



Als allround schoonmaakorganisatie biedt Schoonmaakdiensten Van Vliet zijn klanten veel meer dan alleen een stofzuiger en een schoonmaakdoek. Zo voorziet het bedrijf, naast de dagelijkse schoonmaak, in glasbewassing, hogedrukreiniging (vloeren en gevels), tapijtreiniging, vloeronderhoud en opleveringsschoonmaak. Daarnaast biedt het een uitgebreid pakket aan facilitaire diensten, zoals gebouwenbeheer (huismeesterschap), bedrijfs catering, receptie diensten, postkamerbeheer, een handyman-service en specifieke onderhoudsdiensten op projectbasis.



# Schoonmaken: 'n serieuze zaak

Maar dat wil niet zeggen dat ze er bij Schoonmaakdiensten Van Vliet geen lol in hebben!

door Jos van Schagen

Bij Van Vliet houden ze ervan hun werk goed, vlot en efficiënt te doen, aldus John van Vliet, samen met zijn broer Ad, eigenaar van Schoonmaakdiensten Van Vliet BV in het Utrechtse Houten. Het bedrijf bestaat bijna 60 jaar en heeft dus meer dan ruime ervaring in de branche. "We houden niet van half werk, en ook niet van getreuzel", zegt John van Vliet. "En", voegt hij daar onmiddellijk aan toe, "ons bedrijf is vooral volwassen geworden door te doen wat we beloven. Altijd."

Ooit begonnen met één houten ladder, een zinken emmer en een spons, inmiddels uitgegroeid tot een oer-Hollandse, middelgrote onderneming die schoonmaakdiensten en facilitaire diensten aanbiedt door heel Nederland. "Ik kan me nog heel goed herinneren", vertelt Ad van Vliet, "dat mijn vader, Joop, ergens begin zeventiger jaren vanaf een krankzinnig hoge ladder, gewapend met spons en zeem en een emmertje sop, de hoogste raampartijen van menig Utrechts gebouw te lijf ging. Niets was hem te dol, zolang zijn ladder maar lang genoeg was. En mocht hij toch eens wat metertjes te kort komen, verzor hij een oplossing." "Precies", vult John zijn broer aan, "en dat is eigenlijk nog steeds kenmerkend voor ons bedrijf: als een situatie vraagt om een creatieve oplossing, dan bedenken we die; we laten onze klanten nooit zitten met een probleem."

## Panorama-uitzicht

Gelukkig is de outillage, waarvan het huidige personeel bij Van Vliet zich bedient, meegegroeid met de onderneming. Zowel qua techniek en mogelijkheden, als qua veiligheid. "Waar het gaat om glasbewassing of gevelreiniging op een wat hoger niveau," zegt Ad, "zetten we onze eigen hoogwerker in. Die brengt onze mensen moeiteloos tot de hoogste raampartijen en gevelpanelen van verreweg de meeste Nederlandse kantoorgebouwen, ziekenhuizen en hotels. Trouwens, de écht hoge gebouwen, waarvan wij de ramen wassen, beschikken over een eigen gevelinstallatie. Met gratis panorama-uitzicht", grapt hij.

## Van Groningen tot Goes

In 1974 treedt Ad van Vliet formeel toe tot het schoonmaakbedrijf van zijn vader. John volgt in 1979. Samen nemen de broers het bedrijf, zonder personeel, in 1983 over, om twee jaar later de eerste medewerker in loondienst te nemen. John: "We wilden meer klanten kunnen bedienen en tegelijkertijd onze dienstverlening uitbreiden. We realiseerden ons dat daarvoor extra

capaciteit in de vorm van menskracht noodzakelijk was." Vanaf dat moment vormt groei een belangrijke doelstelling. Ook het operatiegebied wordt groter: was het aanvankelijk Utrecht, gestaag vindt uitbreiding plaats naar Midden-Nederland en uiteindelijk naar het hele land. "Dat we sinds enkele jaren landelijk opereren is het logische gevolg van het binnenhalen van grotere opdrachtgevers met vestigingen in meerdere plaatsen", legt Van Vliet uit. "Zo kom je onze schoonmakers tegen in Groningen, maar ook in het Zeeuwse Goes."

## Platte organisatie

De uitbreiding van het dienstenaanbod heeft consequenties. "Behalve een gezonde groei vinden we klantloyaliteit minstens zo belangrijk", stelt John. "Wat op zich niet meer dan logisch is; immers, als je wilt groeien als onderneming, moet je je niet alleen richten op nieuwe klanten, maar er vooral ook voor zorgen dat bestaande klanten aan boord



vanr: Jan, Ad en John van Vliet

"Die aandacht", gaat John verder, "vergt wel enige organisatie. Zo hebben we objectleiders die regelmatig kort overleg hebben met de klanten en onze medewerkers. Eventuele problemen of dingen die beter of anders moeten, komen zo snel aan het licht, waarop we direct actie kunnen ondernemen. We zijn overigens een hele 'platte' organisatie met korte lijntjes en willen dat, ondanks

"De markt waarin we opereren is met zo'n 12.500 schoonmaakbedrijven redelijk verzadigd te noemen." Toch is enig relativeren op z'n plaats, stelt hij: "Je hebt het dan over alles wat bij de KvK staat ingeschreven onder de noemer 'schoonmaakbedrijf'. Daaronder vallen ook de parttime en fulltime freelancers c.q. zzp'ers. En dat zijn er nogal wat. Niet dat je die niet serieus zou moeten nemen, maar veel schoonmaak- en onderhoudswerkzaamheden vergen een wat grotere organisatie die beschikt over voldoende eigen middelen en getrainde mensen met ervaring. Zo kun je continuïteit bieden bij, bijvoorbeeld, ziekte", aldus Van Vliet. "Overigens is het ziekteverzuim onder onze medewerkers erg laag, evenals het personeelsverloop", voegt hij daaraan toe.

## Handyman-service

Toch verloopt de strijd om een nieuwe klant niet meer zo simpel als vroeger, beseffen ze bij Van Vliet. Kosten vormen doorgaans een belangrijk criterium, waardoor de toch al marginale marges verder onder druk komen te staan. Doordat Van Vliet een organisatiestructuur kent zonder overdreven overhead in de vorm van overbodige managementlagen en kostbare huisvesting – het keurige, van alle opsmuk verstoken hoofdkantoor bevindt zich op een industrieterrein in Houten – kan het bedrijf zich veroorloven hoge kwaliteit te bieden tegen alleszins scherpe tarieven. Dat geldt voor zowel de schoonmaakdiensten, als de facilitaire diensten, zoals huismeesterschap, bedrijfs catering, receptie diensten en handyman-service. "Maar", stelt John van Vliet beslist, "er zijn natuurlijk wel grenzen, want ook onze auto's rijden niet op water. We zullen dus nooit iets aanbieden tegen een tarief, waardoor we niet de kwaliteit kunnen leveren die we beloven. Want dat is sinds de bijna zestig jaar dat we bestaan ons handelsmerk: doen wat we beloven, ook in onvoorziene situaties, zoals een plotselinge griepgolf, die zelfs onze bikkels niet ongemoeid laat."



Moeiteloos tot de hoogste raampartijen...

blijven en dus tevreden zijn. Dat doen we door scherp te blijven en voldoende aandacht te geven. Resultaattechnisch, maar ook persoonlijk, zowel naar de klant als naar onze eigen mensen." Dat het bedrijf daar goed in lijkt te slagen, blijkt wel uit het bijzonder lage verloop onder opdrachtgevers. De samenwerking met de oudste vaste klant dateert uit 1959, de tijd dat Joop van Vliet de scepter zwaaide over het dan nog piepjonge, maar ambitieuze bedrijfje.

onze groeiambities, zeker blijven. Het maakt dat je als bedrijf vlot kunt schakelen en op tijd kunt bijsturen, indien nodig."

## Laag ziekteverzuim

Met het oog op ontwikkeling en uitbreiding van de bedrijfsactiviteiten komt in 2013 Jan van Vliet aan boord als commerciële man. Jan is de zoon van de broer van oprichter Joop en daarmee een volle neef van de andere twee leden van het managementteam. Jan van Vliet:

