

Joost Buysschaert, general manager van Epacco, in de Better FoodSafe Than Sorry podcast van Alexander Platteeuw

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Mijn gast van vandaag loopt al meer dan dertig jaar rond in de wereld van de industriële reiniging. Hij startte zijn carrière als projectingenieur bij Picanol, om vervolgens de reiniging in te duiken. We spreken over 1992, zeven jaar vóór de dioxinecrisis – amai.

Ondertussen is hij al zestien jaar general manager bij Epacco, leverancier van reinigingsdiensten aan de foodwereld, en kan hij dus wel een mondje meepraten over schimmels, chloortabletten en waterverbruik in die industrie. Welkom, Joost Buysschaert – de man voor wie het nooit proper genoeg kan zijn.

Joost Buysschaert, Epacco:

Dank je wel, Alexander. Eerst en vooral bedankt voor de uitnodiging. Ik ben blij dat je aan ons gedacht hebt om hier aanwezig te zijn, want het is inderdaad waar: dertig jaar in de schoonmaak, dat gaat verschrikkelijk snel.

We hebben in die dertig jaar toch heel veel zien veranderen. We zijn blij dat je ons uitgenodigd hebt, dus ja, ik ben er klaar voor. Here we go.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Joost, ter voorbereiding bekeek ik uiteraard eens je profiel op LinkedIn, en daar zag ik: amai, 1992, industriële reiniging. Ik vroeg me af waar ik in 1992 zat. Ik kan het je zeggen: op de schoolbanken, de middelbare schoolbanken zelfs.

Ik kan me voorstellen dat het begrip reiniging in 1992 een heel andere invulling had dan vandaag.

Joost Buysschaert, Epacco:

Ja, ook voor mij. Het was niet dat ik plots dacht: dit is de job van mijn leven, ik ga beginnen kuisen. Zo mag ik het eigenlijk niet noemen.

Maar goed, in 1988 ben ik mijn eerste professionele carrière gestart, bij Picanol zoals je zegt, en in 1992 werd ik gecontacteerd door iemand die een bedrijf gestart was, meneer Mark Himpe. Hij had een bedrijf opgestart in het reinigen van rollend materieel.

Na een paar gesprekken zei hij: “Joost, kijk, als jij het ziet zitten, zou ik graag met jou in zee gaan.” Ik ging mijn contract tekenen, en op de terugweg naar huis zag ik nog maar één ding: vuile camions.

Ik dacht: ik ga al die mensen met vuile camions opbellen. En daar heb ik geleerd dat dat niet de juiste insteek is. Je moet niet bellen naar vuile camions, je moet bellen naar propere camions. Want dat zijn de mensen die mee willen in het verhaal dat ik wil schrijven.

Net zoals in de voeding: we moeten niet naar mensen gaan voor wie hygiëne iets minder belangrijk is, we moeten echt naar bedrijven gaan die er vandaag voor willen gaan. Want dat zijn de groeibedrijven. En dat is ook gebleken: als we nu 30 jaar terugkijken, is dat mee de reden waarom we met Epacco staan waar we vandaag staan.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Ja, en nog even terug naar 1992: ik hoor je zeggen “vuile camions, propere camions” – waren transportbedrijven je eerste opdracht?

Joost Buysschaert, Epacco:

Het bedrijf heette MTC. Je zou denken aan de cirkel van Sinner – mechanische kracht, temperatuur, chemie en tijd – maar dat was het niet: MTC stond voor Mobile Truck Cleaning. Dat waren dus ook mijn eerste klanten, maar via die eerste klanten ben ik ook in de voeding terechtgekomen. En met enige trots kunnen we na 30 jaar zeggen dat het bedrijf waar we toen de camions reinigden, en waar we onze eerste stappen in de voeding zetten, vandaag nog altijd klant is. We doen daar nog steeds heel veel reinigingsactiviteiten.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

En hoe heb je de verwachtingen van die klanten zien evolueren doorheen die 30 jaar?

Joost Buysschaert, Epacco:

Ik ga terug naar die eerste dagen, waarin je in een bedrijf terechtkwam waar de plant manager tegelijk de kwaliteitsverantwoordelijke was, én de preventieadviseur, én de technisch directeur. Eén persoon was verantwoordelijk voor alle diensten. Vandaag is dat al lang niet meer zo. We zitten met preventieadviseurs en kwaliteitsteams, en eigenlijk is iedereen vandaag een kwaliteitsmedewerker, want iedereen moet melden als er anomalieën zijn.

Het is dus een immense evolutie. We spreken over tijden waarin er over bacteriën en desinfectie bijna niet gesproken werd. Slachthuizen werden op vrijdag gereinigd met wat zand of wat schaafkrullen op de grond.

Dat is dus een immense evolutie die we in 30 jaar meegemaakt hebben op het gebied van reiniging.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

En de wetgever – ik weet niet in hoeverre je daar zicht op hebt – evolueert die in dezelfde richting?

Joost Buysschaert, Epacco:

Ja, dat is niet meer te vergelijken. Vroeger spraken we nog over het IVK, het Instituut voor Veterinaire Keuring; dat waren de mensen die toen langskwamen.

Nu spreken we over het FAVV, het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen. Ook daar is het een totaal ander verhaal geworden: de controles, alles wat er vandaag gebeurt... En HACCP is er geleidelijk aan bijgekomen.

Dus ja, op het gebied van wetgeving is dat een immense evolutie. Maar laat ons eerlijk zijn: schoonmaak op zich is niet de meest innovatieve wereld. Reinigen is nog altijd iets wat mensen doen.

Het is nog altijd een manuele job, waarbij we werken met hogedrukreinigers. De grote innovaties op het gebied van chemie zijn er niet, en ik zie ook niet dat daar de komende jaren echt grote veranderingen in zullen komen.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Ja. Moet ik de veranderingen dan eerder zien in de zin van: we weten meer over bepaalde micro-organismen en over waar ze zich schuilhouden?

Ik denk even terug aan mijn eigen verleden: twintig jaar geleden een machine opendraaien om ze van binnen netjes te kunnen poetsen, dat was al speciaal. Vandaag is dat toch meer routine geworden, omdat we weten dat dat Listeria-beestje zich daar eventueel schuilhoudt.

Joost Buysschaert, Epacco:

Ja. Ik ga twintig of vijfentwintig jaar terug, toen wij voor het eerst onze stappen zetten in een slachthuis: een kippenslachterij, waar we geconfronteerd werden met salmonella.

Dat is de laatste jaren alleen maar verder gegaan. Op een bepaald moment nodigden we specialisten uit om samen rond de machine te gaan, en die mensen zeiden: in Duitsland worden die lijnen helemaal gedemonteerd. Je moet tot op het bot gaan; ook de plukstraten moeten gedemonteerd en ontsmet worden. Toen zeiden we allemaal: dat zal nooit gebeuren. Vandaag gebeurt het wel.

Dat zijn immense evoluties, en dat zorgt er ook voor dat het professionalisme van de mensen die je nodig hebt niet meer te vergelijken is. En het respect dat we voor die mensen aan de dag moeten leggen, moet eindeloos zijn. Daar moeten we met z'n allen echt hard aan werken.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Want naar mijn gevoel is dat respect voor dergelijke profielen er nog niet altijd.

Joost Buysschaert, Epacco:

Het is er wel, maar mensen staan niet altijd stil bij wat er gevraagd wordt. Er is ook een hele evolutie geweest.

We hebben gezegd: er komen kwaliteitsverantwoordelijken. Het is ook een verschrikkelijk moeilijke job om vandaag kwaliteitsverantwoordelijke te zijn. De verwachtingen zijn eindeloos.

Elke dag zijn er controles in bedrijven, en de auditoren vragen altijd maar meer. Het is ook aan die kwaliteitsmensen om voldoende beslagen te zijn, om te kunnen uitleggen waarom je iets doet en waarom je iets niet doet. Dat “waarom” is bijzonder belangrijk.

Ik zou elke kwaliteitsverantwoordelijke en elke consultant die vandaag actief is in de voeding willen uitnodigen om zelf eens acht uur mee te poetsen, zodat ze echt zien wat de relevantie is van veel van hun vragen. We gaan altijd maar verder.

Het moet altijd properder zijn, we willen altijd meer in detail reinigen. Maar we werken nog altijd in omgevingen waar het hygiënisch ontwerp van veel installaties niet gemaakt is om die kwaliteit van reiniging te kunnen leveren. Met schade tot gevolg, met ergernis bij de technische diensten enzovoort. Het is zo belangrijk dat mensen die relevantie inzien.

We krijgen veel opmerkingen over waterverbruik: te veel water, te veel druk. Maar iets droog kuisen, dat lukt niet.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

In de sectoren waar jullie actief zijn, toch. Ik ben blij dat je de technische diensten vermeldt. Ik herinner me van vroeger dat ze 's ochtends de machine niet in gang kregen omdat een stopcontact natgespoten was. En dan ging de technische dienst mopperen op de externe reinigingsploeg. Er is dus wel zo'n constant spanningsveld tussen de reinigingsploeg – intern of extern – en de technische dienst.

Joost Buysschaert, Epacco:

Dat zal altijd wel ergens zo blijven. Waar wij een grote evolutie in zien: als mensen ervoor kiezen om met een schoonmaakbedrijf te werken – en ik wil dat heel breed bekijken – dan is het belangrijk dat die keuze gedragen wordt door alle actoren binnen het bedrijf.

Een schoonmaakbedrijf heeft nood aan mensen die het voor hen opnemen. Voor iedereen geldt – ook voor onze schoonmakers – dat we, als we iets fout gedaan hebben, dat moeten durven zeggen. Maar de consequentie van onze fout moet ook relevant zijn.

Je mag niet gestraft worden omdat je eerlijk bent over een fout. Dat geldt niet alleen voor de schoonmaker, maar evengoed voor de man van de technische dienst. Als de technische dienst vergeet een dichting te steken, dan zijn zij de eersten die zien dat die dichting er niet in zat.

Maar het is zo moeilijk om dat dan ook te vertellen: “Sorry, ik heb die fout gemaakt.” Het is zo gemakkelijk om de schuld uiteindelijk bij de schoonmaker te leggen.

Al maakt die schoonmaker natuurlijk ook fouten. Die moet ook weten dat hij bepaalde zaken niet met een volle lans mag afsputten, dat hij bepaalde dingen moet afschermen.

Maar daar moeten we over praten. En daarom is stabiliteit binnen een bedrijf zo belangrijk, en niet alleen bij ons schoonmaakpersoneel. Daarom is het ook zo belangrijk dat we die mensen motiveren en de lat voor de reiniging geleidelijk hoger leggen.

We kunnen niet op korte tijd, als de kwaliteit er niet is, die lat plots heel hoog leggen. Dat vraagt tijd, en dat vraagt dat je er continu aan werkt.

Daarom hebben we binnen dat bedrijf ook een contactpersoon nodig. Ik spreek altijd over een SPOC: een single point of contact, iemand die het voor ons opneemt.

Iemand die in gesprek kan gaan met alle afdelingen binnen een bedrijf, maar die ook tegen ons durft te zeggen: jullie hebben een fout gemaakt. En omgekeerd: hier ligt de fout niet bij jullie.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Dat is een goeie. Zo had ik er nog niet bij stilgestaan. Want dat single point of contact zal dan waarschijnlijk een facility manager of een quality manager zijn. Of misschien een operations manager – elk bedrijf kiest daarin. Maar er is ook wel wat verloop bij die mensen. Dat is voor jullie dus echt lastig.

Joost Buysschaert, Epacco:

Ja, dat is heel moeilijk. Want wat merken wij? Schoonmaak is een grote kost voor een bedrijf, dus iedereen zou die factuur het liefst verminderen.

En dat kan. Maar dat kan je alleen doen wanneer je samenwerkt, wanneer elk zijn verantwoordelijkheid neemt in het verhaal, en wanneer we het correct opleveren.

We maken afspraken met een bedrijf, of het nu een bakkerij is, een vleesverwerkend bedrijf of een groentebedrijf – elk voedingsbedrijf kan gebruikmaken van schoonmaakactiviteiten.

Maar als we afspreken dat de bakjes moeten klaarstaan in de waszone, dan moeten die daar staan. Als we afspreken dat de machine gedemonteerd moet worden, dan moet die gedemonteerd zijn. Als we daar samen aan werken, kunnen we veel kosten besparen.

Veel van die taken zijn klein, maar als je ze allemaal op een hoop gooit, is dat voor ons een heel pakket. Gebeurt dat niet, dan verlies je het uiteindelijk in je detailafwerking. Want finaal heb je maar twee mensen die de job mogen doen.

Als je een uur of twee uur verliest aan de basis van je activiteit, dan kom je die twee uur natuurlijk tekort op de afwerking en de detailreiniging. Als we daarover kunnen praten, en als we die SPOC hebben die matuur genoeg is, die het bedrijf goed genoeg kent, die kan communiceren met de technische dienst, met de productie en met wie finaal over de schoonmaakcontracten beslist, dan zet je stappen. Maar als die persoon dat niet kan opnemen en alles in het mandje van de schoonmaker gelegd wordt, dan geraak je in een frustratie waar je nooit uitkomt.

Daarom is die SPOC zo belangrijk, en de keuze van alle actoren om te zeggen: wij willen daaraan werken, wij willen daarmee vooruit.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Ja. Je mag ook wel zeggen dat de motivatie van je medewerkers superbelangrijk is. Het is ook niet de meest sexy job: tijdens de nachtelijke uren in een natte omgeving staan, werken met chemicaliën die toch...

Joost Buysschaert, Epacco:

Mag ik het even niet met je eens zijn? Ik vind het een prachtige job. En waarom? Dat probeer ik ook altijd mee te geven in opleidingen.

Omdat het een job is waarin je iets aflevert dat op het einde in orde is. Als je aan een productiemachine staat en je komt 's morgens toe en 's avonds stop je met produceren, dan heb je de hele dag dezelfde job gedaan. Wij hebben het geluk dat we in een vuile fabriek toekomen, en als we de fierheid kunnen blijven opbrengen om op het einde eens rond te kijken en te zeggen "ik heb mooi werk geleverd", dan haal je daar voldoening uit.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Je hebt wel een visuele voldoening, normaal gezien.

Joost Buysschaert, Epacco:

Het is natuurlijk elke dag hetzelfde proces, maar elke dag lever je wel een mooi resultaat af.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Het is natuurlijk wel een fysiek zware job.

Joost Buysschaert, Epacco:

Ja, en je mag niet onderschatten wat acht uur poetsen is. Er wordt vandaag heel veel gecontroleerd, ook met camera's, en dan zeggen we tegen de mensen dat ze twee minuten staan te babbelen – maar acht uur poetsen is echt wel een fysieke job.

Toch zijn de moeilijkste functies bij ons niet zozeer die van de kuisers, maar die van de mensen die de leiding van een team willen nemen, die elke dag de opvolging willen doen, en die voortdurend geconfronteerd worden met onvolkomenheden, met onrealistische vragen van klanten, en met mensen die – zoals ik daarnet zei – de lat veel te snel veel te hoog willen leggen.

Je moet dat geleidelijk doen. Je kan als kwaliteitsverantwoordelijke elke dag honderd foto's trekken; dat kan een doelstelling zijn.

Maar daar ga je niet mee vooruit. Je kiest beter de battles die je wil voeren. Zeg: hier wil ik nu stappen in zetten, en beperk je tot bijvoorbeeld tien foto's per dag die overzichtelijk zijn, in plaats van te ver te willen gaan. Want daar kom je niet mee vooruit; dan krijg je frustraties. En dan heb je medewerkers die 's nachts werken, 's morgens teruggebeld worden en vervangingen moeten doen bij ziekte.

Die mensen hebben nood aan appreciatie voor de job die ze doen. Ze moeten die natuurlijk ook verdienen, dat krijg je niet zomaar. Maar als ik zie wat schoonmaakbedrijven vandaag allemaal doen om dat elke dag weer klaar te spelen, dan ben ik blij dat wij heel veel klanten hebben die daar ook af en toe eens "dank u" voor zeggen.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Ja, dat is mooi. Ik denk – spreek me tegen als het niet zo is – dat er links of rechts nog bedrijven zijn die jullie contacteren wanneer ze, om het zo plastisch uit te drukken, in de problemen zitten. "We hebben hier een Listeria- of Salmonella-besmetting." Gevaar voor de volksgezondheid dus. En dan is het: Epacco komt dat hier eens oplossen. Kom je dat vandaag nog tegen?

Joost Buysschaert, Epacco:

Wij komen dat heel veel tegen. Maar ik wil vooral de boodschap meegeven dat Listeria niet de schuld van de schoonmaak is.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Dat zeg ik niet, hoor.

Joost Buysschaert, Epacco:

Dat weet ik, maar ik wil het toch heel duidelijk stellen. We krijgen heel veel opmerkingen over Listeria, ook bij bestaande klanten. Als ik 30 jaar schoonmaak

terugkijk: de eerste keer dat ik met Listeria geconfronteerd werd, is ongeveer 25 jaar geleden. Er waren uien besmet met Listeria, we kregen de klant aan de lijn, en dan was het alle hens aan dek en moest het opgelost worden.

Maar wij kunnen maar één ding doen: goed kuisen. Het gaat natuurlijk veel verder. Twintig jaar geleden werd er ook al getest op Listeria, maar er werd vooral getest om het níét te vinden.

Vandaag hebben we geleidelijk aan gezegd: we moeten bemonsteren op oppervlakken van 10 of 100 vierkante centimeter. Ook toen was het nog vaak: we gaan toch proberen te bemonsteren waar we het niet vinden. Nu zoeken we net om het wél te vinden.

Dat is goed. Maar we moeten er ook mee leren omgaan: wanneer is het een probleem en wanneer niet? En het heeft vooral te maken met je logistiek, de flow van je product, je hygiënisch ontwerp en je omgeving.

Listeria is niet de moeilijkste bacterie om af te doden. Met een gewoon reinigingsmiddel lukt dat wel, maar je moet er wel aan kunnen. Ik raad iedereen aan: als je een probleem hebt met Listeria, maak dan een hygiëneteam met je verschillende mensen – je productie, je technische dienst en zeker je schoonmaakteam. Neem die mee in het verhaal, want het zou eigenlijk geen probleem mogen zijn.

Maar we moeten er wel met z'n allen aan werken. Schiet niet op je schoonmaakteam, maar neem het mee in het team, en samen lukt het. Omgekeerd ga je er niet komen.

Want met schoonmaak alleen, of met méér schoonmaak, ga je een Listeria-probleem echt niet oplossen. We hebben wel al heel veel bedrijven kunnen helpen: we doen vandaag ontsmettingen van rioolstelsels en waterleidingen waar Listeria-problemen zijn, maar ook van volledige productielijnen.

Mensen mogen altijd even contact opnemen, en dan schuiven we met veel plezier mee aan tafel. Maar wondermiddelen bestaan ook daar niet.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Dat geloof ik graag. Ik denk dat we ook geëvolueerd zijn naar een situatie waarin de overheid – ik hoorde het ILVO een paar maanden geleden nog zeggen – erkent dat de Listeria-vrije fabriek niet bestaat. Dat besef is er gekomen. Zit je in de vleessector of in de brede maaltijdensector, dan is dat beestje er nu eenmaal.

Het is de manier waarop je ermee omgaat. Je kan je fabriek sluiten als je Listeria vindt, maar ik denk niet dat we dat vandaag nog gaan doen.

Joost Buysschaert, Epacco:

Nee, maar er zijn veel not-done's, veel zaken waar je op moet letten. Als ik door een bedrijf loop, dan zie ik de Listeria.

Ik zie ze niet echt, maar je weet wel waar je de problemen met Listeria hebt, en die kan je aanpakken. Het zijn doodoeners, maar: je afwatering moet goed zijn.

De fabriek moet droog zijn. Het vuil moet weg zijn. Je temperatuur moet onder controle zijn.

Je begint bij de basis. En als je daaraan werkt, kom je wel tot een oplossing.

Maar we zijn daarin allemaal wat bedrijfsblind. Dan is het goed dat er ook eens andere mensen door je bedrijf lopen om samen met jou naar die problematiek te kijken. En nogmaals: maak een hygiëneteam.

Werk daar met z'n allen aan, want je kan heel goed kuisen, maar als je de dag nadien met je transpalet van je onreine naar je reine gedeelte rijdt, dan versleep je natuurlijk Listeria.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Het kan in een klein hoekje zitten, zoals je zegt. Je denkt: mijn proces is onder controle, hier is alles gedesinfecteerd. En dan zie je iedereen rondrijden met een transpalet met smerige wielen.

De normen zoals BRC en IFS worden er natuurlijk ook niet minder streng op met de jaren. En die jongens vragen altijd naar bewijzen: wat heb je gedaan, wat heb je gepoetst, wat heb je gedesinfecteerd? Ik kan me voorstellen dat de eisen ook naar jullie toe op dat vlak enorm verzwaard zijn: toon mij het bewijsmateriaal van wat jullie gedaan hebben.

Joost Buysschaert, Epacco:

Klopt. Een van de redenen waarom Epacco ooit gestart is, is net dat ik toen de visie had dat we schoonmaak ook anders moesten gaan bekijken. Kwaliteit is niet alleen iets van papieren; kwaliteit moet je beheersen, daar moet je mee bezig zijn.

Daar heb je een kwaliteitsteam voor nodig. En een kwaliteitsteam zorgt niet enkel dat alle documentjes in orde zijn. Die zijn heel belangrijk, maar ik zie nog altijd – vroeger meer dan nu – heel veel bedrijven die zeggen: de audit komt eraan, we gaan onze documenten in orde moeten brengen.

Met Epacco hebben wij van heel in het begin gezegd: we willen naar een volledig online systeem waarin je alle informatie bij de hand hebt, met een beheersysteem voor periodieke werken en een beheersysteem voor bacteriologische controles en oppervlaktecontroles. Het is een totaal geïntegreerd systeem waar we heel veel energie in gestoken hebben. Vandaag is voor zo'n 80% van onze klanten – en dat zijn de heel grote bedrijven, waar we soms met 10 of 20 mensen elke dag staan te poetsen – het hygiënehandboek bij ons een volledig online systeem.

Bij elke audit gaan zij met dat systeem aan de slag. Let wel: het blijft heel belangrijk dat een klant dit ook auditeert. Wij zijn niet de verantwoordelijken voor de kwaliteit.

Dat is de kwaliteitsdienst. Wij willen daarin helpen, en we proberen daar heel ver in te gaan, maar finaal moeten zij zorgen dat hun kwaliteitssysteem geborgd blijft. Wij leveren wel de documenten aan: MSDS-fiches, titratiedocumenten, en voor alles wat reiniging betreft ook werkinstructies en risicoanalyses. Die brengen wij volledig op ons systeem en onze portaalsite.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Dus vooral ook een stukje de registraties van de uitgevoerde reinigingen. Iedereen ziet daarbij die A4 voor zich met de kruisjes die gezet worden. Ik merk ook wel dat veel auditoren wat op hun stoel schuiven. Ze weten dat ze dat onderwerp moeten aanhalen, maar iedereen voelt het ook wel aan: elke dag opnieuw noteren “ik heb de tafel in zone 1 gepoetst”...

Joost Buysschaert, Epacco:

Ja, maar die kruisjes: hoe ver willen we daarin gaan, en wat is er mogelijk? We blijven het hebben over schoonmaak.

Schoonmaak kost veel geld. Voor de meeste bedrijven kost schoonmaak nu al te veel geld. Wij werken met gemotiveerde mensen – en ik kies mijn woorden – maar we werken met eenvoudige mensen. Dat zijn geen administratieve krachten.

Dus daar moeten we met z'n allen aan werken. We moeten systemen maken die borgen, maar die wel eenvoudig blijven.

We kunnen daar heel ver in gaan. We hebben vandaag de mogelijkheid om te digitaliseren, met QR-codes en alles te scannen. Maar ik ben vooral bang van een systeem dat zo ver doorgedreven wordt – en ik bedoel dat heel positief, want een systeem moet iets borgen – dat je met zoveel QR-codes werkt en verwacht dat iedereen dat uit zichzelf doet. Dan vrees ik dat het finaal toch niet zal gebeuren.

Ik heb liever een systeem waarin mensen kruisjes moeten zetten en waarbij de kwaliteitsdienst controleert of die kruisjes juist ingevuld zijn, en waarin de mensen hun nummer moeten vermelden. Bij ons werkt het ook zo: het is geen kruisje, je moet je code zetten.

Zodat je zegt: ik ben Joost, ik ben nummer 1, en ik heb vandaag – om het in de slachtwereld te zeggen – de pan gereinigd. Maar iedereen moet daarnaar kijken: de chefs, onze projectleiders. En dan laat de auditor maar komen.

Zitten daar gaten in? Absoluut. Maar als we daar met z'n allen aan werken, en we leiden de mensen daarin op en steken daar tijd in, dan heb ik het soms nog altijd liever op de oude manier, met een papiertje, dan alles te digitaliseren terwijl we weten dat de mensen dat niet gaan kunnen. Onze mensen zijn nog niet rijp om dat vandaag allemaal te doen.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Dat begrijp ik. Pas op, ik heb niets tegen die formulieren met kruisjes. Alleen zie ik de auditor kijken en zeggen: we zien hier allemaal kruisjes. Maar zijn die nu effectief op de dag zelf gezet?

Joost Buysschaert, Epacco:

Daarom willen we geen kruisjes, maar willen we effectief dat mensen hun nummer invullen en dat je ziet wie wat gedaan heeft. Dat is commitment nemen. En ik ga eerlijk

zijn: de laatste weken hebben we daar hard aan moeten werken, want ook dat gaat mis als je er niet blijft achterzitten.

Dat is een continu gegeven. We moeten daar elke keer opnieuw aan werken, samen met onze klant. Een audit gebeurt elke dag.

De klant moet daar elke dag mee bezig zijn. We zijn nu helemaal aan het overgaan naar digitalisering, maar ook daar rekenen we op de bijdrage van de klant. De klant moet meehelpen.

De klant moet de werkman finaal ook eens ter hand nemen en bevestigen dat hij juist ingevuld heeft. En elke week worden die bonnen bij ons nu ook in het systeem opgeladen.

Daar kan je dan niet meer mee sjoemelen. Dat kan een auditor ook zien: oké, dat wordt elke week opgeladen.

Op die manier gaan wij dat in de toekomst verder proberen te borgen. Zijn we al waar we willen zijn? Absoluut niet.

We hebben daar dus nog heel veel werk aan. Maar ik hoop dat de klanten dat ook willen. En ja, schoonmaak kost geld.

Maar als je het echt goed wil doen, moet je daar ook in investeren. Dan moet je het schoonmaakbedrijf ook toelaten om daar een organisatie achter te zetten. Dan moet je dat stukje administratie misschien ook durven of willen betalen, om te zorgen dat het geborgd wordt.

Dat is iets waarin we zelf ook nog veel fouten maken. Absoluut, we zijn ver van perfect. Maar dat zijn wel de zaken waarop we vandaag hard inzetten.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Goed. Ik onthoud alvast een pleidooi voor een goede wisselwerking tussen poetsbedrijf en productiebedrijf.

Joost Buysschaert, Epacco:

Absoluut. En dat geldt niet alleen voor ons schoonmaakbedrijf of voor een ander schoonmaakbedrijf. Je moet het gewoon doen.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Ook op technisch vlak denk ik dat de industrie complexer geworden is, en nog complexer wordt: overdrukinstallaties, inbouwmachines met robotica, autonoom rijdend rollend materieel, noem maar op.

Hoe slagen jullie erin om als poetsbedrijf daarin bij te blijven? Want dergelijke evoluties vragen toch een andere aanpak. Twintig jaar geleden moest je geen enkele robot poetsen, en vandaag staan er links en rechts robotarmen.

Joost Buysschaert, Epacco:

Ja, dat is een moeilijke vraag. De grootste uitdaging is natuurlijk de werkinstructie tot bij die medewerker te krijgen. Als we vroeger schade hadden aan motoren, dan ging dat over ongeveer 20.000 frank. Als we vandaag schade hebben aan motoren, spreken we over 5.000 euro.

Of aan een scherm – dan zitten we met heel dure zaken. We moeten er dus echt alles aan doen om dit zo correct mogelijk te doen. Er bestaan middelen voor, maar ook daar is continuïteit het belangrijkste in het verhaal.

Dat het dezelfde mensen zijn die dezelfde taken doen. Dat is een kwestie van begeleiding. We hebben ook een heel systeem van pictogrammen ontwikkeld waarmee we de gevaren en risico's aangeven, en de zaken die afgeschermd moeten worden of waarvoor speciale instructies gelden. Maar ook dat vraagt discipline van iedereen, en daar moeten we opnieuw met z'n allen samen aan werken. Denk niet dat een schoonmaakbedrijf je volledig zal ontzorgen en dat er geen controle en geen communicatie meer nodig is.

Het zal minstens evenveel zijn, want de verwachting die je aan een schoonmaakbedrijf stelt, ligt in veel gevallen nog hoger dan de verwachting die je aan je eigen personeel stelt.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Ik weet niet of je daar zicht op hebt: de verhouding tussen bedrijven die de schoonmaak externaliseren en bedrijven die ze intern houden?

Joost Buysschaert, Epacco:

Dat is moeilijk, maar ik denk dat de meesten het vandaag uitbesteden. En de evolutie gaat zeker niet naar minder, want het is toch een vorm van ontzorgen. Het is ook een specialisme.

Maar je moet er wel klaar voor zijn. Het vraagt bewustwording: er komen andere mensen in je bedrijf, er zijn andere mensen aanwezig wanneer jullie er niet meer zijn. Zoals ik daarnet zei: de rol van die SPOC is echt heel belangrijk, want het is zo gemakkelijk om aan externe mensen – en zeker aan de kuiser – veel opmerkingen te geven.

Ik kan daar een paar mooie anekdotes over vertellen: hoe een poetsvrouw vandaag de beste poetsvrouw is, tot iemand zegt “ja maar kijk, die babbelt toch wel veel”, en twee dagen later mocht ze bijna ontslagen worden omdat ze het plots voor niemand nog goed deed. Je moet er dus klaar voor zijn, en je moet ook tegen je eigen mensen durven zeggen: dat moet je zelf doen. Het is zo gemakkelijk om de opmerking bij die schoonmaker te leggen, terwijl we eigenlijk zelf in de fout zijn.

Daar moet je echt klaar voor zijn. Het wordt plots een factuur, plots een zichtbare kost, terwijl veel mensen niet beseffen hoeveel hun eigen reiniging vandaag kost.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Ja, het is natuurlijk ook niet gratis als je het intern doet.

Joost Buysschaert, Epacco:

Je ziet het alleen niet. Maar de efficiëntie van je productie zal stijgen, en je productietijd zal stijgen. Daar moet je echt over nadenken. En als iedereen erachter staat, dan...

Ik kan met heel veel trots zeggen dat we bedrijven hebben waar we al dertig jaar de schoonmaak doen. Dat wil zeggen dat er toch positiviteit in het verhaal zit. Maar er zijn ook bedrijven waar we projecten verliezen, en dan gaat het meestal om vertrouwen dat zoek is. Er zijn al eens mensen die het met de uren niet zo nauw nemen.

We hebben vandaag badgesystemen en camerasystemen, en iedereen wil dat inderdaad opvolgen. Maar als het vertrouwen zoek is, dan is het zoek. We hebben ook al eens meegemaakt dat een technische dienst vindt dat wij iets stukgemaakt hebben, terwijl wij die verantwoordelijkheid niet willen nemen.

Maar als iedereen erin gelooft, dan geloof ik echt wel in de voordelen van het uitbesteden. De opmerking die we soms krijgen, is: onze mensen gaan dan zelf niet meer naar orde en netheid kijken. Ik vind dat niet zo. Het geeft je juist de mogelijkheid om je eigen mensen bepaalde basistaken te geven waar ze dan meer aandacht aan kunnen besteden.

Maar dat vraagt discipline.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Ja, oké. Duidelijk, en verhelderend ook. Interessant om dat verhaal eens van iemand van jullie kant te horen. Maar ik onthoud vooral een groot pleidooi voor samenwerking. Die wisselwerking met bedrijven is key in de reiniging.

Joost Buysschaert, Epacco:

Natuurlijk. Ik heb het in het begin ook gezegd: wij werken met mensen. De grote uitvindingen zijn er nog niet.

Ik was enkele jaren geleden op een voorstelling waarin iemand voorspelde dat binnen tien jaar alles met robots gereinigd zou worden. We zijn ondertussen al vijftien jaar verder, en ik zie ze nog niet komen.

Maar laat ons vooral verder werken. Ik heb nog een droom: ik zou nog willen meewerken aan het bedrijf van de toekomst, waarbij we, als iemand een nieuw bedrijf start, de schoonmaak vanaf het eerste moment meenemen in het verhaal.

Er zijn nog te veel mensen die denken dat gootjes en afwatering niet nodig zijn. Er zijn ook nog te veel mensen die tegen perslucht zijn – ik ben persoonlijk ook tegen het gebruik van perslucht in de schoonmaak, maar het is nu eenmaal een hulpmiddel.

We moeten alles op de juiste manier doen, en daar moet je echt van bij het ontwerp van je fabriek over nadenken. Wat hebben we nodig aan water?

Alexander, jij sprak zelf over waterverbruik. Wij hebben heel veel projecten waar we het waterverbruik met 30% naar beneden gehaald hebben, alleen maar door te meten, erover te praten en er slimmer mee om te gaan.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Dat is mooi. Joost, bedankt voor dit gesprek. Kijk, tot een volgende gelegenheid.

Joost Buysschaert, Epacco:

Bedankt. Bedankt voor de uitnodiging.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Graag gedaan.