

Hogeschool in dienstverlening

Schoonmaak in het hoger onderwijs

Zowel bij universiteiten als hogescholen doen zich de laatste jaren dynamische ontwikkelingen voor. De onderlinge concurrentieslag is groot. De van overheidswege gehanteerde bekostigingssystematiek noopt tot een prestatiegerichte werkwijze waarbij permanente kwaliteits- en efficiency-verbetering onontkoombaar zijn. En dat alles bij een massaal aanbod van studerenden, dat qua samenstelling zeer heterogeen is en steeds hogere eisen stelt aan de kwaliteit van het onderwijs, maar ook aan de kwaliteit en de flexibiliteit van de facilitaire voorzieningen. Universiteiten en hogescholen vormen daarmee voor schoonmaakbedrijven een uitdagend werkterrein.



drs. Nico Lemmens is hoofd Techniek, Systemen en Producten bij Abilis Nederland. Sandra Start is hoofd Commerciële Binnendienst bij Abilis West-Nederland.

Universiteiten en hogescholen stellen steeds hogere eisen aan facilitaire voorzieningen. De facilitaire dienst dient een breed scala aan diensten te leveren in omvangrijke en ingewikkelde organisaties. Daarbij heeft zo'n dienst te maken met een complex cliëntensysteem. Allereerst heeft men te maken met een massaal en in de loop van de tijd qua samenstelling variërend aanbod van studenten.

'Ik heb wel eens gedacht hoe kunnen zoveel slimmerikken de dingen zo complex maken? Ik kan me geen omgeving voorstellen die complexer is dan een universiteit.'

Bert van den Heuvel directeur Facilitair Bedrijf, Universiteit van Amsterdam, in FMM, oktober/november 1998.

De meest universiteiten waren van oudsher al grote organisaties. Maar ook in het hoger beroepsonderwijs (hbo) heeft in de periode van 1987 tot 1993 een forse schaalvergroting plaatsgevonden als gevolg van een grote fusiegolf. Door de fusies ontstonden hogescholen met studentenaantallen, oplopend tot 15.000 studenten per instelling.

Maar niet alleen de toegenomen schaalgrootte heeft gevolgen gehad voor de facilitaire dienstverlening. Onderwijsinstellingen zijn met elkaar in een concurrentieslag gewikkeld. Deze concurrentieslag speelt zich natuurlijk in eerste instantie af op het gebied van de kernactiviteiten onderwijs en onderzoek, maar ook de kwaliteit van de facilitaire voorzieningen speelt een rol bij de kwaliteitsbeleving van studerenden.

Voor de Keuzegids Hoger Onderwijs, een consumentengids voor scholieren, worden 25.000 studenten geënquêteerd. De studenten wordt niet alleen gevraagd een oordeel te geven over het eigen onderwijs, maar ook over de organisatie van de opleiding en de aanwezige faciliteiten. Daarnaast worden rapporten van deskundigen, meestal visitatierapporten, gebruikt. Op basis van deze gegevens heeft de redactie van de gids ranglijsten opgesteld van de beste en de slechtste opleidingen. De gids wordt intensief ge-

bruikt door decanen van middelbare scholen. Schooldecaan Kuijpers, Canisius College Nijmegen, zegt hierover: 'Tets anders dan de keuzegids hebben we niet, dus we zullen het er mee moeten doen. Waar moeten we anders informatie over de opleidingen vandaan halen? Van al die folders die we krijgen van de universiteiten? Nou, die geloof ik wel, dat is gewoon PR.'

Bekostiging

Daarnaast wil de overheid in toenemende mate een bekostigingssystematiek gebruiken die prestatiegerichtheid en permanente kwaliteitsverbetering stimuleert, getuige de volgende passage uit het Ontwerp Hoger Onderwijs en Onderzoek Plan 1998: 'Voor de universiteiten is de bekostiging de afgelopen jaren gestabiliseerd om de heroriëntatie naar een compacter en hoogwaardiger wetenschappelijk onderwijs mogelijk te maken. Een nieuwe bekostigingssystematiek wordt uitgewerkt die zich kenmerkt door een sterkere oriëntatie op prestaties. Ook voor de hogescholen wordt een meer op prestatie gerichte bekostiging uitgewerkt die de inspanningen van de instellingen beter tot hun recht laat komen.'

Hoewel die prestaties in de eerste plaats betrekking hebben op de resultaten van de kernactiviteiten onderwijs en onderzoek, zullen de prestaties van de facilitaire diensten niet buiten schot blijven.

*Koffieautomaat
beïnvloedt in hoge mate
de tevredenheid
van de student*

'Tijdens de studie wordt het beeld vaak in hoge mate beïnvloed door factoren die met de kwaliteit van de studie niets van doen hebben, zoals de bereikbaarheid van koffieautomaten of de nabijheid van sportfaciliteiten. En wat voor de verkrijgbaarheid van koffie geldt, geldt ook voor het comfort van tentamenzalen en de toegankelijkheid

van sportfaciliteiten: ze raken weliswaar niet de kern van het academisch bedrijf, maar ze zijn wel (mede) bepalend voor de tevredenheid van de student,' aldus prof. dr. W.A. Wagenaar, rector magnificus Universiteit Leiden, in De Volkskrant, 18 november 1998.

Schoonmaakdienstverlening

De schoonmaakdienstverlening in universiteiten en hogescholen moet beantwoorden aan steeds hogere eisen, waarbij een aantal specifieke factoren karakteristiek zijn voor het hoger onderwijs.

Veranderende eisen van studerende

Het cliëntensysteem van de schoonmaakdienstverlener bestaat uit een aantal verschillende categorieën klanten. In het streven optimaal gebruik te maken van de faciliteiten is de verhuur van faciliteiten aan derden toegenomen. Deze huren faciliteiten, bijvoorbeeld gedurende de avond en in het weekend. Naast het vaste personeel (onderwijs, onderzoek en ondersteunende diensten) en de reguliere studenten worden de andere cliëntencategorieën, zoals deeltijdstudenten en congresbezoekers steeds belangrijker.

Het profiel van de studerende verandert. De komende jaren zullen de hogescholen, mede onder impuls van het Verblijfsduurakkoord, verder werken aan allerlei vormen van duaal en deeltijdonderwijs, als alternatief voor het traditionele voltijdonderwijs. Aan de universiteiten is een levendig aanbod van 'hoger onderwijs voor ouderen' (hovo) ontstaan. In het hbo is een breed scala aan korte en lange cursussen op hbo- en post-hbo niveau ontwikkeld. Het verzorgen van post-academisch en post-hbo onderwijs, in aansluiting op het initiële onderwijs is een belangrijke verantwoordelijkheid

Facilitaire diensten in het hoger onderwijs omvatten:

- afvalbeheer
- calamiteiten bestrijding
- congres organisatie
- distributie & transport
- energievoorziening
- huisvesting
- inkoop
- kopieer & repro faciliteiten
- linnen verzorging
- onderwijsruimte / -voorzieningen
- receptie
- schoonmaak
- technisch beheer & onderhoud
- telecommunicatie
- terreinonderhoud
- toegang & bewaking
- verbouw/nieuwbouw/renovaties

van universiteiten en hogescholen. In het hoger onderwijs is het contractonderwijs in hoofdzaak zogenaamd post-initieel onderwijs. Het contractonderwijs heeft momenteel weliswaar een relatief bescheiden omvang, maar zal in de toekomst wellicht aan betekenis winnen, om beter tegemoet te kunnen komen aan de groeiende behoefte aan permanente educatie gedurende de arbeidsloopbaan.

Bovendien bestaat er in het wetenschappelijk onderwijs een flink aantal zogenaamde duale trajecten na de doctoraalfase. In deze opleidingen zijn leren en werken, theorie en praktijk, tot een onlosmakelijk geheel gemaakt. Postdoctorale beroepsopleidingen bekwamen academici voor zeer uiteenlopende professies, zoals accountant, arts, leraar en technisch ontwerper.

'Voordat studenten voor een universiteit kiezen, gaan zij zich doorgaans eerst oriënteren. Als je vraagt wat ze ervan vinden, dan zeggen ze: het zag er goed uit, er zijn aantrekkelijke voorzieningen: van studiecentra met pc's tot en met prima restaurant'...

Contractonderwijs en Post-academisch onderwijs stellen ook andere, hogere eisen aan facilitaire voorzieningen.'

Bert van den Heuvel directeur Facilitair Bedrijf, Universiteit van Amsterdam, in FMM, oktober/november 1998.

In het hbo-onderwijs is de klassieke tegenstelling tussen dag- en avondonderwijs met hun sterk verschillende kostenstructuur langzamerhand verdwenen. Door een grotere nadruk op 'leren leren' zijn de voorzieningen minder afhankelijk geworden van de onderwijsvorm en worden ze ingezet voor zowel studenten in het voltijd- als het deeltijdonderwijs. Daarnaast is het klassieke onderwijs, waarbij groepen studenten in de avonduren onderwijs volgden, grotendeels omgevormd tot maatwerk. Er vinden regelmatig lessen overdag plaats, met name in het weekeinde, en er worden speciale arrangementen voor bepaalde doelgroepen ontwikkeld.

Deze ontwikkeling zal alleen maar sterker worden door de vormgeving van nieuwe duale trajecten en door het benodigde maatwerk dat hogescholen leveren. Dit maatwerk is gericht op het terugdringen van de verblijfsduur van studenten in het voltijdonderwijs en het bevorderen van de omzwaai naar het deeltijdonderwijs.

Veel studerende hebben een ander profiel dan dat van jongeren tussen 18 en 25 jaar. Zij stellen andere eisen dan de reguliere stu-

Studenten met volledige werktaak stellen andere eisen

denten. Zij volgen een studie veelal naast een volledige werktaak in de avonduren en gedurende het weekend en stellen hoge eisen aan de kwaliteit van de facilitaire voorzieningen.

Grote variatie in ruimtesoorten en -gebruik

De onderwijsgebouwen kennen een grote verscheidenheid aan ruimtesoorten, zoals kleine en grote collegelokalen, praktijkruimten, zoals laboratoria, sportzalen en oefenruimten voor (para)medische opleidingen, bibliotheken, restaurants, zelfstudieplekken, technische werkplaatsen en auditoria. Al deze ruimtesoorten vragen een eigen specifieke kwaliteitsniveau. Bovendien worden niet alle ruimten op dezelfde momenten met dezelfde intensiteit gebruikt. Zo kent het onderwijsjaar verschillende perioden waarin het gebouw minder of helemaal niet wordt gebruikt, zoals tentamen- en stageperioden en vakanties. Al met al vraagt dat een grote flexibiliteit van de schoonmaakdienstverlener.

Studentikoze gebruikscultuur

Sommige gebruikers in het hogere onderwijs leggen een gebruikscultuur aan de dag die op zichzelf al een uitdaging voor het schoonmaakbedrijf inhoudt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan grootschalige verspreiding van kauwgum en bekertjes.

In de prehistorie gebruikten ze bessensap, nu een spuitbus

In prehistorische tijden gebruikten holbewoners as en bessensap om op rotswanden te schilderen. De oude Egyptenaren decorerden monumenten met hiërogliefen die hun geschiedenis weergaven. Tijdens de tweede wereldoorlog krabbelde Amerikaanse soldaten boodschappen op hun voertuigen. Sommige gebruikers van onderwijsgebouwen gebruiken de uitvinding van de spuitbus om deze traditie voort te zetten door zich te buiten te gaan aan kunsttuiting op ongelukkige plaatsen.