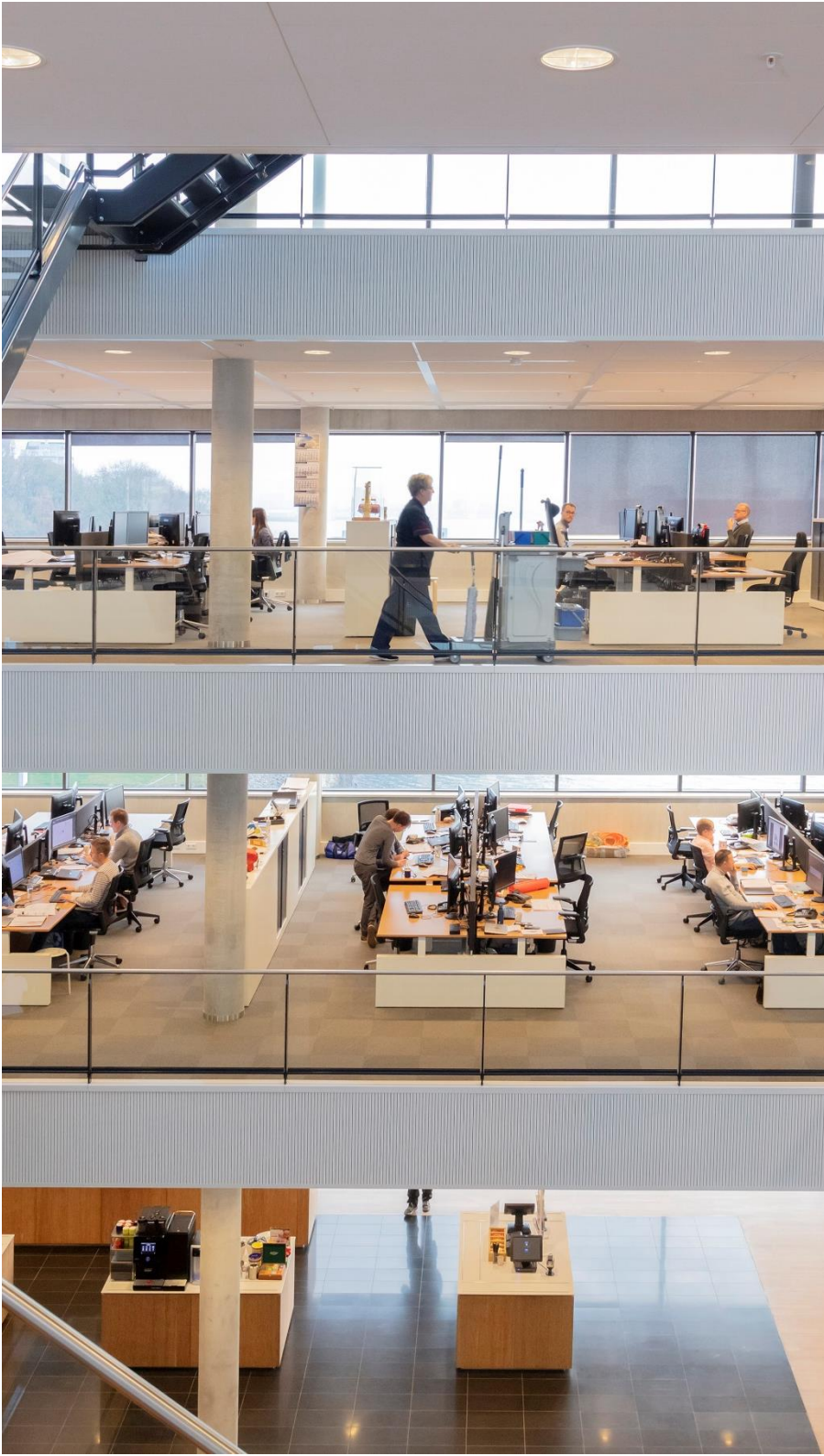


Whitepaper

Resultaatgerichte en dagschoonmaak

De voorwaarden voor succes volgens facilitair verantwoordelijken en hun regionale schoonmaakbedrijven.





De twee basiscontractvormen en dagschoonmaak

De informatie in dit whitepaper stelt facilitair verantwoordelijken in staat te beoordelen of resultaatgerichte schoonmaak, inspanningsgerichte schoonmaak en/of dagschoonmaak past bij hun bedrijf. In dit whitepaper geven facilitair managers, schoonmakers, rayonleiders en directeuren van regionale schoonmaakbedrijven hun kijk op deze onderwerpen. Maar voordat zij aan bod komen, volgen hier eerst de definities. Want wat betekenen deze termen?

Definities resultaat- en inspanningsgericht contract en dagschoonmaak

- Bij een **inspanningsgericht** schoonmaakcontract, ook wel taakgericht contract genoemd, is het werkprogramma leidend. In een werkprogramma specificereert de aanbestedende dienst (opdrachtgever of diens intermediair) eenduidig per ruimte(soort) welke schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd moeten worden, evenals de frequentie waarmee dit dient te gebeuren en de kwaliteitsmeting. Kortgezegd beschrijven inspanningsgerichte contracten de uit te voeren werkzaamheden nauwgezet (OSB, 2008).
- In een **resultaatgericht** ofwel outputgericht schoonmaakcontract staan afspraken over het totaalbeeld van een pand of ruimte en de te bereiken eindresultaten. De frequenties waarmee en de manier waarop het schoonmaakbedrijf dit resultaat bereikt, is aan het schoonmaakbedrijf (PIANOo & OSB, 2012).

Niet alleen de keuze voor een contractvorm bepaalt of de dienstverlening past bij de organisatie, ook het moment waarop de schoonmaak plaatsvindt is van invloed. Dagschoonmaak is tegenwoordig een veel gehoord begrip in de schoonmaakbranche.

- **Dagschoonmaak** betekent simpelweg dat de schoonmaak overdag plaatsvindt, in het bijzijn van gebouwgebruikers.



Waar te beginnen? Van uitvraag tot opleverstaat

Voordat je begint met het opstellen van een uitvraag, is het raadzaam de huidige situatie onder de loep te nemen. Ongeacht of je nu werkt met een eigen schoonmaakteam of met een externe leverancier, er staan vast al een aantal afspraken op papier die je als uitgangspunt kunt nemen.

Bij Mary Aelmans, Coördinator facilitair beheer bij MET GGZ uit Roermond, verzorgde een externe partij de schoonmaak: “Voordat we met de uitvraag kwamen voor nieuwe leveranciers hebben we de oude leverancier tegen het licht gehouden. We stelden onszelf vragen als: Wat gebeurt er momenteel? Gebeurt dat ook daadwerkelijk? Zijn we daarmee tevreden? In het contract met de vorige leverancier hebben we gezegd: Schoonmaak is jullie specialisme. Wij gaan niet op jullie stoel zitten, want wij hebben daar de kennis en kunde niet voor. Maar we willen wel dat als mensen onze ruimten binnenkomen, dat die toegankelijk en schoon zijn. Hoe je het doet maakt ons niet uit, we willen het schoon zien. Dit hebben we tevens als uitgangspunt genomen bij de nieuwe uitvraag. We hebben een beroep gedaan op de expertise van de schoonmaakfirma’s. Zo hebben we doorgevraagd naar hoe zij de samenwerking voor zich zien, hoe ze onze locaties zouden aanpakken en wat qua kosten gunstig is.”

De schoonmaker in de expertrol

De resultaatgerichte contractvorm wordt vaak gekozen door bedrijven met een dagelijks wisselende bezettingsraad, bijvoorbeeld door flexplekken of parttimers. Om die reden gaan ‘het nieuwe werken’ en een resultaatgericht contract meestal hand in hand. Een resultaatgericht contract zet de schoonmaker in de expertrol. Met de juiste kennis en vaardigheden bepaalt hij of zij zelf welke elementen en ruimten aandacht behoeven. De schoonmaker doet wat nodig is om het pand of de ruimte achter te laten volgens het afgesproken eindresultaat. Maar ja, wanneer is een ruimte schoon? En welke mate van vervuiling is toegestaan?

Marloes Trovato-Mulder van Jumbo uit Schiedam koos er destijds voor om hier een adviesbureau voor in de arm te nemen. “Je hebt zelf wel logische gedachten over waar een ruimte aan moet

MET ggz

Facilitaire afdeling

Werkt samen met Blankers Schoon volgens een resultaatgericht contract.

| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| (Hoofd)vestiging | Roermond |
| Aantal medew. facilitair | 3 |
| Aantal schoonmakers | 14 |
| Vloeroppervlak | ca. 13.500 m² |



voldoen, maar een adviesbureau weet precies hoe je je wensen duidelijk neer kan zetten in een opleverstaat. Dit is niet alleen voor jezelf als opdrachtgever prettig, maar ook voor de schoonmaakdienstverlener. Je wilt namelijk voorkomen dat er discussies ontstaan over grijze gebieden. In samenwerking met het adviesbureau is een lijst opgesteld. Alle elementen zijn benoemd, met daarbij de eisen ten aanzien van het opleverniveau na schoonmaak en het geaccepteerde niveau van hervervuiling. Nu merk je dat het in de praktijk gewoon werkt. Het is voor alle partijen duidelijk.”

Voorbeeld van een opleverstaat

De opleverstaat is een weergave van alle elementen met daarbij het opleverniveau na schoonmaak en het geaccepteerde niveau van hervervuiling. Oftewel: wat verwacht je als het schoongemaakt is (opleverniveau na schoonmaak) en tot op welk niveau is de vervuiling nog acceptabel (geaccepteerd niveau van hervervuiling)? Hieronder een voorbeeld van een aantal elementen met daarbij beide niveaus.

| Element | Opleverniveau na schoonmaak | Geaccepteerd niveau van hervervuiling |
|------------------------------|---|--|
| Prullenbak | Stof- en vlek vrij. Geleegd en zo nodig de plastic binnenzak vervangen. | Op de buitenkant mogen een paar spetters zitten. Mag niet meer van 50% gevuld zijn. De binnenkant en/of eventueel aanwezige plastic binnenzak hoeft niet vlek vrij te zijn, maar mag geen aangekoekt vuil vertonen. Dit geldt ook voor de binnenkant van een eventueel aanwezige deksel. |
| Bureau | Bovenblad en handgrepen van de laden stof- en vlek vrij. Zijkanten, poten en frame, mits zichtbaar en goed bereikbaar, vlek vrij. | Vingertasten met enige spreiding op dat gedeelte van het bovenblad dat als contactoppervlak aan te merken is, zijn toegestaan. Op de zijkanten, poten en het frame zijn licht stof en/of enkele vlekken toegestaan. |
| Computer en randapparatuur | Stof- en vlek vrij. | Op de bovenzijde is licht stof toegestaan. Rondom de bedieningselementen zijn enkele vingertasten toegestaan. |
| Kast (laag) | Bovenzijde van lage kasten en handgrepen van deuren en laden stof- en vlek vrij. Verticale vlakken, mits zichtbaar en goed bereikbaar, vlek vrij. | Enkele vlekken/vingertasten zijn toegestaan als er sprake is van enige spreiding. |
| Plinten | Stof- en vlek vrij. | Licht stof is toegestaan. |
| Schakelaars/ Contactdozen | Stof- en vlek vrij. De binnenkant, het stroom houdende gedeelte, is uitgesloten. | Licht stof is toegestaan. |



AQL-waarden

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Om de kwaliteit te meten, spreken het schoonmaakbedrijf en de opdrachtgever AQL-waarden af voor alle ruimtecategorieën. AQL is de afkorting voor Acceptable Quality Level. De AQL-waarde is het maximale uitvalpercentage, of het maximale aantal fouten per 100 eenheden, dat als aanvaardbare grenskwaliteit wordt gezien. Doorgaans dient het geleverde schoonmaakwerk te voldoen aan een AQL van 7% in de ruimtecategorie bureaulkamers, restauratieve ruimten en verkeersruimten. In de categorie sanitaire ruimten en dient het geleverde werk te voldoen aan een AQL van 4%.

Houvast dankzij taakkaarten

Doordat in een resultaatgericht schoonmaakcontract geen vaste handelingen of frequenties zijn vastgelegd, geeft dat schoonmakers de ruimte om naar eigen inzicht schoon te maken. Dat betekent echter niet dat ze met een kluitje het riet in worden gestuurd. Enigszins houvast is gewenst. Daarom maken sommige schoonmaakbedrijven taakkaarten voor hun schoonmakers. Hierop staat waar de ruimte dagelijks aan moet voldoen en welke zaken ze moeten meenemen tijdens de periodieke beurt. Ruud Danklof, directeur van schoonmaakbedrijf Blankers Schoon uit Weert zegt hierover: "Als je daar geen standaard in aanbrengt, is er te veel willekeur. Dat is ook niet uit te leggen aan de schoonmakers. Bij controles zul je eveneens iets moeten hebben waaraan je vast kunt houden."

Gevoelsmatig uithanden geven van de regie

Argumenten dat een resultaatgericht contract minder goed controleerbaar zou zijn voor een facilitair manager, omdat er geen frequenties of vaste handelingen zijn die je kunt nalopen, zijn al lang en breed ontkracht. Voor facilitaire managers die toch twijfelen, zegt Mary Aelmans het volgende: "Het is gewoon een kwestie van durven te proberen. Heb vertrouwen in de schoonmaakfirma. Ik ken ook mensen uit mijn vakgebied die zeggen 'ik weet heel veel over schoonmaak'. Maar een facility manager is niet per definitie een specialist op schoonmaakgebied. In dergelijke gevallen moet je op de expertise van het schoonmaakbedrijf durven te vertrouwen. Zeker voor resultaatgerichte en dagschoonmaak – het valt of staat met de mensen. Heb je schoonmakers zonder hart voor het vak, dan gaat het niet werken. Maar heb je de juiste match, dan heb je goud in handen."



Bertus Jansen, facilitair verantwoordelijke en mede-eigenaar van Jansen Vastgoed in Zwolle, vindt het afhangen van de wensen van de klant. “Ik kan me voorstellen dat een huurder wil weten op welke dag de schoonmakers aan het werk zijn en wat ze doen, zodat hij het de dag erna kan controleren. Als wij een kantoor verhuren en we hebben de afspraak dat die op vaste dagen wordt schoongemaakt, moet daar niet van worden afgeweken. Maar wat we ook afspreken, de huurders weten dat wij er nuchter in staan. De schoonmakers moeten de tijd verdelen zodat het schoon is. Als de klant dat wil, dan doen we dat. Wil een dergelijke klant toch een resultaatgericht contract proberen, dan doen we vaste dingen als toiletten altijd, maar laten we de rest qua frequenties los. Na twee maanden kijken we weer verder. Klopt het na twee maanden niet, dat heeft ook met gevoel te maken, dan pakken we het volgens de oude manier op. Misschien wil die klant het wel gestructureerd houden. Dan gaan wij hem niet veranderen.”

Jansen Vastgoed

Facilitaire afdeling

Werkt samen met Novon Schoonmaak volgens een resultaatgericht contract.

| | |
|--------------------------|--------------------------------|
| (Hoofd)vestiging | Zwolle |
| Aantal medew. facilitair | 1 |
| Aantal schoonmakers | 12 |
| Vloeroppervlak | ca. 8.400 m² |

Overgang van inspanningsgericht naar resultaatgericht contract

Een resultaatgericht programma vergt in het begin veel tijd en aandacht van een rayonleider. Maar als de medewerkers het eenmaal onder de knie hebben en hun eigen manier van werken ontwikkelen, krijgen ze er veel plezier in. “Ze weten waar ze mee bezig zijn en gebruiken hun eigen kennis van het schoonmaakvak. Hierdoor groeit de betrokkenheid bij het werk nog meer heb ik het idee, omdat ze niet simpelweg een lijstje afwerken. Zij schatten zelf in welke onderdelen aandacht nodig hebben,” aldus Phyllis Frederik, rayonleidster bij Beercoo Schoonmaakgroep.

Voor een aantal schoonmakers is de overgang naar een nieuwe werkmethode een hele ommezwaai. Mary Aelmans van MET ggz zag een groot verschil tussen schoonmakers die al gewend waren om resultaatgericht te werken en medewerkers die voorheen inspanningsgericht werkten. “Iedereen moet wel de tijd krijgen om het resultaatgerichte schoonmaken zich eigen te maken. De mensen die van Blankers zijn ingevlogen, zijn met dat principe grootgebracht. Maar de medewerkers die van de oude firma zijn overgenomen, zaten nog vast in het oude stramien van inspanningsgericht werken met afvinken. Dat is toch een verschil. Vooral de oudere garde



probeert vast te houden aan de oude werkmethode. Het is ook ontzettend moeilijk om het ingesleten patroon van iemand te wijzigen. Dat heeft gewoon tijd nodig. Maar anderen omarmen het haast. Zij werkten onder het inspanningsgerichte contract al resultaatgericht.”

Marloes Trovato-Mulder sluit zich daarbij aan: “De overgang van een inspanningsgericht naar een resultaatgericht contract heeft best wat voeten in de aarde. Vooral voor schoonmakers die gewend zijn aan vaste taken en frequenties is het een hele omschakeling. Na een tijdje merkte ik wel dat ze er steeds beter in werden. Dat kwam doordat de voordame en rayonleidster Phyllis daar goed op stuurden. Die leercurve zag ik uiteindelijk ook terug in de meetresultaten.”

De eerste weken van het contract

De opstart en implementatie van een nieuw schoonmaakcontract zijn drukke perioden voor de object- en rayonleiding. Zij zijn verantwoordelijk voor een soepele start. Zij zorgen ervoor dat alle schoonmakers juist geïnstrueerd zijn, beschikken over alle benodigde materialen en klaargestoomd zijn om aan het werk te gaan met de nieuwe werkmethode. Rayonleidster Phyllis: “Bij de start van een nieuw contract zit ik er bovenop. Dat begint al tijdens de opstartfase, waar wij nieuwe en over te nemen medewerkers* bij ons op kantoor uitnodigen. Samen bespreken we de werkwijze, alle bijzonderheden, locatie-specifieke wensen, de huisregels en wensen van onze nieuwe klant.”

Phyllis Frederik vervolgt: “In het begin geef ik mijn medewerkers even de tijd om te wennen aan het nieuwe programma. Dat heeft tijd nodig. Ik zorg daarom dat ik er de eerste twee tot drie weken bijna elke dag bij ben om mee te kijken, te helpen en te adviseren. Ook vertel ik vooraf duidelijk welke verwachtingen een klant heeft en wat de bedoeling is.”

Marion Berghmans, rayonleider bij Blankers Schoon, steekt ook veel tijd en aandacht in de implementatiefase. “Als leidinggevende ben je verantwoordelijk voor het instrueren van de schoonmakers over de nieuwe manier van werken. Hierbij is het ook belangrijk om de klant vanaf

* Over te nemen medewerkers: Bij een projectovername verhuizen de vaste schoonmakers ook mee naar het nieuwe schoonmaakbedrijf. In artikel 38 van de schoonmaak- en glazenwassersbedrijf cao staat dat medewerkers overgenomen moeten worden als zij langer dan 1,5 jaar bij de schoonmaakorganisatie werkzaam zijn. Het nieuwe schoonmaakteam bestaat daarom vaak uit zowel over te nemen medewerkers als schoonmakers van het nieuwe schoonmaakbedrijf.

Jumbo

Facilitaire afdeling

*Werkt samen met Beercoo
Schoonmaakgroep volgens een
resultaatgericht contract.*

| | |
|--------------------------|--------------------------------|
| (Hoofd)vestiging | Schiedam |
| Aantal medew. facilitair | 2 |
| Aantal schoonmakers | 7 |
| Vloeroppervlak | ca. 6.000 m² |



het begin bij de schoonmaakwerkzaamheden te betrekken en uit te leggen wat het inhoudt. Zo Op die manier kan de klant gebouwgebruikers goed informeren over wat ze mogen verwachten van de schoonmakers.”

Schoonmaakster Edith, in dienst bij Blankers Schoon en werkzaam bij onder andere MET ggz, moest even wennen aan het schoonmaken overdag, maar had haar draai daarna gauw gevonden. “Voorheen werkte ik in de vroege ochtend of late middag, dus het was even wennen dat de gebruikers nu tijdens mijn werkzaamheden aanwezig waren. Nu ik eraan gewend ben, vind ik het contact eigenlijk heel leuk. Het is veel persoonlijker dan de communicatie via het logboek.” Wat betreft resultaatgerichte schoonmaak is Edith van mening dat het je wel moet liggen als persoon. “Ik denk dat niet iedereen er geschikt voor is. Je moet zelfstandig kunnen werken en niet te vergeten veel inzicht hebben, zeker bij het maken van afwegingen over wat vuil is en wat nog voldoet aan het niveau van hervervuiling.”

Rayonleidster Phyllis Frederik blijft gedurende de rest van het contract nauw betrokken bij haar schoonmakers. “Wekelijks wandel ik even binnen om een praatje te maken met mijn medewerkers. Ik vraag hen hoe het gaat, doe een snelle check, neem eventueel wat was mee en dan ben ik weer weg. Gewoon even je gezicht laten zien, zodat als er wat is, je collega’s en je contactpersoon bij je terecht kunnen.”

Schoonmakers betrekken bij de organisatie

Marloes Trovato-Mulder van Jumbo vindt het belangrijk dat schoonmakers het naar hun zin hebben op de werkvloer. Daar probeert ze op haar beurt ook aan bij te dragen, bijvoorbeeld door schoonmakers te betrekken bij de activiteiten die zij bedrijfsbreed organiseert. “Onze schoonmakers vinden het leuk om hier te werken. Dat maakt ook dat ze welwillend zijn en graag hun best doen. We hebben rayonleidster Phyllis die betrokken is en ik probeer dat van mijn kant ook te doen. Als we een evenement hebben of een keer uiteten gaan, worden de schoonmakers daar ook voor uitgenodigd. Als we chocoladeletters krijgen, krijgen de schoonmakers ze ook. Het zijn die kleine dingen die het leuk maken.”

Mary Aelmans van MET ggz ziet ook dat de schoonmakers op diverse locaties worden opgenomen in de groep medewerkers. “Als er bijvoorbeeld iemand jarig is op onze locatie in Weert, krijgt de dame die daar poetst altijd te horen ‘Pak je ook een stukje vlaai?’ Ze integreren in de groep. Het voelt voor hen af en toe alsof ze meer bij MET ggz werken dan bij Blankers Schoon. Dat zien we als een compliment.”



Wat online leeft versus onze praktijkbevindingen

In vakmedia en op websites staan veel artikelen over dagschoonmaak en resultaatgerichte schoonmaak met nagenoeg dezelfde strekking. Zo zou dagschoonmaak de maatschappelijke waardering voor het schoonmaakvak vergroten, milieuvriendelijker zijn en zelfs een opvoedende werking hebben op kantoorgebruikers. Wordt dat in de praktijk ook zo ervaren?

Maatschappelijk verantwoord

Regionale schoonmaakbedrijven publiceren artikelen en webpagina's over resultaatgerichte en inspanningsgerichte schoonmaakcontracten of mengvormen daarvan. Het veranderende gebruik van kantoren en de toenemende behoefte aan een dienstverlenend werkklimaat wordt als één van de grootste redenen gezien dat er steeds meer vraag is naar flexibiliteit en dus een resultaatgericht contract. Ruimten als het sanitair en de entree worden meestal wel schoongemaakt volgens een vast stramien.

De meeste schoonmaakbedrijven bieden dagschoonmaak in combinatie met een resultaatgericht contract als oplossing aan, wanneer de opdrachtgever op zoek is naar klantvriendelijkheid. Dagschoonmaak vraagt immers meer gastheerschap van schoonmakers, omdat zij tegelijk werken met gebouwgebruikers. Andere voordelen van dagschoonmaak ten opzichte van schoonmaak buiten de reguliere werktijden om, zijn er onder andere op het gebied van milieu. Zo hoeven lampen en de verwarming 's avonds minder lang te branden in het pand en neemt de maatschappelijke waardering voor het schoonmaakwerk en –medewerkers toe.

“We onderschatten de veiligheid van onze mensen. Een locatie waar niet of nauwelijks iemand is, vind ik wel een dingetje. Daarbij komt het energieverbruik, het afsluiten van het pand, inlichten van de bewaking en alle facilitaire nevenactiviteiten. We vinden het heel gewoon, maar als je het grofweg uitrekt, loop het aardig in de papieren. Zeker nu we weer in de donkere dagen zitten,” aldus Elbert Jan, algemeen directeur van Novon Schoonmaak uit Zwolle. Bertus Jansen van Jansen Vastgoed is het daarmee eens. “Als iedereen naar dagschoonmaak over zou gaan, is dat veel duurzamer.”

‘Wie nooit een schoonmaker in zijn kantoor ziet, heeft doorgaans een ander oordeel over de schoonmaak dan de medewerker die dagelijks een schoonmaker aan het werk ziet. Bij overdag schoonmaken krijgt de schoonmaker een gezicht. Hierdoor neemt de gebruikersdiscipline toe,’ zo vermeldt de website van een regionaal schoonmaakbedrijf.



Effect zichtbaarheid schoonmakers op kantoorgebruikers

Hoewel vrijwel alle partijen het eens zijn over de voordelen van dagschoonmaak op MVO-gebied, bestaat er minder overeenstemming over de toename van gebruikersdiscipline van kantoormedewerkers bij een zichtbare schoonmaker. Een aantal bedrijven beweert dat het zien van een schoonmaker ervoor zorgt dat kantoorgebruikers bewuster omgaan met schoonmaak en hygiëne. Zo zouden ze eerder geneigd zijn om, volgens normale omgangsvormen, hun kopje naar de pantry te brengen of hun bureau op te ruimen. Onze drie facilitair verantwoordelijken laten andere geluiden horen. Zeker de 'productielijn' van de organisatie, de afdelingen die zich bezighouden met de core business van het bedrijf, worden nauwelijks beïnvloedt door de zichtbaarheid of onzichtbaarheid van schoonmakers.

De basis voor resultaatgericht werken begint bij de bedrijfscultuur, vindt Bertus Jansen van Jansen Vastgoed, en heeft niet zozeer te maken met de zichtbaarheid of onzichtbaarheid van de schoonmakers. "Ik kan me voorstellen dat de zichtbaarheid van de schoonmaker bij andere bedrijven een positief effect heeft, maar bij ons is dat niet het geval. Het zit al in onze bedrijfscultuur. Iedereen doet zijn of haar kopje in de vaatwasmachine en we halen koffie voor elkaar. Dus als een perforator valt, vraag je even of de schoonmaker dat wil oprapen, maar verexcuseer je je tegelijkertijd. Niet van 'Ach pff... Dat doet zij wel' en dus ook niet als een voetveeg behandelen. We hanteren een menselijke maat. Wij willen ook niet dat mensen als varkens achter het bureau zitten en er een puinhoop van maken. Gewoon normaal doen."

Mary Aelmans van MET ggz: "ik denk niet dat aanwezigheid iets oplevert qua opgeruimdheid en netheid. Onze behandelaren zijn zo bevlogen in hun werk, ze zien het gewoonweg niet." Ook Marloes Trovato-Mulder van Jumbo ziet buiten de medewerkers van stafafdelingen geen gedragsverandering. "Als er koffie gemorst wordt, melden de collega's het meestal niet. Veiligheid daarentegen is heel belangrijk. We hebben een veiligheidsafdeling, op schepen zien we streng op veiligheid toe en we hebben op kantoor stickers op de trap die mensen verplichten om de leuning vast te houden. Daar worden ze mee opgevoed. Als Bob hier komt glazenwassen wordt het hele atrium afgezet, omdat zijn wisser naar beneden kan vallen. Dat zijn dingen waar we hier heel veel waarde aan hechten. Je faciliteert de organisatie om het werk te kunnen doen en de core business uit te voeren. Een schone en veilige werkplek is daar onderdeel van. Dus als je ze niet hoort, heb je je werk goed gedaan. Ik denk zeker dat het geen onwil is, maar ze zien het gewoon niet en staan er niet bij stil."



Voorwaarden voor resultaatgerichte schoonmaak overdag

Waar de schoonmaker voorheen buiten openings- of werktijden arriveerde, is de schoonmaker inmiddels een vertrouwd gezicht binnen de organisatie. Dagschoonmaak dwingt de schoonmaker en medewerkers van de opdrachtgever tot communicatie. De veronderstelling is dat dit zorgt voor meer wederzijds respect, betrokkenheid en flexibiliteit, wat uiteindelijk leidt tot een hogere klanttevredenheid. Om tot deze uitkomst te komen, zijn drie zaken van belang: de persoonlijkheid en voorkeuren van de schoonmaker, de houding en het gedrag van gebouwgebruikers en tot slot een aantal praktische manieren om soepel met elkaar samen te werken.

Verhouding schoonmaker tot gebouwgebruiker

Volgens Vincent de Beer, directeur van Beercoo Schoonmaakgroep, is de slagingskans van resultaatgerichte en dagschoonmaak voor een groot deel van afhankelijk van de voorkeur en identiteit van de schoonmakers. “Het is belangrijk dat de schoonmaker op zijn of haar plek zit. De omstandigheden moeten goed aanvoelen en bij iemand passen. Als je graag samenwerkt en mensen om je heen hebt, ervaar je dagschoonmaak en het contact daarbij meestal als prettig. Daarom kijken we voor wie het wel werkt en voor wie niet. Het valt of staat echter niet alleen met de eigenschappen en voorkeuren van de schoonmaker, ook gebouwgebruikers hebben een aandeel in de mate van succes.”

Dat de houding van gebouwgebruikers van wezenlijk belang is, blijkt uit het proefschrift van Jorcho van Vlijmen, lectoraat aan de Universiteit van Arnhem en Nijmegen en onderzoeker naar schoonmakers. In zijn onderzoek beschrijft hij dat de sociale rangorde, die vaak niet helemaal terecht is, en het bijbehorende gedrag roet in het eten kunnen gooien. In zijn onderzoek beschrijft Jorcho dat schoonmakers het vuil opruimen van een ander die dat zelf wel zou kunnen, maar dat liever niet doet. De zorg voor vuil wordt gedelegeerd aan de schoonmaker. Daarbij komt dat een schoonmaker toestemming vraagt aan de kantoorgebruiker om zijn/haar werkplek schoon te maken, omdat de medewerker aan het werk is. De schoonmaker is zelf echter ook aan het werk. Het roept een ogenschijnlijk ondergeschikt belang van het schoonmaakwerk op.

Ter vergelijking, verplegers hebben ook te maken met fysiek vuil, maar de verhouding die zij ervaren ten op zichten van de ‘vervuiler’ is wezenlijk anders. De verzorger weet dat zijn patiënt afhankelijk van hem/haar is. Een schoonmaker ervaart die afhankelijkheid niet, terwijl de waarde van het werk net zo belangrijk is. Als een kantoor niet schoon is, werken medewerkers niet prettig en kan men geen klanten ontvangen. Deze bewustwording zou eraan bijdragen dat men op een prettige manier samenwerkt en zo dagschoonmaak tot een succes maakt.



De schoonmaker voert zijn werk met trots uit. Wanneer die voldoening gevoeld en bevestigd wordt met waardering van de mensen voor wie wordt schoongemaakt, ontstaat de ideale omgeving voor (resultaatgerichte) dagschoonmaak. Een kort gesprek, compliment of simpelweg knikje is voor veel schoonmakers al voldoende.

Tussen bedrijfsprocessen door werken met efficiënte schoonmaakroute

Praktisch gezien is het noodzakelijk dat dagschoonmaak de bedrijfsprocessen niet hindert. Stofzuigen terwijl iemand een belangrijk telefoongesprek voert, is simpelweg storend en levert eerder irritatie dan begrip op voor de schoonmaker. Ook al waardeert de kantoorgebruiker de schoonmaker. Daarom is het maken van duidelijke afspraken over de schoonmaakroute een vereiste. Via de schoonmaakroute begeeft de schoonmaker zich zo efficiënt mogelijk door het pand. De ideale route is voor aanvang van het contract al redelijk uit te tekenen, maar wijst zichzelf pas echt uit tijdens de eerste maanden. “Het is weleens voorgekomen dat de koffieautomaat om 8.55 uur werd schoongemaakt, terwijl er om 09.00 uur op dezelfde verdieping een vergadering begon. Dan is het even puzzelen en is de route zo aangepast dat mensen vóór 09.00 uur wel koffie kunnen halen voordat ze de vergadering in gaan,” aldus Marloes Trovato-Mulder van Jumbo.

Werktijden per locatie op maat

Tussen de bedrijfsprocessen door werken is met name mogelijk als er sprake is van een wisselende bezettingsgraad gedurende de dag of week. Veel bedrijven die Het Nieuwe Werken hebben omarmd zijn dan ook te spreken over dagschoonmaak. Dat betekent overigens niet dat bedrijven met een volledige bezetting gedurende de dag zijn uitgesloten voor dagschoonmaak. MET ggz heeft meerdere behandellocaties verspreid over Limburg en Zuidoost-Brabant. Een aantal locaties leent zich prima voor volledige dagschoonmaak. Bij andere locaties met een hogere bezettingsgraad is er sprake van gedeeltelijke dagschoonmaak. Hierbij zijn de schoonmakers overdag aanwezig, maar starten ze al voordat de eerste medewerkers op locatie arriveren.

De maatwerk manier van dagschoonmaak bevalt Mary Aelmans van MET ggz uitstekend: “Wij hebben verschillende varianten voor dagschoonmaak. Ik vind het belangrijk dat de schoonmaakmedewerker contact heeft met de receptie van de locatie en dat er een overdrachtsmoment is. Op sommige locaties beginnen de schoonmakers voor werktijd en zijn ze nog aanwezig als de eerste medewerkers binnenkomen. Bij andere locaties komen ze tegen het einde van de werkdag en bij weer een andere locatie hebben we iemand volledig overdag aanwezig. De locatie in Echt is een relatief kleine locatie. De bezettingsgraad wordt inmiddels



wat hoger, maar die was voorheen vrij laag. Zo'n locatie leent zich goed voor dagschoonmaak. Als ik diezelfde vorm op een hoofd behandellocatie in Roermond zou neerleggen, zou dat niet werken. Een bezettingsgraad van 100% op drie dagen. Dan kunnen de schoonmakers gewoon niet vooruit. En dat frustrleert dan ook gigantisch."

Ruud Danklof, directeur van schoonmaakbedrijf Blankers Schoon uit Weert zegt erover: "Het is goed dat je met dagschoonmaak verschillende vormen hebt. De tijdstippen verschillen en daarmee ook de werkzaamheden. Dat is juist goed en maakt het programma maatwerk en afgestemd op de locatie. Dat is ons streven. Natuurlijk willen we de schoonmaker uit de vroege uurtjes en uit de late avond halen, maar is dat dan precies tussen 09.00 en 17.00 uur? Nee, daar geloof ik niet in."

Ook bij Bertus Jansen van Jansen Vastgoed verschillen de werktijden van de schoonmakers per locatie. "We hebben enkele panden waar onze huurders geen schoonmaak overdag willen. Daar beginnen de schoonmakers om 07.00 uur. Dit is met name omdat op een aantal panden centrale ruimten zijn die ze schoon willen hebben voordat de eerste bezoekers binnenkomen. Daar geven we dan uiteraard gehoor aan. Voor de rest houden we overdags aan."

Resultaatgericht programma: Efficiëntie en goede communicatie

Dat de schoonmakers overdag zichtbaar zijn, accepteren de meeste kantoormedewerkers wel. Maar hoe kan een schoonmaker bureaus schoonmaken als iedereen aan het werk is? Dat is een vraag die vaak oprijst bij de aankondiging van resultaatgerichte dagschoonmaak. Bertus Jansen van Jansen Vastgoed beaamt dat het voor de medewerkers van opdrachtgevers soms even wennen is. "Ik heb ook allerlei spullen op mijn bureau liggen, dat groeit zo gedurende de dag. Ik moet dan ook niet hebben dat ze mijn bureau gaan schoonmaken en alles aan de kant leggen op verkeerde plekken. Dus als ik erbij ben, til ik mijn computer nog even op. Prima. Maar als ik er niet ben, dan werken ze er omheen."

Marloes Trovato-Mulder vindt een betrokken rayonleider erg belangrijk om resultaatgerichte schoonmaak te laten slagen. "Het valt of staat met een Phyllis. Als je een rayonleider hebt die daar kijkt op heeft en de weg weet te vinden in de schoonmaakwereld, dan gaat het goed. Phyllis is hier wekelijks of elke twee weken en de communicatielijnen zijn kort. Ze investeert een hoop tijd in mij en haar medewerkers. Het zorgt ervoor dat alle schoonmakers een goed gevoel hebben bij de start, ze precies weten wat ze moeten doen en weten dat ze altijd kunnen terugvallen op hun rayonleider. Dat is gewoon heel belangrijk."



Eigenschappen dag en resultaatgerichte schoonmakers

Het overdag en resultaatgericht schoonmaken vraagt naast schoonmaakkennis een extra set eigenschappen en kwaliteiten van schoonmakers. Zoals gewoonlijk is het belangrijk om verzorgd voor de dag te komen, maar het is bij dagschoonmaak ook belangrijk om aan te voelen hoe je het beste met gebouwgebruikers samenwerkt en proactief taken oppakt. Uiteraard blijft passie voor het vak ook een vereiste. Stipt op 1 staat pro-activiteit.

Mary Aelmans van MET ggz: “De dame op de locatie in Echt poetst overdag en ze weet feilloos wanneer ze met iemand kan praten of wanneer ze iemand juist met rust moet laten. Ze gaat rustig haar gang door het gebouw. Marjo is eigenlijk niet zichtbaar aanwezig. Af en toe als je binnenkomt is het even een praatje, maar over het algemeen gaat ze onzichtbaar haar gang en dat vind ik knap.”

“Marjo is zichtbaar onzichtbaar. Ze voelt feilloos aan hoe ze tussen onze bedrijfsprocessen door kan werken.”

Eigenschappen/uiterlijke kenmerken

1. Proactief
2. Efficiënt
3. Communicatief
4. Gepassioneerd
5. Verantwoordelijk
7. Verzorgd
8. Vriendelijk
9. Dienstverlenend
10. Zelfstandig

Ook Bertus van Jansen Vastgoed vindt pro-activiteit van zijn schoonmakers belangrijk, net als verantwoordelijkheid, passie, verzorging en communicatie: “Zelfstandig werken. Daar word ik blij van. Als er wind staat en er waaien blaadjes naar binnen, dat ze die direct weghalen. Of in de winter, als iedereen natte sneeuw en strooizout naar binnen loopt, eens een keer extra dweilen. Gewoon een verantwoordelijkheidsgevoel. Dat kan alleen als ze het met plezier doen en gepassioneerd bezig zijn met hun vak.

Verder vind ik het belangrijk dat een schoonmaker netjes is in de omgang, geen brutaal antwoord, er verzorgd uitziet, vriendelijk is en bij voorkeur niet rookt. Dat vind ik geen gezicht, voor de deur staan roken en daarna de stank mee naar binnen nemen. Ook herkenbare bedrijfskleding is een pluspunt. Een kort praatje maken is goed, maar niet constant kleppen. Te familiair vind ik niks. Ik ben niet zo’n social talker. Even vragen hoe het weekend was is prima, maar niet iedere dag. Ik wil graag verder. Ik heb het druk en ik wil liever niet gestoord worden. Toch een klein beetje afstand, gepast aanwezig.



Verder moet de schoonmaker er verzorgd uitzien. Heeft iemand vieze nagels, dan denk ik niet meteen aan schoon of hygiëne. Dus dat is ook belangrijk. Alles bij elkaar.”

Mary Aelmans van MET ggz vindt het belangrijk dat schoonmakers communicatief goed onderlegd zijn. “MET ggz heeft veel hoogopgeleid personeel. Het is belangrijk dat de gebruiker van een locatie en de schoonmaker makkelijk met elkaar kunnen communiceren, elkaar weten te vinden. Die interactie wil ik zien. Daarnaast vind ik het belangrijk dat schoonmakers, net als die dame in Echt bijvoorbeeld, zichtbaar onzichtbaar kunnen zijn. Zeker voor dagschoonmaak is dat echt een meerwaarde. Feilloos aanvoelen waar het wel en waar het niet kan. Als men in de vergaderruimte zit, gaat ze de kantoren langs. Is er pauze, dan is ze zeker niet in de buurt van de kantine. Dat soort slimme dingetjes. Het aanvoelen van de organisatie en het snappen van de werkwijze.”

Bij Jumbo hebben ze een code personeel afgesproken. “Dat begint met er representatief uit te zien. Tijdens het werk verwachten we daarnaast van hen dat ze in het Nederlands ofwel in het Engels kunnen communiceren. Nette bedrijfskleding en schoenen zijn een vereiste. Qua uiterlijkheden hebben we ook wat regels opgesteld. De eigenschappen die wij verwachten qua persoon zijn dienstverlenend, vriendelijk, graag onder de mensen willen zijn en het niet erg vinden als mensen op je vingers kijken. Want dat gebeurt natuurlijk de hele dag!”

De regels omtrent uiterlijk en gedrag gaan voor Bertus Jansen ook over het omgaan met vrijheid. Zeker in het geval van een resultaatgericht contract maken de schoonmakers zelf afwegingen om onderdelen wel of niet schoon te maken. “Het begint met vertrouwen geven. Schoonmakers zijn ook maar mensen. Slechts een enkeling kan niet omgaan met de vrijheid die geboden wordt. 95% wel, maar 5% niet. Als die vrijheid met voeten getreden wordt, niet goed wordt aangewend en er is al een keer wat van gezegd door de rayonleiding, dan is het wel eens goed om iemand over te plaatsen of om te zeggen dat we niet meer verder willen. Dat ze denken ‘Oh, het is niet alleen vrijheid blijheid, maar het is ook presteren.’ Ik betaal ook, dus het moet gewoon goed zijn. Je mag ook wat verwachten, want onze huurders verwachten ook wat van ons.”



Branche-specifieke eigenschappen

Naast algemene eisen en wensen hebben branches vaak ook eigen voorkeuren voor eigenschappen waarover de schoonmaker moet beschikken. Dit is bijvoorbeeld het geval in publieke sectoren, zoals de zorg. In de zorg is het aannemelijk dat een schoonmaker een bekende in de wachtkamer of op de gang treft. Hoe een medewerker daarmee omgaat is van grote invloed op de slagingskans van dagschoonmaak. “De één kan ermee omgaan, die zegt goedendag en gaat verder met het werk. De andere heeft de neiging om te gaan kletsen en uit enthousiasme te vragen ‘Goh, wat doe jij hier?’. Dat wil je in een wachtkamer van een (psychiatrische) zorginstelling natuurlijk niet hebben. Dus bij dat soort locaties letten we goed op of de schoonmaker ook op dat vlak een goede match is,” aldus Mary Aelmans van MET ggz.



Controleerbaarheid resultaatgerichte schoonmaak

Als we het over controles hebben, zijn er in de branche twee belangrijke methoden: de gevestigde VSR-KMS-controle en de nieuwe LOSK-QMS-methode. Beide controles zijn toe te passen op zowel resultaatgerichte als inspanningsgerichte contracten.

VSR-KMS

VSR-KMS staat voor Vereniging Schoonmaak Research-Kwaliteit Meet Systeem. VSR-KMS controleert niet of de schoonmaak 'goed' is, maar of de schoonmaak conform de afspraak is geleverd. Als het schoonmaakresultaat te veel afwijkt van de afgesproken werkprogramma's of opleverstaten, zal er bij een controle een negatief resultaat zijn. Alleen een gecertificeerde en objectieve controleur of inspecteur met een diploma en een bijbehorende identiteitspas wordt door VSR aanbevolen voor controle. Hierdoor garandeert VSR dat de controle neutraal en onafhankelijk is. Alle door de VSR aanbevolen controleurs en inspecteurs staan geregistreerd in het register op de website www.schoonmaakkwaliteit.nl.

VSR is van mening dat een cijfer een waardering uitspreekt en dat waardering kan worden beïnvloed. Om die reden geeft VSR alleen aan of de schoonmaak voldoet aan de gevraagde kwaliteit: goedkeur of afkeur. Hierbij houdt het rekening met een foutmarge bij de schoonmaak. Als dit aantal fouten niet boven een bepaald percentage van het aantal schoon te maken elementen uitkomt, is er sprake van goedkeur.

Aan het controleren van een object gaat een stap vooraf: het inventariseren. Deze inventarisatie is onderverdeeld in categorieën. Zo worden gelijkwaardige ruimten als groep beoordeeld, bijvoorbeeld bureaurooms, sanitair en verpleegruimten. Deze inventarisatie legt de rekenkundige basis vast en bepaalt bij hoeveel fouten de kwaliteit van de schoonmaak wordt afgekeurd. Het controleren van een gebouw gebeurt volgens een aselechte steekproef. Het systeem - en niet de controleur - bepaalt welke en hoeveel ruimten er gecontroleerd moeten worden. De controleur levert na afloop een rapport af. Hierin geven de getelde fouten per categorie een uitkomst in de vorm van 'goedkeur' of 'afkeur'.

Kwaliteitmeetsysteem LOSK-QMS

LOSQ-QMS staat voor Landelijk Orgaan Schoonmaak Kwaliteit-Quality Management System. Deze controlemethode bestaat uit 2 onderdelen: de procesevaluatie en de resultatevaluatie. De feitelijke kwaliteit meten is volgens LOSK namelijk niet mogelijk op basis van enkel visuele waarnemingen van de output. Door ook het proces (de werkwijze) te controleren, krijg je inzicht in de werkelijke kwaliteit, niet in de schijnkwaliteit. LOSK stelt dat de visuele kwaliteit bedrieglijk



kan zijn, bijvoorbeeld door verkeerd doekgebruik. Als men met één zijde van een doek het gehele toilet afneemt, ziet het er schoon uit maar dat is het zeker niet. De eigenschap van LOSK-QMS is dat het de fouten weegt op basis van impact op kwaliteit en beleving. Een stoffig luchtrooster heeft volgens hen bijvoorbeeld minder impact dan een vieze toiletpot.

Alleen personen die in het licentiesysteem van LOSK staan, hebben toegang tot het systeem en mogen het LOSK-QMS gebruiken. Zij hebben aangetoond over voldoende vakkennis te beschikken. Daarmee borgt LOSK de waarde van metingen.

Visie op controles in de praktijk

VSR, LOSK of andere controlemethoden zijn vaak een handige tool om de kwaliteit objectief te laten vaststellen. De meeste facilitair verantwoordelijken maken een inschatting op basis van hun eigen waarnemingen. Een controle door het schoonmaakbedrijf of een externe partij geeft de opdrachtgever geheel inzicht in de technische schoonmaakkwaliteit. “Als je een inspanningsgericht programma hebt, is het ook maar de vraag of dat ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Wij hebben daar in het verleden namelijk negatieve ervaringen mee gehad. Een vinkje is snel gezet. Om die reden hebben we met ons huidige schoonmaakbedrijf afgesproken dat er externe controles worden gelopen om de technische kwaliteit van de schoonmaak te beoordelen. Want het kan er voor mij wel schoon uit zien, maar dat wil niet zeggen dat de technische kwaliteit ook op orde is. Een resultaatgericht contract en een controle als check is in mijn ogen altijd wenselijk,” aldus Mary Aelmans van MET ggz.

Ruud Danklof van Blankers Schoon vult aan: “Wij hanteren DKS en VSR als standaard. Verder doen wij jaarlijks een enquête om de kwaliteitsbeleving te toetsen. Dat doen wij niet alleen bij MET ggz, maar bij al onze opdrachtgevers. Op die manier brengen we tevens de voortgang van de kwaliteit in beeld.”

Ook Marloes Trovato-Mulder is blij met de periodieke meetmomenten. “Metingen geven mij grip en controle. Dan weet ik waar ik aan toe ben. Die metingen laten we onaangekondigd uitvoeren. In eerste instantie deden we die vier keer per jaar, maar omdat het zo goed gaat hebben we die frequenties verlaagd naar drie keer per jaar. Ik ben van mening dat een resultaatgericht contract even goed te controleren is als een inspanningsgericht contract. Zeker als je vooraf alles goed hebt afgekaart en alle elementen en kwaliteitsniveaus hebt benoemd in de opleverstaat.”



Controle? Het gaat om vertrouwen!

Niet iedereen ziet de noodzaak in van systematisch controleren. De invalshoek die Bertus Jansen van Jansen Vastgoed en Elbert Jan van Novon Schoonmaak erop nahouden, gaat uit van voldoende contact en bovenal vertrouwen. “Ik hoor iedereen altijd maar over controles. Dan ga je ervan uit dat je elkaar niet vertrouwt. Ik wil niet weten wanneer je weer langs komt voor een controle, ik wil dat je langskomt om weer eens een kop koffie met elkaar te drinken,” zegt Elbert Jan van Novon Schoonmaak. Hij vervolgt: “Het is misschien iets uit het Oosten, wat ze in de randstad minder begrijpen. Hier gaat het om vertrouwen en iedereen blijft bij zijn eigen expertise. Hier doen we niet aan een contract van één jaar en dan evalueren. We tekenen gewoon een doorlopend contract. Als het niet goed gaat, dan neem je afscheid en gaat het goed, dan loopt het door. Zo simpel is het. Controle moet er wel enigszins zijn, maar kijk gewoon objectief of het schoon is en er netjes uitziet, bijvoorbeeld met de schoonmaker erbij. Ga met elkaar in gesprek. Je hebt namelijk altijd met mensen te doen. Dus gebruik die zachte kant en ga altijd respectvol met elkaar om. Gewoon netjes vragen van ‘Goh, zou je dit of dat willen doen’. Het kost iets meer tijd, je schenkt meer aandacht, maar het loont om daar de tijd voor te nemen.”

Marloes Trovato-Mulder van Jumbo deelt die mening, hoewel zij naast vertrouwen toch ook blijft vertrouwen op externe metingen. “Het gaat inderdaad om vertrouwen in de schoonmaakpartij. Ik ben niet iemand van ‘opdrachtgever’ en ‘leverancier’. We gaan een partnership aan. Een externe meting is dan voornamelijk, in het juiste geval, een bevestiging van je gevoel. En als je het niet weet of niet vertrouwt, kun je altijd een extra meting laten uitvoeren. Phyllis loopt altijd een DKS. De rapportages daarvan krijg ik elke maand, dat zijn de afspraken. Daarbij zie ik de schoonmakers van Beercoo ook altijd lopen, dus als er wat is kan ik hen ook altijd even aanschieten.”

Inspanningsgericht contract niet beter controleerbaar

Dat een aantal facilitair managers een inspanningsgericht contract verkiezen boven resultaat gericht, omdat het beter controleerbaar is door de frequenties, gaat er bij Bertus Jansen niet in. “Vasthouden aan frequenties en controles is eigenlijk zo 2000. Natuurlijk heb je wat vaste handelingen. Zo moeten de toiletputten altijd schoon zijn. Maar onze huurders weten dat wij er nuchter in staan en het schoon moet zijn. Het is geen ziekenhuis, maar het moet gewoon netjes zijn. Je moet je niet hoeven schamen als iemand naar het toilet gaat en het moet niet zo zijn dat iemand stof aan de vingers heeft op kantoor. Kijk door de ogen van een normaal iemand. Hoe zou je het thuis doen? Vul het zelf in.”



Voordelen en risico's

Dagschoonmaak en resultaatgerichte schoonmaak bieden veel voordelen voor zowel opdrachtgevers, schoonmaakbedrijven, schoonmakers als rayonleiders. Hieronder de top vier: contact, flexibiliteit, communicatie en MVO. Daarentegen zijn er ook risico's, die voornamelijk te ondervangen zijn met een goede opstart- en implementatiefase. De onderwerpen die de meeste aandacht behoeven om resultaatgerichte dagschoonmaak te laten slagen, zijn: het eigen maken van de nieuwe werkmethode, communicatie met gebouwgebruikers en de acceptatie van schoonmakers overdag.

1. Contact

Het contact tussen schoonmakers en gebouwgebruikers heeft over het algemeen een positieve werking op het werkplezier van schoonmakers. Uiteraard zijn er schoonmakers die liever alleen werken en niet te veel mensen om hen heen willen hebben. Zij blijven op panden werken waar ze buiten werktijd, of in elk geval zelfstandig, hun werk kunnen doen. Voor schoonmakers die graag in teamverband werken en het niet erg vinden om tegelijkertijd te werken met kantoorgebruikers, is het vaak een leuke aanvulling op hun werk. Zo heeft Sardha, schoonmaakster bij Jumbo in Schiedam, veel plezier in haar werk. "Het schoonmaken overdag gaat erg goed. De medewerkers bij Jumbo beseffen dat er schoongemaakt moet worden en ze geven me ook de ruimte om het werk te doen. Af en toe vindt er ook een babbeltje plaats. Dat maakt het prettiger, levendiger en sfeervoller."

2. Flexibiliteit

Ongelukken zitten in een klein hoekje, bijvoorbeeld een medewerker die onwel wordt of een beker koffie die over tafel gaat. In dergelijke gevallen is het handig dat de schoonmakers altijd in de buurt zijn om bij te springen. Mary Aelmans van MET ggz: "Bij ons komen regelmatig akkefietjes voor. Van een glas dat kapot valt tot aan vervuiling van toiletten vanwege een bepaalde aandoening van een cliënt. We lopen op sommige locaties niet voor niets twee toiletrondes. Het is fijn dat we op zulke momenten kunnen terugvallen op onze schoonmakers."

3. Communicatie

Waar bij schoonmaak buiten reguliere werktijden om de schoonmakers en de klant voornamelijk via het logboek met elkaar communiceren, kan dat bij dagschoonmaak face-to-face. De schoonmakers pakken eventuele verzoeken, vragen of opmerkingen meteen op en er is minder kans op miscommunicatie. "Goede communicatie is een vereiste. Hoe beter de communicatie, hoe makkelijker de samenwerking verloopt. Wij hebben korte lijntjes met Blankers Schoon. Als ik een keer in een locatie kom, kan ik de schoonmaak vragen 'zou je dit mee willen nemen?' of 'van



die ruimten weet ik dat ze nu minder in gebruik zijn, wil je in plaats daarvan de gang extra doen?' Dat stemmen we dan in onderling overleg af. Wel zo makkelijk," vindt Mary Aelmans van MET ggz.

4. MVO

Zoals in het onderdeel 'Wat online leeft vs. onze praktijkbevindingen' is te lezen, zijn veel schoonmaakbedrijven het eens over de milieuvoordelen van dagschoonmaak. Kiest een organisatie ervoor om schoonmakers te laten werken buiten openings- en kantoortijden, dan branden de lampen en de verwarming over de gehele dag langer. Zoals Elbert Jan van Novon aangaf: "We vinden het heel gewoon, maar als je het grofweg uitrekent, loop het aardig in de papieren. Zeker nu we weer in de donkere dagen zitten." Bertus Jansen van Jansen Vastgoed is het daarmee eens. "Als iedereen naar dagschoonmaak over zou gaan, is dat veel duurzamer."

Daarnaast maakt dagschoonmaak het onnodig voor opdrachtgevers om schoonmakers alarm- of sleutelprocedures te verlenen. Veel bedrijven vinden het een prettig idee om de opening of afsluiting van het pand in eigen beheer te houden. Daarnaast zijn ongelukjes met alarmcodes daarmee ook verledentijd. Het afsluiten van een pand kan niet alleen ingewikkeld zijn voor de schoonmakers, omdat ze rekening moeten houden met allerlei codes en sleutels, ook het feit dat ze als eerste of laatste alleen in het pand zijn kan hen een onveilig gevoel geven. Met dagschoonmaak is dat probleem opgelost.

Nadelen of risico's

Zijn er dan alleen maar voordelen? Wel veel, maar zoals met alles zijn er ook een aantal risico's. Het goede nieuws is dat deze risico's uitgesloten kunnen worden door goede planning, instructie, aansturing en begrip.

1. Eigen maken nieuwe resultaatgerichte werkmethode

De eerste weken van en voor het nieuwe contract zijn cruciaal. Dit is het moment waarop de rayonleider samen met een eventueel opstartteam de schoonmakers klaarstoomt voor de nieuwe werkmethode. Mary Aelmans ziet daarin een zekere faal factor: "Medewerkers die terugvallen in het oude schoonmaakgedrag. Dat is een aandachtspunt, want gewoontes zijn lastig te doorbreken."



2. Interne communicatie

Een risico waardoor dag of resultaatgerichte schoonmaak niet slaagt, is het niet of te weinig communiceren over de veranderingen naar de kantoormedewerkers. Onbegrip en verwarring wil je als facilitair manager zoveel mogelijk voorkomen. Enige medewerking van kantoorgebruikers is gewenst. Marloes Trovato-Mulder heeft daar veel aandacht aan besteed: “We hebben veel en tijdig naar onze medewerkers gecommuniceerd over wat er ging gebeuren, wat er ging veranderen en wat het zou betekenen. We hebben geprobeerd de verwachtingen van onze mensen te managen. Dat deden we via berichten op het intranet, op tv schermen in de pantry’s en via de mail. De overgang naar een inspanningsgericht contract is geruisloos verlopen.”

3. Acceptatie

Om de schoonmaak uit te voeren, is het van belang dat kantoorgebruikers en schoonmakers samenwerken. Dat kan door als medewerker simpelweg even van de werkplek weg te lopen of een praatje te maken wanneer de schoonmaker wil afstoffen of stofzuigen. Naar mate het contract vordert, gaat die interactie steeds soepeler. In het begin zullen er echter keren zijn waarop schoonmakers en kantoormedewerkers elkaar in de weg zitten. Marloes Trovato-Mulder gaf eerder het voorbeeld over de schoonmaakroute, die in het begin nog vorm moet krijgen. Bijvoorbeeld toen een van de schoonmakers de koffieautomaat schoonmaakte, precies toen een grote groep kantoormedewerkers nog snel een kop koffie wilden pakken voordat ze de vergadering in liepen.

Vincent de Beer van BeercOO Schoonmaakgroep: “Men vindt het op kantoor heel normaal om ‘gestoord’ te worden door een collega die iets vraagt. Een schoonmaker is in wezen ook je collega die kort iets aan je vraagt, namelijk of hij of zij jouw bureau mag schoonmaken. Waar hebben we het over. Binnen een halve minuut is de klus geklaard en kunnen jullie allebei verder. Het is niet groter dan het is.”



De zeven tips voor een succesvolle implementatie

De implementatie van een dag en resultaatgericht contract tot een succes maken. Hoe doe je dat? Lees hieronder de zeven tips van de facilitair verantwoordelijken.

1. Heb vertrouwen, geef mensen de vrijheid, wees menselijk en probeer niet te zoeken naar dingen die fout zijn, maar juist complimenten te geven over dingen die goed gaan.
2. Communiceer van te voren goed wat de nieuwe aanpak inhoudt om de verwachtingen van kantoorgebruikers te managen.
3. Stel de schoonmakers voor, het liefst met foto, om de drempel van communicatie tussen kantoorgebruikers en schoonmakers te verlagen en schoonmakers letterlijk en figuurlijk een gezicht te geven.
4. Breng voor aanvang van het contract duidelijk in kaart wat de verwachtingen zijn rondom het schoonmaakresultaat met een duidelijke en volledige opleverstaat. Benoem alle elementen en ruimtesoorten en geef daarbij aan wat de 'opleverstaat na schoonmaak' moet zijn en de 'geaccepteerde mate van hervervuiling'. Zo voorkom je discussies achteraf over een grijs gebied.
5. Laat externe kwaliteitsmetingen uitvoeren, al is het alleen in de beginperiode. Het geeft je een indicatie van hoe de schoonmaak ervoor staat.
6. Neem ruim de tijd voor de implementatiefase, zodat schoonmakers de tijd hebben zich de nieuwe werkmethode eigen te maken. Vraag eventueel in uw bestek hoe schoonmaakbedrijven deze overgang aanpakken.
7. Maak het aangenaam voor schoonmakers om bij de organisatie te werken. Betrek hen bij bedrijfsbrede activiteiten en geef hen het gevoel dat ze erbij horen.



In 1986 startte Patrick de Beer Beercoo Schoonmaakgroep vanuit een garagebox in Bleiswijk. Inmiddels is Beercoo uitgegroeid tot een regionaal schoonmaakbedrijf met ruim 800 medewerkers en vestigingen in Bergschenhoek en Woerden. Het smiley logo en de pay off: da's leuk! zijn ontstaan uit het geloof in werken met plezier. Beercoo bedient klanten in de regio's Rijnmond, Haaglanden en Utrecht en is actief in kantoren, wooncomplexen, hotels en scholen. Beercoo biedt haar opdrachtgevers een totaalpakket aan schoonmaakdiensten.

www.beercoo.nl



Blankers Schoon is in 1966 opgericht door drie broers uit de familie Blankers. Inmiddels is Blankers Schoon een regionaal begrip. Vanuit de vestiging in Weert bedient Blankers klanten in Oost-Brabant en Limburg. Opdrachtgevers van Blankers Schoon bevinden zich in kantoren, de zorg, het onderwijs en voedsel & industrie branches. Blankers Schoon levert naast schoonmaakonderhoud ook glas- en gevelreiniging, specialistische reiniging en aanvullende facilitaire diensten. Met 250 medewerkers bedient Blankers ruim 500 opdrachtgevers in Zuid-Nederland.

www.blankersschoon.nl



Novon Schoonmaak bestaat sinds 1993. In dat jaar begon Jacco Vonhof zijn eigen glazenwassersbedrijf. Inmiddels beschikt Novon over vestigingen in Zwolle en Enter. Met een team van ruim 1.500 medewerkers is het allround schoonmaakbedrijf Novon actief in heel Noordoost-Nederland. Naast dagelijkse schoonmaakdiensten verzorgt Novon ook toilethygiëne, glasbewassing en specialistische reiniging. Novon werkt voor zakelijke klanten in onder andere scholen, zorginstellingen en kantoren.

www.novon.nl

Graag gedaan!
