

*Veel schoonmaakbedrijven zijn topzwaar*

# Liever minder management



Kronenburg: "Zo min mogelijk mensen op kantoor, maar verantwoordelijkheden op de werkvloer."

**De meeste grote bedrijven hebben een brede laag van middle management. Die staan de slagkracht van een organisatie in de weg en dragen onvoldoende bij aan een effectieve organisatie van activiteiten op de werkvloer. GCA Special Events doet het anders en directeur Ronald Kronenburg vertelt daar meer over.** TEKST: LEON VAN DEN BERG

“Eigelijk spreek je met de verkeerde persoon”, stelt Kronenburg. “Ik ben maar directeur en ben vooral veel onderweg om te spreken met potentiële en bestaande klanten of om aan vergaderingen deel te nemen. Het echte werk wordt door de medewerkers op de werkvloer gedaan. Alleen dankzij hun inzet kan GCA succesvol zijn en fors groeien in tijden dat iedereen klaagt over een teruglopende markt.” En groeien doet het bedrijf volgens Kronenburg zeker. Hij licht de historie van het bedrijf toe en vertelt dat hij dit jaar een groei verwacht in de omzet van elf naar zeventien miljoen. Hoe kan dat in een markt waarin iedereen over elkaar heen buitelt om opdrachten te verwerven?

#### VALLEN EN OPSTAAN

“Het geheim van groei is vertrouwen bij je klanten door het leveren van kwaliteit, insteken op langdurige relaties,

een platte organisatie en vooral specialisatie”, aldus Kronenburg. Je moet niet vergeten dat ik vanaf mijn zestiende in de branche werk. Van hard werken krijg je niets en zo heb ik me opgewerkt tot directeur van de werkmatschappij Hodon. Op een gegeven moment ben ik vanuit dit loondienstverband overstapt naar het zelfstandig ondernemerschap. Mijn bedrijf heette Intercare en leverde als een van de eersten een totaaloplossing voor facilitair management. Dat bedrijf heb ik in 1995 goed kunnen verkopen aan CSU, waar ik met veel plezier werkte totdat daar een nieuwe directeur kwam waarmee ik niet door een deur kon. Na een uitstapje als commercieel directeur van BFI en een mislukt avontuur met een textielimportbedrijf ben ik weer succesvol in de branche actief geworden. Dat succes trok de aandacht en ik kon het bedrijf verkopen aan iemand die achteraf een oplichter bleek te zijn en zijn betalingsafspraken niet nakwam. Ik kon toen - contractueel vastgelegd - met 5 miljoen omzet aan klanten opnieuw een bedrijf starten, het huidige GCA. Het geluk daarbij was dat een aantal trouwe klanten zoals de Jaarbeurs alleen met mij in zee wilden gaan.”

#### BESTE SCHOONMAKER VOOR EVENTS

Een belangrijke pijler onder het succes van GCA is specialisatie. Het bedrijf heeft zich bewezen op een gebied

waarop geen van de concurrenten scoort. Kronenburg: “Gewoon schoonmaken kan in principe iedereen, maar het schoonmaken bij beurzen en evenementen is een heel ander verhaal. Dat moet je op de werkvloer leren, want er zijn geen opleidingen voor. In principe zijn de gebruikte technieken niet zoveel anders dan bij traditionele schoonmaak, maar de setting is dat wel. Je werk namelijk altijd in pieken en met zeer strakke deadlines. Stel dat GCA in de Jaarbeurs of de RAI - goed voor 250.000 m<sup>2</sup> vloeroppervlak - een beursvloer schoon moet opleveren, dan moet je in zeer korte tijd met zo'n 190 mensen aan de slag. Dat kan alleen als je het logistieke proces volledig in de hand hebt. Je moet niet alleen de juiste mensen op het juiste moment op de juiste plaats hebben, maar ook zorgen dat ze ook de noodzakelijke materialen hebben om te werken. Goede samenwerking met leveranciers van mensen en materialen is dus essentieel. Wij hebben bij onze opdrachtgevers een teamleider rondlopen. En dan bedoel ik ook echt rondlopen. Tijdens de beursopbouw zijn we voortdurend in de hallen aanwezig zodat we weten waar we een bepaald deel al kunnen schoonmaken en opleveren en waar er problemen dreigen te ontstaan doordat een standbouwer te laat klaar is. Omdat we voortdurend de vinger aan de pols houden en dag en nacht aanwezig zijn, kunnen we garanderen dat we tijdig opleveren. Dat is essentieel, want je wilt als beursorganisator natuurlijk niet dat de schoonmaak op de eerste beursdag nog in volle gang is als de bezoekers al binnen zijn. Dat is de RAI bijvoorbeeld bij haar voorgaande schoonmaakorganisatie overkomen en men vond dat terecht onacceptabel. Ook bij theaters heb je zeer strakke deadlines, zeker als er meer of verschillende voorstellingen per dag zijn. Toonaangevende theaters zoals Carré, het Circustheater en het Beatrixtheater onderkennen het belang van goede schoonmaaklogistiek en gaan dus met ons in zee.”

#### TENDER

“Hoewel we al een jarenlange relatie hadden met de Jaarbeurs, was het niet vanzelfsprekend dat wij de RAI zouden verwerven. Er werd een tender uitgeschreven waaraan CSU, GOM, ASITO, ISS, HAGO en wij meededen. Er werd een businesscase gegeven met daarin de schoonmaak voor en tijdens een beurs, een evenement en een openluchtfestival. Als kleinste partij hebben wij de order binnengesleept. Simpelweg omdat wij als enigen uit ervaring weten hoe je voor en tijdens events effectief schoonmaakt en omdat wij een goede prijsstelling hadden. De referentie van de Jaarbeurs speelde op de achtergrond een bescheiden rol. Men was vooral onder de indruk van onze kennis van en ervaring in de eventbranche. Overigens moet je niet stil blijven staan bij het leveren van sec een schoon-

maakdienst”, aldus Kronenburg. “Desgewenst moet je meer leveren op het gebied van facilitaire dienstverlening. Onze mensen kunnen bijvoorbeeld in een congrescentrum niet alleen schoonmaken, maar ook verschillende zaalopstellingen maken en zorgen dat de audiovisuele presentatiemiddelen werkend aanwezig zijn. En je moet natuurlijk ook niet te beroerd zijn om waar nodig een lamp te verwisselen en ander klein technisch onderhoud te verrichten.”

#### MULTICULTUREEL

Tenslotte nog de laatste pijler onder het succes van GCA Special Events: een platte organisatie. “Hier op kantoor werken we met zo weinig mogelijk mensen en zeker geen extra managers. De meeste project- en personeelsadministratie kan op locatie elektronisch worden ingevoerd. Wat we hier doen is bijvoorbeeld het controleren van papieren van buitenlandse medewerkers en de eindcontrole. Ook de planning gebeurt op locatie. Zo besparen we niet alleen kosten voor overbodig personeel, maar zijn ook onze lijnen korter. Dat is ook wat ik wil: bereikbaar zijn voor mijn medewerkers en dus niet nodeloos worden afgeschermd. Onze platte organisatie met verantwoordelijkheden laag in de organisatie heeft naast meer slagkracht ook nog een ander voordeel. Er is een grote betrokkenheid van medewerkers bij het bedrijf dus hebben we nauwelijks verloop onder ons vaste personeel. Die betrokkenheid is wederzijds. We kijken niet naar iemands afkomst, maar wel naar iemands potentieel. Zo hebben we hier bijvoorbeeld Marokkaanse, Turkse en Surinaamse teamleiders die grotendeels zelfstandig en met resultaat multiculturele teams aansturen. Zo dragen we ook nog eens bij aan een goede integratie. Mooi meegenomen voor het land en onze klanten, ons bedrijf en onze medewerkers varen er ook nog eens wel bij!” ■

#### INFORMATIE:

[www.gca-se.nl](http://www.gca-se.nl)

---

**“Culturele achtergrond speelt bij ons geen rol”**

---

GCA Special Events werkt vanuit een gebouw zonder nodeloze opsmuk.

