

De drie P's in de schoonmaak

Deel 1: People

Onlangs presenteerde VSR een inventarisatie voor een Handreiking Duurzaamheid voor de schoonmaakbranche. PS publiceert in een driedelige serie een samenvatting van de Handreiking, die gebaseerd is op de bekende 'drie P's' van duurzaamheid: People, Planet en Profit. In deze eerste aflevering staat de eerste P centraal: People.

Duurzaamheid is een actueel onderwerp, ook voor de schoonmaakbranche. Om inzichtelijk te maken wat de branche zelf kan doen op gebied van duurzaamheid heeft VSR daarom een inventarisatie voor een Handreiking Duurzaamheid opgesteld. Niet om het zoveelste document op dit terrein te maken, maar om iedereen die bij schoonmaakdienstverlening betrokken is, bewust te maken van een aantal aspecten die met duurzaamheid te maken hebben en hen een eerste aanzet te bieden voor eigen handelen.

Duurzaamheid is een breed begrip, waarbij iedereen wel een algemeen beeld heeft van de criteria die er onder kunnen vallen. Zorg voor het milieu bijvoorbeeld. Maar duurzaamheid is meer dan dat. Sinds het 'Brundtlandrapport' verstaan we naast de zorg voor het milieu ook zorg voor economische en sociale ontwikkelingen onder het begrip. Sindsdien worden de termen 'duurzaamheid', 'duurzaam ondernemen' en 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen' (hierna MVO), vaak gebruikt om een vergelijkbaar samenstel van doelen en activiteiten aan te duiden. Duurzame ontwikkeling is volgens het Brundtlandrapport 'de ontwikkeling die aansluit op de behoeften van het heden zonder het vermogen van toekomstige generaties om in hun eigen behoeften te voorzien in gevaar te brengen.'

Het rapport noemt daarbij drie elementen, de drie P's:
People: de gevolgen voor mensen, zowel binnen als buiten de samenleving;
Planet: de effecten op het natuurlijke leefmilieu;
Profit: de voortbrenging van goederen en diensten; winst als maatstaf voor de maatschappelijke waardering daarvan.

Schoonmaak is mensenwerk. In de Handreiking van VSR gaat de meeste aandacht dan ook uit naar People, gevolgd door Planet. Voldoende aandacht voor People en Planet in het kader

van duurzaamheid leidt tot Profit. Winst voor het milieu, winst voor de maatschappij en winst voor het bedrijf.

People

People heeft niet alleen betrekking op de eigen medewerkers maar zeker ook op de eindgebruiker. De eindgebruiker moet zich er van bewust zijn dat hij kan bijdragen aan het werkklimaat en de werkomstandigheden van de schoonmaker. Bijvoorbeeld door het leegruimen van het bureaublad ten behoeve van de schoonmaak.

Bij People komen de volgende kernbegrippen aan de orde:

1. Werkklimaat;
2. Opleiding;
3. Ergonomie;
4. Gezondheid;
5. Levensloop.

1. Werkklimaat

Persoonlijke veiligheid

Zorg voor de persoonlijke veiligheid van medewerkers. Een van de middelen om die veiligheid te borgen is de Risico-inventarisatie en –Evaluatie (RI&E). Zorg voor aanwezigheid van de juiste uitrusting en persoonlijke beschermingsmiddelen om veilig te kunnen werken.

Werkdruk

Voorkom bovenmatige werkdruk van medewerkers, zowel fysiek als mentaal. Bovenmatige werkdruk kan gevolgen hebben voor de gezondheid van medewerkers. Om te meten hoe hoog de werkdruk is, heeft de Raad voor Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaakbranche (RAS) een Werkdrukmeter ontwikkeld. Die is te downloaden via www.ras.nl.

Praktisch voorbeeld People

Een praktisch voorbeeld van toepassing van het duurzaamheidselement People in de schoonmaak is de verplichte opleiding voor schoonmakers die voortvloeit uit de nieuwe cao voor de schoonmaak. Maak gebruik van groepen in de samenleving die met een goede begeleiding wél aan het werk kunnen en een duidelijk afgebakende taak kunnen uitvoeren.

Faciliteiten

Zorg voor de beschikbaarheid van veilige, gezonde, efficiënte en effectieve middelen, materialen en faciliteiten.

Kwaliteit van de leiding

Wees bewust van de kwetsbare positie van de schoonmaker. Waardering voor de schoonmaakmedewerker draagt bij aan het gevoel van trots voor het schoonmaakvak en voor het bedrijf. De competenties van de leidinggevenden (middenkader) moeten hierop zijn afgestemd. Maak heldere afspraken en communiceer deze duidelijk. Benoem een vertrouwenspersoon die de sociale verhoudingen bewaakt.

2. Opleiding

Schoonmaken is een vak. Iedereen in de schoonmaakbranche moet op elk functieniveau goed zijn opgeleid door een erkende en professionele onderwijs- of scholingsinstelling. De kennis van opgeleide medewerkers wordt geborgd met een erkend diploma. Dat geldt ook voor bedrijfseigen opleidingen. Bij die borging van de kennis hoort controle en herinstructie.

3. Ergonomie

Kies bewust

Schoonmaken is vooral mensenwerk. Toch kan het wenselijk zijn om machines in te zetten. Maak een bewuste afweging in de keuze tussen de inzet van mensen en machines.

Juiste werkmethode

Kies de juiste werkmethode voor het schoon te maken element. Weet welke middelen en machines voor welke werkzaamheden het beste kunnen worden gebruikt, mede met het oog op de ergonomie. De daarvoor benodigde kennis wordt verkregen door scholing en opleiding.

Werkhouding

Een goede werkhouding draagt bij aan het gevoel van welbevinden en daarmee aan de gezondheid van de medewerker. Het juiste gebruik van de juiste materialen kan daarop van invloed zijn. Bijvoorbeeld een stofwisser/gereedschapssteel met de juiste lengte. Goede instructie van de medewerker over de juiste werkhouding is vanzelfsprekend van belang.

Inrichting ruimte

De eindgebruiker moet er zich van bewust zijn dat de inrichting van de schoon te maken ruimte mede bepalend is voor de vraag of en zo ja, hoe die ruimte kan worden schoon gemaakt. Als het bureau tegen het raam staat, hindert dat het glazenwassen en brengt mogelijk onveilige situaties met zich mee (duwen, trekken, kromme werkhouding met ergonomische gevolgen, danwel dat de glazenwasser op het bureau klimt).

4. Gezondheid

Gezondheid heeft een sterke relatie met eerder genoemde onderdelen als ergonomie en werkklimaat. Iedereen dient zich er van bewust te zijn dat schoonmaken een fysiek zwaar beroep is. Ook voor de eindgebruiker heeft schoonmaken een grote invloed op zijn gezondheid. Schoon is gezond, voor de eindgebruiker en voor de schoonmaker zelf.

5. Levensloop

Onder levensloop wordt in dit kader verstaan: een medewerker in de schoonmaakbranche gezond de pensioengerechtigde leeftijd laten bereiken. Het is immers ook de verantwoordelijkheid van de werkgever om een medewerker na zijn pensioen de mogelijkheid te bieden om zonder geestelijke en lichamelijke klachten aan andere maatschappelijke activiteiten deel te kunnen laten nemen. Onder levensloop valt ook de mogelijkheid om na de pensioengerechtigde leeftijd door te werken.

In de volgende PS besteden we aandacht aan de tweede P van duurzaamheid: Planet.

De tekst in dit artikel is ontleend aan de Handreiking Duurzaamheid, eerste inventarisatie. Een document van VSR. Aan het document hebben meegewerkt: J. Griep, R. Huisman, P. Nijkamp, A. de Reus, E. van der Schaft, W. Schipper, B. Smallenbroek, R. Soeltaansingh, N. Sondervan, R. van Swieten, F. Veneman

Stress óf voldoening: **wat haal jij uit je werk?**

Als medewerkers met kracht en ervaring hun werk kunnen doen en hun inzet wordt positief gewaardeerd, dan kunnen zij die kracht overdragen aan anderen. Maar waarschijnlijk ziet u ook dat er binnen uw bedrijf verschil is tussen uw medewerkers. Bepaalde situaties op het werk leveren voor de één een onhandelbare werkdruk op, terwijl de ander er alleen maar beter van gaat presteren. Waaraan ligt dat verschil tussen mensen?

In een maatschappij waarin de prestatiedwang hoog is, komt de mens in zijn kracht onder druk te staan als we voorbij gaan aan de individuele competenties. Maar er is veel verschil tussen mensen onderling. Hoe kan bepaald worden of iemand zich in een bepaalde functie gaat ontplooiën tot topper of binnen enkele maanden met een burn out thuis op de bank zit? Bijvoorbeeld: wanneer iemand ontzettend gefocused is op deadlines en tot aan die deadline verschillende werkzaamheden naar zich toe trekt, stroomt de takenlijst van deze persoon vol. Dit vormt geen probleem wanneer je goed met tijdsdruk om kunt gaan en daardoor juist tot betere prestaties wordt gedwongen, maar wanneer hierdoor spanningen en concentratieproblemen ontstaan, dan zit je met een wezenlijk probleem. Als je zelf goed op de hoogte bent van je mogelijkheden qua tijdsdruk en planning, dan kun je daar voor jezelf rekening mee houden en weet je hoe je ermee om kunt gaan, zowel lichamelijk, maar vooral psychisch.

Als bijvoorbeeld binnen een resultaatgericht team één van de collega's een extreme druk of stress ervaart en daarnaar gaat handelen - zoals kortaf zijn tegen collega's, regelmatig uitspreken hoe druk het wel niet is of gespannen overkomen - dan kunnen deze handelingen doorwerken op de rest van de collega's in het team. Zij kunnen dan, ondanks dat de workload voor hen in eerste instantie niet te groot is, zich ineens ook gestrest en opgejaagd gaan voelen. Een manager van een team moet er daarom voor waken dat zwakkere schakels in het team voldoende aandacht en ruimte krijgen om hun werkzaamheden goed te doen in de tijd die daarvoor beschikbaar en realistisch is.

Einstein

Ervaren drukke medewerkers stress of juist voldoening en plezier door hun werk? Gaan ze 's avonds fluitend de deur uit na een productieve werkdag of zien ze bij vertrek alweer op tegen de volgende ochtend? Tijdens een seminar afgelopen september in Breukelen lichtte Remco Claasen op geheel eigentijdse wijze de relativiteitstheorie van Einstein toe. De uitleg is als volgt:

De relativiteitstheorie van Einstein is: $E = MC^2$.
E = Energie
(te weinig energie of geen energie betekent burn out)
M = Mission
(persoonlijke missie, ambitie van de professional/individu)
C = Character
(persoonlijkheidskenmerken, zowel sociaal als zakelijk)
C = Competenties
(over welke vaardigheden beschikt de professional)

$E=MC^2$ is een formule, dus ieders persoonlijke invulling van die formule eindigt in een energieniveau wat het verschil tussen individuen mooi illustreert. Waarom raakt de één wel opgebrand en de ander niet? Er moet dus vooral gekeken worden naar het individu en dit vervolgens in relatie naar de functie binnen het bedrijf of de prestaties en werkdruk van collega's. De missie en de competenties zijn de variabelen in deze persoonlijke formule, het individu is in staat deze aan te passen of te ontwikkelen. Persoonlijkheidskenmerken kunnen in de hiervoor genoemde formule als constante worden benaderd, hoe wel deze in de tijd wel geleidelijk kunnen veranderen.



Figuur 1

bereidwillig bent mensen te helpen wanneer ze problemen hebben. Als je als 'groentje' niet goed op je hoede bent, dan kunnen die behulpzame momenten je eigen werkzaamheden in de weg komen te staan. Op dat soort momenten bouw je bij jezelf de werkdruk op, waarbij je op moet passen dat je sociale behulpzaamheid niet je eigen ondergang wordt. Iemand die op de hoogte

is van zijn overwegend groene profiel kan hier rekening mee houden tijdens zijn werkzaamheden en op deze manier meer van de andere kleuren in zichzelf naar boven halen.

Persoonlijkheidsprofiel

Aan de hand van de $E=MC^2$ formule zoals Claasen deze beschrijft en de psychologische typen van Jung en de dimensies van de Big Five, is te concluderen dat de gedreven en ambitieuze professional anno 2008 bekeken moet worden op individueel niveau. Het is aan te raden om een persoonlijkheidsprofiel op te laten maken als standaardtest bij sollicitaties of nieuwe aanstellingen en daarop functie en takenpakket enigszins aan te passen, zodat iedereen voldoening uit zijn of haar werk kan halen in plaats van stress. Als de focus bij een nieuwe aanstelling van de functieomschrijving afgehaald wordt en verschoven wordt naar de persoonlijke kwaliteiten die een individu te bieden heeft, ontstaat er voor werknemer en bedrijf een win-win situatie; de werknemer haalt voldoening uit het werk en gaat niet ten onder aan werkdruk en stress en het bedrijf kan profiteren van een bekwame medewerker die zich optimaal in kan zetten voor het bedrijf. Ieder in zijn eigen kracht.

Persoonlijkheidsfactoren

Hoe kan worden bepaald over welke persoonlijkheidskenmerken een individu beschikt en waarop zijn deze kenmerken gebaseerd? Er zijn meerdere modellen en theorieën die persoonlijkheidsfactoren in kaart brengen. Een daarvan is de BIG FIVE persoonlijkheidsdimensies van Wim Hofstee. De Big Five: Persoonlijkheid op vijf globale dimensies (Hofstee, 1999). Deze dimensies vertonen grote overeenkomsten met de psychologische typen van Jung en monden uit in een vergelijkbare persoonlijkheidstest. De BIG FIVE bestaat uit de volgende vijf dimensies:
Extraversie: energiek, vrolijk en aanwezig.
Vriendelijkheid: inschikkelijk, empatisch en oprecht.
Zorgvuldigheid: consciëntieus, ambitieus en bedachtzaam.
Emotionele stabiliteit: angst, schaamte en impulsief.
Intellectuele autonomie: creatief, onafhankelijk en fantasie.

Figuur 1 geeft vier dimensies weer. De kleuren blauw, rood, groen en geel geven ieder een andere set karaktertrekken weer en een kleur representeert het persoonlijkheidsprofiel waarbinnen iemand het beste past. Ieder individu past op zakelijk niveau in een bepaalde kleur, maar niemand zal die kleur geheel representeren. Er zit altijd een teint van één of meer van de andere kleuren doorheen. Daarom moet er bij een individu niet blauw, rood, groen of geel gedacht worden, maar in de gemengde kleur van de persoon zelf, waarbij de ene kleur dominant kan optreden dan de andere kleur. Wanneer je bijvoorbeeld een groen profiel hebt, dan sta je bekend als iemand die goed kan samenwerken en ook snel klaarstaat voor een ander. Dit betekent dat je in de praktijk

Andries Kooistra is procurement professional bij Alfa Delta Compendium, adviesbureau voor Performance Improvement (kostenreducties, efficiencyverbeteringen en procesoptimalisatie) te Amsterdam.