

Ministerie van SZW: voortrekkersrol in dagschoonmaak

Dagschoonmaak past met betere uurcontracten, prettigere werktijden en meer interactie met de klant uitstekend in het Arboconvenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche. Om het goede voorbeeld te geven, besloot het ministerie van SZW in Den Haag zelf dagschoonmaak in te voeren. **INGE MULDER***

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 con-

ministerie van SZW (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) zelf aan dagschoonmaak te gaan doen. Het pand Beatrixpark - kleiner en eenvoudiger van indeling dan het naastgelegen hoofdgebouw - diende per 1 januari 2004 als proeftuin voor deze manier

nu een hele dag werken. Dat levert ze niet alleen meer geld op, het zorgt ook voor meer betrokkenheid: de schoonmakers zijn onderdeel van de kantoorbevolking, ook al werken zij voor een andere baas dan de ambtenaren. Daardoor neemt hun werkplezier toe. Daarnaast is het aantal contactmomenten tussen de kantoorbewoners en de schoonmakers flink toegenomen, als ook de kwaliteit van de onderlinge communicatie. En vergeet niet dat het er veiliger en gezonder op is geworden voor de schoonmaker. Die hoeft niet meer 's avonds in het donker over straat.'

Bezuinigen was niet het uitgangspunt. De overgang van vijf naar drie keer per week schoonmaken leverde weliswaar een eenmalige besparing op, maar voor de rest speelt het ministerie praktisch quitte. Het uurtarief ligt lager omdat mensen overdag in plaats van 's avonds werken. Daar staat tegenover dat ze overdag iets minder snel kunnen werken omdat ze rekening moeten houden met de medewerkers in het pand. Daardoor maken zij dus meer uren.

Een goede voorbereiding ...

Om de werknemers in beide panden alvast een beetje te laten wennen aan het idee van schoonmakers over de vloer tijdens kantooruren, ontvingen

van schoonmaken. Toen SZW later dat jaar Europees ging aanbesteden, nam het dagschoonmaak op in het programma van eisen. Tino van Etten was als contractbeheerder betrokken bij de invoering van dagschoonmaak in beide panden van het ministerie per 1 januari 2005. Inmiddels maakt Gom het pand Beatrixpark schoon, neemt Hago het hoofdgebouw voor zijn rekening en verzorgt Asito de glasbewassing.

Meer plezier, minder verzuim

Bij het opstellen van het Arboconvenant stonden betere werkomstandigheden voor de schoonmaker voorop. Waarom past dagschoonmaak zo goed in dit streven? Van Etten: 'In plaats van twee of drie uur in de avond-schoonmaak, kunnen schoonmakers



Tino van Etten: 'Er is best ruimte voor 'verzoeknummers', maar men moet zich realiseren dat schoonmakers volgens een vast programma werken'

zij in de periode voorafgaand aan de introductie via diverse kanalen informatie over de toekomstige schoonmaaksituatie. Van Etten liet onder meer een speciaal voor dit doel gemaakte flyer verspreiden met als titel *Dag avondschoonmaak!*. Hierin legde het ministerie van SZW uit waarom het voor dagschoonmaak koos en wat de ambtenaren konden verwachten als het eenmaal zo ver was. 'Dat hebben we bewust gedaan en dat was erg belangrijk. Een goede gelegenheid ook om iedereen nog even te helpen herinneren aan de toen al verplichte clean desk-policy. En om alvast wat wederzijds begrip te kweken voor partijen in de nieuwe situatie.'

Van echte oppositie tegen de plannen was trouwens nooit sprake. 'Mensen vroegen zich af of het zou werken, meer dan dat ze daadwerkelijk bezwaren hadden. Het is zoals met veel dingen een kwestie van even wennen. Zo zijn er altijd momenten waarop je liever even niet gestoord wilt worden. Als je uitlegt dat daar met de schoonmakers prima afspraken over te maken zijn, neemt dat al veel onrust weg.'

Het echte werk

De theorie is inmiddels praktijk geworden. Wat zijn de bevindingen? De overgang van vijf naar drie keer schoonmaak per week levert weinig

problemen op, maar vraagt wel om wat meedenkwerk. Als prullenbakken om de dag geleegd worden, ligt de bananenschil die vrijdagmiddag in die bak belandt er al snel drie dagen. Wel zo handig om het zakje dan even dicht te knopen ter voorkoming van vliegjes. Stofzuigen is bij dagschoonmaak altijd een punt van aandacht. In het pand Beatrixpark werken de schoonmakers met geluidsarme stofzuigers. Het hoofdgebouw is uitgerust met een stofzuiginstallatie, die zorgt voor rumoer en lange slangen door de gang. 'Om ongelukken en geluidsoverlast te vermijden, is besloten in het hoofdgebouw tussen zes en acht uur 's ochtends te stofzuigen. Dan is er nog niet veel verkeer in de gangen en heeft niemand er last van.' En waar de schoonmakers in het pand Beatrixpark met-

een met microvezel aan de slag konden, wordt dat in het hoofdgebouw nu gefaseerd ingevoerd. Een volledige overstap op microvezelsystemen past goed in het streven naar de verbetering van werkmethoden zoals dat in het Arboconvenant omschreven staat.

Verzoeknummers

Afstemming en interactie blijken cruciaal om dagschoonmaak te laten slagen. Mensen vinden het leuk om gewoon even een praatje te maken en dat is prima. Ook is er best ruimte voor 'verzoeknummers'. Maar men moet zich realiseren dat de schoonmakers volgens vaste programma's werken; voor elke handeling staat een bepaalde tijd. 'Eerst was dat een beetje een grijs gebied: wat kan wel en wat niet? Daarom hebben we de ambtenaren via »

Tips

- » 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) schoonmaakster, indien nodig, verbaal weerbaar, ook richting mannelijke kantoorbewoners. Desnoods met behulp van een assertiviteits-training.
- » Communiceer de afspraken zoals die vastliggen in de contracten naar de 'bewoners' van het pand, zodat duidelijk is wat verwacht mag worden van de schoonmakers en wat niet.

'Van vijf naar drie keer schoonmaak per week vraagt om wat meedenkwerk'

venant was de verbetering van werkmethoden en -omstandigheden in de schoonmaak. Simpel gezegd: vermindering van de lichamelijke belasting, werkdruk en daardoor minder ziekteverzuim en WAO-instroom. Dagschoonmaak past helemaal in dit plaatje. Daarom besloot het

Advertentie

10 JAAR MICROVEZELSYSTEMEN!



Voor België:

BOMA

03 - 231 33 89
WWW.BOMA.BE

internet en met behulp van de poster-serie 'twee werkgevers, één werkplek' uitgelegd wat de schoonmakers op basis van de gemaakte afspraken wel of niet mogen. Dat proces is nog steeds gaande. We hebben daarover veel contact met de objectleiding, zodat we

'Eventuele opmerkingen of klachten van de ambtenaren breng ik hier in. Willen schoonmakers iets doorgeven, dan gaan ze naar de objectleiding.' Hoe het ervoor staat met ziekteverzuim, langdurig zieken en reïntegratie is een belangrijk onderwerp van gesprek

over de voor- en nadelen, hoe het bevalt en waar ze bij een aanbesteding op moeten letten.

'We zijn nu een vol jaar bezig; wat te kort voor gefundeerde uitspraken over de trends in het ziekteverzuim en de verlaging van de WAO-instroom. Over een aantal jaar kunnen we daar pas iets over zeggen. Vorig jaar lag het ziekteverzuim in acht van de twaalf maanden onder het landelijk gemiddelde, een goed begin. In de maanden dat het daar bovenuit kwam, was dit een direct gevolg van ziekte onder fulltimers; dat drukt behoorlijk op de uren. Belangrijke uitkomst is dat bij de langdurig zieken de ziekte niet werkgerelateerd blijkt te zijn.'

Kennelijk zijn de schoonmakers ook gelukkig met dagschoonmaak? 'Ik spreek ze regelmatig. Ook door gewoon te observeren kom je veel te weten. Ik krijg de indruk dat ze het fijn vinden om erbij te horen, om onderdeel uit te maken van de kantoorbevolking. En dat is natuurlijk heel belangrijk.'

* Inge Mulder is redacteur bij Kluwer

'Dagschoonmaak vraagt om mondige schoonmakers en wederzijds respect'

gemakkelijk op situaties kunnen inspelen', licht Van Etten toe. 'Het streven is een vaste schoonmaker per afdeling of verdieping. Een bekend gezicht op de afdeling is prettig voor de kantoorbewoners en de schoonmaker leert om mondig te zijn en toch rekening te houden met de wensen van de afdeling. Op een gegeven moment ontstaat dan vanzelf evenwicht.'

In het tweewekelijkse overleg met de schoonmaakbedrijven komen lopende zaken en kwesties die om onderlinge afstemming vragen - een symposium of belangrijke receptie - aan de orde.

tijdens het kwartaaloverleg, waar objectleiding en accountmanager elkaar treffen. Zo is er steeds ruimte voor afstemming op basis van dagelijkse interactie.

Voortrekkersrol

SZW wil met het arbeidsconvenant een voortrekkersrol vervullen in het terugdringen van het ziekteverzuim in de schoonmaakbranche. Daarom maakt het zich hard voor dagschoonmaak en draagt het deze visie ook uit naar andere ministeries. Sommige ministeries komen om advies bij SZW,

(Advertentie)

GRATIS OP PROEF!

Een goede professionele vaatwasser kan alleen probleemloos werken met een goed product milieus automatisch en exact gedoseerd.

De ideale combinatie van DOSEERUNIT en professioneel VAATWASPRODUCT bieden wij u GRATIS 1 WEEK op proef aan!

Met de vaatwasmiddelen van Dr. Schnell houdt u niet alleen de vaat en het wasstraalje schoon maar... ook het milieu, want deze producten zijn fosfaatvrij en dat is mooi meegenomen.

DR. SCHNELL
Kwaliteit & Service

Van Ginkel
Professionele Reinigingsspecialisten

SALESMANAGER SCHOONMAAKDIENSTEN

Cleaning Service 2001 bv is met meer dan 100 medewerkers leverancier van reguliere en specialistische schoonmaakdienstverlening in de regio groot Den Haag. Daarnaast verzorgt het bedrijf voor zowel overheden als institutionele opdrachtgevers industriële veegdiensten en evenementenreiniging op zowel contractbasis als op afroep.

In verband met de aanstaande pensionering van onze huidige collega roepen wij geïnteresseerde kandidaten op voor de vrijkomende positie.

Hoofdtaken:

- Het verzamelen van marktgegevens en het gericht uitbouwen van onze commerciële databestanden
- Het benaderen, bezoeken en adviseren van prospects
- Het zelfstandig opstellen en uitwerken van offertes inclusief calculaties en werkprogramma's
- Het contracteren van relaties

Functie-eisen:

- Minimaal 2 jaar commerciële werkervaring in de schoonmaakbranche
- MBO-niveau
- Goede taalbeheersing en rekenkundige kennis
- Woonachtig in de regio
- In bezit van rijbewijs
- Kennis van Word en Excel

Eigenschappen:

- Enthousiast, communicatief en vasthoudend
- Dienstverlenende instelling
- Kwaliteitsbewust en oplossingsgericht
- In staat om in teamverband klantwensen om te zetten in praktische oplossingen

Voor nadere informatie kunt u tijdens kantooruren bellen met Mehmet Yavri, directeur, tel. (070) 440 04 10. Uw sollicitatiebrief, voorzien van cv, kunt u richten aan: CS 2001 bv, Zoutmanstraat 91, 2518 GN Den Haag

Alsof dagschoonmaak nieuw is ...

Eind jaren tachtig opende CSU haar nieuwe kantoor aan de rand van Uden. De handeling werd verricht door Philips topman Wisse Dekker, die kort daarvoor het rapport van de naar hem genoemde commissie over marktwerking in de zorg had gepresenteerd. De keuze voor Dekker was dus niet zomaar gedaan. CSU dacht met hem niet alleen veel publiciteit te genereren, maar meende ook aan de markt duidelijk te maken dat het oog had voor actuele ontwikkelingen. Daarop meende de Udense schoonmaakgigant via het motto 'Wie doet het werk ná het werk?' in te spelen.

Inmiddels zijn we bijna twintig jaar verder. De markt van de schoonmaakbedrijven is in de voorbije jaren behoorlijk ge-reshuffeld. Grote namen van weleer zijn verdwenen of overgenomen door internationaal opererende giganten. Er is een kopgroep van vijf, zes grote bedrijven, gevolgd door een massa kleintjes. De middencategorie is bijna weggevaagd. De grote broeders houden elkaar nauwlettend in de gaten, kopiëren waar nodig en gewenst elkaars gedrag en bedrijfsvoering, en varen zonodig een eigen koers ter onderscheiding. En de dienstverlening blijft al jaren niet meer tot schoonmaken beperkt. Soms worden aanvullende diensten aangeboden om de binding met de klant te behouden en aldus enige omzet te genereren. In andere gevallen worden joint ventures met afnemers aangegaan, niet omdat de onderneming dat zo graag wil, maar omdat de klant anders met de concurrent in zee gaat.

Ik ben er overigens van overtuigd dat menig belastinginspecteur op een fraaie doos wijn namens de schoonmaaksector mag rekenen als hij aanvragen tot het aangaan van joint ventures (met btw-voordeel als belangrijkste doel) in zijn district tegenhoudt. Want de voordelen voor de branche zitten hem wat dat betreft minder in de schoonmaakdienstverlening zelf als in de ontwikkeling van aanvullende diensten en services als tuinonderhoud, postrondes en koffieverzorging

tegen lage kosten.

In het verlengde daarvan moet wat mij betreft ook de hype rond de dagschoonmaak worden gezien. Want overdag kunnen de diverse diensten beter op elkaar aansluiten. Zou het uitsluitend om het schoonmaken gaan, dan weet ik zo net nog niet of schoonmaken overdag effectiever en efficiënter is als het schoonmaken ná het werk. 's Avonds zijn de gebouwen veelal leeg of vinden de werkzaamheden op kleinere schaal plaats. Als schoonmaker kun je er dan eens lekker tegenaan gaan, je wordt niet gestoord en er zijn weinig belemmerende factoren als drukke gangen, volle liften en moeilijk toegankelijke ruimten. De prijs van een qua loonkosten duurdere avond- of vroege ochtendschoonmaak weegt veelal positief op tegen die van een relatief goedkope, maar minder efficiënte dagschoonmaak.

Maar het gaat natuurlijk niet uitsluitend om geld alleen. Een schone verblijfsomgeving is en blijft het uiteindelijke doel. Hoe dat bereikt wordt, is vaak situatieafhankelijk. Voor de oordeelsvorming van de afnemer van de dienstverlening is het van belang iets van het proces mee te krijgen. Wie nooit een schoonmaker in zijn kantoor ziet, maar 's ochtends uitsluitend wordt geconfronteerd met van hun plaats gezette bureau-accessoires en lege prullenbakken, heeft doorgaans een ander oordeel over de schoonmaak dan de medewerker die dagelijks met een schoonmaker in zijn omgeving wordt geconfronteerd.

Die is nog wel eens bereid een schoonmaakbeurt te laten overslaan, omdat hem dat op dat moment niet gelegen komt. De volle prullenbak en de vinger-tasten op de deur worden dan voor lief genomen.

Want in de kern gaat het bij professionele schoonmaak om *beïnvloeding*. Het gaat om de aandacht, de zorg, de suggestie. Feitelijk handelt het om de toegevoegde waarde. Daarin onderscheiden de bedrijven zich, méér dan in de toegepaste methodieken en systemen. Waarbij het enig verschil maakt of de werkzaamheden worden uitgevoerd in een kantooromgeving of in bijvoorbeeld een ziekenhuis. Want in de laatste vinden productie en consumptie (lees: oordeelsvorming) van de dienstverlening vrijwel tegelijkertijd plaats. Hier maakt de klant deel uit van het proces. Hier beoordeelt de patiënt de kwaliteit van de dienstverlening aan eigen normen. Of die dienstverlening nu bestaat uit catering, beddenopmaak, postbezorging of schoonmaak. Dan kan het nog wel eens slimmer zijn de vloeren nat te reinigen dan om de microvezeltechniek toe te passen. Het zijn activiteiten die in de zorg wel overdag moeten plaatsvinden, of de dienstverlener dat nu wil of niet. Al met al is 'dagtime cleaning' dus weer zo'n geval van oude wijn in nieuwe zakken. Leuk voor de bühne, de marketingafdeling en de organisator van seminars. Maar echt nieuw is het niet. Moet je nou echt 50-plusser zijn om dat te doorzien?