

## PERSBERICHT

### Werknemers beoordelen de facilitaire dienstverlening **Schoonmaak blijft zorgenkindje**

- Tevredenheid schoonmaak groter dan een jaar eerder
- Werknemers minst tevreden over schoonmaak sanitair en werkplek
- Afvalinzameling krijgt dikke voldoende
- Algehele waardering facilitydiensten stijgt

Rotterdam, 18 maart 2010 – De waardering voor de schoonmaak in bedrijven is het afgelopen jaar toegenomen, maar blijft een verbeterpunt van de facilitaire dienstverlening. De 4.400 werknemers die deelnamen aan het jaarlijkse facilitybelevingsonderzoek van Integron, gaven de schoonmaak gemiddeld een 6,9 op het rapport. De waardering ligt daarmee 0,4 hoger dan vorig jaar, maar blijft laag ten opzichte van de gemiddelde waardering voor de gehele facilitaire dienstverlening. De constante kwaliteit en de schoonmaakfrequentie konden op meer waardering rekenen, evenals de schoonmaak van de werkplek en het sanitair. De opstelling en de uitstraling van de schoonmaakmedewerkers werden lager gewaardeerd.

Het representatieve onderzoek besloeg tien kwaliteitsgebieden: gebouw, schoonmaak, catering, werkplek, klimaat, beveiliging, receptie, servicedesk, kopieer- en printomgeving en afval. Het rapportcijfer voor het totaal van de facilitaire taken steeg van 6,98 naar 7,39. De frequentie en de kwaliteit van de afvalinzameling op zowel de werkplek als in het gehele bedrijfspand zijn dit jaar voor het eerst ter beoordeling voorgelegd en krijgen met een gemiddelde 7,6 een goede waardering.

#### **Gescheiden afvalinzameling**

In het onderwijs is schoonmaak een hot issue. De helft van de medewerkers wil meer budget voor het facilitair bedrijf, dat voor een groot deel aan schoonmaak besteed zou moeten worden. In de zorg, de industrie en de sector transport en logistiek zijn de cijfers op dit gebied vergelijkbaar. Bij de sectoren overheid/non-profit, bouw en installaties en detailhandel vallen de hoge percentages op rondom de vraag over gescheiden afvalinzameling. Respectievelijk 85% , 88% en 86% in die sectoren zegt dat daar beleid voor is, tegen het landelijk gemiddelde van 76%. In de professionele dienstverlening ligt het percentage gescheiden afvalinzameling met 64% op het laagste niveau van alle branches. De bouw en de groothandel onderscheiden zich door een relatief laag percentage (46% en 47%) dat zegt dat er maatregelen ter preventie van griepbesmetting zijn genomen, terwijl medewerkers de inspanningen op dat gebied in overgrote meerderheid (97% en 96%) overigens wel voldoende vinden.

#### **Over het onderzoek**

Voor het grootschalige tevredenheidsonderzoek naar facilitaire dienstverlening binnen Nederlandse bedrijven zijn eind 2009 4.400 werkenden in elf sectoren van de Nederlandse economie ondervraagd. Het onderzoek betrof de branches bouw en installatie, detailhandel, financiële dienstverlening, groothandel, industrie, ICT en telecommunicatie, transport en logistiek, overheid en non-profit, onderwijs, professionele dienstverlening en zorg. Integron wil het onderzoek jaarlijks blijven herhalen om zo ontwikkelingen in de tevredenheid over facilitaire diensten in Nederland te kunnen benoemen. Het volgende rapport, 'Facilitybeleving in Nederland', verschijnt begin 2011. Meer informatie is te vinden op [www.integron.nl](http://www.integron.nl).

### **Over Integron**

Integron is deskundig op het gebied van tevredenheidsonderzoek onder klanten, medewerkers en interne klanten. Het onderzoeksbureau is in 1993 opgericht in Rotterdam en heeft ruim zestig medewerkers in dienst. Integron richt zich op prestaties, maar dan wel vanuit een informele organisatie, met een bijzondere teamspirit en op basis van intensieve samenwerking. Integron werkt voor talloze organisaties, waaronder CZ Zorg Verzekeringen, KLM, Randstad, Heineken, TNT Post, GTI, RTL en Achmea. Het bureau is lid van ESOMAR, een wereldwijde organisatie voor marktonderzoekers, en MOA (MarktOnderzoekAssociatie). Inmiddels is Integron ook gevestigd in de Verenigde Staten, Australië, Groot-Brittannië, Frankrijk en Zuid-Afrika. Integron brengt jaarlijks een vijftal rapporten uit die gebaseerd zijn op landelijk onderzoek. De rapporten behandelen de staat van de medewerker- en (interne) klanttevredenheid in Nederland.

---

### **Noot voor de redactie (niet voor publicatie)**

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Maaïke Kuipers, Business Unit Manager Facility Management van Integron, telefoonnummer: 010 - 411 59 66 of 06 -15 94 30 94, e-mail: [m.kuipers@integron.nl](mailto:m.kuipers@integron.nl).