar het IQ. Terwijl we in ons werk een aantal talenten hebben die we evenveel gebruiken. Een heel belangrijke is het Spiritueel Quotiënt, het SQ. Dat stuurt eigenlijk al onze competenties aan en bepaalt wat we gaan doen. En het Emotioneel Quotiënt is veel belangrijker dan bijvoorbeeld het IQ als je kijkt naar

carrière of het aantal vrienden dat we hebben. En dan is er nog het Fysiek Quotiënt (FQ). Als je alleen al ziet hoeveel jonge mensen er zijn met een burn-out of depressie. Het is belangrijk om ons lichaam beter te gaan voelen. Maar we worden zo in dat IQ-verhaal geperst, terwijl het maar de vraag is of dat wel zo goed is." Volgens Bakker zorgen de vier componenten IQ, SQ, EQ en FQ er samen voor dat je veel productiever kunt zijn.

De IQ-stimuli zijn volgens Bakker zelfs doorgevoerd tot op het toilet. "Dan zit je net lekker en schiet er opeens allemaal led-verlichting aan onder de pot. Dat bewuste brein gaat meteen weer aan de gang. Terwijl het juist zo lekker is om even het onbewuste brein te laten dwalen. Juist dan word je creatief. Dus gewoon een pot waar je lekker op kunt zitten met het liefst een niet te smalle wc-bril."

DE ORGANISATIE VAN DE
Golden Service Awards
feliciteert



Marinio Babel
 Algemeen Ziekenhuis
 Sint-Jozef



Janice Goossens
 Dejo Schoonmaakorganisatie
 (onderdeel van de Beercoo
 schoonmaakgroep)



**DÉ SCHOON-
 MAKERS VAN
 2017 IN
 NEDERLAND
 EN BELGIË**

Lees het verslag van deze bijzondere dag op
WWW.GOLDENSERVICEAWARDS.NL

@GSawards goldenserviceawards

SPONSOREN



AMBASSADEURS



PARTNERS



'Je omgeving kun je optimaliseren door net even andere dingen te doen'

OPEN MIND

Bakker: "Juist als je de vrijheid geeft aan die *open mind*, vrij kunt denken en ruimte geeft aan elkaar, dan haal je de grootste creativiteit en innovatieve ideeën uit een groep en stijgt je tot de grootste hoogtes." Vertaald naar een onderneming betekent het dat we dingen moeten doen die we leuk vinden en waar ons hart ligt en die met onze zingeving te maken hebben. "Dan draagt het bij aan ons geluk, zoals is aangevoeld in heel veel psychologisch onderzoek. Op die manier kan werk bijdragen aan geluk, of 'succes' zoals het binnen organisaties wordt genoemd. Als je van bezieling uit gaat ben je kortom veel productiever. Juist als je de vrijheid geeft aan die *open mind*, vrij kunt denken en ruimte geeft aan elkaar, dan haal je de grootste creativiteit en innovatieve ideeën uit een groep en kom je tot de grootste hoogtes."

Blijft de vraag over hoe je ervoor kunt zorgen dat de belevingskwaliteit van een ruimte omhoog gaat. "Belevingskwaliteit gaat om heel ondefinieerbare begrippen. En hoe krijg je daar nou grip op? Het bleef tot nu toe altijd hangen bij: 'Ik vind het mooi of lelijk of niets'. Daar kun je geen discussie over voeren.

Dus je moet die discussies anders voeren. Dat geldt ook bij schoonmaakbedrijven. Je kunt zeggen dat je de zaken keurig op orde hebt. Het reinheidsniveau kan niet beter en toch is het geen garantie dat de klant ongelooflijk tevreden is."

TWAALF ZINTUIGEN

Maar hoe doe je dat dan? "Je kunt er vergif op innemen dat we onze omgeving, en daarbij dus ook het reinheidsniveau, waarnemen met onze zintuigen. Dan is het dus handig om daar naar te kijken. Het gaat dan om de twaalf zintuigen van Rudolf Steiner: voelen, geur, smaak, zicht, tast, balans, beweging, vitaliteit, horen, betekenis, herkennen en identiteit. Ze zijn allemaal onderling verbonden. Met deze twaalf zintuigen ervaren we de wereld als totaliteit. Als we hier dus op kunnen sturen, kunnen we ook sturen op belevingskwaliteit."

En dat hoeft helemaal geen ingrijpende operatie te zijn, zo vertelde Bakker. "Je omgeving kun je optimaliseren door net even andere dingen te doen zonder hoge investeringen. Het is de kunst om het te doen met de dingen die al in een gebouw staan. Waar je eventueel nog wel in kunt investeren is in kleur, maar dat hoeft niet veel te kosten, terwijl het wel een groot effect heeft. Door kleur gaat je cijfermateriaal omhoog." Wat er dan exact gedaan kan worden om de beleving te vergroten, is volgens Bakker een samenspel van de genoemde zintuigen. En die kun je gewoon als een lijstje gaan afvinken, zo stelt ze.

OM TAFEL

"Je stelt eerst de vraag: wat is dan de tastzin? Of de balans? Wat is de kern er van? En vervolgens ga je met elkaar aan tafel zitten. Het is ongelooflijk moeilijk om over gevoel te praten, maar met behulp van zo'n lijstje is het een stuk simpeler. Je kunt er bijvoorbeeld een *experience*-kaart van maken. Het is ook geen softe materie, want het is wetenschappelijk aangetoond dat het een effect heeft op zaken als productiviteit en gezondheid." ●--



BELEVING SCHOON
 in het kort



- Inspirerende lezing van dr. ing. Iris Bakker
- Je moet altijd weten waarom mensen dingen doen
- Mensen voelen te weinig en zijn te veel op het IQ geënt
- Reinheidsniveau nemen we waar met onze zintuigen
- Het is geen softe materie

Digitaal:

- www.vsr-org.nl
- www.levenswerken.eu

Advertentie



TROLLEY VAN 75% GERECYCLED PLASTIC