

CSU @ Landal

KASTEELDOMEIN DE CAUBERG

Wij werden vandaag te woord gestaan door rayonmanager CSU **Anja Roolant**. Middels een persoonlijk gesprek en een fotoreportage willen we ons netwerk een indruk geven van onze samenwerking!

Stadion UITZENDEN

INHOUD

1. CSU: SCHERP OP SCHOON **P. 1**
2. LOCATIE: LANDAL, KASTEELDOMEIN DE CAUBERG **P. 2**
3. ANJA ROOLANT: RAYONMANAGER CSU **P. 3 - 5**
4. DE CSU CULTUUR **P. 6**
5. HET SCHOONMAAK KARAKTER **P. 7**
6. KERNWERKZAAMHEDEN **P. 8 - 12**
7. ONZE SAMENWERKING **P. 13**



CSU SCHERP OP SCHOON.

Bij CSU is schoonmaak een mensenvak. Hier bepalen de mensen de kwaliteit van het werk. Voor de organisatie is het daarom niet meer dan vanzelfsprekend dat ze aandacht hebben voor hun mensen en waarbij duurzame inzetbaarheid hoog in het vaandel staat. Als een van de grootste spelers van Nederland vervullen ze een voorbeeldfunctie, waarbij ze willen laten zien dat ook in de schoonmaak - júist in de schoonmaak - goed omgaan met mensen gelijk opgaat met een optimale schoonmaakkwaliteit en efficiënte werkprocessen.

VAKANTIEPARKEN

CSU begrijpt haar gasten; deze willen een leuke, ontspannen tijd in het park ervaren. Even in een andere wereld zijn, een vakantiegevoel beleven. Bezoekers kunnen kritisch zijn op de dienstverlening en faciliteiten en verwachten schone, frisse en goed onderhouden bungalows en centrale voorzieningen. CSU weet wat de waarde van klantbeleving voor hen betekent. Hierin maken kwaliteit en gastheerschap het verschil. Daarom staan ze voor vakkundigheid, representativiteit en vriendelijkheid. Laten we eens kijken wat er precies komt kijken bij het schoonmaken van een huisje: op Landal De Cauberg!



LANDAL, KASTEELDOMEIN DE CAUBERG

Na de lange berg in Valkenburg op te zijn gereden, komen we al vroeg aan bij Landal De Cauberg. De zonsopkomst schijnt op dat moment precies over de poort van het enorme vakantiepark heen. Na de auto te hebben geparkeerd, zien we het CSU-busje al staan en en lopen we richting de schoonmakers die zich - met voldoende afstand en mondkapjes op - geduldig verzamelen bij de objectleiders. Ze ontvangen hier hun persoonlijke planning en mogen vervolgens met hun gepersonaliseerde CSU-trolly's en -emmers met schoonmaakmiddelen naar de toegewezen huisjes lopen om te starten met hun werkzaamheden. We gingen in gesprek met **Anja** voor meer informatie!



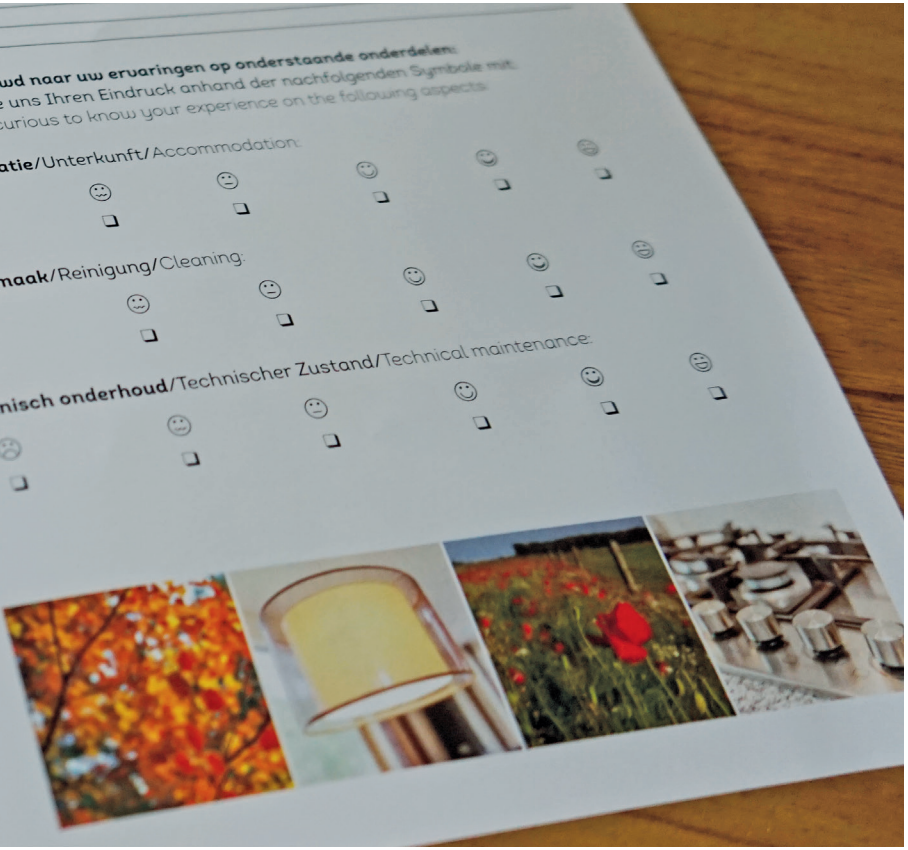
RAYONMANAGER ANJA ROOLANT

EVEN VOORSTELLEN

Anja: 'Ik zal mij even voorstellen: ik ben Anja, inmiddels al zo'n 4,5 jaar werkzaam bij CSU, waarvan een half jaar als rayonmanager. Daarvoor werkte ik vier jaar binnen de functie als objectleidster en voordat ik hier in dienst trad, had ik de opleiding Facility Management afgerond. Als rayonmanager heb ik op dit moment leiding over vijf parken, waaronder Landal De Cauberg. Ik werk voornamelijk "achter de schermen" en kijk in essentie of alle facetten van ons bedrijf nog in goede banen lopen'. >>



‘Concreet omschreven ben ik een aanspreekpunt voor opdrachtgevers, klanten en medewerkers, stuur ik de collega’s aan, maak ik de werkplanningen, voer ik kwaliteitscontroles uit en bewaak ik de voortgang op de werkvloer. Maar ik neem ook nieuwe medewerkers aan, waaronder ook via Stadion Uitzenden, voer diverse administratieve werkzaamheden uit en tot slot zorg ik ook voor de plaatsing en begeleiding van mensen met een arbeidsbeperking.





CONTROLE OP KWALITEIT

Maandag en vrijdag ben ik in de parken te vinden. Daar vraag ik mijn collega’s: “Hoe gaat het? Kan ik jullie helpen”? Verder let ik nog op de volgende zaken als hoe ik een objectleider in de kwaliteit van het park helpen; hebben ze bijvoorbeeld nog extra of nieuwe middelen nodig? En hoe ik het parkmanagement tevreden kan houden; welke geluiden vangen zij op van de gasten en/of collega’s?

Feedback van gasten benutten we om onze dienstverlening continu te verbeteren. Deze ontvangen we vaak via een vragenformulier. Dit kijk ik altijd even na en op basis van deze informatie benader ik de desbetreffende collega’s om dit op een constructieve wijze uit te leggen. Is de feedback kritisch? Dan kijken we naar oplossingen om dit in de toekomst te voorkomen. Is deze lovend? Dan mag dat natuurlijk ook zeker vermeld worden ter beloning van goed werk. Om bepaalde risico’s aanzienlijk te verkleinen, hebben we tevens onze “controleurs” in de parken rondlopen die na elke schoonmaakbeurt elk huis controleren op de schoonmaakkwaliteit, voordat er nieuwe gasten komen. >>

OGEN VAN HET PARK

Vandaar dat het voor ons erg belangrijk is om goed met elkaar in contact te blijven. Om scherpe conclusies te kunnen trekken over de kwaliteit en verbetering van de beleving van het park. Onze schoonmakers dienen namelijk ook, los van de schoonmaak, als de “ogen van het park”. Zien ze een kras op de tafel of een scheurtje in de bank, bijv. ontstaan door gasten of andere aanwezige partijen? Dan geven we dat netjes door aan het desbetreffende parkmanagement. Ook op dat niveau voorkomen we klachten van de volgende gasten en het parkmanagement waardeert dat enorm’.





DE CSU CULTUUR

GELIJKWAARDIGHEID

Anja: 'Bij ons is elke medewerker welkom en gelijkwaardig. Iedereen is anders en dat respecteren we. Ik maak ook wel eens een bed op, ja dat doe je gewoon. Dat zie ik de objectleidsters ook doen. "Anja, het is zo druk, ik ga nu schoonmaken". Medewerkers ervaren dat als prettig en ikzelf ook.

POETSEN DOE JE THUIS, SCHOONMAKEN DOE JE HIER

Daarnaast heeft iedereen wel zijn of haar '"vaste taak". Zo hebben we mensen die graag alleen de bedden willen opmaken en andere collega's die weer het liefst alleen de schoonmaak doen. Is iemand minder mobiel? Nou, dan laten we hem of haar gewoon aan de ingang van het park de huizen schoonmaken. We verzinnen altijd wel iets voor je. Ik bedoel, je moet wel iedereen op zijn of haar plek zetten en je moet het ook leuk vinden, want alleen dan behaal je het resultaat dat we willen bereiken. Onder elkaar zeggen wij altijd: **"**Poetsen doe je thuis, schoonmaken doe je hier". Oftewel: er komt meer bij kijken dan alleen maar een doekje over een tafel halen. Schoonmaak is echt een vak en alle collega's die hier werken, weten dat maar al te goed', zegt Anja trots.

PERSPECTIEF

Ze sluit af: 'Wat betreft perspectief: iedereen hier start in de schoonmaak, dat hebben onze eigen controleurs ook gedaan. Gaat het goed en zie je het zitten om een klein team aan te sturen? En heb je de juiste inzichten op schoonmaakgebied? Dan is er altijd een mogelijkheid om door te groeien. Dan wel hier, dan wel op een ander park of locatie'.

HET SCHOONMAAK KARAKTER

Anja: ‘Als je nog niet bekend bent met de schoonmaakbranche of niet zeker weet wat het allemaal inhoudt, is het wel zo gemakkelijk om te kijken of jij er als persoon überhaupt wel tussen zou passen, maar in principe kan iedereen het vak instappen.

Wat we hebben gemerkt aan de “blijvers” is dat de affiniteit of interesse vaak al ergens een beetje in je moet zitten, zoals wij zelf ook vanaf nul zijn gestart. Maar we hebben zeker een helder profiel van onze schoonmaak-medewerker; dit zijn mensen die:

- Met de handen willen werken;
- Vies durven te worden en uitdagingen aan durven te gaan;
- Routinematig en gestructueerd kunnen werken;
- Oog voor detail hebben;
- Individueel kunnen werken, maar ook deels in teamverband;
- Er van houden om een omgeving weer als “nieuw / schoon” achter te laten;
- Meedenken met / inleven in de klant en deze een glimlach / frisse start willen geven bij aankomst.

KERNWERKZAAMHEDEN

BEZORGEN EN OPHALEN WASGOED

- Het rijden van routes door het park en het daarbij afvinken van de bezorgde artikelen per huisje;
- Het bezorgen van het beddengoed, hand- en vaatdoeken, douchegels, wc-rollen en geurtjes;
- Vervolgens in de volgende ronde het vuile wasgoed weer ophalen dat aan de straatkant is gelegd door de schoonmakers.

WERKTIJDEN
+/- 09.30 - 15.00





KERNWERKZAAMHEDEN

SCHOONMAKEN EN DWEILEN VAN SANITAIRE RUIMTEN

- Het afstoffen en schoonmaken van de wc, de badkuip, de wasbakken, de douchekabine, de spiegel, de handgrepen van de deur, het dweilen van de vloer en het openzetten van de ramen voor frisse lucht;
- Daarnaast ook het leegmaken van de prullenbakjes en het aanvullen van afvalzakken, de toiletrollen en diverse douchebenodigdheden;
- Optioneel: het schoonmaken van de sauna's.

WERKTIJDEN
+/- 09.30 - 15.00





KERNWERKZAAMHEDEN

STOFZUIGEN, VEGEN EN ORDENEN VAN ALLE RUIMTEN.

- Het stofzuigen van de hal, gangen, woonkamer, keuken, trappen, slaapkamers en badkamers;
- Het vegen van het terras en de oprit.

WERKTIJDEN
+/- 09.30 - 15.00







KERNWERKZAAMHEDEN

AFHALEN EN OPMAKEN VAN BEDDENGOED EN HANDDOEKEN

- Het afhalen van de hoeslakens, de dekens, de dekbedden, de kussens en de kussenslopen;
- Het controleren van eventueel vuil tussen de lakens, matrassen en kussens en eventueel rommel onder het bed;
- Vervolgens het strak opmaken van al deze elementen van het bed en het klaarleggen van de handdoeken.

WERKTIJDEN
+/- 09.30 - 15.00





KERNWERKZAAMHEDEN

OPRUIMEN EN SCHOONMAKEN VAN KAMERS EN KEUKEN

- Het afstoffen en schoonmaken van al het meubilair, de kastjes, de magnetron, de koelkast, het fornuis, de oven, de lampen, de kachel, de tv, alle deur- en raamhandgrepen;
- Het opruimen van het resterende vuil tussen en onder de kleine plekjes zoals de bank, de laden en de kastjes.

WERKTIJDEN
+/- 09.30 - 15.00









ONZE SAMENWERKING

TOTALE ONTZORGING

Anja: 'Wat ik het fijnste vind aan onze samenwerking is in de kern de totale ontzorging. Ik hoef niks te doen; ik hoef geen contracten te maken, geen extra administratie te doen, zowel aan de voor- als achterkant, heerlijk! Wij zorgen wel voor het inwerken van de schoonmakers. De rest wat er allemaal nog bij komt kijken, is gewoon lekker voor jullie', lacht ze met een knipoog.

'Een ander voorbeeld dat ik als prettig ervaar, is de voorbereiding en "klaarstoming" van de flexwerkers, voordat ze bij ons komen werken. Wij willen graag op voorhand ingelicht worden over bepaalde zaken, zoals bijvoorbeeld of iemand een huisdierenallergie heeft. Waarom? Omdat we die persoon dan bijvoorbeeld niet laten schoonmaken in een huisje waarin huisdieren zijn toegestaan. Jullie informeren ons hier altijd op tijd en juist over'.

VOORLICHTING

Samantha: 'Wij proberen altijd op zoveel mogelijk vlakken mee te denken, bijvoorbeeld ook dat flexmedewerkers op voorhand schoonmaakvideo's hebben gezien, zodat ze al een indruk hebben van wat ze te wachten staat. Er komt zoals eerder gezegd best wat bij schoonmaak kijken'. Ze vervolgt haar verhaal:

KORTE LIJNEN

'Wat ik prettig vind aan de samenwerking is dat de lijnen tussen ons kort zijn. Spreken wij een interessante kandidaat? Dan is tussen CSU en Stadion binnen vijf minuten duidelijk of diegene mag aansluiten op een van de vakantieparken. Iedereen krijgt daarnaast ook bij jullie een eerlijke kans. Voor onze sollicitanten geeft dit (vooral in deze tijd) snel zekerheid en dat zorgt voor veel blije gezichten op de dag dat ze van ons de contracten al mogen ontvangen'.





Stadion
UITZENDEN

Werk beleef je in de schoonmaak!