

## Dagschoonmaak en MVO gaan hand in hand

Sommige onderwerpen zijn van alle tijden. In april 1992 publiceerde het vakblad Service Management al een artikel getiteld Voor- en nadelen van het overdag schoonmaken. Toen werd geconstateerd dat als gevolg van een hoog ziekteverzuim en dito verloop de voorkeur voor dagschoonmaak zou toenemen. Dat is echter sporadisch gebeurd. Tien jaar later herleefde de belangstelling voor dagschoonmaak, mede door een dreigende krapte op de arbeidsmarkt. En nu, anno 2009, groeit de interesse nog steeds. Niet in de laatste plaats uit oogpunt van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Petra de Bruin en André de Reus\*

In instellingen in de gezondheidszorg is het schoonmaken overdag – tijdens het primaire proces – heel goed ingeburgerd. Voor kantoororganisaties, die gewoonlijk van ‘negen tot vijf’ uur opereren, is de discussie over dagschoonmaak een ontwikkeling van de laatste jaren.

Maar al te vaak wordt schoonmaak niet erkend en herkend, omdat het na werktijd wordt uitgevoerd. Van enige sociale controle is dan ook vrijwel geen sprake. Het is gebleken dat een van de voordelen van het schoonmaken tijdens werktijd juist het opheffen van de wederzijdse anonimiteit is, waardoor ‘pandbewoners’ wat meer gedisciplineerd met hun werkomgeving omgaan.

### Ministerie van SZW: voortrekkersrol

Op 8 april 2003 sloten toenmalig staatssecretaris Rutte, de schoonmaakbranche, FNV Bondgenoten en de CNV een Arboconvenant Schoonmaak en Glazenwassersbranche af. Een belangrijk uitgangspunt van dit convenant was de verbetering van werkmethoden en -omstandigheden in de schoonmaak. Dus vermindering van lichamelijke belasting, werkdruk en daardoor minder ziekteverzuim en WAO-instroom.

Omdat dagschoonmaak hier naadloos op aansluit, besloot het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) zelf aan dagschoonmaak te gaan doen. Het pand Beatrixpark diende per 1 januari 2004 als proeftuin voor deze manier van schoonmaken. Toen SZW later dat jaar Europees ging aanbesteden, nam het dagschoonmaak op in het programma van eisen. Per 1 januari 2005 was dagschoonmaak een feit.

\* André de Reus is oprichter van ATIR, advies-, trainings- en innovatie-instituut voor reinigingsvraagstukken ([www.atir.nl](http://www.atir.nl)), en docent van onder meer de Kluwer-training Dagschoonmaak

## Arboconvenant

In bijlage VI van het protocol bij de lopende cao in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (2008 -2009) is opgenomen, dat partijen overeen komen om aandacht te geven aan het bevorderen van dagschoonmaak; gedacht wordt aan een campagne.

Eind 2009, waar staan we nu? Veel schoonmaakbedrijven menen dat dagschoonmaak extra arbeidsproblematiek veroorzaakt, terwijl opdrachtgevers dagschoonmaak storend vinden voor hun bedrijfsproces. Echter, dagschoonmaak dient een gezamenlijk belang.

Eenzijds komt het de kwaliteit van het werk ten goede. Schoonmaak, maar vooral de schoonmaker zelf, krijgt als het ware een gezicht. Doordat de klant getuige is van de schoonmaak, ontstaan betrokkenheid, waardering en begrip. Een grotere binding met het object vanuit de schoonmaakmedewerker komt bovendien de continuïteit van het schoonmaakproces ten goede.

Anderzijds heeft het schoonmaakbedrijf een breder personeelsaanbod. Uit onderzoek blijkt dat veel mensen vaak liever overdag dan 's avonds werken. Bijvoorbeeld ouders van schoolgaande kinderen.

### Onderzoek

Aan de voor- en nadelen van schoonmaken tijdens kantooruren is in de loop der jaren al veel aandacht besteed. CNV Bedrijvenbond verrichte in december 2001 onderzoek waaruit bleek, dat ruim 20% van de schoonmaakmedewerkers overdag wil werken.

Naar schatting wordt momenteel eenderde van het schoonmaakwerk overdag uitgevoerd. De normale werktijden liggen tussen 06.00 uur 's ochtends en 21.30 uur 's avonds.

## Voor- en tegenstanders

Vaak wordt het ‘onmogelijk’ geacht om in een organisatie, waar het schoonmaakonderhoud 's avonds wordt uitgevoerd, overdag schoon te maken. Geluidsoverlast doordat de stofzuiger te veel lawaai maakt, is een veel gehoord, maar door geluidsgeïsoleerde stofzuigapparatuur inmiddels, achterhaald argument.

Een ander argument is dat de pandbewoners van hun werkplek ‘gejaagd’ worden.

Een niet relevant argument, want er is altijd wel een reden om de werkplek even te verlaten, bijvoorbeeld voor het maken van een kopie of een toiletbezoek.

Maar de deuren voor dagschoonmaak gaan steeds verder open. Veel werknemers (73%) vinden het geen probleem als er overdag wordt schoongemaakt. Dit blijkt uit een onderzoek dat Interview NSS in 2005 deed in opdracht van schoonmaakbedrijf Hago. 600 werkenden, waarvan 200 in de zorg en 400 in andere branches, zijn gevraagd naar hun beleving van onder meer dagschoonmaak.

Meer veiligheid voor de schoonmaker is een belangrijk voordeel dat wordt genoemd door de ondervraagden. 48% vindt dagschoonmaak veiliger, omdat schoonmakers dan niet bij nacht en ontij over straat naar het werk moeten om schoon te maken. Ook de gelegenheid tot communiceren met de schoonmakers komt naar voren als pluspunt. Immers, de pandbewoner kan de schoonmaker vragen iets extra's te doen, aldus 32% van de ondervraagden. 25% vindt het prettig een praatje te maken met de schoonmaker, en 18% vindt dat dagschoonmaak leidt tot lagere kosten voor de werkgever.

Tegenover voordelen staan ook nadelen. 39% zegt niet te kunnen werken als de werkplek wordt schoongemaakt. Omdat er allerlei spullen op het bureau liggen, vindt 31% dat hun werkplek niet schoon kan worden gemaakt. 27% wil niet gestoord worden tijdens hun werk, en 25% heeft geen zin in natte vloeren, bureaus en dergelijke.

### Overtuigen

Tactisch is het om enkele leidinggevenden van een organisatie te winnen voor het schoonmaken van hun afdeling overdag. Deze schoonmaaktaken worden vervolgens uit het avondwerk geïsoleerd en voor een bepaalde periode overdag uitgevoerd. Ervaring leert dat *goed voorbeeld doet volgen* en dat binnen een aantal maanden iedereen in het gebouw de schoonmaakactiviteiten overdag op positieve wijze zal waarderen.

Ook voor de werkplekgebruikers – de pandbewoners – is er een handig hulpmiddel voor het veel gehoorde tegenargument voor dagschoonmaak: overlast. De signaalkubus is een kubus in drie kleuren (groen, oranje, rood), verdeeld over de zes vlakken. Door een van de twee groene vlakken boven te plaatsen, geeft de werkplekgebruiker aan: deze werkplek is schoon en hoeft niet te worden schoongemaakt. Met het oranje vlak geeft hij/zij aan dat de werkplek licht vervuild is en normale reiniging behoeft. Ten slotte de twee rode vlakken; is een van deze vlakken boven geplaatst, dan vraagt de werkplekgebruiker om een grondige reiniging.

De kubus is een idee van Atir Schoonmaakstrategen en wordt eveneens toegepast in werkomgevingen waar gebruik wordt gemaakt van flexwerkplekken. De kubus staat al op het bureau en kan als signaal dienen voor de schoonmaker/comfortverzorger als overdag, tijdens primaire procesactiviteiten, wordt schoongemaakt.

#### Tips voor implementatie dagschoonmaak

- Een goede dialoog tussen opdrachtgever en schoonmakers is van groot belang. Streef een situatie na waarin men op gelijk niveau met elkaar kan omgaan, ondanks verschillen in opleidingsniveau en/of cultuur.
- Maak de (allochtone) schoonmaak(st)er, indien nodig, verbaal weerbaar, ook richting mannelijke pandbewoners. Desnoods met behulp van een assertiviteitstraining.
- Communiceer de afspraken zoals die vastliggen in de contracten naar de pandbewoners, zodat duidelijk is wat verwacht mag worden van de schoonmakers en wat niet.

### Multiservices

Omdat overdag mensen aanwezig zijn, kunnen naast het schoonmaken aanvullende servicewerkzaamheden worden gedaan, zoals automaten-service en het met papier bijvullen van kopieermachines. De taakhoud van de schoonmaakmedewerkers wordt zodoende afwisselender en dus aantrekkelijker, terwijl die taken sowieso moeten worden uitgevoerd. Verricht de schoonmaakmedewerker deze extra taken, dan heeft dat bovendien als voordeel dat de pandbewoners slechts één aanspreekpunt hebben. Daarnaast zijn er taken die een aanvullend dienstverlenend aspect kunnen hebben, zoals naloopronde voor sanitair en vergaderruimten.

### Werksystemen

De microvezelmethodiek is bij uitstek geschikt voor dagschoonmaak. Dit omdat schoonmaakhandelingen veel minder 'nat' plaatsvinden, wat voor het interieur, het sanitair en het vloeronderhoud geldt.

Een van de vele voordelen van het werken met een microvezelsysteem is het schoonmaken zonder reinigingsmiddel. Bovendien wordt gewerkt met klamvochtige doeken, wat vele emmers met liters water bespaart en het wringen van werkdoeken overbodig maakt; een bij herhaling intensieve handeling voor de schoonmaakmedewerker.

### Kosten

Uit calculaties in diverse uiteenlopende panden is gebleken, dat er onderaan de streep een nauwelijks aantoonbaar verschil is in het totaal aantal schoonmaakproductieuren. Omdat vooral de sociale interactie en het aansturen iets meer vergt van de direct leidinggevende(n) van de schoonmaakdienst, is een geringe verhoging van het percentage directe toezichten nodig. Op een totaalprijs speelt deze verhoging van aandacht en begeleiding nauwelijks een rol.

Op het gebied van energie en bewaking zijn aanzienlijke kostenbesparingen te realiseren bij dag- in plaats van avondschoonmaak. De verlichting kan grotendeels uitblijven en in het gebouw hoeft minder te worden gesurveilleerd.

#### Dagschoonmaak en MVO

- Van enige *sociale controle* is bij avondschoonmaak vrijwel geen sprake; dagschoonmaak haalt wederzijdse anonimiteit tussen schoonmaakkracht en pandbewoner weg.
- Dagschoonmaak is *veiliger*, omdat schoonmakers dan niet bij nacht en ontij over straat naar hun werk moeten.
- Het verzorgen van aanvullende 'comfortdiensten' maakt de *taakhoud* van de schoonmaakmedewerkers afwisselender en dus aantrekkelijker.
- De microvezelmethodiek is bij uitstek geschikt voor dagschoonmaak: de schoonmaakhandelingen vinden veel minder 'nat' plaats. Een voordeel van het werken met een microvezelsysteem is het schoonmaken zonder reinigingsmiddel, dus *milieuvriendelijker*. Bovendien wordt gewerkt met klamvochtige doeken, wat veel water bespaart en het wringen van werkdoeken overbodig maakt.
- Als er overdag wordt schoongemaakt, kan de verlichting en luchtverversing van een pand of gebouw (grotendeels) uitblijven. Dat bespaart veel *energie* (kosten) en CO<sub>2</sub>-uitstoot.

#### Bronnen:

Algemeen Dagblad, Hago-nieuwsbrief, FMM, interne notitie Atir, Schoonmaak Totaal en Service Management