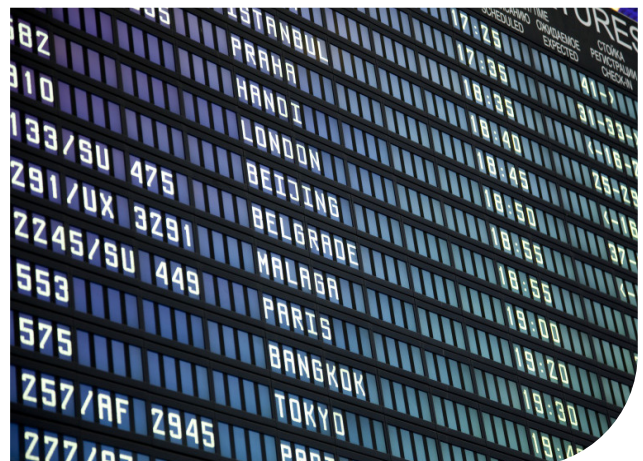


Schonere luchthavens, betere business

Een whitepaper over verbetering van reizigerstevredenheid en luchthaveninkomsten.



Het is een behoorlijke uitdaging om de buitengewoon drukbezochte omgeving van de terminals op een luchthaven schoon te houden, zeker in het tijdperk na de pandemie, met een groter bewustzijn en hogere verwachtingen ten aanzien van hygiëne.

Hogere hygiënestandaarden maken het steeds lastiger voor facilitair managers van luchthavens. De technologie van datagestueerd schoonmaken is daarbij een uitkomst. Maar bij technologie en data gaat het niet alleen maar om het invoeren van sensoren en nieuwe tools, maar om het creëren van meer waarde: voor reizigers, voor de bedrijfsvoering en voor het personeel.

In deze whitepaper vindt u het meest recente onderzoek over de relatie tussen schonere sanitaire ruimtes en betere bedrijfsresultaten, leest u hoe u met data oude en nieuwe uitdagingen te lijf gaat en delen luchthavenklanten hoe deze digitale benadering in de praktijk uitpakt.

Luchthavens herstellen zich

Wereldwijd neemt het luchtverkeer toe. Volgens de International Civil Aviation Organization (ICAO) zou met een gemiddelde jaarlijkse groei van 3% het aantal passagiers in 2038 uitkomen op 8,2 miljard.¹ Echter, het tempo van deze groei is wisselender en minder voorspelbaar dan vijf jaar geleden werd verwacht. IATA schrijft dit toe aan de "grootste schok in de geschiedenis van de luchtvaart"²: het coronavirus.

Airports Council International voorspelde dat in 2023 het aantal passagiers een omvang zou hebben van 92% van het volume van 2019, wat voornamelijk te danken zou zijn aan het Amerikaanse luchtverkeer³. ACI voorspelt verder dat 2024 een mijlpaal is, met 9,4 miljard reizigers (102,5% van het niveau van 2019).⁴

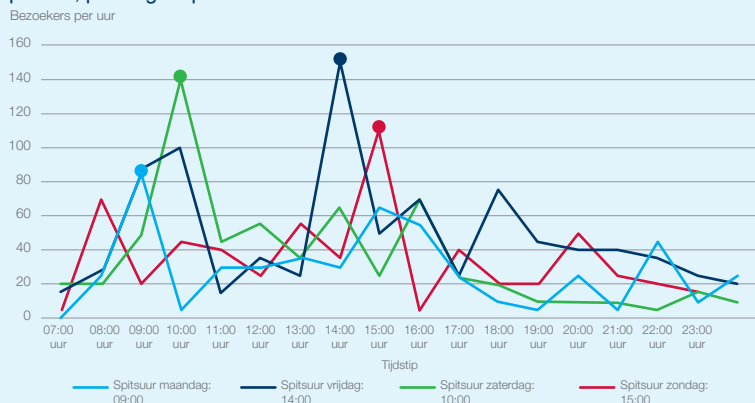
Ondanks dit goede perspectief wordt van veel leidinggevendend op luchthavens verwacht dat ze kosten besparen en meer doen met minder.

Niet alleen is het enorm druk op grote luchthavens; de drukte varieert behoorlijk in de verschillende zones, die zich daarbij uitstrekken over een enorme lokatie. Bedrijfsvoering moet plaatsvinden conform strenge veiligheidsmaatregelen

en -protocols, waardoor de uitvoering alleen maar lastiger wordt. Tel daarbij op dat als gevolg van de coronapandemie, de verwachtingen rondom hygiëne van reizigers zijn gestegen. 80% van de consumenten verwachten een hygienischere openbare sanitaire ruimte dan voor de pandemie⁵. Dit zorgt voor nog meer druk op budgetten die toch al steeds kleiner worden.

Los van de veranderde bezoekersaantallen en verwachtingen ten aanzien van hygiëne, zijn de meeste luchthavens inmiddels commerciële entiteiten die inkomsten moeten genereren. Als gevolg daarvan worden niet-vluchtgebonden inkomsten (de inkomsten die voortvloeien uit detailhandel, concessies voor horecagelegenheden, parkeerfaciliteiten en andere activiteiten) steeds belangrijker, waarbij ze goed kunnen zijn voor wel 40–50% van het inkomen van een luchthaven⁶ en dus cruciaal zijn voor de economische levensvatbaarheid ervan. Het behoud en de groei van dit belangrijke stuk inkomsten van de luchthaven wordt steeds belangrijker voor het management.

Realtime data over bezoekersaantallen van sanitaire ruimtes op de luchthaven, per uur, per dag en per week



Spitstijden **bezoekersaantallen** verschillen behoorlijk.

Maandagspits: **09:00**

Vrijdagspits: **14:00**

Zaterdagspits: **10:00**

Zondagspits: **15:00**

Hoe houd je een zone schoon als je niet weet hoe bezoekersaantallen variëren en je dus niet weet hoe groot de behoefte is?

¹ ATAG Aviation: Benefits Beyond Borders. Online beschikbaar: <https://www.atag.org/our-publications/latest-publications.html> (geraadpleegd op 5 December 2021).

² IATA, 2022. Global Outlook for Air Transport

³ ACI, 2023. Annual World Airport Traffic Report. Online beschikbaar

⁴ ACI, 2023. Latest air travel outlook reveals 2024 to be a milestone for global passenger traffic. Online beschikbaar.

⁵ United Minds samen met CINT, maart 2021. Onderzoek betreft het VK, de VS, China, Duitsland, Frankrijk, Spanje en Zweden.

⁶ Liutov, 2021. Non-Aeronautical Revenues and New Business Models: Topic to be explored at the ACI WAGA pre-conference workshop. Online beschikbaar.

Grootste uitdagingen bij het schoonmaken van luchthavens

Een wereldwijd onderzoek in 2023 in opdracht van Essity noemt vijf veelvoorkomende zorgen van leidinggevenden met de verantwoordelijkheid voor het schoonmaken van de luchthaven.

Uitdaging	Wat is er aan de hand?	Waarom is dit belangrijk?
Reinheid en hygiëne	Topprioriteit - Sinds de coronapandemie zijn de verwachtingen ten aanzien van schoonmaak en hygiëne gestegen, waarbij beoordelingen worden gedeeld op social media - Het is lastig laven tussen schoonmaakbehoeften, noodgevallen en voortdurende schoonmaakvereisten - De grote drukte zorgt voor hogere eisen ten aanzien van de kwaliteit, levensduur en efficiëntie van hygiënedispensers, wat weer leidt tot vaker bijvullen en vervangen van apparatuur	De reizigerstevredenheid neemt af bij slechte hygiëne, wat leidt tot klachten en minder niet-vluchtgebonden inkomsten
Doorstroom-snelheid	- Niet-efficiënte of niet-intuïtieve sanitaire producten vertragen bezoekers van de sanitaire ruimte en het schoonmaakwerk	Omdat reizigers meer tijd kwijt zijn aan (de wachtrij voor) de sanitaire ruimte, besteden ze minder tijd aan winkelen en eten
Personeel	- Personeelstekort en een hoog verloop - Werving is lastig en kost tijd - Het is tijdsintensief om werknemers te motiveren om hun werk goed te doen	Onvoldoende personeel en/of betrokkenheid kan leiden tot aangepaste schoonmaaknormen
Efficiëntie en optimale inzet van middelen	De facilitair managers en schoonmakers moeten meer gedaan krijgen met dezelfde of minder middelen - Grote druk om efficiënter te werken in zones met hoge bezoekersaantallen - Kleine tijdvreter verminderen zich makkelijk en worden grote tijdvreter - Efficiënte verdeling van arbeid wordt steeds belangrijker	De verdeling van middelen kan van invloed zijn op de schoonmaaknormen, wat impact kan hebben op de reizigerstevredenheid en niet-vluchtgebonden inkomsten
Afval en groeiende verwachtingen ten aanzien van duurzaamheid	- Er is een stijgende vraag naar milieuvriendelijke producten, door reizigers en leidinggevenden van luchthavens - Op luchthavens met hoge bezoekersaantallen worden grote hoeveelheden van producten gebruikt, wat maakt dat afval een serieuze zorg is	Geen of onvoldoende bewijs van inzet voor het milieu kan tot klachten of een slechte reputatie leiden

Reizigerstevredenheid is cruciaal

De reizigerstevredenheid is altijd belangrijk geweest voor de succesvolle bedrijfsvoering van een luchthaven, maar is cruciaal geworden nu niet-vluchtgebonden inkomsten bepalend zijn voor de economische levensvatbaarheid. Uit onderzoek blijkt dat reizigerstevredenheid een aanzienlijke impact heeft op de niet-vluchtgebonden inkomsten. Uit één onderzoek blijkt dat een toename van 1% in de klanttevredenheid kan leiden tot 1,5% meer inkomsten voor de luchthaven.⁷ Een andere studie meldt dat klanten die zeggen 'tevreden' te zijn over hun luchthavenervaring, meer uitgeven.⁸

De factor met de grootste impact op reizigerstevredenheid? Hygiëne, vooral sinds de coronapandemie. Onderzoek laat een positieve correlatie zien tussen reizigerstevredenheid en perceptie van de hygiëne van een terminal. De hygiëne van de sanitaire ruimte bepaalt alleen al 50% van de score van de netheid van de terminal.⁹

**Tevreden reizigers
geven meer uit**

1% = 1,5%

toename in
reizigerstevredenheid

groei in niet-
vluchtgebonden
inkomsten

Uit ander onderzoek blijkt:

- Vuile en te drukke sanitaire ruimtes zijn het grootste probleem voor bezoekers van locaties met hoge bezoekersaantallen¹¹
- 71% van de bezoekers van locaties met hoge bezoekersaantallen heeft een slechte ervaring met sanitaire ruimtes gehad¹²
- Een op de drie bezoekers van drukke locaties (met inbegrip van transportknooppunten) zegt eten en drinken te beperken om een bezoek aan de sanitaire ruimte te voorkomen¹³
- Een onderzoek onder facilitair dienstverleners en commerciële schoonmaakdiensten noemt de sanitaire ruimte als belangrijkste veroorzaker van klachten (45%). Dit is aanzienlijk vaker dan de volgende zes gebieden in een gebouw¹⁴

Deze bevindingen maken duidelijk dat schonere terminals een boost kunnen geven aan de reizigerstevredenheid, en dat schonere sanitaire ruimtes in het bijzonder kunnen bijdragen aan een positiever oordeel over de hygiëne van een terminal, en daarmee aan een hogere reizigerstevredenheid. Hieruit volgt dat luchthavens die meer niet-vluchtgebonden inkomsten willen genereren, zich moeten richten op het vergroten van de reizigerstevredenheid,

De hygiëne van een terminal heeft sinds de coronapandemie een veel grotere invloed op de tevredenheid van de reiziger.¹⁰

om te beginnen met hetgeen dat de grootste impact heeft: de hygiëne van de terminals, en dan vooral die van de sanitaire ruimtes. Omdat de luchthaven vaak zorgt voor de eerste en laatste indruk van de reis van de reiziger, staat of valt die indruk bij de ervaring in de sanitaire ruimte op die luchthaven.

Schoonmaken is maatwerk

Op luchthavens zijn de uitdagingen van schoonmaakwerk aanzienlijk, zoals we al langer weten. Helaas is de aanpak van het schoonmaken vaak nog inefficiënt. Uit recent kwantitatief onderzoek onder facilitair managers en schoonmaakpersoneel in opdracht van Essity blijkt dat¹⁵:

- 51% van de schoonmakers zegt dat als dispensers sneller en gemakkelijker bij te vullen waren, er meer tijd overblijft voor andere schoonmaaktaken
- 70% van het schoonmaakpersoneel regelmatig lege dispensers aantreft
- 70% van de schoonmakers zegt regelmatig ongebruikte ruimtes schoon te maken

Daarnaast blijkt uit gegevens verzameld door sensoren in Tork hygiënedispensers dat bij het traditioneel, statisch schoonmaken, 91% van de dispensercontroles onnodig is.¹⁶ Op een luchthaven met meer dan 6500 dispensers die 12 maal per dag worden gecontroleerd, is dat in totaal een enorme hoeveelheid tijd die wordt besteed aan onnodig werk, en dus een behoorlijke tijdsverspilling.

**91% van alle
dispensercontroles bij
traditioneel, statisch
schoonmaken is
overbodig.¹⁶**

⁷ ACI, 2019. Airport customer experience, between management and execution. Online beschikbaar.

⁸ JD Power, 2023 North America Airport Satisfaction Study. Online beschikbaar.

⁹ www.researchgate.net/publication/358581786_How_to_Achieve_Passenger_Satisfaction_in_the_Airport_Findings_from_Regression_Analysis_and_Necessary_Condition_Analysis_Approaches_through_Online_Airport_Reviews

¹⁰ Bakr et al, 2022. How to Achieve Passenger Satisfaction in the Airport?. Sustainability, <https://doi.org/10.3990/su14042151>

¹¹ IPSOS-enquête onder 3000 mensen in de VS, het VK, Duitsland, Frankrijk, Polen en Zweden die recentelijk een bezoek hebben gebracht aan een locatie met hoge bezoekersaantallen, uitgevoerd in 2016

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

¹⁴ Statista: gemiddelde over 2017 tot 2021, 185 respondenten Noord-Amerika, facilitair dienstverleners en commerciële schoonmaakdiensten

¹⁵ Kwalitatief en kwantitatief onderzoek naar het kantoorsegment, met meer dan 600 respondenten in Noord-Amerika en Europa, uitgevoerd door Behaviorally in juni 2022

¹⁶ Gebaseerd op dispensercontroles door klanten, gedurende 6 maanden voor en na het installeren van Tork Vision Schoonmaken (tussen juni en december 2019). Gemeten op 16 locaties verbonden met Tork Vision Schoonmaken, waarbij elke dispensercontrole ong. 20 seconden duurt. Tork Vision Schoonmaken had hiervoor de naam Tork EasyCube.

Wat als schoonmakers weten welke dispenser waar en wanneer moet worden bijgevuld?
Wat als schoonmakers realtime informatie krijgen over welke ruimtes moeten worden schoongemaakt, en wanneer?

Wat is datagestueerd schoonmaken?

Met de nieuwe werkwijze van datagestueerd schoonmaken zeggen we vaarwel tegen de op schattingen gebaseerde, vaste schoonmaakroosters. Met realtime gegevens veranderen vaste schoonmaakrondes in behoeftegericht werk, zodat het personeel kan schoonmaken en voorraden kan aanvullen waar en wanneer dat nodig is. Zo kan er veel efficiënter worden gewerkt. Dit betekent dat schoonmakers hun tijd en aandacht proactief kunnen geven, in plaats van reactief. Dit leidt tot minder klachten en maakt een einde aan onnodig werk.

Met realtime data kunnen facilitair managers op luchthavens ook beter beargumenteerde beslissingen nemen op basis van feiten en getallen. Dit is essentiële binnen een grote, ingewikkelde locatie waar drukte en de schoonmaakbehoeften elke dag en in elke ruimte enorm kunnen wisselen. Schoonmaakpersoneel kan zo hun tijd optimaal gebruiken door schoon te maken waar het nodig is en overbodig schoonmaakwerk over te slaan.

Zo werkt datagestueerd schoonmaken

Tork Vision Schoonmaken gebruikt software en verbonden apparaten om realtime gegevens te bieden over de schoonmaakbehoefte, op basis van bezoekersaantallen en bijvulniveaus in dispensers. Met deze realtime data kan een schoonmaakteam proactiever en efficiënter werken, zodat ze consistent en kwalitatief beter kunnen schoonmaken.

“

Het draait allemaal om data. We monitoren wat we kunnen om alles bij te houden en zo efficiënt mogelijk te werken.

Facilitair manager Duitse luchthaven

Zo biedt Tork Vision Schoonmaken realtime data



De business case voor datagestuurd schoonmaken: 5 kerndoelstellingen

Tork Vision Schoonmaken is 's werelds toonaangevende oplossing voor datagestuurd schoonmaken binnen facilitair beheer, met feitelijke, meetbare resultaten. Dit stelt facilitair managers en schoonmaakbedrijven in staat om de schoonmaakkwaliteit radicaal te verbeteren en helpt bij het realiseren van vijf kerndoelstellingen.

1. Maximale reizigerstevredenheid

Op luchthavens zijn de sanitaire ruimtes cruciaal voor de reizigerstevredenheid. Lege dispensers vormen een belangrijke bron van klachten. Sanitaire ruimtes moeten dus voorzien zijn van gebruiksvriendelijke dispensers met snelle uitgifte en hoge capaciteit. Daarnaast moeten ze eenvoudig te onderhouden en bij te vullen zijn, om de doorstroming van de gebruikers van de sanitaire ruimte zo vlot mogelijk te laten zijn.

Gewapend met realtime informatie over wanneer dispensers moeten worden bijgevuld, zorgen schoonmakers dat ze gevuld en gebruiksklaar zijn, voordat een reiziger misgrijpt en een klacht indient.



Blik op de praktijk: datagestuurd schoonmaken op de luchthaven vermindert reizigersklachten

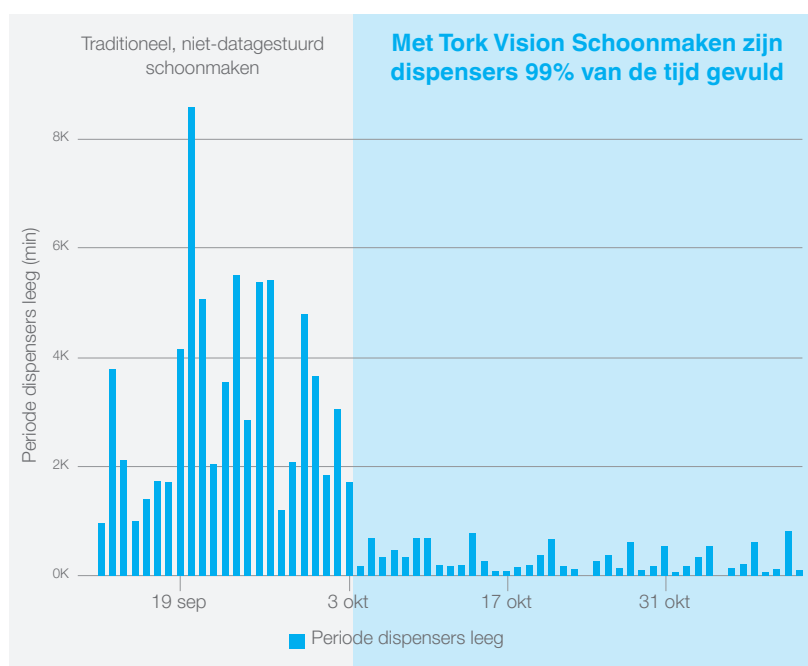
Toen de facilitair managers van een drukke luchthaven kort na de invoering van Tork Vision Schoonmaken naar de data keken, zagen ze dat **het aantal maal dat een dispenser leeg was, sterk was afgenomen**.

Toen de dispensers met sensoren in de terminals werden geïnstalleerd, werkte schoonmaakpersoneel nog volgens een vast schema (zie de onderstaande grafiek). De grafiek laat duidelijk zien dat de dispensers op veel dagen leeg waren, wat leidt tot ontevredenheid en klachten. Op 3 oktober ging het personeel met hulp van de software datagestuurd werken, waarbij sanitaire ruimtes werden



schoongemaakt en dispensers werden bijgevuld waar en wanneer dat nodig was op basis van de data. Al snel bleek dat de periode dat een dispenser leeg was, radicaal was teruggedrongen: dispensers waren in 99% van de gevallen bijgevuld en gebruiksklaar.

Door het aantal lege dispensers en de tijd dat ze leeg zijn terug te dringen, maken schoonmakers korte metten met een van de meest voorkomende (en terechte) bronnen van reizigersklachten.



80%

van de klanten met Tork Vision Schoonmaken ontvangt minder klachten door het gebruik van het systeem

30%

toename in reizigerstevredenheid¹⁷

¹⁷ Gebaseerd op anonieme enquêteresultaten uitgevoerd in maart 2021 bij 34 Tork EasyCube-klanten in Europa en Noord-Amerika

2. Efficiëntere bedrijfsvoering

Met een vast schoonmaakrooster is de afwisseling in drukte die plaatsvindt gedurende enkele uren, dagen en weken lastig om in de praktijk mee om te gaan, zeker voor grote locaties met uitgestrekte zones, zoals een luchthaven. Door echt behoeftegericht schoon te maken, komt met datagestuurd schoonmaken een eind aan die vaste roosters. Met deze methode worden middelen optimaal gebruikt en de efficiëntie verbeterd. Immers, er komt een einde aan onnodige dispensercontrole, schoonmaak- en bijvulrondes.

Met de software van Tork Vision Schoonmaken hebben facilitair managers realtime informatie in handen over het volume en de patronen van het bezoekersverkeer en krijgen ze inzicht in de locaties met de hoogste bezoekersaantallen, en spijtijden en -uren. Op basis van het aantal bezoekers kunnen managers drempelwaarden instellen voor wanneer moet worden schoongemaakt, bijvoorbeeld nadat een zone bezocht is door 70 mensen. De software slaat vervolgens aan het rekenen en geeft weer wanneer een zone moet worden schoongemaakt. Gebieden met hoge

bezoekersaantallen moeten vaker worden schoongemaakt dan de zones met lagere bezoekersaantallen. Hiermee voorkomt u dat te veel of juist te weinig wordt schoongemaakt, en optimaliseert u de inzet van het schoonmaakpersoneel.

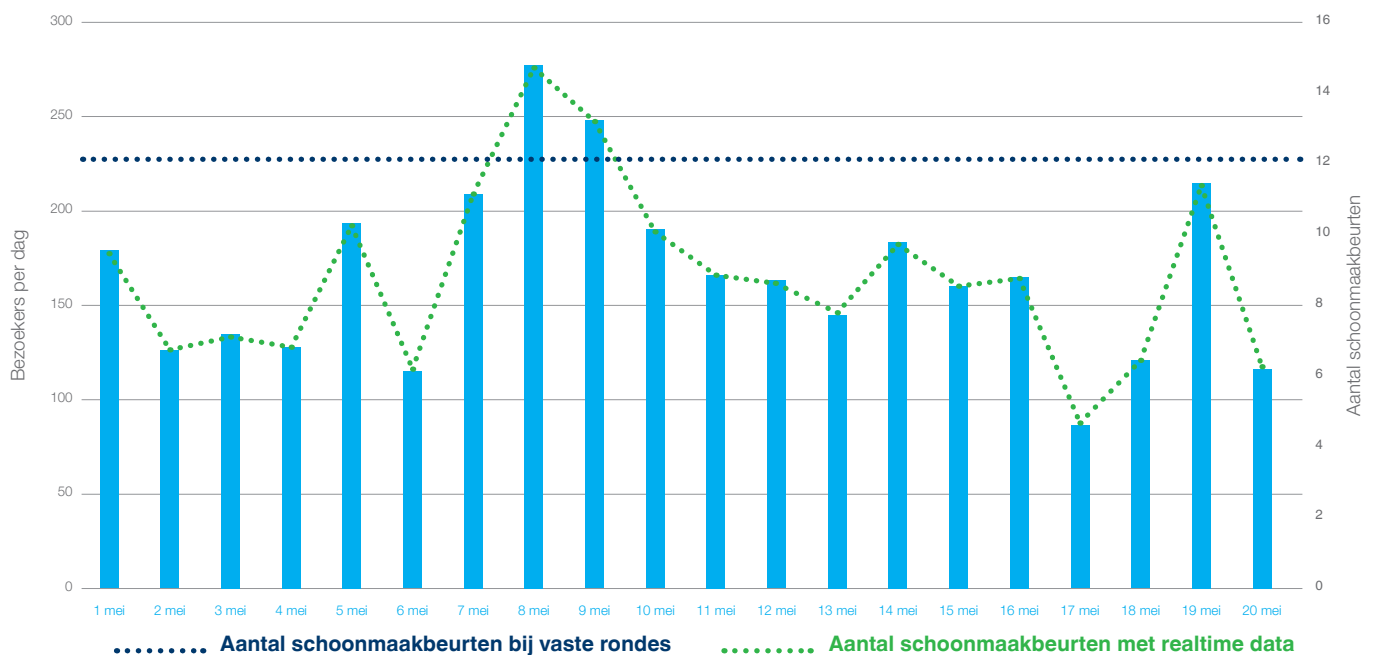


Blik op de praktijk: Schoonmaken waar nodig bevordert de efficiëntie

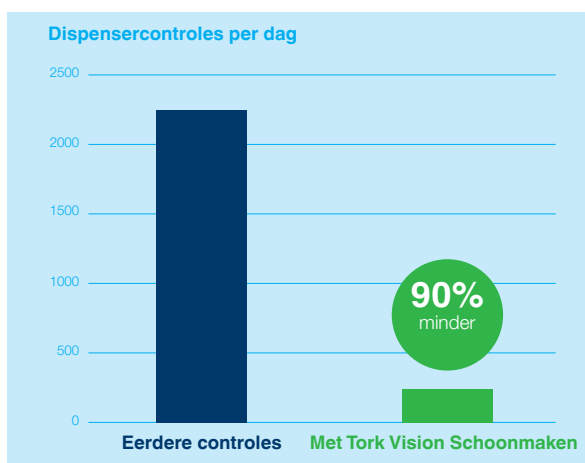
Nadat een Britse luchthaven met jaarlijks meer dan 60 miljoen reizigers Tork Vision Schoonmaken implementeerde, leidde dit tot **30% minder schoonmaakrondes** in de rustigere zones van de luchthaven. Managers konden vervolgens meer personeel inzetten in de gebieden waar vaker moest worden schoongemaakt. (grafiek 1)

Daarnaast verstuurden hygiënedispensers met sensoren een melding als ze moesten worden bijgevuld, **waarmee het aantal dispensercontroles met 90% werd teruggedrongen**, zodat het schoonmaakpersoneel wekelijks uren bespaart. (grafiek 2)

1. Schoonmaken op basis van realtime data kan leiden tot 30% minder schoonmaakbeurten



2. Realtime data leidt tot minder dispensercontroles per dag




> 90%
afname van
dispensercontroles


**> 3000
uur**
bespaard per jaar

De weg naar 70% minder schoonmaakbeurten: Praktijkvoorbeeld van een luchthaven

Een grote Europese luchthaven met meer dan 17 miljoen reizigers per jaar werkte met vaste schoonmaakrondes waarbij sanitaire ruimtes 24 uur per dag moesten worden schoongemaakt. Als er klachten waren, planden de managers meer schoonmaakuren in, maar dit resulteerde niet in een vermindering of einde van de klachten. Die bleven op onregelmatige basis binnenkomen.

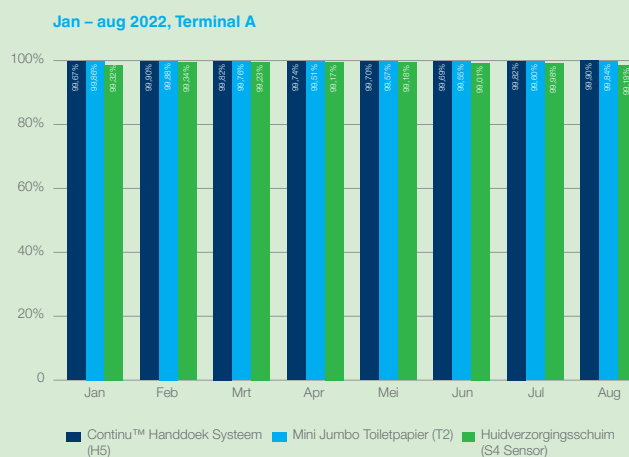
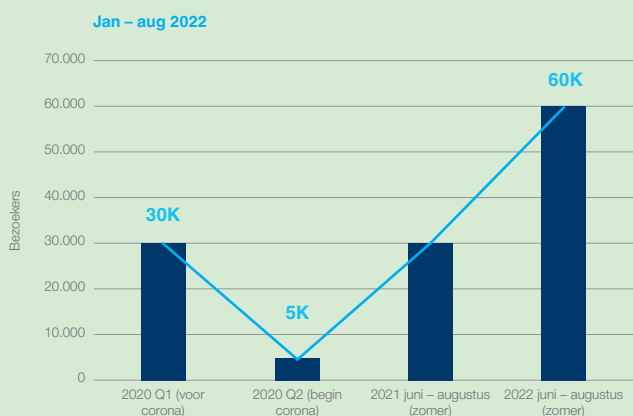
In 2017 stapte de luchthaven over op datagestuurd schoonmaken met Tork. Schoonmakers kregen een tablet waarop werd aangegeven wanneer verschillende zones moesten worden schoongemaakt en dispensers bijgevuld. Dit alles op basis van realtime data over het aantal mensen dat een bepaalde zone had bezocht en de bijvulstatus van de dispensers. Zo konden schoonmakers aan de slag als het nodig was, op basis van het aantal bezoekers in plaats van een vaste tijd.

Toen sloeg de coronapandemie toe. In 2020 daalde het aantal bezoeken van de sanitaire ruimte op slag. Het ging van 30.000 per dag naar 5000, een afname van 84%. Op basis van dit lagere bezoekersaantal vroeg de software om minder schoonmaakbeurten. Maar toen de pandemie op zijn

einde liep, nam in de zomer van 2022 het aantal reizigers plotseling snel toe tot meer dan 60.000, het dubbele van wat het was voor het coronavirus.

Gewapend met de informatie over het aantal reizigers per luchthavenzone kon het schoonmaakwerk worden aangepast aan deze plotselinge verandering. Sommige sanitaire ruimtes moesten vaker dan voorheen worden schoongemaakt – tot wel 22 keer per dag – terwijl andere met veel minder af konden en soms genoeg hadden aan twee beurten per week. Dit leidde in totaal tot minder schoonmaakbeurten: 8 beurten per dag, in vergelijking met 24 voor de pandemie. Een afname van 70%.

Maar zelfs met aanzienlijk minder schoonmaakbeurten maakte de data het mogelijk dat de luchthaven een consistent en kwalitatief hoger niveau van hygiëne bereikte, in vergelijking met de eerdere vaste schoonmaakrondes: en altijd was er voldoende toiletpapier. Maar de kers op de taart bestond uit het aantal reizigersklachten: ondanks dat men tweemaal zoveel bezoekers hielp, was er geen enkele klacht over lege dispensers.



Voor

Schoonmaakstrategie:
op basis van frequentie (vast)

**24 dagelijkse
schoonmaakbeurten**
(424 in totaal)

30.000 bezoekers (per dag)

Na

Schoonmaakstrategie:
datagestuurd (behoeftegericht)

**8 dagelijkse
schoonmaakbeurten**
(109 in totaal)

65.000 bezoekers (per dag)

Resultaten

Het aantal dagelijkse
schoonmaakbeurten is met
70% verminderd

Geen klachten over lege
dispensers

3. Motivatie en betrokkenheid van personeel

In de facilitaire dienstverlening is arbeid bij uitstek het belangrijkste hulpmiddel. Uw werknemers zijn dus enorm belangrijk, en als ze tevreden zijn en betrokken bij hun werk, is dat ook goed voor de bedrijfsvoering, vooral in het licht van de historisch hoge absentie- en verlooppercentages in de branche. In een bedrijf dat afhankelijk is van mensen om te zorgen voor nette en hygiënische faciliteiten, is het belangrijk om het voor hen mogelijk te maken productief te zijn; iets wat ook kan leiden tot meer tevredenheid onder en minder verloop van het personeel.

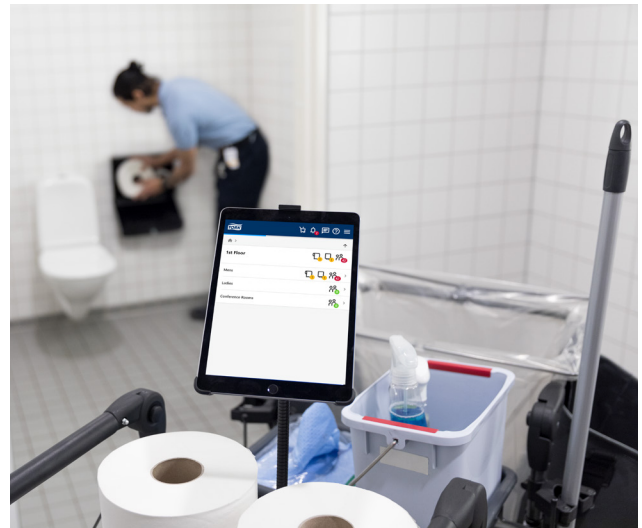
Wanneer werknemers meer invloed hebben op hun werk, hebben ze minder last van stress en zijn ze betrokkener. Wanneer schoonmakers beschikken over informatie waarmee ze proactief klachten kunnen voorkomen, geeft dit meer betekenis aan repetitieve taken.

Daar komt bij dat nieuwe schoonmakers dankzij deze technologie sneller worden ingewerkt. Met realtime informatie over (de prioriteiten van) schoonmaakbehoeften hebben ze minder behoefte aan training over wat, waar, wanneer moet worden schoongemaakt.

“

Het nieuwe systeem maakt de werkdag van ons personeel beter. Door het schoonmaakpersoneel meer controle over hun werk te geven, kunnen we de stress verlagen en het werk wat betekenisvoller maken, omdat het personeel de locaties schoonmaakt die dit echt nodig hebben.

Ann-Catrine Gobbato Henningsson, facilitair manager bij Swedavia, Luchthaven Landvetter, Zweden.

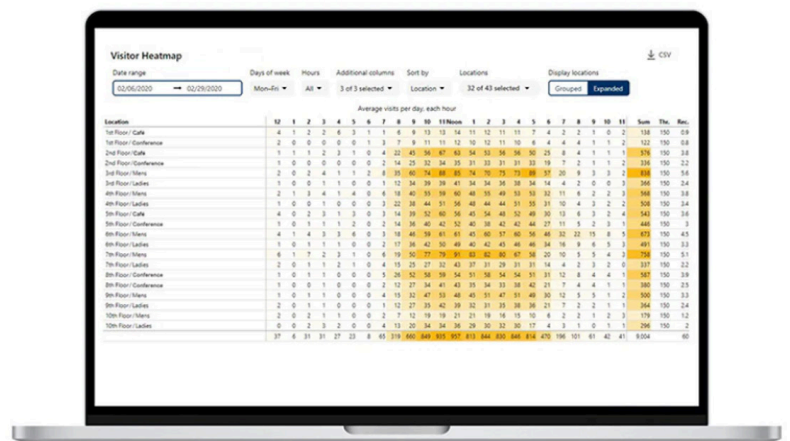


4. Bewijs van naleving en service

Hoewel kwaliteit van service altijd een belangrijk doel is geweest, maakt het gebrek aan objectieve data het lastig voor facilitair managers en dienstverleners om hun prestaties en waarde aan te tonen als het om schoonmaken gaat. Er wordt steeds vaker verwacht dat ze kunnen aantonen dat ze voldoen aan de vereisten voor schoonmaakwerk en hygiëne, wat kan zorgen voor tijdrovende administratie en rapportage.

Dankzij de ingebouwde rapportagetools van software voor datagestueerd schoonmaken heeft u niet alleen snel inzicht in hoe u uw middelen het meest efficiënt kunt verdelen, maar krijgt u ook bewijs van naleving van uw KPI's voor schoonmaakwerk en van service.

Zo biedt de hittekaart-functionaliteit in de software van Tork Vision Schoonmaken een overzicht van de drukte per zone en tijdstip, maar ook gegevens over het aantal voltooide schoonmaakbeurten tegenover het aantal aanbevolen schoonmaakbeurten.



5. Bewijs van maatschappelijke verantwoordelijkheid

Datagestuurd schoonmaken zorgt voor een efficiëntere bedrijfsvoering en ondersteunt de luchthaven in haar inzet op het gebied van duurzaamheid.

Aangespoord door de steeds luidere roep van reizigers om milieuvriendelijke producten en gewoonten, onderzoeken luchthavens over de hele wereld hoe ze hun impact op het milieu kunnen verkleinen. Met de data van verbonden dispensers en bezoekerstellers weten schoonmakers precies wanneer het tijd is om tussierollen, handdoeken en zeep te vervangen. Zo komt een einde aan de veelvoorkomende gewoonte tijdens het schoonmaken, waarbij halfgebruikte rollen en stapels handdoeken worden weggegooid en vervangen door nieuwe, een werkwijze die uitblinkt in inefficiëntie en verspilling.

Door overbodige schoonmaakrondes weg te strepen, vermindert u tegelijk het verbruik van schoonmaakproducten, water, toebehoren en ander materiaal. Luchthavens verminderen met datagestuurd schoonmaken het gebruik van water en schoonmaakmiddelen omdat er minder schoonmaakbeurten zijn. Omdat ze zo ook de levensduur van het schoonmaaktoebehoren verlengen, verkleinen ze de milieu-impact van hun schoonmaakactiviteiten.

Met de keuze voor milieuvriendelijke hygiëneproducten kan de inzet voor duurzaamheid verder worden versterkt.

Producten van Tork worden gemaakt met verantwoorde vezels, gecertificeerd door externen en zorgen met de vel-voor-vel-dosering voor minder verbruik, verspilling en afval. Met de door een externe partij gecertificeerde producten van Tork kunt u ook aanvullende LEED-credits verdienen, wat een belangrijke manier is om uw betrokkenheid bij het milieu te laten zien. Hieronder vindt u enkele voorbeelden van praktische keuzes die u kunt maken om de milieu-impact te verkleinen van een grote locatie, zoals een luchthaven:

Tork SmartOne is een efficiënt toiletpapiersysteem met vel-voor-vel-dosering dat het verbruik met tot wel 40% kan terugdringen in vergelijking met traditionele jumborol-dispensers.

Het **schuimhandzeepsysteem van Tork met hoge capaciteit** vermindert verbruik met tot wel 50%.

Tork Zuivere Zeep is biologisch afbreekbaar en 99% van de ingrediënten is van natuurlijke origine.

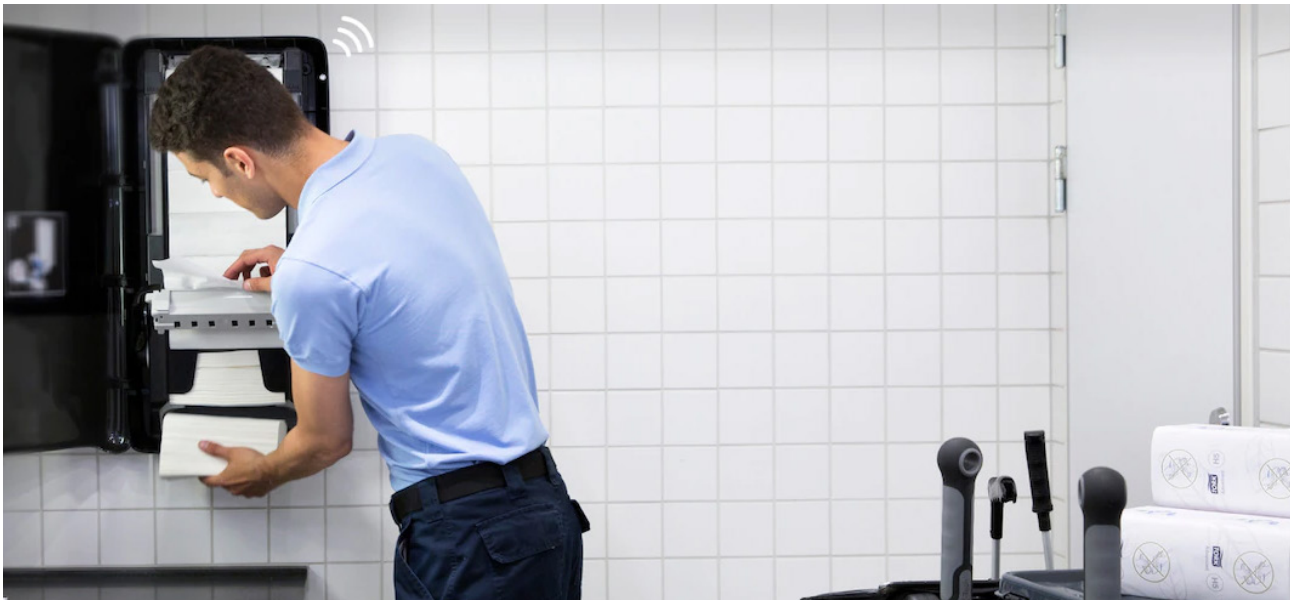
Door van handdoeken met C-vouw over te stappen op het **Tork PeakServe** handdoeksysteem met hoge capaciteit, vermindert u afval en verspilling met 28%.

Tork PaperCircle, 's werelds eerste recyclingsysteem voor handdoeken, kan afval en verspilling terugdringen met 20%¹⁸ en CO₂-uitstoot met ten minste 40%.¹⁹



¹⁸ Gebaseerd op resultaten van Tork PaperCircle® onder testklanten in Duitsland en Nederland

¹⁹ De berekende CO₂-besparingen per maand voor een gemiddeld kantoor met 800 werknemers. Schatting op basis van een door een externe partij gecontroleerde levenscyclusanalyse voor gemiddelde EU-condities, waarbij rekening is gehouden met vermeden processen door alternatief gebruik van verse vezels en energie. Potentiële besparing in kg CO₂e wordt berekend op basis van het resultaat van de levenscyclusanalyse en het aan ons gerapporteerde verzamelde gewicht.



Betere resultaten met datagestuurd schoonmaken

Met een datagestuurde aanpak voor schoonmaakwerk en hygiëne voldoet u niet alleen aan de verwachtingen van de steeds veeleisendere reiziger, u overstijgt die zelfs. Daarmee maakt u de weg vrij voor meer inkomsten en levert u een bijdrage aan duurzaamheidsinitiatieven.

In de kern ligt de echte waarde van deze oplossing in wat mensen ermee kunnen doen: handelen op basis van realtime informatie om proactiever en efficiënter te werken, een eind maken aan overbodige taken, afval en verspilling terugdringen en zorgen voor een consistentere en betere kwaliteit van het schoonmaakwerk. Luchthavens die kiezen voor datagestuurd schoonmaken worden niet alleen beloond met schonere terminals en meer reizigerstevredenheid, maar ook met efficiënter en betrokkener schoonmaakpersoneel.

De verbetering in efficiëntie betreft onder meer:

Volledig voorziene sanitaire ruimtes, gemiddeld **99%** van de tijd

> **20%** minder schoonmaakbeurten van hogere kwaliteit²¹

Aanzienlijke efficiëntiewinst: bespaarde uren

U hoeft ons niet te geloven, lees wat onze klanten zeiden:

100%

gaf aan dat ons systeem **helpt bij het verbeteren van de hygiëne** op hun locatie

80%

zeft dat **het aantal klachten is verminderd** met behulp van ons systeem

82%

zeft dat het gebruik van ons systeem gezorgd heeft voor **verbeterde efficiëntie**

76%

gaf aan dat ons systeem **betere rapportage** mogelijk maakt

100%

zou ons systeem aanbevelen

²⁰ Op basis van Tork EasyCube®-gegevens van 10 klanten, gemeten gedurende 789 dagen. (Tork Vision Schoonmaken had hiervoor de naam Tork EasyCube)

²¹ Gebaseerd op de vastgelegde resultaten behaald bij drie klanten van Tork Vision Schoonmaken, gemeten voor en na de invoering van Tork Vision Schoonmaken. Luchthavens die werken met Tork Vision Schoonmaken hebben grotere tijdsbesparingen laten zien.



Think ahead.

Maak een afspraak voor een onderzoek op uw locatie om te ontdekken wat u kunt besparen met datagestueerd schoonmaken. **Neem contact met ons op:**

tork.nl/uw-onderneming/solutions/overzicht/passagiersterminals