HOE SANITAIRE SERVICES KLANTGERICHT GEORGANISEERD KUNNEN WORDEN

CASESTUDY

Een praktische blik op verduurzamen binnen facility management

BLACK satino

INTRODUCTIE

In 2018 koos Merin, verhuurder van kantoorruimtes in Nederland, om de totale ontzorging op sanitair gebied in te laten vullen door Weska. Als vastgoedverhuurder met kantoorgebouwen door heel Nederland en vooruitstrevende duurzaamheidsambities heeft Merin in Weska een partner gevonden die meedenkt, pro-actief en flexibel is. Zo helpt Weska Merin verder in het verduurzamen binnen de branche.

USE-CASE

In deze 'use case' lees je hoe een vastgoedbedrijf en een dienstverlener in reinigingsequipment en sanitaire inrichting samen stappen zetten naar een duurzamere toekomst. Beide bedrijven delen hun praktische blik op verduurzamen binnen facility management. Na het lezen van dit artikel heb je voldoende inspiratie om als facilitair expert ook een steentje bij te dragen in deze onomkeerbare transitie.

DE GROEIENDE VRAAG NAAR DUURZAME KANTOORRUIMTES

Bij Merin is Rachel van Roosmalen verantwoordelijk voor Procurement. Rachel onderhoudt leverancierscontracten en werkt nauw samen met de serviceteams die verspreid door heel Nederland op locatie werken. Duurzaamheid en innovatie zijn belangrijke streefpunten voor Rachel binnen haar beleid.

"We onderscheiden ons vooral door onze flexibiliteit en servicegerichtheid. Onze instapklare smart office units zijn ideaal voor start-ups, MKB-organisaties of als flexibele schil voor bestaande huurders. We kunnen alles regelen voor onze huurders. Van kale kantoorruimte tot en met meubilair inclusief. In die zin ontzorgen we onze klanten volledig, maar het ligt er maar net aan wat de klant wil."

"Vanuit huurders ontstaat een groeiende vraag naar een duurzame standaard", vult Nienke Rovers aan. Nienke is Head of Technical Management bij Merin en coördineert alles met betrekking tot techniek met de managers. Vooral de grotere corporate huurders vragen specifiek naar duurzame oplossingen en initiatieven. Duurzaamheid is een belangrijk deel van het strategisch beleid bij Merin en zonder meer een aspect om klantwensen op dit gebied ook in te vullen.

"Onze gebouwen ademen duurzaamheid. Dat merk je bijvoorbeeld aan de groenbeleving als je binnenkomt. Maar ook werken we aan het verbeteren van de energielabels van de gebouwen door het installeren van zonnepanelen. Daarnaast communiceren we proactief met onze huurders over duurzaam werken. Ons boekje 'How to green your office' geeft handige tips en tricks op om kantoor, maar ook thuis, een minder negatieve impact te hebben. Dat is dus zeker iets wat we mee willen geven," vertelt Nienke.
Vanuit deze duurzame gedachten koos Merin 3 jaar geleden – op advies van Weska – ook voor het circulair hygiëneconcept van BlackSatino. Hiermee zetten we een verdere stap in de verduurzaming van het aanbod aan de huurders.

"Vanuit deze gedachte kozen wij 3 jaar geleden voor BlackSatino. Hiermee zetten we een verdere stap in verduurzaming."

Stap voor stap zijn de toiletruimtes ingericht met BlackSatino dispensers, gemaakt van recycled kunststof en Cradle to Cradle gecertificeerd en zijn alle locaties gefaseerd overgegaan op BlackSatino verbruiksartikelen. Hiermee realiseerde Merin in 2020 een jaarlijkse besparing van: 422.970 liter water, 11.833 KwH energie en 15.105 kg CO_2-uitstoot.

VERDUURZAMEN LUKT NOOIT ALLEEN

"Bij Merin geloven wij in een eerlijke en open samenwerking, waar iedereen in de relatie zijn verantwoordelijkheid neemt en continu op zoek is naar verbetering," vertelt Rachel. "Daarom toetsen wij onze leveranciers op onze kernwaarden: Honesty, Ownership en Improvement. Toen het moment kwam voor de vernieuwing van ons sanitaircontract, bleek Weska daar het beste aan te voldoen. Zij zijn voor ons echt een partner die niet alleen alles uit handen neemt, maar ook meedenkt over de toekomst en ons helpt die duurzame stappen te zetten binnen de categorie Sanitair. Daarom hebben we onze samenwerking dit jaar weer verlengd."

Die partner heeft Merin specifiek gevonden in David Nadin, de vaste contactpersoon bij Weska, die alles regelt omtrent sanitair voor de 39 objecten van Merin in Nederland.
David is werkzaam als Accountmanager bij Weska en inmiddels al meer dan 3 jaar het aanspreekpunt voor Merin.

David is trots op de relatie die er is ontstaan: "In het begin hebben we best wel wat stappen gezet om onze dienstverlening zo klantgericht mogelijk in te richten. Dat betekent dat je jezelf in je klant moet verdiepen en daar waar nodig extra stappen zet. Soms zelfs tot maatwerk op objectniveau. Voor ons was dat bijvoorbeeld het tackelen van de uitdaging van het facturatieproces. De lediging van de hygiëneboxen vindt 1x per maand plaats in de diverse panden. De facturatie gaat echter per entiteit. Dat hebben we allemaal geautomatiseerd, zodat het nu soepel en probleemloos verloopt."

Facility management verandert snel. Partijen moeten niet alleen duurzaam, maar ook flexibel zijn. Dat verwacht niet alleen de klant, maar zeker ook de eindgebruiker. Weska speelt daarop in en levert zelfs maatwerk op objectniveau.

REDUCTIE VAN DE ECOLOGISCHE VOETAFDRUK VAN:

MERIN

Milieubesparingen gerealiseerd in **2020** door de duurzame toiletinrichting van **BLACKSATINO**

100 PROCENT RECYCLED

-422.970 LTR WATERVERBRUIK

-11.833 KWH ENERGIEVERBRUIK

-15.105 KG CO_2-EMMISSIE

Uitgereikt door WEPA Professional GmbH

BLACK satino

De besparingscijfers van 2020 zijn gebaseerd op grotendeels thuiswerksituaties.

"De service moet flexibel zijn, omdat we door heel Nederland objecten verhuren. Het is voor ons daarin heel belangrijk dat we één aanspreekpunt hebben en erop kunnen vertrouwen dat we goede service krijgen. Met name in de toiletruimtes zijn hygiëne en geurbeleving belangrijke aspecten. Ruikt het fris en zijn de toiletruimtes schoon, zijn er altijd voldoende verbruiksartikelen?¨

¨Als het niet goed geregeld is dan zullen de huurders dit melden. Het lijkt klein, maar het is heel belangrijk. Zeker bij Merin waar we koersen op happy, healthy en successful werken." vult Nienke aan. "Behalve duurzaamheid kijken we ook naar de totaalbeleving.

"De moderne uitstraling van BlackSatino sluit perfect aan bij de beleving die we creëren in onze Smart Offices."

Voor David is het dan ook heel belangrijk dat Merin het gevoel heeft dat ze geen omkijken hebben naar de sanitaire ruimtes. Het is zijn taak om alles te regelen. Van het plaatsen en verhangen van dispensers, het vullen van de werkkast of het periodiek verversen van hygiënecontainers, dit neemt Weska allemaal uit handen. Zo bewijst Weska zich dag in dag uit als een veelzijdig facilitair partner.

CONTINUE VERBETEREN OP DUURZAAMHEID

En Weska gaat als facilitair partner zelfs nog een stap verder door in hun dienstverlening ook te kijken naar de duurzame ambities van Merin. Zo hebben zij Merin laten kennismaken met BlackSatino als dé oplossing voor duurzame sanitair inrichting. "Het is een heel mooi, vooruitstrevend concept waar we volledig achter staan," vertelt Rachel. "Tijdens het bezoek aan de productielocatie van BlackSatino in Swalmen hebben we met onze eigen ogen gezien hoe WEPA als producent alle processen heeft ingericht om de duurzame standaard Cradle to Cradle Silver te halen. Deze filosofie van continu verbeteren, in dit geval op duurzaam resultaat, sluit mooi aan bij onze kernwaarde 'Improvement'."

STAPPEN VOOR DE TOEKOMST

Ook in de toekomst toe blijft partnership het sleutelwoord voor de duurzame doelen van Merin en Weska. Zo verkent Weska samen met Merin en een schoonmaakpartij ideeën om de schoonmaak op locatie in Apeldoorn te verduurzamen. Er staat een pilot in de startblokken om op deze locatie van Merin milieuvriendelijkere reinigingsmiddelen en stofzuigers die minder stroom verbruiken te gaan gebruiken.

Ook wordt er onderzocht of er een kringloopsluiting opgezet kan worden met de papieren afvalstromen, zoals kartonnen bekers. Als de kartonnen bekers geschikt zijn voor recycling betekent dit dat er een pilot gestart kan worden om deze bekers apart in te zamelen en als grondstof voor BlackSatino hygiënepapier te gebruiken.

Daarmee realiseert Merin een restafvalreductie, worden waardevolle grondstoffen in een kringloop behouden en dragen alle partners in de samenwerking bij aan de circulaire economie.

Door eerlijk en verantwoordelijk samen te werken, kun je samen verbeteren. Dat is wat deze driehoek samenwerking kenmerkt.

Wil je ook advies over het duurzaam inrichten van de sanitaire services in jouw organisatie?

JA, IK KOM GRAAG IN CONTACT

Deze studie is mogelijk gemaakt in samenwerking met:

Merin & Weska

Heb je interesse in circulaire sanitaire producten of wil je als organisatie kringlopen sluiten? Of wil je graag iets betekenen in de ontwikkeling ervan?
Wij nodigen je uit om mee te doen.

Neem contact op met:
Stephan van Hulten
Accountmanager Washroom | Future Lab adviseur
E stephan.vanhulten@wepa.eu
M 06 82453321

BLACK satino

wepa

2021 BlackSatino is een merk van WEPA Professional GmbH