



# WERKPLEK POCKET.

EEN PRAKTISCHE GIDS VOOR  
DE WERKOMGEVING VAN DE TOEKOMST



# INHOUD.

INLEIDING	4	<b>KLANTREIS</b>	<b>32</b>
<b>INZICHTEN &amp; INSPIRATIE</b>	<b>6</b>	KLANTREIS	34
TOP 10 VERWACHTINGEN NIEUWE WERKEN	8	1. RESERVEREN	36
INVESTEREN IN GEZONDHEID & VITALITEIT	10	2. PARKEREN & FIETSENSTALLING	39
ERGONOMISCHE THUISWERKOMGEVING	13	3. ENTREE/ONTVANGST	40
TIPS & TRICKS GEZOND THUISWERKEN	15	4. SANITAIRE RUIMTEN	42
WAT GAAT BETER THUIS?	16	5. WERKPLEKKEN	44
WAT GAAT BETER OP KANTOOR?	17	6. ONTMOETINGSRUIMTEN	48
HOE WORDT DE NIEUWE WERKELIJKHEID ERVAREN?	18	7. CATERING/ONTMOETINGSPLEK	50
BLIJVENDE VERANDERINGEN OP KANTOOR	26	HOE WENDBAAR IS HET FACILITAIR TEAM?	54
DE TOEKOMST VAN KANTOOR	28	DE FIT CHALLENGE. GAME ON!	56
INKOOPTRENDS SCHOONMAAKDIENSTVERLENING	30	<b>PRODUCTEN &amp; OPLOSSINGEN</b>	<b>60</b>

▶ KLIK OP DE PAGINATITELS OM DIRECT NAAR DE JUISTE PAGINA TE GAAN. OP IEDERE PAGINA IN DEZE POCKET ZIT EEN **INHOUD**-KNOP WAARMEE JE WEER TERUG GAAT NAAR DE INHOUDSOPGAVE.

## INLEIDING.

**De CSU Werkplek Pocket, een gids die in het teken staat van de werkomgeving van de toekomst. Als er iets sterk is veranderd sinds de start van de coronapandemie, dan is het wel de wijze waarop we werken. Mensen leerden waar, hoe en wanneer ze het fijnst kunnen werken, afgestemd op hun leefstijl en hun werkagenda. Dit bracht belangrijke nieuwe inzichten, zeker voor werkgevers. De verwachting is dat de kantoorfunctie verandert van werkplek naar ontmoetingsplek. Hoe dit er precies uit zal gaan zien en hoe vergaand de wijzigingen zullen zijn, is iedereen nog volop aan het ontdekken.**

De nieuwe manier van werken heeft effect op (de wensen en behoeften van) medewerkers. Maar ook op de organisatie, facilitaire diensten, gebouwgebruik en technologie. Als de kantoorfunctie anders wordt en we hybride gaan werken, verschuiven ook de facilitaire behoeften. Het faciliteren van beleving speelt een (nog) grotere rol. We zullen zien dat het veel

belangrijker wordt om iedere medewerker op maat te ondersteunen. Niet het kantoor, maar de mens komt centraal te staan.

Bij veel organisaties zijn vragen ontstaan. *'Hoe ziet onze toekomstige werkomgeving eruit?'* *'Wat betekent de toename van thuiswerken voor ons als organisatie?'* *'Zijn we wendbaar genoeg om in te spelen op de (snelle) veranderingen?'* *'Wat zijn de wensen en behoeften van medewerkers?'* en *'Speelt het facilitaire team goed in op de veranderingen in de werkomgeving?'* De specifieke antwoorden op deze vragen hebben wij natuurlijk niet, maar wij denken wel graag met je mee. Met de CSU Werkplek Pocket inspireren wij je graag. We nemen je mee in onderzoeken en ontwikkelingen op het gebied van gezond werken en hospitality. Vervolgens laten we aan de hand van de klantreis voor medewerker en bezoeker zien hoe je op gastvrije wijze de (gedeeltelijke) terugkeer naar kantoor en hybride werken kunt faciliteren.

HEB JE NA HET LEZEN VRAGEN OF INTERESSE IN PRODUCTEN DIE DE NIEUWE WERKREALITEIT ONDERSTEUNEN?

Mail naar [hospitality@csu.nl](mailto:hospitality@csu.nl), dan nemen wij contact met je op.



INHOUD

# INZICHTEN & INSPIRATIE.

# TOP 10 VERWACHTINGEN NIEUWE WERKEN.

Er wordt veel geschreven en gezegd over het nieuwe werken. Wat zijn eigenlijk de verwachtingen? Hier de top 10!

1

Werken op **afstand** blijft. Logisch, we zien de voordelen! Zoals een betere werk-privé balans, minder reistijd en een lagere CO<sub>2</sub> uitstoot.

Maar ook (uiteindelijk) minder vierkante meters voor werkgevers en daarom afnemende huur- en facilitaire kosten.



WERKPLEK POCKET.

3

Kantooromgevingen bestaan straks veel meer uit **contact- en ontmoetingsplekken** dan uit individuele werkplekken.



In meetings en bijeenkomsten sluiten mensen **live én vanuit locaties op afstand** (thuis) aan.

4

2

Het **kantoor** blijft ook. Dé plek om onze collega's te ontmoeten. Samenkomen op kantoor faciliteert en stimuleert samenwerking, innovatie, coaching en teambuilding.



Facilitaire diensten richten zich (nog) veel meer op **gastvrijheid en service**.

5

6

Flexplekken blijven groeien in **populariteit**. Hierin spelen de technologische ontwikkelingen van de afgelopen jaren (laptops, smartphones, videobellen, werken in de cloud) een grote rol.



Werken zonder een vaste werkplek gaat hierdoor prima en je collega's zijn, waar je ook werkt, altijd 'dichtbij'.

7



Medewerkers willen graag meer dan voorheen **persoonlijke ruimte**.

9

Hoe we **werkprestaties** definiëren en meten zal gaan veranderen.



8



Een gezond gebouw én een gezonde manier van werken komen (meer) **centraal** te staan.

10



De **samenwerking** tussen vastgoed, HR en ICT versterkt. Gelukkig maar. Want door deze (traditioneel gescheiden) disciplines bij elkaar te laten komen, zorg je dat het kantoor aantrekkelijk blijft en kun je thuiswerkers betrokken houden bij wat er op kantoor gebeurt en andersom.

# INVESTEREN IN GEZONDHEID & VITALITEIT.

## HYBRIDE WERKEN & VITALITEIT

In Nederland investeren organisaties voornamelijk in gezondheid en vitaliteit. Terwijl een brede studie (gepubliceerd in Harvard Business Review) aantoont dat iedere geïnvesteerde euro zich in de regel twee tot drie keer terugverdient.

## DE GEZONDE WERKPLEK IS EEN SAMENSPEL VAN 4 FACTOREN

**BODY** FYSIEKE GEZONDHEID

**BEHAVIOR** GEZOND GEDRAG

**BRAIN** MENTALE GEZONDHEID

**BUILDING** GEZONDE WERKPLEK EN -OMGEVING

We kennen inmiddels de vele voordelen van thuiswerken. Maar hoe zorg je dat je medewerkers gemotiveerd en vitaal blijven als ze niet op kantoor werken? Door ze óók thuis optimaal te faciliteren op het gebied van body, brain, behavior en building. Zorg bijvoorbeeld dat ze een ergonomische

thuiswerkplek hebben (in de vorm van meubilair of een vergoeding om meubilair aan te schaffen en de werkplek in te richten), biedt medewerkers de mogelijkheid en geef ze het vertrouwen om flexibel te kunnen zijn in tijd en werkplek. En tot slot, vergeet ook niet de persoonlijke aandacht.

## ONDERZOEK WIJ WERKEN THUIS\*



BETERE WERK-  
PRIVÉBALANS



20%  
MINDER  
REIZEN  
MET OV

85%

WIL ZEKERHEID  
OVER VEILIGHEID  
& HYGIËNE



In de verplichte thuiswerkperiode hebben medewerkers goed hun weg gevonden in het thuiswerken. De meeste ervaringen zijn positief. De verschillende teams binnen bedrijven ontwikkelden samen werkwijzen om goed samen te kunnen werken. Gemiddeld willen mensen de helft van hun werktijd in de toekomst thuis werken. De redenen hiervoor zijn dezelfde als voor de verplichte thuiswerkperiode, namelijk het doen van concentratiewerk, het besparen van

reistijd en een betere werk-privébalans. Er is een grote bereidheid om 1 à 2 dagen verplicht thuis te werken als de organisatie dat vraagt. Wanneer mensen op kantoor gaan werken, willen ze collega's zien en samenwerken met collega's. Bij terugkeer naar kantoor wil 85% van de mensen zekerheid over veiligheid en hygiëne. Daarnaast geven mensen nu aan dat ze verwachten circa 20% minder met openbaar vervoer te gaan reizen en meer met de auto of de (elektrische) fiets.



\*Onderzoek van het Center for People and Buildings, Aestate Ontrafelexperts, de Technische Universiteit Delft en de Technische Universiteit Eindhoven (maart 2020 - december 2020)

## ERGONOMISCHE THUISWERKOMGEVING.

**Als werkgever investeer je op kantoor in goede, gezonde en veilige arbeidsomstandigheden voor medewerkers. Nu we thuis werken en hybride werken de toekomst is, is ook het bieden van een optimale werkplek thuis geen luxe, maar een onmisbare voorwaarde.**

Werkgevers zijn wettelijk verplicht om de thuiswerkplek voor hun medewerkers ergonomisch in te richten. Aandachtspunten zijn een goede positie van het beeldscherm, de juiste hoogte van bureau en stoel, verlichting en het gebruik van een extra toetsenbord, een muis en een extra beeldscherm bij de laptop. De thuiswerkomgeving bestaat uit meer dan alleen de werkplek. Zo zijn ook de bijbehorende kamer, keuken en toilet onderdeel van de werkomgeving én alle ruimtes tussen de voordeur en deze werkomgevingen.

Je kunt medewerkers uit naam van het bedrijf producten, apparatuur en (virtuele) diensten laten bestellen, gericht op het optimaliseren van thuiswerken. Naast de inrichting voor een werkplek kun je hierbij

ook denken aan diensten in en rond het huis. Zo wordt bijgedragen aan vitaliteit en werkgeluk, maar voelen medewerkers zich ook meer verbonden met het bedrijf en stijgt de productiviteit.

**Een goede bijdrage leveren aan de thuiswerkomgeving van medewerkers loont; Dit zijn de voordelen!**

- Minder CO<sup>2</sup> uitstoot
- Minder files
- Minder depressie onder jongeren
- Minder ziekteverzuim
- Productievere medewerkers
- Aantrekkingskracht op de arbeidsmarkt voor schaarse doelgroepen
- Meer werkgeluk
- Lagere huur- en facilitaire kosten op kantoor

Al met al wordt een hogere tevredenheid bij medewerkers gerealiseerd. De medewerker heeft zelf invloed op zijn werk-privébalans, heeft minder reistijd, kan zorgtaken beter combineren en kiest zelf waar het werk het beste kan worden uitgevoerd.

## TIPS & TRICKS GEZOND THUISWERKEN.



De standaardtijd (meestal een uur) van meetings inkorten met 10 minuten zodat je even de benen kunt strekken, drinken kunt pakken of een frisse neus kunt halen.



Houd (persoonlijk) contact met je collega's en leidinggevende.



Blijf ook als werkgever in contact met je medewerkers, bel ze voor een praatje, stuur een kaartje en vergeet niet om ze ook dat complimentje te geven.



Af en toe staand werken geeft afwisseling op langdurig zitten. Als het niet mogelijk is om een staande werkplek te creëren, kan zitten natuurlijk ook afgewisseld worden met staand of lopend bellen.



Plan korte pauzes van 15 minuten in, bijvoorbeeld om 10.00 uur en om 15.00 uur en doe even iets heel anders of iets ontspannends.



Blijf verjaardagen van collega's vieren, ook als ze thuis aan het werk zijn.



Houd thuis je normale eetpatroon aan. Neem je op kantoor geen koek bij de koffie? Doe dit dan thuis ook niet. Eet je 3 boterhammen met de lunch en drink je een glas melk? Doe dit thuis ook. Zorg er in ieder geval voor dat je een lunchmoment inplant. Zo ben je even weg van je werkplek en kun je jezelf opladen voor de middag.



Werk niet door tijdens de lunch. Als je eet terwijl je eigenlijk met iets anders bezig bent, kan dit ervoor zorgen dat je meer eet. Niet alleen tijdens het maaltijdmoment, maar ook daarna.



Zijn jouw medewerkers getraind in succesvol werken op afstand? Het overwegen waard! Voor managers vraagt dit namelijk een andere leiderschapsstijl: één die zicht richt op vertrouwen en resultaatgericht werken. Van medewerkers vraagt het een omslag in samenwerking, afstemming en betrokkenheid.



Wist je dat door minder pendelen en meer videoconferencing een bedrijf zo'n 44.000 ton aan CO<sub>2</sub>-uitstoot bespaart?



## WAT GAAT BETER THUIS?

ACTIVITEITEN DIE THUIS BETER GAAN, MIDDELEN DIE THUIS GOED IN TE ZETTEN ZIJN



Privégesprekken



Zakelijk **vertrouwelijke** gesprekken



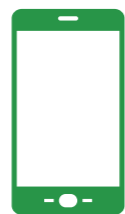
Wifi



(Creatief) denken



Mobiele **computerapparatuur**



Telefoon **apparatuur**



Lezen



**Toegang tot** werkbestanden of netwerk

### DE TYPE ROLLEN DIE HET THUIS GOED DOEN:

- Procesgedreven
- Behoefte aan privacy/rust
- Administratief
- Gestructureerd
- Cyclisch

## WAT GAAT BETER OP KANTOOR?

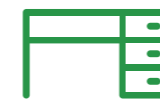
ACTIVITEITEN DIE OP KANTOOR BETER GAAN, MIDDELEN DIE OP KANTOOR GOED IN TE ZETTEN ZIJN



**Printen, kopiëren** en scannen



Papieren of materialen **verspreiden**



Bureau of **tafel**



Bezoekers of klanten **ontvangen**



**Vaste** computerapparatuur



Stoel



**Informele** sociale interactie



Leren van **anderen**



### DE TYPE ROLLEN DIE HET OP KANTOOR GOED DOEN:

- Oplossen complexe problemen
- Iteratief/minder gestructureerd
- Creatief
- Veel samenwerken
- Behoefte aan energie/buzz

\* Bron: onderzoek Leesman 2020, 'Werkplek beleving thuis en op kantoor'

## HOE WORDT DE NIEUWE WERKELIJKHEID ERVAREN?

Altuition bracht in kaart hoe klanten, medewerkers en managers de nieuwe werkelijkheid ervaren sinds de start van de pandemie tot en met het nieuwste normaal en hoe zij kijken naar de toekomst. Een aantal thema's gezien vanuit medewerkers- en managementperspectief lichten we hier uit.

- ✓ Tussen de 80% en 100% van de medewerkers werkt(e) thuis tijdens de pandemie. Functioneel is dit goed geregeld.
- ✓ Medewerkers krijgen het noodzakelijke vertrouwen van de leidinggevende. Er wordt echt gewerkt, soms zelfs veel effectiever.
- ✓ Om te voorkomen dat werk en privé volledig door elkaar gaan lopen, hebben medewerkers thuis maatregelen genomen. Zo starten ze om 9.00 uur, hebben ze een harde stop om 17.00 uur ingevoerd en werken ze bij voorkeur in een aparte (gezellig ingerichte) werkkamer.
- ✓ Er wordt een trend zichtbaar dat collega's elkaar thuis opzoeken om te werken (max. 2) of dat hiervoor een vakantiehuisje wordt gehuurd.
- ✓ Managers verwachten dat er uiteindelijk een hybride vorm zal ontstaan van 3 dagen thuis en 2 dagen op kantoor.
- ✓ Ook verwachten managers dat het kantoor in de toekomst veel meer een (informele) ontmoetingsplaats wordt, waar creativiteit en samenwerken het primaire doel zijn. Geconcentreerd werken doen we thuis.



Meer weten over het onderzoek?  
Mail dan naar [svanslooten@altuition.nl](mailto:svanslooten@altuition.nl)

## HOE WORDT DE NIEUWE WERKELIJKHEID ERVAREN?

### VERBINDING (AANDACHTSPUNTEN)

- ✓ Belangrijke taak als leidinggevende is het bewaken en stimuleren van het groepsgevoel. Dit wordt vormgegeven met week- en dagstarts, wandelbilda's, individuele coaching tijdens (strand) wandelingen, delen van video's, studiosessies etc.
- ✓ De instroom van nieuwe medewerkers wordt een steeds groter aandachtspunt. Er zijn medewerkers die het afgelopen jaar nog geen collega's hebben ontmoet. Digitale onboarding is inmiddels vrij goed geregeld. In een aantal gevallen krijgt de nieuweling een buddy toegewezen voor het vervolg.
- ✓ Eenzaamheid en frustratie liggen op de loer. Veelal geven medewerkers geen signalen. Dit vraagt extra scherpheid van de leidinggevende om deze situatie te kunnen herkennen en bespreekbaar te maken.



Bron: Altuition, rapport 'Nieuwste Normaal Emotional Journey' mei 2021

- ✓ Het digitaal werken op afstand (en het gemis aan persoonlijke interactie) gaat in toenemende mate ten koste van de motivatie en betrokkenheid van medewerkers bij het team. De kans bestaat dat medewerkers afhaken of psychische klachten ontwikkelen.
- ✓ De rol van de leidinggevende als facilitator van de emotionele verbinding wordt belangrijker. Gebeurt dit niet? Dan zien we dat teamleden vaak zelf het initiatief nemen om activiteiten te organiseren.
- ✓ Het positieve effect van thuiswerken is dat er meer tijd en aandacht is voor het gezin. Het vertrekken en thuiskomen (met verhalen) wordt wel gemist.

## HOE WORDT DE NIEUWE WERKELIJKHEID ERVAREN?

HOE ZINNIG IS  
MIJN WERK  
EIGENLIJK?

WIL IK WEL  
TERUG NAAR DE  
HECTIEK VAN HET  
OUDE NORMAAL?

- ✓ Er is tijd voor bezinning ontstaan en medewerkers denken na over zaken als: Wil ik nog wel in de file voor mijn werk en leidt de kantooromgeving niet teveel af?
- ✓ Het netwerk (intern en extern) is een bron van inspiratie. We zien echter dat netwerken kleiner worden en er nauwelijks sprake is van nieuwe contacten. Dit voelt als frustrerend voor medewerkers.
- ✓ Er wordt met gezonde regelmaat gecommuniceerd. De menselijke verhalen worden soms wel gemist door medewerkers.

- ✓ In de wetenschap dat medewerkers gaan nadenken over hun toekomst en loopbaan is het als leidinggevende belangrijk om proactief het gesprek aan te gaan.
- ✓ Dit vraagt om een andere vorm van leiderschap. Managers die alles op een inspirerende manier bij elkaar houden. Kwetsbaar, oprecht en menselijk leiderschap.
- ✓ Ondanks alle beperkingen wordt er ook gewoon met succes doorgewerkt. Het vieren en delen van deze successen is lastiger. Dit gaat ten koste van het gevoel van trots.
- ✓ Storytelling wordt een steeds belangrijker instrument om op afstand nabijheid te creëren en te inspireren: het gaat om de (belevings-)verhalen en minder over de cijfers en de powerpoints. Deze emotionele benadering kan op vele manieren: korte filmpjes, muziek en games. Het moet vooral leuk, verrassend en inspirerend zijn.

DE LANGE DUUR VAN DE BEPERKENDE  
MAATREGELEN BIEDT MEDEWERKERS EN  
MANAGERS RUIMTE OM NA TE DENKEN OVER  
DE TOEKOMST

## WERK



Meer oprechte  
aandacht voor elkaar

IS MIJN WERK NOG LEUK  
EN INSPIREREND?



Reizen voor het werk



Meer tijd nemen om  
rustig na te denken



Betere balans  
werk/privé

## HOE WORDT DE NIEUWE WERKELIJKHEID ERVAREN?

ONTDEKKEN HOE MOOI  
NEDERLAND IS



Meer in de  
natuur zijn



Meer sporten  
(in de  
buitenlucht)

Weer lekker  
funshoppen  
(i.p.v. online)



## VRIJE TIJD

## MILIEU



Minder zakelijke kilometers  
maken, meer **Microsoft Teams**



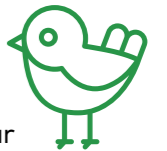
Minder  
consumeren en  
bewuster shoppen



Minder vaak  
verre vliegreizen  
(zakelijk en privé)



Door noodgedwongen wandelen  
komt **het besef hoe mooi de  
natuur is** en hoe slecht we er  
mee omgaan



Meer **bewegen** en  
wandelen in de natuur

IK LAAT MIJ VACCINEREN.

Is het niet voor mijzelf,  
dan is het voor **mijn  
omgeving**



BEWUSTER ETEN

(minder vlees,  
meer groente  
en fruit)



## GEZONDHEID

# BLIJVENDE VERANDERINGEN OP KANTOOR.

## DE FYSIEKE RUIMTE

Hoe we in de verdere toekomst omgaan met virusveiligheid is onzeker, maar het is heel waarschijnlijk dat we gemiddeld genomen beter op onze hoede blijven en dat bedrijven proberen de risico's op besmettingen blijvend te verlagen.

Bijvoorbeeld door:

- ✓ Ventilatie
- ✓ Meer ruimte per persoon
- ✓ Beschikbaar stellen van reinigingsmiddelen of hygiënekit op werkplekken

De coronatijd heeft ook inzichten en technologieën gebracht die blijven, zoals:

- ✓ Routing
- ✓ Crowd control en lunchreserveringen
- ✓ Werkplekreservering
- ✓ En uiteraard: thuiswerken



## ETEN EN DRINKEN

Al is het misschien niet primair voor de virusveiligheid, toch worden bepaalde ontwikkelingen doorgezet:

- ✓ De ruimtes in het gebouw blijven vermoedelijk hybride inzetbaar: restaurant, lobby, receptie en koffieruimtes
- ✓ Lunch op verzoek
- ✓ Eetmomenten rond de koffiebar
- ✓ Eetmogelijkheden bij de receptie/ontvangst
- ✓ Eten in de buitenruimte
- ✓ Bestellingen via app of internet

Bron: Whitepaper Vermaat 'kantoorgebruik en hospitality' maart 2021



## DE TOEKOMST VAN KANTOOR.



**Terug naar kantoor is het gesprek van de dag. De een snakt ernaar, de ander wil het straks hélemaal anders.**

**Gebouwverantwoordelijken filosoferen al over postcorona huisvesting. Maar waar moeten ze vanuit gaan? Hoe gedragen kantoormedewerkers zich straks? Wie het weet mag het zeggen. Deze situatie is zo nieuw, we hebben nog geen data of onderzoeken ter ondersteuning. Het kantoor alleen bestemmen voor "ontmoeten & verbinden" en de thuiswerkplek voor "concentreren" vind ik te zwart/wit. Er zijn zoveel nuances mogelijk!**

### BENCHMARK MET THUIS

Het kantoor concurreert nu met thuis of elders. Mensen hebben tijdens de coronacrisis gewerkt in de natuur, in een vakantiehuisje, de woonkamer... Ze hebben gebenchmarkt! Ze hebben geleerd waar, hoe en wanneer ze het fijnst kunnen werken, afgestemd op hun leefstijl en hun werkagenda. Ik verwacht dat na de euforie van de eerste weken kantoor veel mensen ook weer terugverlangen naar hun thuiswerkplek. En misschien de wandelbila's erin houden. En/of de horeca opzoeken om te overleggen of te werken. Want inspiratie haal je meestal van buiten naar binnen. Iedereen is anders en heeft voor verschillende taken iets anders nodig. Hoe krijg je deze organisatorische puzzel gelegd?

### DE BESTE MENSEN KRIJGEN EN BEHOUDEN

Simpel bedrijfsregels opstellen zoals "minimaal x uur op kantoor" gaat denk ik niet werken. One size fits nobody. Het zegt ook wel iets over je bedrijfscultuur als je er zo strikt in gaat staan. Zeker voor organisaties die concurreren om medewerkers is dat niet slim.

## COLUMN DOOR DIANE VAN DIJK

Want mensen hebben ondervonden dat woon-werkafstand geen issue meer hoeft te zijn. Voor je het weet solliciteren ze op een droomfunctie aan de andere kant van het land of elders in Europa. Bij een bedrijf dat wél flexibel meebeweegt.

### AANDACHTIG AFWACHTEN

Het op maat faciliteren van iedere medewerker is in mijn visie de kern van een hybride werkplekstrategie. Niet meer het kantoor, maar de mens staat centraal. Rigoureuze aanpassingen in huisvesting of beleid kunnen denk ik best even wachten. Laat iedereen eerst maar eens een paar maanden wennen en uitstui teren. Wel is het essentieel dat medewerkers kunnen aarden en bij hun leidinggevende hun wensen uiten. Het is ook praktisch als leidinggevend en tools krijgen om het nieuwe werkgedrag inzichtelijk te maken. Dan kun je data gebruiken om trends te zien en onderbouwd huisvestings- beslissingen voor de toekomst nemen.

### DE EERSTE WEKEN NA KANTOOROPENING

De spontane ontmoetingen met collega's bij de koffieautomaat hebben de meeste medewerkers het hardst gemist. Dat wordt een gezellige drukte daar als het weer mag! Mijn hospitalityhart wil graag inspelen op die behoefte om elkaar te ontmoeten. Dat kan al met hele kleine aanpassingen. Bijvoorbeeld door het bedrijfsrestaurant de hele dag open te houden, door statafels in de pantry's te zetten of door welkomstboodschappen of conversatiestarters neer te leggen.

### 2022

Ik kan me voorstellen dat de retail hier ook op inspeelt. Door inspirerende externe plekken aan te bieden om te werken, of door samenwerkingen aan te gaan met bedrijven. Ik denk dat we medio 2022 pas echt meer kunnen zeggen over de toekomst van kantoor. Ik ben heel benieuwd hoe het lopen gaat en volg het aandachtig. Dit onderwerp wordt zeker vervolgd!

Met gastvrije groet,

*Diane*

## INKOOPTRENDS SCHOONMAAKDIENSTVERLENING.

**We houden nauwlettend in de gaten wat er speelt in de schoonmaakbranche, onder andere door te kijken naar wat de inkopers van facilitair Nederland belangrijk vinden. We hebben het voor je op een rijtje gezet.**

**PRIJS** Een opvallende trend is de toename van bodem- en plafondbedragen. De inkopende organisatie heeft een budget, mede gebaseerd op ervaring, en wil -logisch- niet verrast worden met te hoge of onrealistisch lage bedragen.

**FLEXIBILITEIT** Door de pandemie en de onzekerheid over het toekomstige gebouwgebruik verwachten opdrachtgevers dat schoonmaakdienstverleners meebewegen en flexibel kunnen zijn in hun contracten en op locatie.

**DUURZAAMHEID** Deze wordt ieder jaar belangrijker. Gelukkig maar, en niet vreemd. Met het Klimaatverdrag van Parijs proberen we immers wereldwijd de klimaatdoelstellingen te behalen. Dat hier ook in de

facilitaire branche de focus op ligt, is een mooie ontwikkeling.

**ZORG VOOR MEDEWERKERS** Werkgeluk, duurzame inzetbaarheid, oprechte aandacht voor persoonlijk welzijn en groei van de schoonmaakmedewerkers: een belangrijk criterium waar steeds nadrukkelijker naar gevraagd wordt door opdrachtgevers.

**DIGITALISERING** In toenemende mate wordt het dagelijkse schoonmaakwerk ondersteund door sensoren, devices en data. Organisaties willen én verkrijgen een beter inzicht in het gebouwgebruik, de vervuilingsgraad en het werkprogramma van de schoonmaak in hun gebouwen.

**SAMENWERKING** Een laatste mooie trend is het versterken en het aan elkaar koppelen van facilitaire diensten (van verschillende leveranciers). Door een optimale samenwerking tussen alle facilitaire dienstverleners wordt een grote meerwaarde gecreëerd voor organisaties.





INHOUD

# KLANTREIS.

# KLANTREIS.

## RESERVEREN



## THUIS WERKEN



*U kunt navigeren tussen de contactpunten door op het betreffende contactpunten in deze plattegrond te klikken. Met de 'home-knop' gaat u weer terug naar de plattegrond.*

De klantreis is de weg die jouw medewerkers en bezoekers afleggen in en rondom het gebouw. Hierbij komen ze langs verschillende contactpunten (of hygiënepunten). Dit zijn plekken waar mensen samenkomen of die veel worden aangeraakt. Aan de hand van de klantreis hiernaast laten we je zien hoe je op veilige, gastvrije wijze de (hybride) terugkeer naar kantoor kunt faciliteren.

# 1 RESERVEREN.



**Je medewerkers en bezoekers komen weer (deels) naar kantoor en natuurlijk wil je ze gastvrij ontvangen. Tegelijkertijd wil je ze de garantie geven dat ze veilig en rustig kunnen werken en elkaar ontmoeten.**

Verwelkom je medewerkers van tevoren via een nieuwsbrief of bijvoorbeeld een filmpje. Licht hierin toe wat er veranderd is als ze weer naar kantoor komen. Ga je werken met een reserveringssysteem (handig!), geef dan aan dat ze een werkplek kunnen reserveren, een lunch, een vergaderzaal of zelfs een parkeerplaats. Vraag mensen ook om voorkeuren aan te geven, zoals welke dagen (of dagdelen) ze graag op kantoor willen werken. Vertel ook over de extra aandacht die je als organisatie schenkt aan de schoonmaak, dit stelt mensen gerust en geeft ze een gevoel van veiligheid.

We benoemden het al, het gebruik van een reserveringssysteem is handig. Hiermee is duidelijk hoeveel mensen er komen/zijn en kunnen de facilitaire diensten goed aansluiten op de veranderende bezetting. Je creëert gastvrijheid door een persoonlijke benadering (je weet immers wie er komt!), de schoonmaak is gericht en je gaat verspilling in de catering tegen.

Een reserveringssysteem maakt ook dat je kunt anticiperen op de gebouwbezetting. Merk je bijvoorbeeld dat er op vrijdag (vrijwel) niemand op kantoor werkt? Overweeg dan de bezetting te spreiden of bepaalde delen van (of ruimten in) het pand te sluiten.

## VOORBEELDEN



### GASTVRIJE COMMUNICATIE-UITINGEN DIRECT BIJ RESERVEREN.



#### FIJN OM JE BINNENKORT WEER TE ZIEN!

Reserveer hier je werkplek. Zo voorkomen we overbezetting en kunnen we samen veilig en rustig werken.



#### AT YOUR SERVICE

Onze servicemedewerkers staan voor je klaar. Wij zorgen voor een fijne en veilige werkdag.



#### TIP

Je medewerkers een éxtra warm welkom geven? Richt de reserveringsapp dan zo in dat mensen in een paar klikken hun werkplek, (eventueel) parkeerplek, vergaderruimte en een lekkere lunch kunnen reserveren.

## 2 PARKEREN & FIETSENSTALLING.



### PARKEREN & FIETSENSTALLING



2



Bij een volle bezetting van je pand was er in het verleden wellicht een tekort aan parkeerplaatsen of stalling voor fietsen/scooters. Doordat we nog altijd 1,5 meter afstand dienen te houden, mogen er minder mensen naar binnen. Dit betekent: minder auto's en

andere voertuigen. Geen parkeerproblemen; geen irritaties. Met hybride werken is dit een blijvend voordeel. Medewerkers en bezoekers komen met een positief gevoel binnen nadat zij direct een plekje voor hun auto of fiets vonden. Door de extra ruimte, ontstaat tevens de mogelijkheid om meer parkeerplekken te realiseren voor elektrische auto's en fietsen. Win-win!



### VOORBEELD GASTVRIJE COMMUNICATIE-UITING DIRECT BIJ AANKOMST

#### FIJN DAT JE ER BENT

Je kunt parkeren op parkeerplaats nummer 12. Fijne dag!



## 3

ENTREE/ONTVANGST. 

WERKPLEK POCKET.



De servicehost kent de lunchmogelijkheden, werkplekindeling, samenwerkplekken en vergaderruimten en kan iedereen gastvrij op weg helpen.

Een warm welkom, het was altijd al belangrijk. Maar nu medewerkers en bezoekers minder vaak het pand bezoeken, nóg belangrijker. Een servicehost begroet medewerkers en bezoekers in de ontvangsthall op 1,5 meter afstand. De

TIPS & TRICKS  
ENTREE/ONTVANGST.

Op een veilige manier werken en mensen ontvangen is niet moeilijk. Met deze blijvende aanpassingen in je ontvangstruimte kom je al een heel eind:

- ✓ Zorg dat er handdesinfectie aanwezig is.
- ✓ Leg zo lang als het nodig is 1,5 meter afstand-matten in de hal.
- ✓ Zorg voor een duidelijke werkplekindeling en/of een servicehost die de werkplekindeling kent en mensen verder kan helpen.
- ✓ Bied informatie over de lunchmogelijkheden en/of een servicehost die mensen die voor het eerst komen hierover informeert.
- ✓ Houd blijvende aandacht voor contactpunten voor een veilig gevoel. Contactpunten zijn hygiënepunten in en rondom een gebouw waar veel mensen samenkomen of die veel worden aangeraakt.
- ✓ Blijf alert met boekjes en dergelijke die bij de entree liggen en deel alleen verpakte versnaperingen uit.

STAAT U  
1,5  
METER  
VAN UW  
COLLEGA  
VANDAAN?

# 4 SANITAIRE RUIMTEN.



SANITAIRE  
RUIMTE



4



WERKPLEK POCKET.

## TIPS & TRICKS SANITAIRE RUIMTEN.

- ✓ **Toiletten blijvend frequenter schoonmaken**  
Dit zorgt voor een positieve beleving bij medewerkers en gasten. Laat zien dat de sanitaire ruimte frequent wordt schoongemaakt door bijvoorbeeld een bordje neer te zetten of op te hangen waarop iedereen kan zien wanneer er voor het laatst schoongemaakt is.
- ✓ **Kranen met sensoren**  
Nu we allemaal veel bewuster bezig zijn met een schone en veilige omgeving, is een kraan bedienen met de voet óf sensoren die reageren op beweging ideaal!
- ✓ **Handzeep tegen virussen**  
Handzeep is het beste wapen tegen de verspreiding van virussen. Grondig je handen wassen, kost (weten we inmiddels allemaal) minstens 20 seconden.



# 5 WERKPLEKKEN.



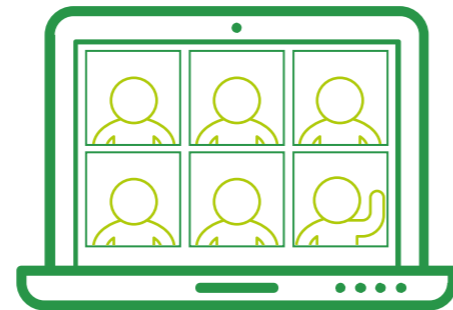
WERKPLEKKEN



5



De verwachting is dat de behoefte aan kleine, afgesloten, geluiddichte ruimten voor digitaal overleg toeneemt, dat er meer flexibele werkplekken nodig zijn (afname individueel toegewezen werkplekken) en dat het aantal plekken bedoeld voor sociaal contact uitbreidt.



## TIPS & TRICKS WERKPLEKKEN.

- ✓ Spreek met de schoonmaakmedewerker af dat werkplekken schoon worden gemaakt nadat een medewerker zijn of haar werkplek heeft verlaten of nadat ontmoetingsplekken verlaten zijn. Als de schoonmaakmedewerker inzage heeft in het reserveringssysteem weet hij/zij precies waar op welk moment schoongemaakt moet worden. Handig!
- ✓ Plaats zo lang het noodzakelijk is of zo lang het prettig is bureaus 1,5 meter uit elkaar.
- ✓ Werkplekken ventileren? Ja, zeker!



- ✓ Met behulp van de Hygienewijzer kun je voorkomen dat collega's aan een gebruikt (niet schoongemaakt) bureau gaan werken. Als iemand een werkplek gebruikt, verschuift hij of zij de wijzer van groen (schoon) naar rood (gebruikt). Iedereen ziet in één oogopslag welke werkplekken schoon en beschikbaar zijn. Onze schoonmaakmedewerkers zien direct welke bureaus er gereinigd moeten worden.
- ✓ Stel (vooral op flexibele werkplekken!) proactief hygiëneproducten beschikbaar, zoals desinfecterende handgel of reinigingsdoekjes voor het afnemen van toetsenborden, muizen of tafelbladen.
- ✓ Geef met stickers aan welke werkplekken of stoelen wel bezet mogen worden zodanig dat 1,5 meter gewaarborgd blijft.



## VENTILEREN.

Goed ventileren is noodzakelijk voor een gezond en prettig binnenklimaat. Ventileren is het 24 uur per dag verversen van binnenlucht met verse buitenlucht (luchtverversing). De verse buitenlucht vervangt steeds een deel van de lucht binnen die vervuild is door bijvoorbeeld fijnstof en vocht. Ventileren helpt ook om de overdracht van luchtweginfecties te beperken.

Je kunt op verschillende manieren ventileren. Door ramen op een kier te zetten, via roosters of kieren, of met mechanische ventilatiesystemen. Ook luchten is een vorm van ventilatie. Dat doe je bijvoorbeeld door gedurende 10 tot 15 minuten ramen en deuren wijd tegen elkaar open te zetten. Bijvoorbeeld na een overleg met meerdere mensen in een vergaderruimte.





## 6 ONTMOETINGSRUIMTEN.



ONTMOETINGS-  
RUIMTEN



6



**STAAND VERGADEREN  
OF  
BRAINSTORMEN?!**

**PROBEER  
HET EENS.**

CSU

## TIPS & TRICKS ONTMOETINGSRUIMTEN.

- ✓ Stel proactief hygiëneproducten beschikbaar, zoals desinfecterende handgel of reinigingsdoekjes voor het afnemen van tafelbladen.
- ✓ De schoonmaakmedewerker zorgt dat ontmoetingsruimten worden schoongemaakt nadat medewerkers of bezoekers zijn vertrokken. De schoonmaakmedewerker heeft inzage in het reserveringssysteem en weet dus waar op welk moment schoongemaakt moet worden.
- ✓ Verkort vergadertijden, zodat men tussendoor tijd heeft voor bijvoorbeeld een ommetje, een toiletbezoekje of om even rustig wat te drinken of na te praten. Ook heel prettig voor de mensen die vanuit huis inbellen!
- ✓ Pas ontmoetingsruimten aan op het type gebruiker, denk aan informele ruimten (brainstormen, netwerken, feestelijke bijeenkomsten, etc.) en formele ruimten (vergaderen). Een gezonde optie die het overwegen waard is: stapplaatsen in plaats van of als aanvulling op zitplaatsen.
- ✓ Plaats zo lang het noodzakelijk is zit- (of sta)plaatsen 1,5 meter uit elkaar.
- ✓ Als er geen ventilatiesysteem aanwezig is, is het belangrijk om de ontmoetingsruimten tussen de meetings door te luchten en schoon te maken.



## 7 CATERING/ONTMOETINGSPLEK.



CATERING/  
ONTMOETINGSPLEK



7



**In de werkomgeving van de toekomst krijgt het faciliteren van beleving en daarbij eten en drinken een (nog) prominenter rol.**

Het traditionele bedrijfsrestaurant verandert van vorm, met meer aandacht voor gezondheid en beleving. De komst van hybride werken betekent een omslag voor het restaurant en de catering. Eten en drinken zal gedurende de hele dag beschikbaar moeten zijn, denk bijvoorbeeld aan een lekkere maaltijdsalade om mee naar huis te nemen in de avond. Voor dienstverleners in eten, drinken en gastvrijheid verandert hun rol. Geen gestandaardiseerde bedrijfscatering, maar een gepersonaliseerd aanbod op basis van de behoeften van de doelgroepen die er die dag zijn. Hiervoor is een nog intensievere samenwerking tussen werkgevers en dienstverleners op het gebied van eten en drinken nodig. Tevens een mooi moment - als we dan toch grote veranderingen gaan doorvoeren op het gebied van eten en drinken - om te kijken naar duurzame en milieubewuste oplossingen.



## TIPS & TRICKS CATERING/ONTMOETINGSPLEK.



- ✓ Stel ook in het restaurant proactief hygiëneproducten beschikbaar, zoals desinfecterende handgel of reinigingsdoekjes voor het afnemen van tafelbladen.
- ✓ Zorg dat de ontmoetingsplek steeds wordt schoongemaakt. Zichtbare schoonmaak zorgt voor een veilige en schone beleving bij medewerkers en bezoekers.
- ✓ Pas de catering aan op de doelen en waarden van je organisatie. Bijvoorbeeld Zero Waste (bestelsysteem), afrekenen via selfservice (contactloos scannen en betalen), take away (stimuleert lunchwandelingen!), duurzame verpakkingen, etc.
- ✓ Plaats reinigingsdoekjes bij contactpunten en verklein het aantal contactpunten door bijvoorbeeld bestek per setje beschikbaar te stellen (zo voorkom je dat mensen het zelf uit bakken pakken waar iedereen aan zit).
- ✓ Plaats zo lang het noodzakelijk is zit- (of sta)plaatsen 1,5 meter uit elkaar.



### Nieuwe kantoordynamiek brengt nieuwe eet- en drinkbehoeften.

- ✓ Eetmomenten meer gespreid, lagere (piek)bezetting van het restaurant
- ✓ Grotere beschikbaarheid gedurende de dag en een meer divers assortiment
- ✓ Rijker assortiment café en koffiobar
- ✓ Eten passend bij verschillende activiteiten, zoals brainstormen en lunchwandelen
- ✓ Lunch thuis bezorgen
- ✓ Opwarmmaaltijden voor thuis

### Voedselveiligheid is al jaren een belangrijk thema en dat blijft het ook.

- ✓ Veilig/apart verpakken blijft gewenst al is er spanning i.v.m. het effect op duurzaamheid
- ✓ Buffetten komen aangepast terug; zelf brood snijden verwachten we niet meer

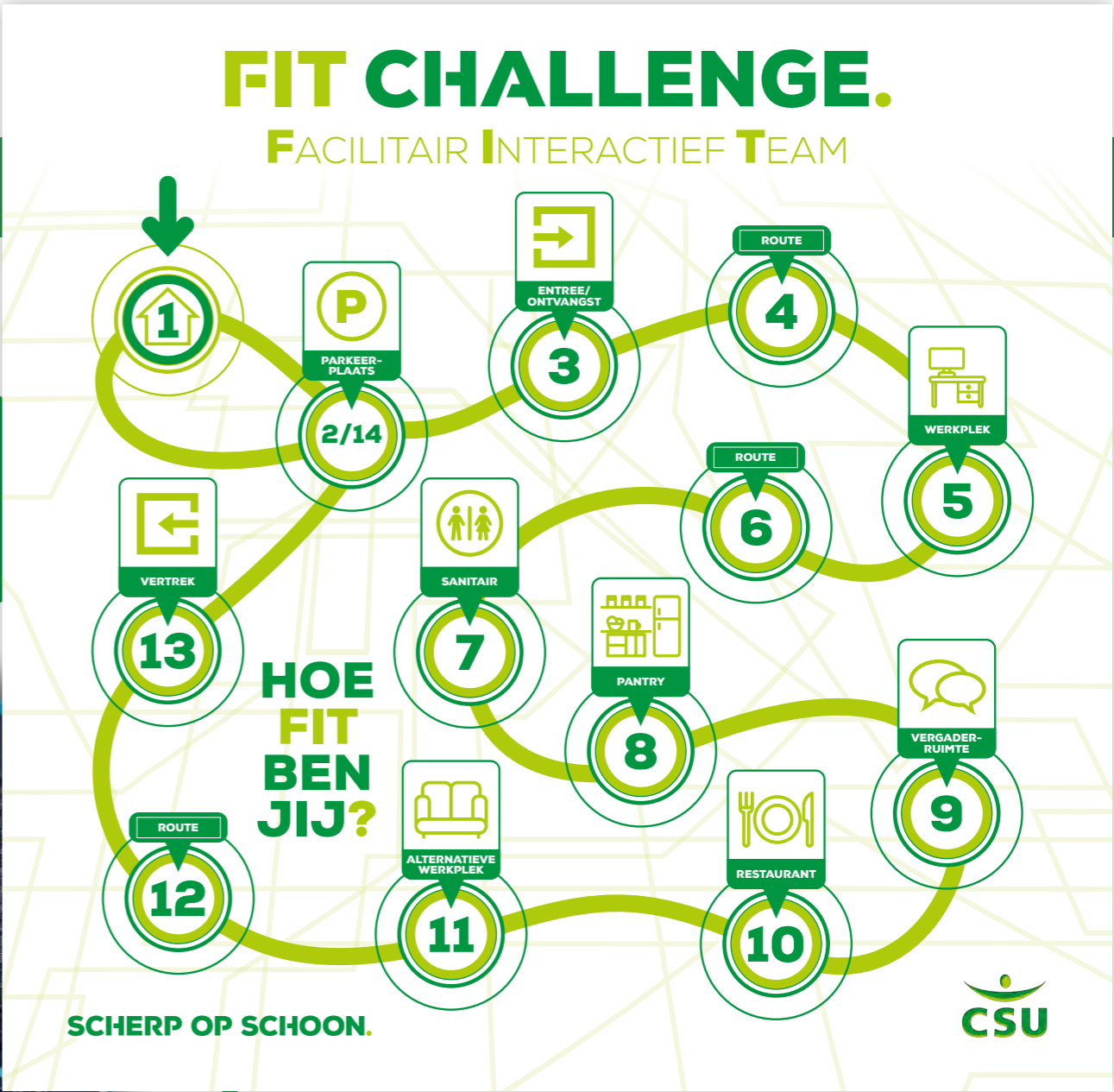


# HOE WENDBAAR IS HET FACILITAIRE TEAM?

Terug naar kantoor, hybride werken. Het is belangrijk om ook (en juist) je facilitaire team hier goed op voor te bereiden. Zodat ze optimaal kunnen inspelen op de terugkerende gebouwgebruikers en op een situatie waarbij het facilitaire team zowel thuis als op locatie werken faciliteert.

CSU ontwikkelde daarom de Facilitair Interactief Team (FIT) Challenge: de FIT Challenge. Een per klant en locatie op maat gemaakt spel dat ervoor zorgt dat facilitaire teams wendbaar en up-to-date zijn en blijven. Dit op een leuke manier en mét de nodige teambuilding aspecten. Onze collega Simone van Gent vertelt je er op de volgende pagina's meer over.

## ROUTE



## DE FIT CHALLENGE. GAME ON!



**We zijn er inmiddels aan gewend; het thuiswerken en de (grotendeels) lege kantoorgebouwen. Er komt natuurlijk een tijd dat kantoren weer volledig opengaan. Hoe dit eruit gaat zien, is voor ons allemaal nog niet helemaal duidelijk, gezien alle nieuwe inzichten die we tijdens het thuiswerken opdeden. Maar hoe de nieuwe werkrealiteit er ook uit gaat zien; het is belangrijker dan ooit dat de facilitaire teams gebouwgebruikers een warm en veilig gevoel kunnen geven.**

### UP-TO-DATE EN WENDBAAR: EEN MUST

Een flexibel facilitair team dat meebeweegt en gastvrijheid bovenaan het prioriteitenlijstje heeft staan. Klinkt mooi toch? Als Facilitair Verbinder ben ik hier dagelijks mee bezig binnen de Facilitaire Coalities (samenwerkingsverbanden) waarvoor ik werk. Maar hoe doen facilitaire teams dit in deze tijd en veranderende werkomgeving? Ik ervaar momenteel bij mijn klanten dat het noodzakelijk is om het facilitaire team goed voor te bereiden op terugkerende gebouwgebruikers en op de hybride vorm van werken. Een situatie waarbij het facilitaire team zowel thuiswerken als op locatie werken faciliteert. Actuele kennis en wendbaar zijn als team is een must.

Samen met een spelontwikkelaar ontwikkelden wij, de Facilitaire Verbinders, daarom de Facilitair Interactief Team (FIT) Challenge, oftewel de FIT Challenge. Een spel dat ervoor zorgt dat facilitaire teams fit zijn en blijven. De invulling van het spel

## COLUMN DOOR SIMONE VAN GENT

gebeurt altijd in samenwerking met de klant, iedere locatie is immers uniek. Onlangs speelden we het spel voor de eerste keer bij een Hogeschool en het klinkt niet alleen mooi, het is ook écht mooi.

**“DE FIT CHALLENGE WAS EEN EYE OPENER!”**

### DE GENERALE REPETITIE

Vanaf september starten we bij een aantal Facilitaire Coalities met de FIT Challenge, een leuke toevoeging op mijn werk! Maar we deden dus eerst een demo bij de hogeschool. Het voelde alsof ik een generale repetitie had, mét bijbehorende spanningen. We startten met de klantreis. In dit geval de reis die studenten, medewerkers en bezoekers afleggen binnen de hogeschool. *Met wat voor een gevoel komen ze binnen? Worden ze gastvrij ontvangen? Wat zien, horen en ruiken ze? Voelen ze zich veilig?*

*Weten ze waar ze moeten zijn, hoe laat het restaurant open is, waar ze werk- of aanlandplekken kunnen vinden en wat de richtlijnen zijn? De spelleider nam ons fysiek mee langs alle belangrijke contactpunten van de hogeschool. Contactpunten zijn (hygiëne)punten in en rondom een gebouw waar veel mensen samenkomen of die veel worden aangeraakt. Vaak punten waar ook gastvrijheid en beleving een hele grote rol spelen, denk aan de entree, werkplekken, sanitair en het restaurant.*

### PROBLEEM OF VERBETERPUNT GESIGNALEERD? DIRECT ACTIE!

Bij ieder contactpunt keken we via een barcode een kort filmpje over het betreffende contactpunt. In vogelvlucht kwamen de belangrijke zaken voorbij die iedere facilitair medewerker zou moeten weten: openingstijden, wie doet wat en wanneer, waar kun je terecht als er problemen zijn, etc. We kregen een opdracht, beantwoordden vragen en schreven dingen op die ons opvielen.



Toen de klantreis erop zat, gingen we aan de slag met het bordspel. Een levensgroot bordspel en wij waren zelf de pionnen. Op een speelse manier kwamen de vragen en antwoorden van de klantreis weer aan bod. 'Wat viel op?' 'Wat zou je anders zou doen?' 'Waar is verbetering nodig?' Interessant om te zien en horen wat iedereen signaleerde, nu we eens heel bewust en door de ogen van de gebouwgebruiker keken. Maar aan alleen signaleren hebben we niets. We bedachten ook direct een oplossing of verbetering, besloten wie het op zou pakken en wanneer. Direct actie dus.

Tijdens deze demo bleek dat een van mijn spelgenoten het lastig vindt om gebouwgebruikers op een gastvrije manier aan te spreken op gedrag. Samen kwamen we tot mooie ideeën. We spraken af dat dit onderwerp een terugkerend agendapunt zou worden tijdens de weekstart met het facilitaire team op maandagochtend. Zo wordt het spel een doorlopend proces.

Idealiter speel je het spel jaarlijks, of bij veel wisselingen in de facilitaire teams zelfs twee keer per jaar. Het spel - kan ik nu met de nodige ervaring zeggen - is een leuke manier om een team te creëren dat blijft en meebeweegt met de dynamische gang van zaken in bedrijven.

#### MOOIE INZICHTEN

Ik ben blij dat de FIT Challenge niet alleen op papier zinvol leek, maar dat ik nu weet dat het er ook in de praktijk daadwerkelijk voor zorgt dat je up-to-date bent en wendbaar wordt als team. Dat het teamgevoel en de verbondenheid groeit, je elkaar (nog beter) leert kennen. We, inclusief de klant, kwamen tot mooie inzichten bij de hogeschool. Ik ben eigenlijk best heel trots op het resultaat. Ik kan niet wachten de FIT Challenge na de zomer in te gaan zetten!

Met gastvrije groet,

*Simone*



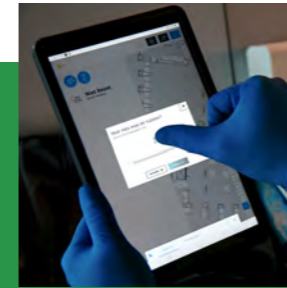
INHOUD

# PRODUCTEN & OPLOSSINGEN.

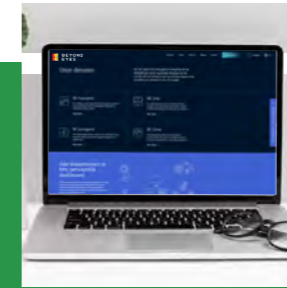
# PRODUCTEN & OPLOSSINGEN.



CSU BIEDT DIVERSE PRODUCTEN EN  
OPLOSSINGEN OM EEN VEILIGE EN  
HYGIËNISCHE (WERK)OMGEVING TE CREËREN.  
WIL JE MEER INFORMATIE? MAIL NAAR:  
[HOSPITALITY@CSU.NL](mailto:HOSPITALITY@CSU.NL)  
WIJ HELPEN JE GRAAG VERDER!



BE CLEAN



BEYOND EYES



SEESOAP



HEROPSTARTPLANNEN



HOLOGRAM HOSTESS



HYGIËNEHAAK



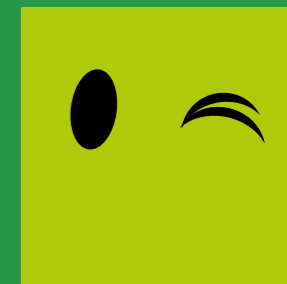
HYGIËNEWIJZER

PERSOONLIJKE  
HYGIËNE KIT

CLEANING KIT

HOUD AFSTAND  
SCHOONLOOPMATTEN

VOET DEUROPENER

STICKERS &  
TAFELKAARTJES



# BE CLEAN.

## Een datagedreven kijk op schoonmaak en schoonhouden.

Je wilt een beter inzicht; waar en op welke momenten verdient schoonmaak (extra) aandacht? Hoe zit het met de bezetting? Gebruik van ruimtes? De vervuilingsgraad? Door een datagedreven werkwijze is hetzelfde schoonmaakprogramma en dezelfde schoonmaakfrequentie op iedere afdeling en etage in een gebouw verleden tijd.

### ZO WERKT BE CLEAN

BE Clean geeft inzicht in het schoonmaakproces en in het gebruik van het gebouw, ruimtes en afdelingen. Door middel van opgebouwde historische data wordt duidelijk hoe het gebouw functioneert, waar en wanneer er pieken zijn en hoe de trends zich ontwikkelen. Kortom: inzicht!

Directe, praktische stuurinformatie voor de schoonmaakmedewerker, de operationele schoonmaakleiding en de facilitair manager met als resultaat: schoonmaak op de

juiste plek op het juiste moment én op een efficiëntere wijze omgaan met de tijd. Dit zorgt voor een hogere (klant)tevredenheid onder de gebouwgebruikers. De data kan gedeeld worden met andere facilitaire leveranciers, zodat ook zij hun werk- en inkoopprocessen kunnen afstemmen op gebouwbezetting en -gebruik.

### BE CLEAN BIEDT

- ✓ Transparantie in schoonmaakactiviteiten door digitale registratie.
- ✓ Inzicht in de dynamiek van het gebouw met digitale meldingen.
- ✓ Monitoring van data via een persoonlijk dashboard.
- ✓ Inzicht in gebouwgebruik door registratie van de schoonmaakmedewerker.
- ✓ Interactieve cleaning-app op een persoonlijke device voor onze schoonmaakmedewerker.

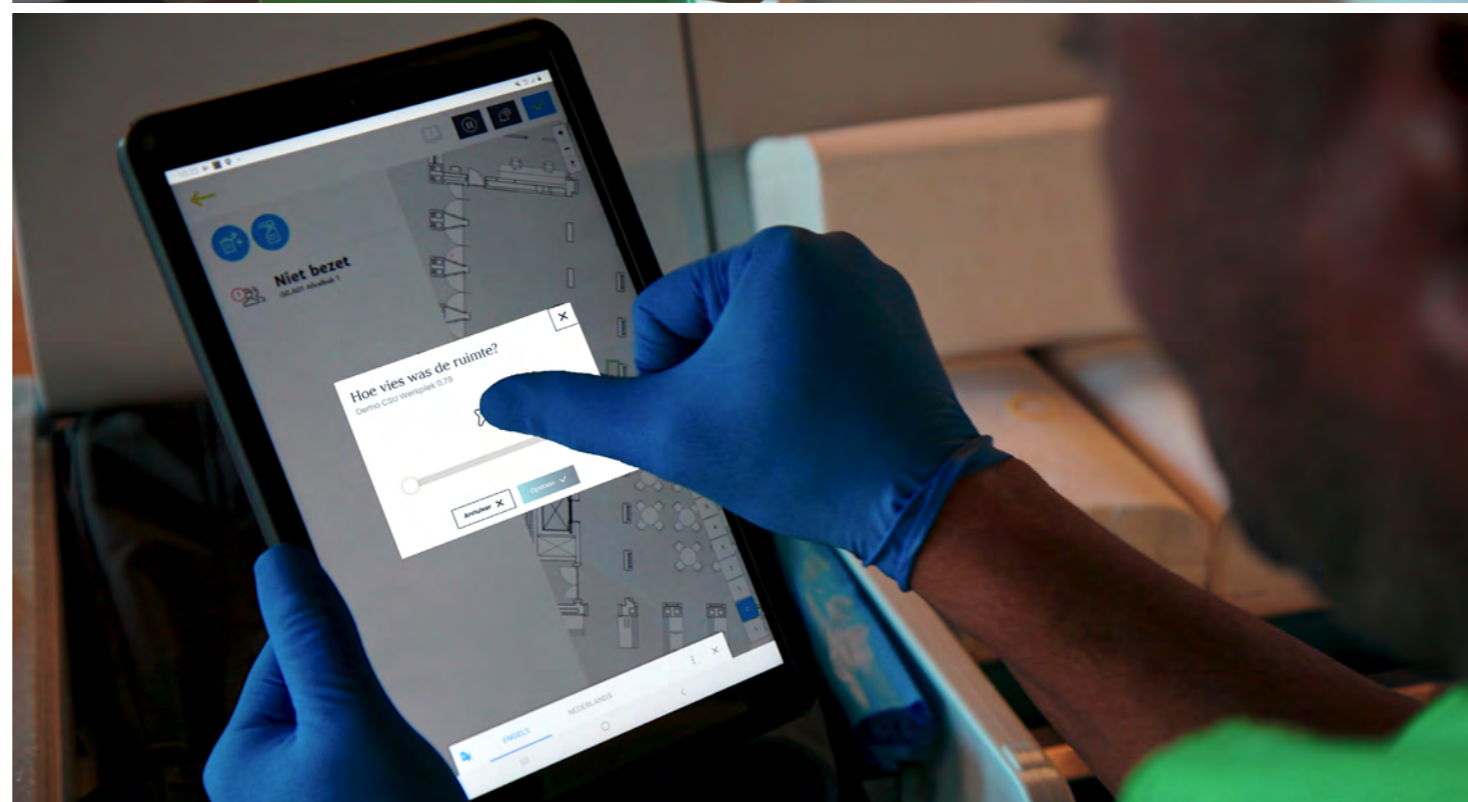
### BE CLEAN REALISEERT

- ✓ Een transparant schoonmaakproces op maat.
- ✓ Verbinding tussen mens, techniek & data.
- ✓ Gebouwgebonden data in schoonmaak, gebouwgebruik en in het functioneren van het gebouw.
- ✓ Doen wat moet en tegelijkertijd ruimte bieden voor wat nodig is.
- ✓ Een gelukkige, gezonde en gastvrije omgeving: niet alleen voor de gebouwgebruiker maar ook voor de schoonmaakmedewerker.

### SCHOONMAAK AFGESTEMD OP GEBOUWGEBRUIK

- ✓ Digitale ondersteuning in schoonmaakonderhoud.
- ✓ Actieve signalering en melding door schoonmaak.
- ✓ Adaptief schoonmaken.
- ✓ Betrokken schoonmaakmedewerkers.
- ✓ Tevreden pandgebruikers.

WERKPLEK POCKET.



### WIST JE DAT?

BE Clean onderdeel is van Beyond Eyes? Buiten de meerwaarde die BE Clean (op zichzelf en zonder sensoren) biedt, is er méér. Met slimme sensoren, een bundeling van data, continue monitoring en advies van specialisten draagt Beyond Eyes bij aan een betere (werk- en verblijf)omgeving. Lees hierover meer op de volgende pagina's.

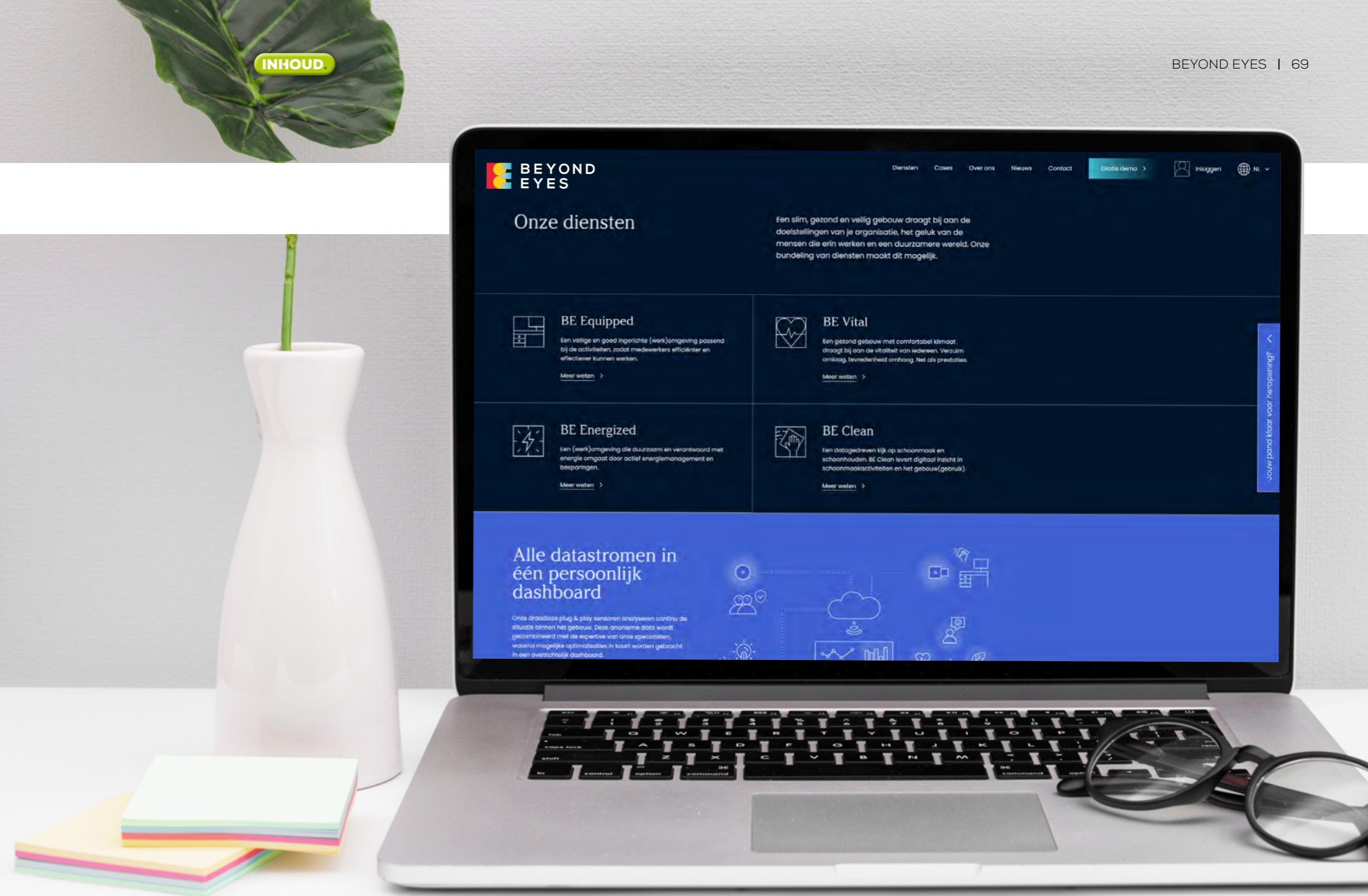


# BEYOND EYES.

## WAT IS BEYOND EYES?

Beyond Eyes staat voor een gezonde, veilige en prettige omgeving die continu wordt verbeterd. Door technologie, gebruik en beleving van je gebouw slim met elkaar te verbinden.

Een combinatie van slimme sensoren, een bundeling van data en continue monitoring. Samen met advies van onze deskundige specialisten draagt dit bij aan een betere omgeving. Een omgeving waar iedereen graag wil verblijven en werken. Dat is wat wij doen met Beyond Eyes: **Building Happy People.**



**BEYOND EYES**

Diensten Cases Over ons Nieuws Contact Gratis demo Inloggen NL

## Onze diensten

Een slim, gezond en veilig gebouw draagt bij aan de doelstellingen van je organisatie, het geluk van de mensen die erin werken en een duurzame wereld. Onze bundeling van diensten maakt dit mogelijk.



### BE Equipped

Een veilige en goed ingerichte (werk)omgeving passend bij de activiteiten, zodat medewerkers efficiënter en effectiever kunnen werken.

[Meer weten](#)



### BE Vital

Een gezond gebouw met comfortabel klimaat draagt bij aan de vitaliteit van iedereen. Verzuim omlaag, tevredenheid omhoog. Het als prestaties.

[Meer weten](#)



### BE Energized

Een (werk)omgeving die duurzaam en verantwoord met energie omgaat door actief energiemangement en besparingen.

[Meer weten](#)



### BE Clean

Een datagedreven kijk op schoonmaken en schoonhouden. BE Clean levert digitaal inzicht in schoonmaakactiviteiten en het gebouw(gebruik).

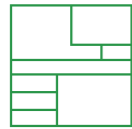
[Meer weten](#)

## Alle datastromen in één persoonlijk dashboard

Onze draadloze plug & play sensoren analyseren continu de situatie binnen het gebouw. Deze anonieme data wordt gecombineerd met de expertise van onze specialisten, waarna mogelijke optimalisaties in kaart worden gebracht in een overzichtelijk dashboard.



Scorpend klaar voor heropbouw



### BE EQUIPPED

Je wilt als werkgever een optimaal verblijf in jouw (kantoor)gebouw faciliteren, stimuleren én een ideale bezettingsgraad realiseren. Je ziet graag een pand dat naadloos aansluit bij de activiteiten die er plaatsvinden. Kortom, een smart building voor nu en in de toekomst.

Met BE Equipped beheers je jouw pand en anticipeer je op veranderende wensen en behoeften van gebruikers. Je biedt hen inzicht in de beschikbaarheid, routing en de zekerheid van een plek die gefaciliteerd is met de juiste uitrusting. Het resultaat? Een hogere tevredenheid onder iedereen die in het gebouw verblijft en werkt.

Slimme sensoren geven inzicht in de bezetting en benutting van je pand. Dit is zichtbaar in een persoonlijk dashboard en met een druk op de knop beheersbaar. Je betreft gebouwgebruikers actief en hebt inzicht in de daadwerkelijke ervaringen en behoeften. Zo zorg je voor slimme benutting van de vierkante meters.



### BE VITAL

Een gebouw met een gezonde en comfortabele (werk)omgeving heeft een positieve impact op het welzijn van je gebouwgebruikers. Met BE Vital realiseer je een plek waar het binnenklimaat prettig is afgestemd. Dit levert een positieve bijdrage aan vitaliteit, productiviteit, tevredenheid en een verantwoord imago. Een gezonde lucht en een aangename temperatuur zijn belangrijke voorwaarden voor blije en gezonde gebouwgebruikers en krachtige katalysatoren voor bijvoorbeeld een daling van verzuim.

BE Vital geeft inzicht in de temperatuur, luchtvochtigheid en het CO<sub>2</sub> gehalte in ruimten. Sensoren monitoren of gebouwgebruikers onder de juiste omstandigheden kunnen verblijven en werken. Zo verbeter je, met onze ondersteuning én door aanpassingsvoorstellen van onze experts, het binnenklimaat. Comfortabel!



### BE ENERGIZED

Met BE Energized creëer je een gebouw dat duurzaam en verantwoord met energieverbruik omgaat. BE Energized geeft handvatten voor energiereductie en kostenbesparingen door inzicht in energiestromen en het beter afstellen van systemen.

Inefficiënt gebruik zoals continue verlichting of verwarming leiden tot hogere energiekosten en meer CO<sub>2</sub> uitstoot. Zonde! Energiesensoren meten daarom het verbruik van het totale gebouw en van verschillende verdiepingen en/of grote energieverbruikers. De installaties en het gebouwbeheersysteem worden vervolgens afgestemd op het daadwerkelijke gebouwgebruik. Het resultaat is een toekomstbestendige, verantwoorde en comfortabele werk- en verblijfsomgeving.



## SEESOAP.

### HET O ZO BELANGRIJKE HANDEN WASSEN GEMAKKELIJKER, LEUKER EN NÓG HYGIËNISCHER MAKEN?

**Seesoap helpt je hierbij. Een gekleurde handzeep waarmee je tijdens het handen wassen precies ziet waar je handen al ingezeept zijn en waar nog niet.**



Grondig je handen wassen, kost minstens 20 seconden. Maar we doen het vaak vluchtig en zonder erbij na te denken. Met de blauwgekleurde Seesoap was je wel geconcentreerd je handen. Die nodige 20 seconden zijn zo voorbij.

*"Hey, Rein hier. Een bijdehandje. Met mijn hulp wordt handen wassen gemakkelijker, leuker en nóg hygiënischer."*



Door regelmatig goed je handen te wassen, bescherm je jezelf en de mensen om je heen tegen virussen. Handzeep is het beste wapen tegen de verspreiding van virussen. Wist je dat het veel beter is om je handen te wassen met handzeep, dan ze te desinfecteren? Zeep doorbreekt namelijk het omhulsel van een virus-deeltje waardoor het onschadelijk kan worden.

### MENS- EN MILIEUVRIENDELIJK



Alle ingrediënten in Seesoap zijn gecertificeerd, gezuiverd, vrij van allergenen en 100% vegan. De flacons zijn van plastic en 100% recyclebaar.

Seesoap & CSU zijn samen scherp op duurzaamheid, innovatie en hygiëne. Door de handen in een te slaan werken we met dit innovatieve product samen aan een betere en schonere wereld.

seesoap

## WIST JE DAT?

... We tussen de 39.000 en 4.600.000 bacteriën hebben op onze handen.

... Er 150 verschillende soorten bacteriën op een hand zitten.

... 80% van de besmettingen tussen mensen plaatsvindt via de handen.

... 47% van de ziektes eenvoudig te voorkomen is, door je handen regelmatig en correct te wassen.

... Slechts 30% van de mensen de handen met zeep wast na een toiletbezoek.

... 10.000 organismen per cm<sup>2</sup> op een computermuis leven, op een toetsenbord zelfs het dubbele.

... Je als kantoormedewerker iedere dag met meer dan 10.000.000 bacteriën in contact komt.

... Een besmette hand virussen en bacteriën kan overbrengen naar 5 nieuwe oppervlaktes of 14 mensen.

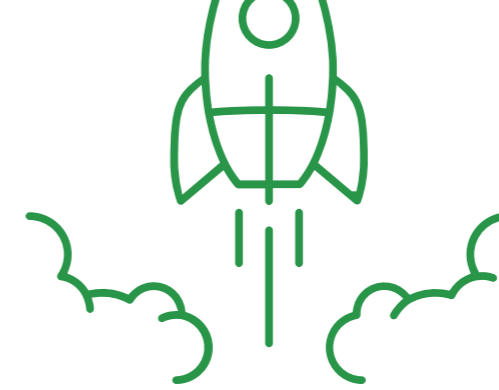
... Bacteriën 48 uur overleven op een oppervlak.

... 56% van de mensen tijdens het handen wassen de duimen vergeet te wassen.

... 90% van de horecabezoekers een schoon toilet belangrijker vindt dan een goede service.

... Een bureau op kantoor gemiddeld 400 keer zoveel bacteriën bevat dan een toiletbril in datzelfde pand.

# HEROPSTARTPLANNEN.



Bij de start van de coronacrisis hebben wij voor iedere branche heropstartplannen ontwikkeld, die wij voortdurend actualiseren op basis van de huidige ontwikkelingen en de nieuwe werkelijkheid. Het zijn heldere, uitgebreide plannen die bedrijven op weg helpen bij het (weer) veilig en snel opstarten van de schoonmaakdienstverlening binnen hun organisatie. We gaan onder andere in op wijzigingen in de dienstverlening van de eigen organisatie en onze dienstverlening, de inzet van materialen en middelen, maar ook wat er nodig is om de schoonmaakmedewerkers veilig te kunnen laten werken. Daarnaast hebben we aandacht voor het wegnemen van eventuele angsten van medewerkers en klanten.

**Benieuwd?** Jouw branche zit er vast tussen!  
We deden dit namelijk voor:

- ✓ Zorginstellingen
- ✓ Hotels
- ✓ Kantoren
- ✓ Kinderopvang
- ✓ Leisure
- ✓ Luchtvaart
- ✓ Basisscholen
- ✓ Voortgezet onderwijs
- ✓ MBO – Hogescholen – Universiteiten
- ✓ OV stations
- ✓ Retail
- ✓ Sportaccommodaties
- ✓ OV rijdend materieel



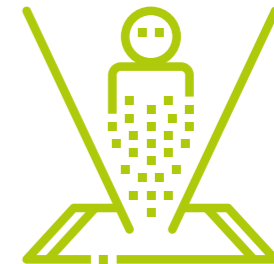
Bekijk hier meer:

[www.csu.nl/innovatie/corona-innovaties](http://www.csu.nl/innovatie/corona-innovaties)

# HOLOGRAM HOSTESS.



WERKPLEK POCKET.

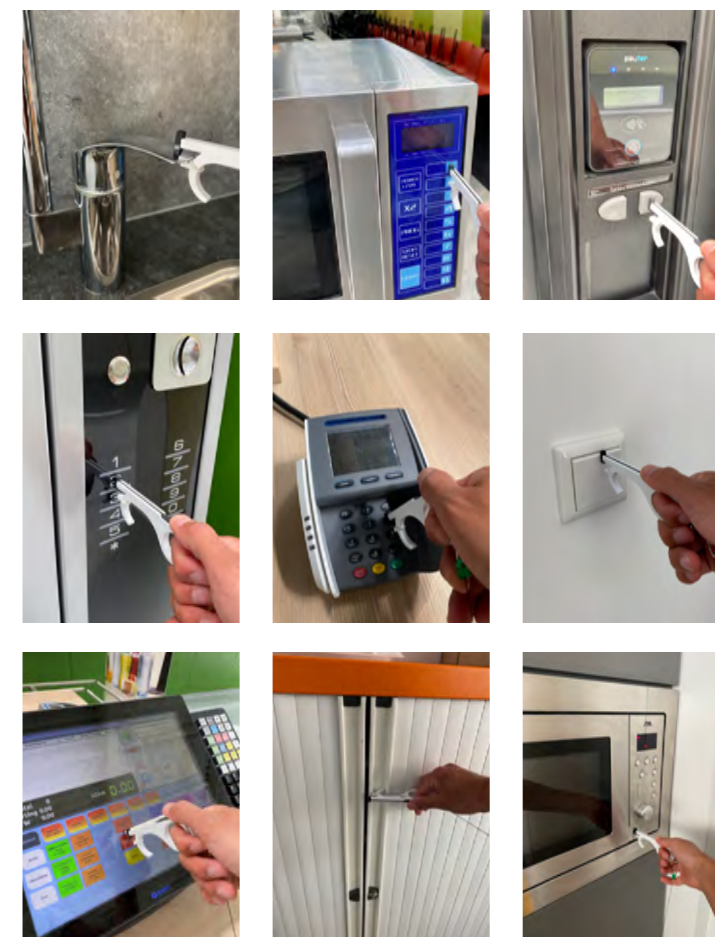


Een Hologram Hostess staat klaar om medewerkers en bezoekers bij binnenkomst welkom te heten, te informeren over geldende hygiëneprotocollen en op andere manieren te informeren. Wat de projectie uniek maakt is dat het op sensoren reageert. De animatie is dus niet alleen een 'loop' die zich telkens herhaalt, maar het past zich aan op de aan- of afwezigheid van bezoekers. De perfecte oplossing voor een contactloos, maar toch heel gastvrij ontvangst!

# HYGIËNEHAAK.



WERKPLEK POCKET.



De hygiënehaak helpt om besmetting van het coronavirus via contactpunten te voorkomen. De haak kan naast het openen van deuren ook gebruikt worden voor het bedienen van hendelkranen en (licht)schakelaars. Het puntje op de haak is een touchscreen tip, hiermee bedien je schermen van o.a. koffieautomaten en printers. Zo vermijd je dat je handen besmet worden via deze veelgebruikte contactpunten. Een handig instrumentje voor iedereen. Met de rollerclipsleutel-hanger bevestig je het haakje aan je kleding. Altijd bij de hand!

- ✓ Voorkomt besmetting en verspreiding van het coronavirus via contactpunten;
- ✓ Het geeft je medewerkers een gevoel van veiligheid en comfort;



# HYGIËNEWIJZER.



Een schone en hygiënische werkplek is vandaag de dag nóg belangrijker. Met behulp van de Hygienewijzer voorkomen we dat jij en je collega's aan een gebruikt (niet schoongemaakt) bureau gaat werken.

Bevestig de wijzer met dubbelzijdige tape op een bureau of tegen een werkplekscheiding. Als een collega de werkplek gebruikt, verschuift hij of zij de wijzer van groen (schoon) naar rood (gebruikt) met een Hygiënehaak of pen. Iedereen ziet zo in één oogopslag welke werkplekken schoon en beschikbaar zijn. Onze schoonmaakmedewerkers zien direct welke bureaus er gereinigd moeten worden. Als dit is gedaan, wordt de wijzer weer op groen gezet. Zo kunnen we met zijn allen veilig en hygiënisch werken.

- ✓ Witte, stevige behuizing
- ✓ Degelijk en geschikt voor dagelijks gebruik
- ✓ Gemaakt van kunststof, kan keer op keer goed gereinigd worden
- ✓ In twee talen beschikbaar: Schoon/Gebruikt of Used/Clean
- ✓ Dubbelzijdige tape wordt los meegeleverd

# PERSOONLIJKE HYGIËNEKIT.



WERKPLEK POCKET.

De CSU Persoonlijke Hygiënekit is een praktische kit met de belangrijkste hygiënische hulpmiddelen voor je medewerker op de werkvloer. De kit is persoonsgebonden en bevat reinigingsdoeken en specialistische reinigingsmiddelen voor handen, beeldschermen en overige oppervlakken. Ook de handcrème ontbreekt niet.

De CSU Persoonlijke Hygiënekit bevat:

- ✓ Beeldschermreiniger spray (150ml)
- ✓ Microvezeldoek (1st)
- ✓ Kantoortissues (100st)
- ✓ Geïmpregneerde reinigingsdoek
- ✓ Handcrème (75ml)
- ✓ Desinfectie handgel (125ml)

# CLEANING KIT.



Een ongeluk schuilt in een klein hoekje. Het omstoten van een beker koffie bijvoorbeeld, waarbij de koffie al snel op de vloerbedekking druipt. Voor dit soort ongelukjes hebben we de Cleaning Kit. Dit is een wanddoos, gevuld met handige schoonmaakartikelen voor Eerste Hulp bij Vlekken. Hiermee draagt een gebouwgebruiker zelf ook bij aan een schone en frisse werkomgeving.

In de Cleaning Kit vind je:

- ✓ Interieurverfrisser
- ✓ Tapijt- en kledingreiniger
- ✓ Luchtverfrisser
- ✓ Absorptiemat voor grotere calamiteiten
- ✓ Non woven dweil
- ✓ Microvezeldoek voor eenmalig gebruik
- ✓ Handschoenen voor eenmalig gebruik

# SCHOONLOOPMATTEN.



**AFSTAND HOUDEN!  
KEEP DISTANCE!**

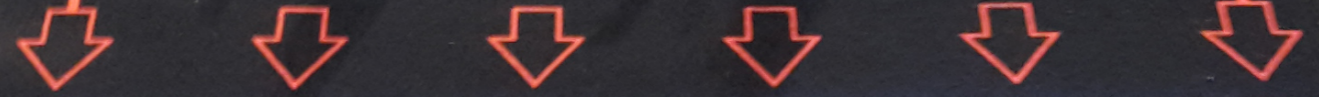


1,5m

**HOUD AFSTAND!  
KEEP DISTANCE!**



1,5m



# VOET DEUROPENER.



De Voet Deuropener bevestig je gemakkelijk aan deuren en helpt om besmetting van het coronavirus via deurgrepen te voorkomen. De Voet Deuropener is geschikt voor dagschootloze deuren. Dit zijn deuren zonder beweegbare hendel, meestal zijn deze deuren alleen voorzien van een handgreep. Je ziet dagschootloze deuren met name in hotels, restaurants, vliegvelden en evenementencentra.

Met de Voet Deuropener openen je collega's, gasten en bezoekers de deur moeiteloos met hun voet. De handen blijven schoon en vrij.

De Voet Deuropener wordt geleverd met een deursticker die mensen attent maakt op de StepNpull Voet Deuropener en het gebruik ervan.

- ✓ Voor 1 deur heb je 1 Voet Deuropener nodig
- ✓ Verkrijgbaar in zwart, zilver en goud
- ✓ Voor alle dagschootloze deuren (zowel houten als metalen deuren)
- ✓ Inclusief bevestigingsschroeven
- ✓ Inclusief installatiehandleiding
- ✓ Deursticker wordt meegeleverd
- ✓ Installatie mogelijk (door mobiele installateurs)

## STICKERS & TAFELKAARTJES.

### HELPT U ONS MEE UW BUREAU SCHOON TE HOUDEN?

Om de kans op besmetting te verkleinen, reinigen wij je werkplek (de komende tijd) dagelijks. Vooral oppervlakken en elementen die veel met de hand worden aangeraakt. Als je jouw werkplek leeg en opgeruimd achterlaat, zorgen we er samen voor dat je ook morgen weer een frisse, schone en hygiënische start maakt!

**DANK VOOR JE MEDEWERKING!**

SCHERP OP SCHOON.



WERKPLEK POCKET.





[www.csu.nl](http://www.csu.nl)