

Handleiding Meting Schoonmaakbeleving

Een handleiding voor meting van de
kwaliteitsbeleving onder eindgebruikers
ten aanzien van de feitelijke schoonmaak



Handleiding Meting Schoonmaakbeleving

Een handleiding voor meting van de
kwaliteitsbeleving onder eindgebruikers
ten aanzien van de feitelijke schoonmaak

© Vereniging Schoonmaak Research, oktober 2014

Vereniging Schoonmaak Research, een onafhankelijk platform voor
alle marktpartijen in het schoonmaakonderhoud. VSR streeft naar
verhoging van het professionele niveau van het schoonmaakvak door
onderzoek, voorlichting en opleiding.

Onderzoeksgegevens

Rapport nr. TQC014.165 in opdracht van Vereniging Schoonmaak Research

Vereniging Schoonmaak Research
Postbus 90154
5000 LG Tilburg

www.vsr-org.nl

© VSR oktober 2014

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van VSR niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoud

Voorwoord	7
Leeswijzer	9
HOOFDSTUK 1 INLEIDING	11
1.1. Theoretische achtergrond	11
1.2. Doel en actoren	12
HOOFDSTUK 2 VERANTWOORDING	13
2.1. Blokken per type ruimte	14
2.1.1. Vragen over aspecten	14
2.1.2. Vervolg vragen bij aspecten	16
2.1.3. Vragen over omgevingsfactoren	17
2.2. Algemeen blok	18
2.3. Afsluitend blok	19
2.4. Praktisch nut van de vragenlijst	20
HOOFDSTUK 3 TOEPASSING	21
3.1 Het uitzetten van de vragenlijst	22
3.2 Output	25
3.2.1 Statistische verwerking	26
3.3 Analyse	27
3.4 Interpretatie van de resultaten en vervolgacties	29
3.5 Onduidelijke resultaten	32
3.6 Voorbeeld scenario's	33
HOOFDSTUK 4. Epiloog	37
Bijlage 1 Samenstelling onderzoeksteam en stuurgroep	39
Klantbeleving - onderzoeksteam	39
Stuurgroep	39
Bijlage 2 Vragenlijst Facility Manager 'Kwaliteitsbeleving Schoonmaak'	41
Bijlage 3 Vragenlijst 'Kwaliteitsbeleving Schoonmaak'	43

Voorwoord

Kwaliteit begint bij het nakomen van de afspraken met de klant. De mate waarin dat gebeurt, bepaalt de uiteindelijke mate van tevredenheid van de klant. Veel aanbieders van producten en diensten willen deze klanttevredenheid meten om zo een helder beeld te krijgen wat de klant echt vindt. De beste manier is uiteraard direct en persoonlijk contact, het liefst face-to-face. Dat kost echter veel tijd. Aangezien geldt: 'tijd is geld' zijn veel alternatieve en goedkopere methoden ontwikkeld om de mening van de klant te kunnen peilen en te onderbouwen. Iedere methode heeft zo zijn eigen voor- en nadelen en het is maar de vraag of het een valide en betrouwbare maatstaf vormt voor de uiteindelijke klantbeleving.

VSR en de daarbij aangesloten leden maken echt werk van kwaliteit. Al sinds jaar en dag wordt de kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening technisch beoordeeld. Het overeengekomen 'schoonmaakbestek' dient daarvoor als basis. De meting is te omschrijven als een op steekproeven en objectieve, visueel waarneembare criteria gebaseerd systeem dat de kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening vaststelt. Daarin worden de ervaringen en bevindingen van de eindgebruikers echter niet meegenomen.

VSR heeft veel ervaring met klantbelevingsmetingen. Daarbij is de indruk ontstaan dat de belevingsmetingen niet louter een weerspiegeling zijn van de schoonmaak-kwaliteit. Factoren als reorganisaties, werksfeer etc. leken ook van invloed te zijn. Dit was een reden om geschiktheid van klantbelevingsmetingen onder de loep te nemen en een onderzoek te starten naar de omgevingsfactoren. De resultaten daarvan treft u aan in dit rapport.

Wij zijn VSR en met name Freek Veneman, Ad van Poppel en John Griep zeer erkentelijk voor hun steun en commentaar. Daarnaast hebben we veel steun gehad van velen die belangeloos hebben meegedaan aan onze pilots en onderzoeken om tot de huidige inzichten te komen. Hopelijk zullen deze inzichten en de getrokken lessen in de toekomst breed ingezet worden voor een nog betere schoonmaakdienstverlening.

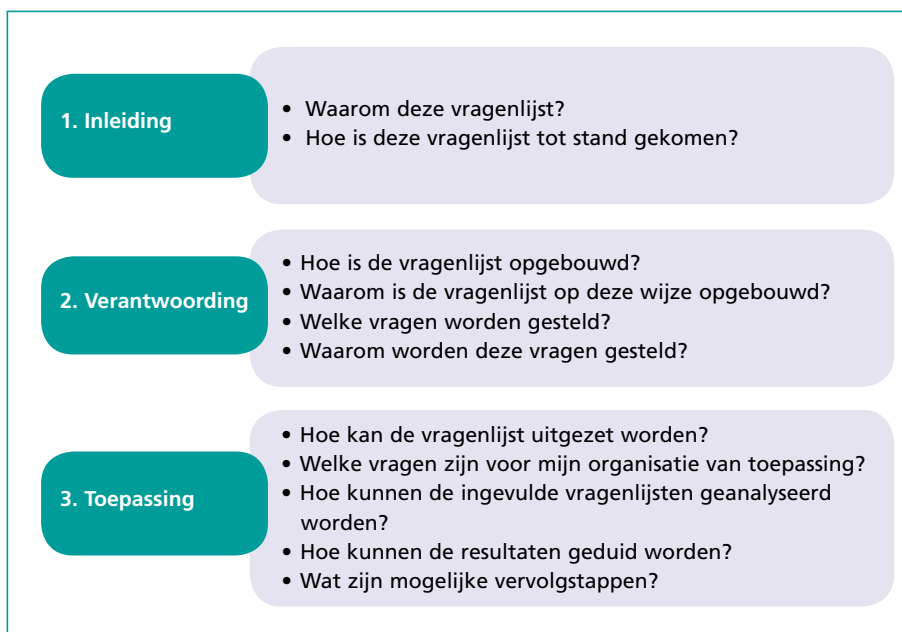
Namens het onderzoeksteam

Gerard Berendsen
Directeur
Twente Quality Centre

Leeswijzer

Deze handleiding hoort bij de ontwikkelde vragenlijst 'Kwaliteitsbeleving Schoonmaak' en richt zich op de personen die de vragenlijst wensen te gebruiken en deze in praktijk zullen uitzetten. Deze personen kunnen werkzaam zijn bij VSR, maar in voorkomende gevallen kunnen dit ook facility managers zijn. De handleiding richt zich dus niet op de personen die geënquêteerd worden. De vragenlijst is immers zo opgesteld dat deze op zichzelf voldoende informatie biedt om deze te kunnen invullen.

Deze handleiding bestaat uit drie onderdelen die in de onderstaande figuur zijn benoemd met daarbij vragen die in elk van deze onderdelen beantwoord worden.



Figuur 1: Indeling handleiding

De informatie in de drie verschillende onderdelen geeft antwoord op verschillende vragen en daarom dienen de onderdelen verschillende doelen.

De inleiding geeft achtergrondinformatie om met de gebruikte terminologie bekend te raken, de reden van het ontwikkelen van deze vragenlijst en om kennis te maken met de resultaten van eerdere onderzoeken. **De verantwoording** is met name voor de persoon die de vragenlijst gaat uitzetten. Daarnaast is de informatie in dit onderdeel ook van nut indien u de vragenlijst verder wilt bewerken ten behoeve van een specifieke klantorganisatie. In dit geval biedt

de verantwoording de mogelijkheid om de overwegingen, die zijn gebruikt bij het opstellen van de vragenlijst, mee te nemen in eventuele aanpassingen aan de vragenlijst. **De toepassing** is in het bijzonder van belang voor het adequaat uitzetten van de vragenlijst. Met de informatie uit dit onderdeel weet u precies welke informatie u uit de vragenlijst kunt halen, hoe u dit doet en hoe u deze informatie voor de klantorganisatie kunt gebruiken.

Hoofdstuk 1

Inleiding

De Vereniging Schoonmaak Research (VSR) is een onafhankelijke platform voor professioneel schoonmaken. Door middel van onderzoek, voorlichting en opleiding manifesteert de vereniging zich als een kennisinstituut dat zich inzet voor diverse marktpartijen in de schoonmaakbranche. Het bestand van 250 leden bestaat uit schoonmaakbedrijven, opdrachtgevers, leveranciers van apparatuur en middelen voor schoonmaak, adviesbureaus en onderwijsinstellingen.

Als kennisinstituut op het gebied van schoonmaakonderhoud, streeft VSR naar objectivering en professionalisering van het schoonmaakvak door middel van studies en onderzoeken naar schoonmaakmethoden en -technieken, kwaliteitssystemen en het functioneren van mensen, organisaties en markten binnen de schoonmaakdienstverlening. In dit kader wordt onder meer onderzoek uitgevoerd naar verschillende onderdelen van schoonmaakkwaliteit. Hierbij gaat het enerzijds om de technische kwaliteit van schoonmaak en anderzijds om de kwaliteitsbeleving van de schoonmaakdienstverlening. Bij de technische kwaliteit gaat het om de objectieve kwaliteit van schoonmaak die bijvoorbeeld wordt beoordeeld door de hoeveelheid stof te meten na de schoonmaak. De technische kwaliteit is echter slechts een van de factoren die van belang zijn voor de daadwerkelijke kwaliteitsbeleving. Actueel is op dit moment het onderzoek naar en meten van de kwaliteitsbeleving van de schoonmaakdienstverlening onder eindgebruikers.

1.1. Theoretische achtergrond

Ervaringen met klanttevredenheidsmetingen, ook die uitgevoerd zijn door gerenommeerde onderzoeksbureaus, wijzen op een nivellerend effect. Dat wil zeggen dat de resultaten van jaar tot jaar nauwelijks verschillen en daarmee zijn deze min of meer voorspelbaar. Daarbij is het ook nog de vraag of het bij het meten van de klanttevredenheid niet veel meer gaat over de mate van tevredenheid over andere omgevingsfactoren dan over de feitelijke schoonmaakdienstverlening.

Om deze reden gaf VSR in 2011 een tweeledige opdracht aan het voormalige lectoraat Total Quality Management in Organisatienetwerken van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. De opdracht bestond uit het doen van onderzoek naar de validiteit en betrouwbaarheid van klantbelevings-onderzoeken naar schoonmaakkwaliteit en het ontwerpen van een robuuste methode voor klantbelevingsonderzoek die onafhankelijk van de invloed van omgevingsfactoren

kan worden ingezet. Uit het eerste deelonderzoek werd geconcludeerd dat de huidige klantbelevingsonderzoeken niet voldoende valide zijn omdat de factoren die de kwaliteitsbeleving bepalen niet in kaart zijn gebracht voor de schoonmaakbranche¹. Tijdens het tweede deelonderzoek is in kaart gebracht welke concrete factoren de kwaliteitsbeleving in de schoonmaakbranche bepalen. Hierbij bleek het gaan om de feitelijke schoonmaak, het tastbare dat de eindgebruiker overhoudt nadat de dienstverlening heeft plaatsgevonden, maar ook om andere factoren die geen directe relatie hebben met schoonmaakbeleving en die daarom “omgevingsfactoren” zijn genoemd².

Een ander vraagstuk dat in deze fase van het onderzoek is behandeld, is welk type instrument geschikt is voor het meten van de kwaliteitsbeleving onder eindgebruikers en welke stappen in technische zin genomen dienen te worden om dat instrument te ontwikkelen. Een vragenlijst bleek de meest geschikte en meest gewenste methode om de kwaliteitsbeleving van de eindgebruiker te onderzoeken³. Met het afronden van dit deelonderzoek is de basis gelegd voor de ontwikkeling van een nieuw instrument om klantbeleving in de schoonmaakbranche te onderzoeken. Eind 2013 kreeg Twente Quality Centre (TQC) van VSR de opdracht om dit instrument, een vragenlijst, te ontwikkelen. De initiële vragenlijst is getest onder een groep van elf testpersonen. Het doel hiervan was om de vragenlijst te valideren. Bij het samenstellen van de testgroep is gelet op diversiteit in het opleidingsniveau, de afkomst, de leeftijd en het geslacht van de testpersonen. Het testen van de vragenlijst heeft geleid tot enige aanpassingen om te waarborgen dat de gestelde vragen worden geïnterpreteerd zoals is bedoeld en dat het taalgebruik eenduidig is en begrijpelijk voor de verschillende doelgroepen. Het resultaat is de definitieve vragenlijst waarbij deze handleiding toelichting geeft.

1.2. Doel en actoren

Het doel van de vragenlijst is om de kwaliteitsbeleving van schoonmaakdienstverlening in kaart te brengen onder eindgebruikers in een pand waar professionele schoonmaak plaatsvindt. Hierbij wordt tevens gevraagd naar en rekening gehouden met omgevingsfactoren die de daadwerkelijke kwaliteitsbeleving zouden kunnen beïnvloeden. Bij het gebruik van deze vragenlijst kunnen verschillende actoren onderscheiden worden:

- *Doelgroep*
De eindgebruikers van de schoonmaakdienstverlening vormen gezamenlijk de doelgroep van de vragenlijst. Concreet gaat het om alle personen die werkzaam zijn binnen de klantorganisatie waar de professionele schoonmaak plaatsvindt.
- *Uitzetter*
De uitzetter is de persoon die de vragenlijst in de praktijk zal hanteren en uitzetten binnen het pand. In principe is deze persoon werkzaam vanuit een onafhankelijk instituut om de kwaliteit van het onderzoek binnen de klantorganisatie te waarborgen.
- *Facility manager*
De rol van de facility manager is het verschaffen van objectieve informatie door het invullen van een aparte vragenlijst over omgevingsfactoren.

1 Pieters, I. & Vierhuizen, S. (2012). *Tussenrapportage, literatuuronderzoek klantbeleving in de schoonmaakbranche*.

2 Berendsen, G., Pieters, I., & Rooden, E. van. (2013). *Schone schijn in de werkomgeving*.

3 Berendsen, G., Pieters, I., & Rooden, E. van. (2013). *Schone schijn in de werkomgeving*.

Hoofdstuk 2

Verantwoording

Bij de ontwikkeling van deze vragenlijst is gebruik gemaakt van de inzichten uit het onderzoek dat werd afgerond in 2013. Enerzijds zijn generieke inzichten op het gebied van het ontwikkelen van vragenlijsten van belang. Deze inzichten zijn gebaseerd op het bestuderen van diverse literatuur over vraagstelling- en onderzoeksmethodiek⁴. Anderzijds is bij de ontwikkeling van de vragenlijst gebruik gemaakt van inzichten ten aanzien van de inhoud, namelijk de factoren die de kwaliteitsbeleving van de schoonmaakdienstverlening bepalen. Het uitgevoerde onderzoek heeft in kaart gebracht welke specifieke factoren invloed hebben op de kwaliteitsbeleving van de schoonmaakdienstverlening onder eindgebruikers. Naast specifieke factoren die betrekking hebben op feitelijke schoonmaak, zijn ook relevante omgevingsfactoren concreet gemaakt voor de schoonmaakbranche.

Een eerste conclusie uit het onderzoek uit 2013 is dat de eindgebruiker per type ruimte wisselende eisen heeft ten aanzien van de feitelijke schoonmaak. Verschillende typen ruimtes zijn bijvoorbeeld de werkplek, toiletruimte, kantine, gangen, liften en ontvangsthal. Dit betekent dus dat de concrete factoren die de kwaliteitsbeleving bepalen, verschillen per ruimtesoort. Een tweede conclusie is dat verschillende typen ruimtes in verschillende mate invloed hebben op de totale kwaliteitsbeleving van de eindgebruiker. Ruimtesoorten die door eindgebruikers zijn gedefinieerd als belangrijk en indicatief voor de kwaliteitsbeleving zijn: de ontvangsthal, de werkplek, toiletruimtes, de koffiehoeke en de kantine. De gangen, trappen, lift en overige typen ruimtes bleken ondergeschikt voor eindgebruikers. Daarom zijn deze ruimtes niet specifiek zijn opgenomen in de vragenlijst⁵.

De typen ruimtes die wel belangrijk worden gevonden geven een voldoende valide en betrouwbare indicatie van de kwaliteitsbeleving. Om deze reden worden deze ruimtes indicatorruimtes genoemd. Over elk van deze indicatorruimtes is in de vragenlijst een blok met stellingen opgenomen. Elk blok gaat dus over een ander type ruimte en bestaat uit een aantal stellingen die ingaan op factoren die voor dat type ruimte bepalend zijn voor de kwaliteitsbeleving. Een deel van deze stellingen gaat over de feitelijke schoonmaak terwijl een ander deel betrekking heeft op omgevingsfactoren die specifiek op het betreffende type ruimte van toepassing zijn. Deze vijf blokken over specifieke ruimtes worden voorafgegaan door een algemeen blok dat zich richt op zaken die niet specifiek op één ruimtesoort van toepassing zijn. Bovendien is er een afsluitend blok bestaande uit enkele open vragen waarin onbevroegde zaken aangekaart kunnen worden.

⁴ Baarda, D., & de Goede, M. (2006). *Basisboek Methoden en Technieken*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff; Baarda, D., de Goede, M., & Kalmijn, M. (2007). *Basisboek Enquêteren*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers; Babbie, E. (2010). *The Practice of Social Research* (12e editie). Belmont: Wadsworth, Cengage Learning; Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS* (3e editie). Thousand Oaks: SAGE Publications; Vennix, J. (2011). *Theorie en praktijk van empirisch onderzoek* (5e editie). Harlow: Pearson education.

⁵ Berendsen, G., Pieters, I., & Rooden, E. van. (2013). *Schone schijn in de werkomgeving*.

De rest van dit onderdeel biedt verantwoording over de vragen en stellingen die in de definitieve vragenlijst zijn opgenomen en dus gebaseerd zijn op zowel eerder onderzoek als op de reacties van proefpersonen. De verdere verantwoording richt zich allereerst op de vragen met betrekking tot typen ruimtes. Vervolgens worden het algemene en het afsluitende blok toegelicht.

2.1. Blokken per type ruimte

Zoals beschreven wordt de kwaliteitsbeleving van eindgebruikers in verschillende type ruimtes door verschillende factoren beïnvloed. In de vragenlijst is onderscheid gemaakt tussen omgevingsfactoren en aspecten. Omgevingsfactoren zijn de al eerder genoemde factoren die geen directe relatie hebben met de feitelijke schoonmaak, maar wel de kwaliteitsbeleving beïnvloeden. Aspecten zijn enerzijds zaken die fysiek aanwezig zijn in een ruimte en dus schoonmaak behoeven en anderzijds zaken die niet fysiek aanwezig zijn in de ruimte, maar wel door de schoonmaak beïnvloed (kunnen) worden. Voorbeelden van de tastbare soort aspecten zijn het bureau op de werkplek, de spiegel in de toiletruimte, de vloer in de kantine en de ramen in de ontvangsthal. De tweede soort aspecten betreft geur, het aanvullen van sanitaire artikelen en de afvalinzameling. De volgende paragraaf gaat in op de opgenomen vragen over aspecten. De paragraaf daaropvolgend gaat in op de opgenomen vragen over omgevingsfactoren.

2.1.1. Vragen over aspecten

Uit het eerdere onderzoek zijn naast indicatorruimtes ook indicatieve aspecten naar voren gekomen die indicatoraspecten worden genoemd⁶. Ook hier geldt dat enkel de indicatoraspecten in de vragenlijst worden bevraagd, omdat deze een voldoende betrouwbaar en valide inzicht geven in de kwaliteitsbeleving van eindgebruikers. De aspecten die indicatief en belangrijk zijn, zijn per type ruimte hieronder aangegeven (tabel 1).

Indicator aspect Indicator ruimte	Ontvangsthal	Werkplek	Toiletruimte	Koffiehoek	Kantine
Fysieke aspecten	- vloer - ramen - meubilair - balie	- vloer - muren - ramen - bureaublad - stoelen - PC, telefoon en toebehoren - kasten - radiatoren en vensterbanken	- vloer - muren - wasbak - toiletpot - spiegel	- vloer - meubilair - gootsteen - aanrechtblad - koffieapparaat - witgoed	- vloer - meubilair - buffetvitrine - servies en bestek
Niet fysieke aspecten	- afvalinzameling	- afvalinzameling	- geur - sanitaire artikelen - afvalinzameling	- afvalinzameling	- afvalinzameling

Tabel 1: belangrijkste aspecten per ruimtesoort (Bron: Berendsen, Pieters, & Van Rooden, 2013)

Door waar mogelijk met dezelfde vraagstelling te werken wordt het invullen van de vragenlijst voor de respondent, de eindgebruiker, zo gemakkelijk mogelijk gemaakt. Hierdoor wordt de invultijd voor de respondent gereduceerd, waardoor verwacht mag worden dat deze meer geneigd zal zijn de vragenlijst in te vullen. Een nadeel is dat het kan leiden tot onoplettendheid bij respondenten doordat ze telkens dezelfde woorden zien. Toch is ervoor gekozen om in de verschillende blokken waar mogelijk een gelijke vraagstelling te gebruiken om de kwaliteitsbeleving te meten. Om de onoplettendheid zo goed mogelijk te ondervangen, is het aspect dat daadwerkelijk bevraagd wordt verduidelijkt door het onderstreept weer te geven. Voor de fysieke aspecten in alle type ruimtes is de vraagstelling gelijk aan onderstaand voorbeeld voor de vloer in de koffiehoeke waarbij de woorden tussen [] steeds worden aangepast.

In de afgelopen twee weken, trof ik ...	Zeer mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Mee eens	Zeer mee eens	N.v.t.
... de [vloer] in de [koffiehoeke] doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel 2: vraagstelling fysieke aspecten

Door deze stelling te gebruiken kunnen bij elke vraag dezelfde antwoordmogelijkheden worden gebruikt. Hierdoor wordt invultijd voor respondent verkort doordat deze niet alle antwoordmogelijkheden opnieuw hoeft te lezen bij elke nieuwe vraag. Er is gekozen voor een zespuntsschaal om de eindgebruiker te dwingen zich een oordeel te vormen⁷. De antwoordmogelijkheid "n.v.t." is enkel daar toegevoegd waar het niet vanzelfsprekend is dat het betreffende aspect aanwezig is in de indicatorruimte.

Ook is er bewust voor gekozen te vragen naar de beleving over de afgelopen twee weken. De reden hiervoor is dat wanneer geen tijds kader gegeven wordt, de kans bestaat dat eindgebruikers enkel naar de kwaliteitsbeleving van de schoonmaakdienstverlening op het specifieke moment van invullen kijken. Dit kan leiden tot een hogere non-respons doordat de eindgebruiker niet van elke ruimtesoort zal weten hoe schoon hij/zij deze op het specifieke moment van invullen vindt. Daarnaast is het van belang om het tijds kader niet te groot te maken, daar het gaat om recente schoonmaak-dienstverlening. Daarnaast is bewust gekozen om te vragen naar de beleving 'doorgaans'. Deze vragenlijst is namelijk niet bedoeld om incidenten in kaart te brengen. Hiervoor zijn normaliter andere instrumenten aanwezig in organisaties. Desondanks bestaat het risico dat wanneer binnen het tijds kader van twee weken een incident heeft plaatsgevonden, dit de uitkomst van de vragenlijst kan beïnvloeden. Dit is echter een risico dat nooit volledig afgedekt kan worden, daar incidenten de kwaliteitsbeleving altijd zullen beïnvloeden ongeacht het tijds kader. Zoals zichtbaar is in de vragenlijst, zijn voor de niet fysieke aspecten vergelijkbare, eenduidige, vraagstellingen gebruikt. Ook in deze vragen zijn de elementen 'afgelopen twee weken' en 'doorgaans' te herkennen.

⁷ Thomassen, J.-P.R., E. in 't Veld & H. Winthorst (1995). *Klanttevredenheid, de succesfactor voor elke organisatie*.

2.1.2. Vervolgfragen bij aspecten

Wanneer de eindgebruiker een of meerdere van bovenstaande vraagstellingen beantwoordt met “oneens” of “zeer oneens” zullen, zoals zichtbaar in de vragenlijst, vervolgvragen gesteld worden⁸. Bij elk van deze vervolgvragen krijgt de eindgebruiker een aanvinklijst met verschillende mogelijke verstoringen bij het specifieke aspect waarover de eindgebruiker zich negatief uitte. De opties die de eindgebruiker kan aanvinken zijn eveneens gebaseerd op het onderzoek dat werd afgerond in 2013. Deze vervolgvragen worden gesteld om meer inzicht te verkrijgen in de oorzaak van de negatieve kwaliteitsbeleving. De verstoringen die zijn opgenomen in de aanvinklijsten kunnen namelijk op eenduidige wijze verdeeld worden in twee categorieën. Een verstoring kan het resultaat zijn van gebrekkig technisch onderhoud of een verstoring kan zijn oorzaak vinden in de schoonmaak. De verstoringen die in deze laatste categorie vallen kunnen worden veroorzaakt door een te lage frequentie van schoonmaak, door een gebrekkige bijdrage van eindgebruikers aan het schoonhouden, door een gebrekkige technische kwaliteit van dienstverlening of door een combinatie van deze oorzaken.

Doordat verstoringen uit beide categorieën zijn opgenomen, geeft de vervolgvraag een beeld van de mogelijke acties die ondernomen kunnen worden om de kwaliteitsbeleving te verbeteren. Wanneer bijvoorbeeld enkel de optie “versleten” wordt aangevinkt bij de vervolgvraag over de vloer binnen de kantine, lijkt het uitvoeren van technisch onderhoud meer van belang voor het verbeteren van de kwaliteitsbeleving dan acties op het gebied van schoonmaak. Het antwoord op de vervolgvraag zou ook aanleiding kunnen geven tot het vergroten van de schoonmaakfrequentie voor het relevante aspect. Wanneer blijkt dat eindgebruikers een gebrekkige bijdrage leveren aan het schoonhouden, is het raadzaam acties uit te voeren om het gebruikersgedrag te beïnvloeden. Echter zal niet in alle gevallen duidelijk zijn of een schoonmaakgerelateerde verstoring wordt veroorzaakt doordat eindgebruikers onvoldoende bijdragen aan het schoonhouden of doordat de schoonmaakfrequentie of de schoonmaakkwaliteit te laag is. “Schoonmaakstrepen” op de ramen binnen de werkplek is een helder voorbeeld van een verstoring veroorzaakt door een gebrekkige schoonmaakkwaliteit. Een “zandwaas” op diezelfde ramen zou zowel veroorzaakt kunnen zijn door een gebrekkige schoonmaakkwaliteit als door een te lage frequentie van schoonmaak. De resultaten van de periodieke technische kwaliteitsmeting bieden in deze situatie uitkomst. Wanneer uit deze meting technische kwaliteitsproblemen naar voren komen, is het aannemelijk dat deze problemen ook de verstoringen veroorzaken die door de eindgebruiker worden aangevinkt. Blijkt echter dat de ramen in het verleden technisch gezien altijd goed schoongemaakt werden, is meer aannemelijk dat de frequentie van schoonmaak de verstoring veroorzaakt. De verstoring “afval” op het bureaublad binnen de werkplek is een helder voorbeeld van een gebrekkige bijdrage door eindgebruikers aan het schoonhouden, maar een groot aantal verstoringen kan worden opgelost om zo de kwaliteitsbeleving te verbeteren, zowel door de schoonmaakfrequentie te vergroten als door het gebruikersgedrag te beïnvloeden. Voorbeelden hiervan zijn “sporen van recent gebruik op de bril” in de toiletruimte en “kruimels” op het aanrechtblad in de koffiehok. Welke soort actie ondernomen zal worden, is uiteindelijk aan de opdrachtgever. Ook een combinatie van verschillende acties behoort tot de mogelijkheden. Het derde onderdeel van deze vragenlijst, toepassing, gaat dieper in op de analyse en op de interpretatie van de uitkomsten

⁸ N.B. Dit geldt voor alle vragen behalve voor de vraag m.b.t. het aspect “geur” in de toiletruimte. Deze vraag is omgekeerd gesteld, waardoor de eindgebruiker een vervolgvraag krijgt bij de antwoorden “Zeer eens” en “Eens”.

op deze vragen. In de onderstaande tabel is van elke categorie een aantal mogelijk voorbeelden gegeven.

Door met een structuur te werken waarin verstoringen enkel worden bevraagd bij negatieve ervaringen, wordt de tijd die eindgebruikers nodig hebben om de vragenlijst in te vullen zo ver mogelijk gereduceerd. Om te voorkomen dat hierdoor zaken over het hoofd worden gezien en om eindgebruikers die een positieve beleving hebben, maar toch een opmerking willen maken hiertoe de mogelijkheid te bieden, is aan het eind van ieder blok een open vraag opgenomen waarin de respondent verdere opmerkingen kwijt kan.

Oorzaak verstoring	Soort actie	Voorbeelden verstoring
Gebrekkig technisch onderhoud	Uitvoeren technisch onderhoud	<ul style="list-style-type: none"> • Versleten meubilair (ontvangsthal) • Beschadigingen in de vloer (werkruimte)
Schoonmaak		
Gebrekkige bijdrage eindgebruikers	Beïnvloeden gebruikersgedrag	<ul style="list-style-type: none"> • Voedsel over de datum in de koelkast (koffiehoek) • Achtergelaten servies op het bureaublad (werkruimte)
Te lage frequentie schoonmaak	Verhogen schoonmaakfrequentie	<ul style="list-style-type: none"> • Volle afvalbak (kantine) • Kalkaanslag in de toiletput (toiletruimte)
Gebrekkige technische schoonmaak kwaliteit	Verbeteren technische kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> • Schoonmaakstrepen op de spiegel (toiletruimte) • Geur van schoonmaakmiddelen (toiletruimte)

Tabel 3: categorieën verstoringen

2.1.3. Vragen over omgevingsfactoren

Het onderzoek uit 2013 heeft factoren in kaart gebracht die betrekking hebben op de feitelijke schoonmaak, maar ook acht indicatieve omgevingsfactoren die de kwaliteitsbeleving in de schoonmaakbranche beïnvloeden. Deze omgevingsfactoren⁹ zijn (in willekeurige volgorde van belang):

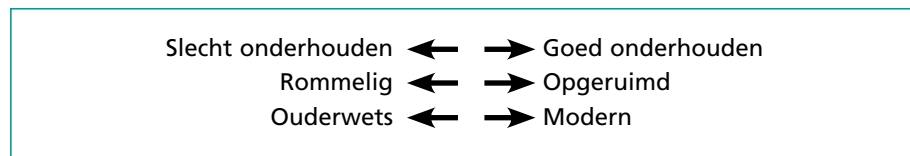
1. Zichtbaarheid van de schoonmaakmedewerker
2. Uitstraling van de schoonmaakmedewerker
3. Kennis van de schoonmaakafspraken
4. Invloed die de eindgebruiker kan uitoefenen op de schoonmaak
5. Bijdrage die collega's leveren aan het schoonhouden
6. Humeur
7. Staat van het onderhoud
8. Uitstraling van de inrichting

Deze omgevingsfactoren zijn zoveel mogelijk per ruimte bevraagd, maar voor het grootste deel van de omgevingsfactoren is dat niet mogelijk. Enkel de laatste twee omgevingsfactoren, "staat van het onderhoud" en "uitstraling van de inrichting", zijn per ruimte bevraagd. De eerste zes omgevingsfactoren zullen zodoende in de volgende paragraaf verder toegelicht worden. Met betrekking

⁹ Niet al deze factoren hebben daadwerkelijk betrekking op de omgeving van de eindgebruiker, voor de leesbaarheid is echter besloten hier één term voor te gebruiken.

tot de laatste twee omgevingsfactoren zijn uit eerder onderzoek indicaties naar voren gekomen dat de kwaliteitsbeleving onder eindgebruikers hierdoor wordt beïnvloed. Een hoger niveau van de staat van het onderhoud, dus een beter onderhouden pand, lijkt de kwaliteitsbeleving positief te beïnvloeden. Daarnaast lijkt een opgeruimde en moderne inrichting de kwaliteitsbeleving positief te beïnvloeden¹⁰.

Deze omgevingsfactoren zijn relevant voor elke afzonderlijke ruimte en zijn zodoende met betrekking tot elk type ruimte bevroegd in de vragenlijst. De keuze om dit voor elk type ruimte te doen is ingegeven doordat de mogelijkheid bestaat dat er tussen verschillende ruimtes binnen één pand verschillende niveaus van onderhoud en verschillende inrichtingen zijn. Hierdoor kan een vertekend beeld ontstaan wanneer deze factoren op het niveau van het gehele pand worden bevroegd. Er is gekozen om voor elk type ruimte en dus in elk van de relevante blokken een drietal vragen op te nemen waarin de respondent de ruimte scoort op een schaal met als uitersten twee tegenstellingen.



Figuur 2: Tegenstellingen omgevingsfactoren

Deze tegenstellingen zijn in het blok hierboven weergegeven. Deze zogenaamde 'semantisch differentiaal'-methode is gekozen omdat uit proef testen blijkt dat respondenten het lastig vinden om een concreet oordeel te vellen over dergelijke factoren. De mogelijkheid op een schaal van tegengestelden te scoren wordt hierin als makkelijker ervaren.

Zoals aangegeven zijn er voor deze omgevingsfactoren slechts indicaties dat deze de kwaliteitsbeleving beïnvloeden. De precieze mate van deze invloed is (nog) niet bekend. Bovendien is onzeker of de eindgebruiker een objectief oordeel kan geven met betrekking tot de omgevingsfactoren. Daarom is een aparte vragenlijst voor de facility manager opgezet waarmee feitelijke informatie over de omgevingsfactoren gewonnen wordt, die wel bij de facility manager bekend is, maar niet per sé bij de eindgebruikers. In de fase van analyse kan deze feitelijke informatie worden vergeleken met het oordeel over omgevingsfactoren van de eindgebruiker en met de kwaliteitsbeleving van de schoonmaak. In het laatste onderdeel van deze handleiding wordt toegelicht op welke wijze met de uitkomsten van de vragen over omgevingsfactoren kan worden omgegaan.

2.2. Algemeen blok

Deze paragraaf licht het algemene blok aan het begin van de vragenlijst verder toe. Daarmee wordt ook de wijze waarop de vragenlijst de overige omgevingsfactoren behandelt toegelicht. Het onderzoek van Berendsen, Pieters, en Van Rooden (2013) toont aan dat de kwaliteitsbeleving in het algemeen positiever is wanneer de eindgebruiker de schoonmaakmedewerker ziet én een positieve indruk van de schoonmaakmedewerker heeft. Verder lijkt de kwaliteitsbeleving positiever wanneer de eindgebruiker weet wat en wanneer wordt schoongemaakt en wanneer de eindgebruiker invloed kan uitoefenen op de schoonmaak,

¹⁰ Berendsen, G., Pieters, I., & Rooden, E. van. (2013). *Schone schijn in de werkomgeving*.

door het direct aanspreken van de schoonmaakmedewerker en/of via de werkgever. Daarnaast speelt de bijdrage die de respondent en zijn/haar collega's leveren aan het schoonhouden een rol. Er zijn indicaties dat wanneer de eindgebruiker en zijn/haar collega's een positieve bijdrage leveren aan het schoonhouden, de kwaliteitsbeleving gemiddeld genomen positiever is daar dit de feitelijke schoonmaak rechtstreeks positief beïnvloed. Tot slot lijkt het humeur van de eindgebruiker op het moment van invullen van de vragenlijst een rol te spelen in de beoordeling van de schoonmaakkwaliteit. Een positief humeur zou leiden tot een positiever beeld van de schoonmaakdienstverlening¹¹.

De omgevingsfactoren die ook per ruimte worden bevroegd en hierboven al verder zijn toegelicht, worden ook in het algemene blok bevroegd. Hier betreft het dan echter de buitenkant van het pand. Bij de buitenkant van het pand gaat het om slechts twee in plaats van drie vragen omdat het discutabel is of de buitenkant van het pand opgeruimd of rommelig kan zijn. Voor de overige zes omgevingsfactoren zijn vragen opgenomen waarbij de respondent meerdere antwoordmogelijkheden heeft. Het humeur wordt bevroegd aan de hand van *smileys*. Er worden vijf *smileys* gebruikt omdat het niet zo zeer gaat om een heel specifieke aanduiding van het humeur. Daarbij zullen verschillende respondenten met een negatief of juist positief humeur hun humeur op andere wijze omschrijven terwijl dit in praktijk eenzelfde invloed kan hebben op de kwaliteitsbeleving. Daarom is gekozen om te werken met smileys die zeer vrolijk tot zeer bedroefd uitdrukken. De precieze invulling van die vrolijkheid of droefheid is hierin van ondergeschikt belang. Indien de schoonmaakmedewerker zichtbaar is voor de respondent, zal ook gevraagd worden welke indruk deze op de respondent maakt, een positieve of negatieve. Er is bewust gekozen om dit algemeen verwoord te laten, omdat het ook hier niet gaat om de specifieke, gedetailleerde indruk die de respondent van de schoonmaakmedewerker heeft. Het gaat om de overstijgende positieve of negatieve associatie die hij/zij met de schoonmaakmedewerker heeft.

Het is onzeker of de eindgebruiker een objectief beeld kan schetsen met betrekking tot de omgevingsfactoren. Daarom worden ook deze omgevingsfactoren bevroegd in de aparte vragenlijst voor de facility manager. In de fase van analyse kan de feitelijke informatie worden vergeleken met het oordeel over omgevingsfactoren van de eindgebruiker en met de kwaliteitsbeleving van de schoonmaak. Daarnaast zijn er voor al deze omgevingsfactoren slechts indicaties dat deze de kwaliteitsbeleving beïnvloeden. De precieze mate van deze invloed is (nog) niet bekend. Desondanks is het van belang om deze omgevingsfactoren te bevragen omdat in geval de uitkomsten van de vragenlijst onder de norm zijn, het van belang is om te weten waardoor dit komt. Dit wordt verder toegelicht in onderdeel 3 van deze handleiding.

2.3. Afsluitend blok

Tot slot is een blok bestaande uit enkele open vragen opgenomen waarin de eindgebruiker de ruimte heeft om opmerkingen te plaatsen over ruimtes die niet zijn behandeld zoals de gangen, trappen, liften of vergaderruimtes. Het is belangrijk om deze mogelijkheid te bieden omdat niet alle ruimtes zijn opgenomen in de vragenlijst. Zoals aangegeven zijn enkel de indicatorruimtes en -aspecten opgenomen om de vragenlijst niet onnodig lang te maken. Het zou echter

¹¹ Berendsen, G., Pieters, I., & Rooden, E. van. (2013). *Schone schijn in de werkomgeving*.

kunnen voorkomen dat de eindgebruiker toch iets wil opmerken over andere aspecten of andere ruimtes. Door deze vragen te stellen biedt de vragenlijst de eindgebruiker ruimte hiervoor.

In dit blok is ook een andersoortig vraag opgenomen die zich niet richt op de schoonmaakbeleving, namelijk:

“Waar verricht u voornamelijk uw werkzaamheden?”

Deze vraag is opgenomen zodat er, zeker op grotere locaties, een duidelijker beeld ontstaat over de spreiding en/of concentratie van een eventuele negatieve kwaliteitsbeleving onder eindgebruikers. Hierdoor kunnen mogelijke knelpunten binnen de schoonmaakdienstverlening beter gelokaliseerd worden om zo gericht actie te ondernemen. De reden dat deze vraag pas aan het eind van de vragenlijst is opgenomen, is dat wanneer deze eerder wordt gesteld, bijvoorbeeld aan het begin, dit als een barrière zou kunnen werken voor respondenten. Door de vraag aan het eind te stellen, heeft de respondent al ervaren dat de vragenlijst enkel ingaat op de schoonmaakbeleving en dus dat de door hem of haar gegeven antwoorden enkel gebruikt zullen worden ten behoeve van het verbeteren van de kwaliteit van de schoonmaakdienstverlener. Dit wordt in de vragenlijst ook nog expliciet benadrukt.

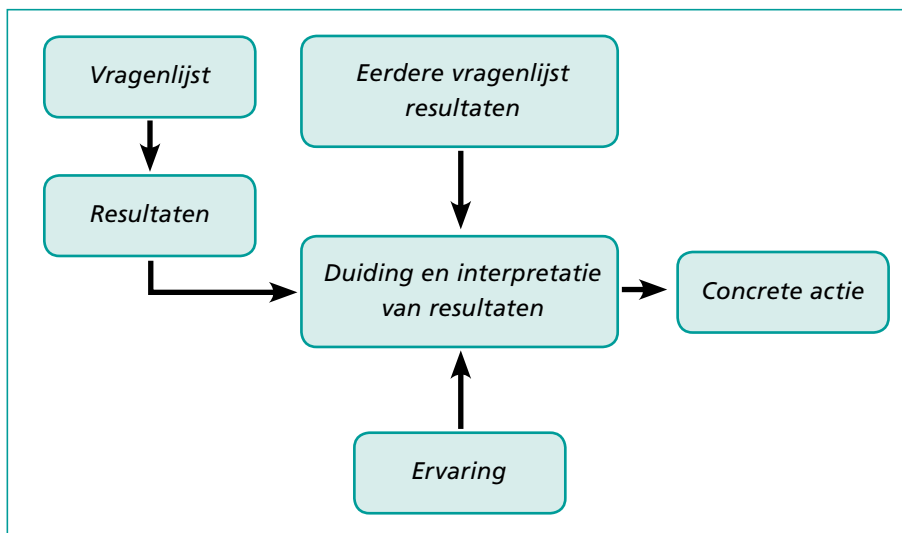
2.4. Praktisch nut van de vragenlijst

Door de meest indicatieve factoren die de kwaliteitsbeleving van de schoonmaak bepalen te onderzoeken met deze vragenlijst, wordt inzicht verkregen in de kwaliteitsbeleving van schoonmaak. Bovendien geven de uitkomsten van deze vragenlijst aan welke acties ondernomen kunnen worden om de kwaliteitsbeleving te verbeteren. Dit komt doordat helder wordt waar de feitelijke schoonmaak tekort schiet en welke externe factoren negatieve waarden hebben met het oog op de kwaliteitsbeleving. Wanneer de feitelijke schoonmaak tekort schiet in de ogen van de eindgebruiker, waarborgt deze vragenlijst dat ook duidelijk wordt welk type verstoring hiervoor verantwoordelijk is. Hierdoor is het mogelijk gerichte interventies te plegen om de kwaliteitsbeleving van de eindgebruiker te verbeteren. Het volgende onderdeel van de handleiding gaat hier verder op in.

Hoofdstuk 3

Toepassingen

Voordat de vragenlijst in concrete regelacties resulteert, dienen de nodige stappen doorlopen te worden. In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op de voorbereiding die voorafgaat aan het uitzetten van de vragenlijst, het interpreteren van de uitkomsten en de mogelijke vervolgacties waar de resultaten toe kunnen leiden. Hoewel de vragenlijst zowel hardcopy als digitaal kan worden uitgezet, zal deze handleiding alleen de analysemethode voor digitaal afgenomen vragenlijsten behandelen. Deze keuze is gemaakt op basis van de praktische voordelen van het digitaal uitzetten en verwerken van de vragenlijst in vergelijking met het uitzetten en verwerken van een hardcopy vragenlijst. Deze voordelen worden benoemd in hoofdstuk 3.1, in stap 4 van het stappenplan. De interpretatie van de vragenlijst kan in grote lijnen worden weergegeven in onderstaand model. Dit is dan ook de structuur die dit onderdeel van de handleiding volgt.



Figuur 1: schematische weergave van de analyse van de vragenlijst

In bovenstaand model wordt weergegeven hoe uit de vragenlijst concrete acties kunnen volgen. Na het uitzetten van de vragenlijst onder eindgebruikers en het motiveren van deze eindgebruikers de vragenlijst in te vullen, zouden de data afkomstig uit de ingevulde vragenlijsten kunnen worden gezien als een eerste resultaat. Om de resultaten te kunnen duiden is de ervaring van de facilitair manager van belang. Deze ervaring beïnvloedt mogelijk de duiding van de resultaten. Mocht de facilitair manager bijvoorbeeld op de hoogte zijn van verscheidene problemen met betrekking tot de schoonmaak, dan kan dit helpen bij nadere interpretatie van de resultaten. Wanneer in het verleden vragenlijsten

met betrekking tot de kwaliteitsbeleving van schoonmaak zijn afgenomen, kan dit duidelijkheid geven over de resultaten van de vragenlijst. De daadwerkelijke duiding van de resultaten wordt dus bepaald door het resultaat afkomstig uit de uitgezette vragenlijst in combinatie met de ervaring van de facilitair manager en de resultaten uit eerder uitgezette vragenlijsten.

Deze duiding kan meteen duidelijkheid geven over waar de problemen zich bevinden. In dat geval kan de facilitair manager aan de hand van de uitkomsten meteen actie ondernemen. Wanneer uit de vragenlijst bijvoorbeeld blijkt dat dertig mensen de schoonmaak in de toiletruimte slecht beoordelen en als bij de vervolgvraag naar de specifieke verstoring blijkt dat de toiletpot altijd vies is, biedt dit meteen een handvat voor hoe de situatie verbeterd kan worden. Wanneer geen duidelijke oorzaak voor een negatieve kwaliteitsbeleving uit de vragenlijst naar voren komt, kan nader onderzoek helpen om de onderliggende oorzaken aan het licht te brengen. Uiteindelijk zal worden gekeken wat de uitkomsten betekenen voor de organisatie en waar eventuele oplossingen kunnen liggen.

3.1 Het uitzetten van de vragenlijst

Voor het uitzetten van de vragenlijst zal nu een stappenplan volgen, idealiter zou het uitzetten van de vragenlijst gebeuren door een onafhankelijke partij. Hiermee kan eventuele terughoudendheid van de respondent, ten aanzien van zijn werkgever, worden weggenomen. Aangezien de vragenlijst zo is ontwikkeld dat deze in verschillende organisaties toepasbaar is, moet de vragenlijst op sommige punten nog worden aangepast door de facilitair manager. Aan de hand van onderstaand stappenplan kan de vragenlijst zo worden aangepast dat deze goed aansluit op de organisatie.

Stappenplan

1. Keuze voor hardcopy of digitaal

Zoals gezegd kan de vragenlijst zowel digitaal als *hardcopy* worden uitgezet. Het *hardcopy* uitzetten van de enquête heeft als voordeel dat mensen over het algemeen meer geneigd zijn om de enquête in te vullen. Echter, de kosten zijn aanzienlijk hoger doordat het verwerken van de ingevulde vragenlijsten veel tijd kost. De data moeten immers ingevoerd worden op de computer om de data gemakkelijk te kunnen analyseren. Het digitaal invoeren van de ingevulde vragenlijsten is zeker bij een groot aantal respondenten een kostbaar proces. Bovendien zijn kosten gemoeid met het printen van de vragenlijst en het verspreiden van de vragenlijst.

Digitale verspreiding van de vragenlijst heeft als voordeel dat op relatief gemakkelijke wijze veel mensen kunnen worden bereikt, bijvoorbeeld door middel van het versturen van een link naar de website met daarop de vragenlijst via een e-mail. Bij het digitaal afnemen van de vragenlijst kan de respondent worden verplicht om een vraag in te vullen voordat verder kan worden geklikt naar de volgende vraag. Bovendien kan bij een digitaal programma voor het afnemen van vragenlijsten worden gekozen om bepaalde vragen alleen bij een specifiek antwoord te tonen. Bijvoorbeeld als de respondent ontevreden is over een ruimte, krijgt hij een vervolgvraag waar hij specifieke verstoringen kan selecteren. Wanneer hij tevreden is krijgt hij deze vervolgvraag niet. In de *hardcopy* versie

gebeurt dit niet automatisch maar moet de lezer zelf opletten op de aanwijzingen in de tekst of onderdelen van de vragenlijst kunnen worden overgeslagen. Op basis van de voordelen voor het digitaal afnemen van vragenlijsten is gekozen om in deze handleiding alleen in te gaan op het analyseren van een digitale versie van de vragenlijst. Echter, dit betekent niet dat de vragenlijst niet in hardcopy kan worden uitgezet.

2. Omvang van de steekproef

Voor het uitzetten van een enquête is het belangrijk vast te stellen wie u wilt benaderen.

Kunt u met een steekproef volstaan of moeten alle personen in een organisatie worden bevroegd, is daarbij een relevante vraag.

Voor algemene vragen en een grote doelgroep is een steekproef wenselijk en vaak ook mogelijk. Het is dan wel van belang dat de ondervraagden ook allemaal hetzelfde object gebruiken of kennen. Vraagt u bijvoorbeeld naar de schoonmaakbeleving van een specifieke hal dan moeten ook alle ondervraagden deze hal kennen en gebruiken. Bij veel organisaties is dat echter niet het geval. Het werk van veel medewerkers is gebouwgebonden (bijvoorbeeld een dependance) en deze medewerkers hebben dan weinig ervaring met andere locaties (als bijvoorbeeld het hoofdkantoor). Zodoende is het aantal personen dat uit ervaring een uitspraak kan doen over de schoonmaakdienstverlening beperkt.

Realiseert u zich daarom van tevoren of de vragen in de enquête voor een beperkte dan wel een grote doelgroep van toepassing zijn.

Drie begrippen zijn hierin belangrijk:

Populatie omvang: het totaal aantal personen waarvoor de vraag van toepassing is

Steekproef omvang: het totaal minimum aantal te bevroegen personen uit de populatie voor een representatief en valide antwoord op de vraag

Non-respons omvang: het aantal te verwachten personen die niet aan de enquête willen meewerken.

Vuistregels voor geschikte steekproefgrootte staan in de volgende tabel. Het non-respons percentage is overigens in de praktijk sterk variabel. Bij een andere verwachte non-respons is de tabel gemakkelijk aan te passen.

aantal uit te zetten enquêtes voor enkele populaties bij een betrouwbaarheid van 95% en een foutenmarge van 5%			
populatiegrootte	vereiste steekproefomvang	non-respons (30%)	uit te zetten enquêtes
1000	278	83	361
750	255	77	332
500	218	65	283
400	197	59	256
300	169	51	220
200	132	40	172
150	109	33	142
100	80	24	100
50	45	14	50

In het kort komt het erop neer, dat een klantbelevingsmeting beter onder de gehele populatie kan worden uitgezet wanneer het aantal personen in die populatie

150 personen of minder bedraagt.

Meer over de statistische verwerking van gegevens treft u aan in § 3.2.1.

3. Keuze voor specifieke website voor het verspreiden van de vragenlijst

Wanneer is gekozen voor het digitaal afnemen van de vragenlijst, moet een website worden gekozen die de vragenlijst digitaal kan verspreiden en de resultaten kan registreren. Op het internet zijn allerhande websites te vinden die deze service bieden. Voorbeelden hiervan zijn Qualtrics, SurveyGizmo en QuestionPro. Deze websites staan bekend om hun gebruiksgemak en uitgebreide opties en zijn daardoor een goede optie. De keuze voor een programma ligt bij de organisatie zelf. Hierbij kunnen de kosten en de opties die de websites bieden een rol spelen.

4. (Online) invoeren gegevens

Wanneer een website is gekozen voor het uitzetten van de vragenlijst, moet de vragenlijst worden omgezet naar een digitale versie. Bij het omzetten van de vragenlijst moet goed opgelet worden dat de doorloop van de vragenlijst wordt gehandhaafd. Dat wil zeggen dat de verstoringen niet worden getoond wanneer de respondent de optie 'eens of zeer eens' selecteert bij stellingen over de schoonmaak van een ruimte. Wanneer de respondent de optie 'oneens' of 'zeer oneens' selecteert betekent dit dat de respondent ontevreden is over de schoonmaak en zal hij worden gevraagd om de specifieke verstoring in die ruimte te selecteren. Het instellen van deze doorloop is dus belangrijk voor de resultaten.

5. Selectie ruimtes

De enquête is opgebouwd uit vijf verschillende ruimtes: de ontvangsthal, de werkplek, de toiletruimtes, de koffiehoek en de kantine. Het is mogelijk dat niet alle ruimtes binnen uw pand voorkomen. Selecteer de ruimtes die binnen uw pand voorkomen zodat deze worden opgenomen in de vragenlijst.

6. Vaststellen privacy uitgangspunten

a. Consequenties privacy kwestie

Om de resultaten beter te kunnen duiden is het handig om te weten waar de respondent meestal werkt. Op die manier kan beter worden ingeschat op welke ruimtes de respondent doelt bij het invullen van de vragenlijst. Als een bepaalde afdeling bijvoorbeeld slecht wordt schoongemaakt, kan dat blijken uit de resultaten. Het vragen naar een kamernummer kan echter ook worden beschouwd als inbreuk op de privacy en kan daarom resulteren in terughoudendheid bij het invullen van de vragenlijst. Het is dus goed om vooraf te bepalen wat de uitgangspunten zijn met betrekking tot privacy (volledig anoniem of niet). Daarnaast is duidelijke communicatie over de vertrouwelijkheid en het privacy beleid hierbij gewenst.

b. Wel bevragen van ruimte

Wanneer is gekozen om wel naar de ruimte te vragen waar de werknemer voornamelijk zijn werkzaamheden verricht, kunt u kiezen om de vraag open te laten invullen of een soort drop-down menu te maken in de digitale versie van de vragenlijst. In dit drop-down menu voert u de ruimtes in die binnen het gebouw aanwezig zijn in termen van bijvoorbeeld gebouwen/verdiepingen/vleugels/afdelingen. Het voordeel van een drop-down menu is dat de analyse minder werk kost, aangezien de antwoorden gestandaardiseerd (dat wil zeggen, een

beperkte keuze) zijn, waardoor ze automatisch een eigen code krijgen in de data. Wanneer de vraag open kan worden beantwoord, kan dit leiden tot specifiekere antwoorden aangezien werknemers precies kunnen aangeven in welke kamer ze werken. De analyse vraagt dan wel meer werk, omdat elk antwoord anders is, waardoor vergelijken moeilijker wordt.

c. Niet bevragen van ruimte

Wanneer is gekozen om de ruimte niet te bevragen, kan de vraag 'in welke ruimte verricht u voornamelijk uw werkzaamheden' worden verwijderd.

7. Ophalen van de data

Wanneer alle respondenten de vragenlijst hebben ingevuld kunnen de data binnen het analyseprogramma worden gedownload in verschillende formats (bijvoorbeeld IBM SPSS en Microsoft Excel). Ook kan worden gekozen om de data te analyseren op de website die de vragenlijst heeft verspreid. Echter, aangezien de keuze voor een website voor het verspreiden van de vragenlijst nog niet is gemaakt, is gekozen om de analyse via Microsoft Excel te doen. Dit betekent dat u de data alleen in Excel format kunt downloaden wil u deze handleiding kunnen gebruiken voor de analyse.

3.2 Output

De data in Excel zullen bestaan uit de antwoorden per vraag, per respondent. De vragen kunnen opgedeeld worden in drie delen, namelijk omgevingsfactoren, schoonmaakperceptie per ruimte en specifieke verstoringen per ruimte. De enige vraag die buiten deze verdeling valt betreft de ruimte waar de respondent zijn/haar werkzaamheden voornamelijk verricht. Wanneer gekozen is om de ruimte waar de respondent voornamelijk zijn/haar werkzaamheden verricht te bevragen, levert dit eveneens data op. Als gekozen is voor een drop-down menu, zal elk van de keuzes in dat drop-down menu een score toegekend krijgen. Wanneer gekozen is om de vragen open te laten invullen, zal het antwoord een willekeurige beschrijving zijn van de ruimte. Aangezien dit niet gestandaardiseerd is, dienen alle antwoorden handmatig te worden bewerkt. Alle andere vragen vallen binnen een van de drie eerder genoemde categorieën en resulteren in de volgende output:

a. Omgevingsfactoren

De vraag met betrekking tot het humeur resulteert in scores variërende van 1 (zeer vrolijke *smiley*) tot 5 (zeer bedroefde *smiley*).

De vragen met betrekking tot de schoonmaakmedewerker resulteren in scores variërende van 1 (zie schoonmaakmedewerker meerdere keren per dag of de indruk is zeer positief) tot 4 (zie schoonmaakmedewerker nooit of de indruk is zeer negatief).

De stellingen met betrekking tot de participatie in de schoonmaak van de respondent en zijn collega's en zijn kennis van de afspraken resulteren in scores variërende van 1 (zeer oneens) tot 6 (zeer eens).

De vragen met betrekking tot uitstraling van de buitenkant van het pand resulteren in scores variërende van 1 (slecht onderhouden, ouderwets) tot 6 (goed onderhouden, modern).

De vragen met betrekking tot uitstraling van ruimtes resulteren in scores variërende

van 1 (slecht onderhouden, rommelig, ouderwets) tot 6 (goed onderhouden, opgeruimd, modern).

Zoals al eerder is aangegeven kan geen weging worden meegegeven aan de omgevingsfactoren. De score kan alleen dienen als extra informatie voor een interpretatie van de kwaliteitsbeleving van de ruimte. Omdat tot op heden, bij gebrek aan statisch bewijs, nog geen duidelijke uitspraak kan worden gedaan over de mate waarin een omgevingsfactor de schoonbeleving beïnvloedt, kan hier op dit moment nog geen correctiefactor als maatstaf aan worden verbonden.

In de toekomst is het mogelijk om bij een dataset die groot genoeg is verschillende omgevingsfactoren te isoleren. Een dusdanig grote dataset kan over een groot aantal cases testen of omgevingsfactoren een directe invloed hebben op de schoonmaakbeleving en in dat geval ook wat de daadwerkelijke invloed is. Statistische technieken, waaronder multivariaat analyses, maken dit mogelijk. Voorlopig zijn er nog te weinig data te verwachten om de onderlinge relatie tussen omgevingsfactoren en de beleving van schoonmaak vast te kunnen stellen. Mocht het mogelijk zijn de omgevingsfactoren in de toekomst te isoleren dan is het wellicht ook mogelijk een bepaalde weging aan deze omgevingsfactoren toe te kennen.

b. Schoonmaakperceptie per ruimte

De vragen met betrekking tot uitstraling van ruimtes resulteren in scores variërende van 1 (slecht onderhouden, rommelig, ouderwets) tot 6 (goed onderhouden, opgeruimd, modern).

c. Specifieke verstoringen

De verstoringen per specifieke ruimte, per aspect (zoals een vieze toiletpot), krijgen een cijfer toegekend per aspect, per verstoring.

3.2.1 Statistische verwerking

Met oog op een verdere analyse van de output dienen enkele aannames te worden gecheckt. Dit is nodig om een goede en waardevolle uitspraak te doen over de werkelijke schoonmaakbeleving in uw organisatie. Hieronder zijn enkele punten van aandacht weergegeven. Neem onderstaande punten in acht op het moment van het uitzetten van de vragenlijst en verder interpreteren van de uitkomsten van de vragenlijst:

- zorg bij een steekproef dat de respondenten willekeurig (at random) worden gekozen; dit is van belang voor het verkrijgen van een representatief beeld van de werkelijkheid; bij een populatie < 150 personen - en dat is al snel het geval in gebouwen met verschillende afdelingen en verdiepingen - moet iedereen bevroegd worden, zeker wanneer je de **non respons** meetelt, zie ook § 3.1
- denk aan het aantal mensen die daadwerkelijk de vragenlijst hebben ingevuld; doorgaans is een respons percentage van 70% wel een minimum voor een representatieve meting
- vormen de deelnemers een homogene groep, zit men in hetzelfde gebouw en dezelfde ruimtes en heeft men hetzelfde schoonmaakbedrijf; bijvoorbeeld medewerkers van een afdeling marketing zitten op een andere verdieping dan de afdeling engineering en maken daarom van andere toiletten gebruik; de lunch wordt wel in dezelfde kantine genuttigd.

- denk bij het vergelijken van de uitkomsten aan de context waardoor eventuele verschillen in de resultaten zich kunnen voordoen; bijvoorbeeld een nachtploeg werkt onder andere omstandigheden werken dan een dagploeg

Voor het verwerken van de uitkomsten is enige statistische kennis noodzakelijk om eventuele verschillen in uitkomsten ook daadwerkelijk als echte verschillen te mogen bestempelen en te concluderen dat ze niet op toeval zijn gebaseerd. Statistische hulpmiddelen hiervoor zijn het berekenen van gemiddelden en standaardafwijkingen in combinatie met een zogenaamde T-toets of een F-toets. Voor het bepalen van verschillen is ook een Chi-kwadraat geschikt. Het voert te ver om hier op deze toetsen nader in te gaan, maar de programma's Microsoft Excel en SPSS bieden een aantal handige statistische rekentools voor de meest elementaire bewerkingen.

3.3 Analyse

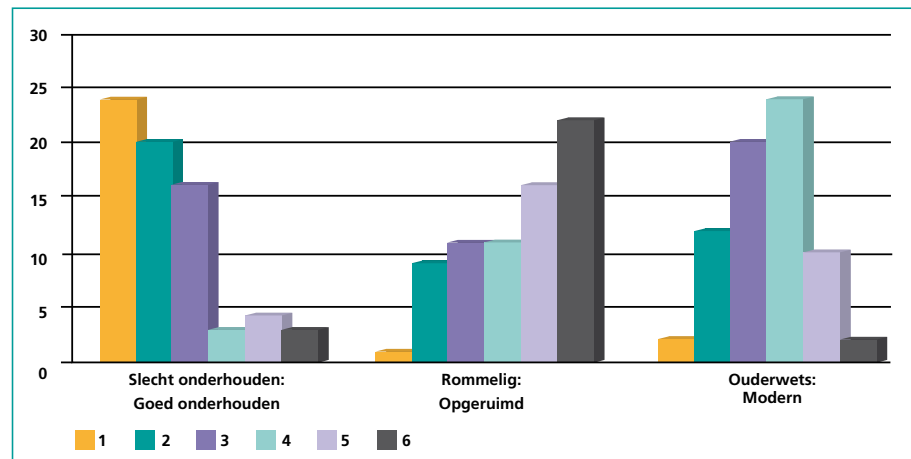
De output zal op twee manieren worden geanalyseerd. De gemiddelde scores zullen worden berekend en de data zullen in een grafiek worden weergegeven. Door middel van het berekenen van de gemiddelde score kan worden bepaald hoe de omgevingsfactoren en de ruimtes worden beoordeeld door de respondenten. Bij het analyseren van de specifieke verstoringen is het berekenen van een gemiddelde niet relevant, aangezien een gemiddelde waarde niks zegt over welke verstoring vaak genoemd wordt, omdat er geen rangorde zit in de scores. De scores dienen enkel als identificatie voor een bepaalde verstoring. Het grafisch weergeven van de data binnen bijvoorbeeld Excel zal inzicht verschaffen in de verdeling van beoordeling van de respondenten. Dit is vooral handig bij de verstoringen om inzicht te verkrijgen in welke verstoringen het vaakst voorkomen volgens de respondenten.

De verschillende categorieën van de vragen vereisen dus een verschillende manier van analyseren.

Omgevingsfactoren

De vragen omtrent de omgevingsfactoren dienen per vraag geanalyseerd te worden, omdat elke omgevingsfactor individueel invloed kan hebben op de resultaten. Door middel van het berekenen van het gemiddelde van de score van alle respondenten per vraag kan inzicht worden verkregen in hoe de respondenten tegenover elke omgevingsfactor staan. De gemiddelden dienen als handvat bij het beoordelen van de uitkomsten van de omgevingsfactoren. Een voorbeeld hiervan: wanneer blijkt dat de gemiddelde score op de vraag omtrent de kennis van de schoonmaakafspraken laag is, betekent dit dat een groot deel van de respondenten bijvoorbeeld niet op de hoogte is van de schoonmaakafspraken. Dit kan aanleiding zijn voor ontevredenheid onder de werknemers. De vragen die de omgevingsfactoren in kaart brengen worden zoals eerder gesteld ook gescoord op een schaal van zes die de waarden 'zeer oneens' (score 1) tot 'zeer eens' (score 6) representeert. Het grafisch weergeven van de data in de vorm van een histogram kan duidelijk maken hoe de omgevingsfactoren worden beleefd en beoordeeld. Een voorbeeld van een dergelijk histogram is hieronder te vinden. Zoals hieruit af te leiden is, blijkt uit de enquête dat men vindt dat de ruimte slecht onderhouden is, aangezien bij het overgrote deel van de respondenten het onderhoud laag scoort. Ook valt hieruit af te lezen dat het overgrote deel

de ruimte wel goed opgeruimd vindt. Over de stijl (ouderwets versus modern) is men niet uitgesproken, deze verdeling valt dus redelijk gemiddeld uit. Dergelijke uitkomsten kunnen daardoor handvatten bieden bij het formuleren van concrete acties.

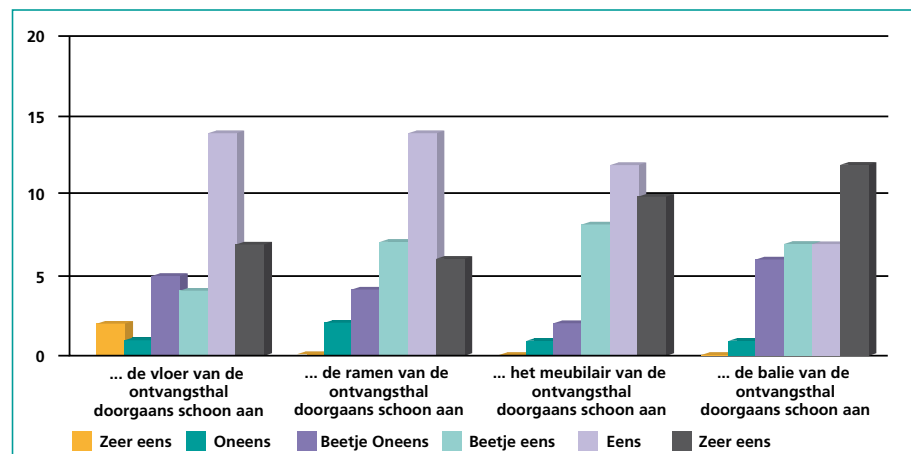


Schoonmaakperceptie per ruimte

Bij de vragen omtrent de schoonmaakperceptie per ruimte dient het gemiddelde per respondent van de scores over alle stellingen aangaande de schoonmaakperceptie in de desbetreffende ruimte te worden berekend. Op die manier wordt een totaalscore van de respondent per ruimte berekend, hetgeen kan worden gezien als een beoordelingscijfer voor de totaalbeleving van de schoonmaak van de desbetreffende ruimte.

Eveneens kan hier een gemiddelde over alle respondenten per vraag worden berekend om zo inzicht te verkrijgen in de beoordeling van elk aspect van alle respondenten samen. Op die manier kan worden gekeken of bepaalde aspecten van een ruimte aanzienlijk anders scoren dan andere aspecten. Dit zal dan als controle kunnen dienen voor de analyse van de specifieke verstoringen. Wanneer uit beide analyses blijkt dat een bepaald aspect slecht schoon is in de perceptie van de deelnemers is dit een reden om het probleem aan te pakken.

Voor de analyse van de schoonmaakperceptie per ruimte zal eveneens gebruik worden gemaakt van visualisatie door middel van een histogram. Een voorbeeld van een histogram zoals die ontwikkeld kan worden naar aanleiding van de resultaten van de vragenlijst is hieronder te vinden.



De histogram is opgebouwd uit de verschillende antwoorden die door de respondenten in de vragenlijst zijn gegeven. Om tot een algemene beoordeling te komen over de verschillende afzonderlijke ruimtes (ontvangsthal, werkplek, toiletten, koffiehoek, kantine) moeten de data worden gebundeld. Voor het bepalen van een algemeen oordeel over bijvoorbeeld de ontvangsthal zullen de beoordelingen van alle respondenten op deze ruimte moeten worden geselecteerd om daar vervolgens een histogram van te maken. Het ontwikkelde histogram geeft dan een goed inzicht in de schoonbeleving van deze ruimte.

Daarnaast is het ook mogelijk om per vraag de antwoorden te bundelen en op basis hiervan een histogram te maken. Het histogram laat in dit geval dan zien hoe een bepaald aspect, zoals de schoonmaakbeleving van de balie, binnen een ruimte wordt beoordeeld. Zo is het dus mogelijk om zowel per ruimte als per individueel aspect per ruimte inzicht te krijgen in de beoordeling van de respondenten.

Specifieke verstoring

Bij het beantwoorden van een van de stellingen over de beleving van de schoonmaak in de specifieke ruimtes met de optie 'zeer oneens' of 'oneens' zal de respondent een lijst met oorzaken krijgen waarin meerdere specifieke verstoringen worden weergegeven. Om te bepalen welke verstoringen leidend zijn in de negatieve beoordeling van een desbetreffend aspect kan een grafische weergave in de vorm van een staafdiagram in Excel voor verheldering zorgen. Door een staafdiagram te ontwikkelen van het aantal maal dat een bepaalde verstoring is geselecteerd kan snel en effectief worden bekeken welke verstoringen bepalend zijn bij de negatieve beleving van de schoonmaak.

3.4 Interpretatie van de resultaten en vervolgacties

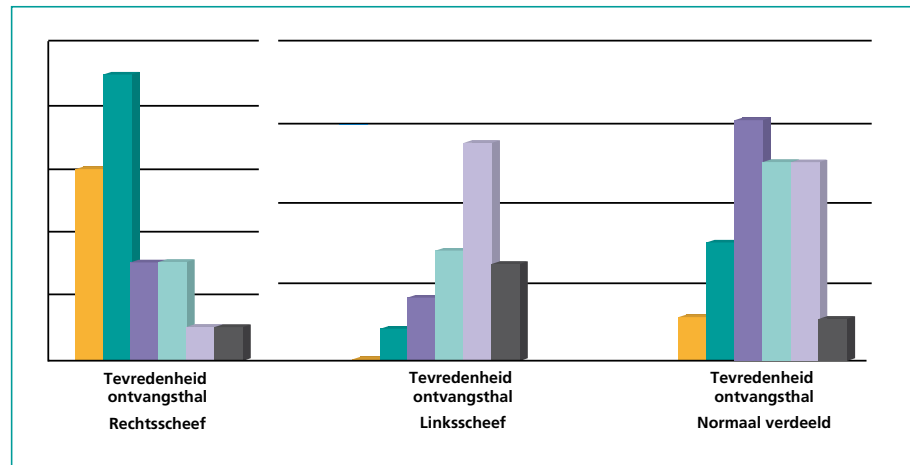
Nadat in de analyse fase de resultaten uit de vragenlijst visueel zijn gemaakt en er al meer inzicht is gekomen in de uitkomsten van de vragenlijst, is het ook belangrijk om juiste conclusies te trekken voor de organisatie. Binnen deze paragraaf zal er in worden gegaan op een nadere interpretatie van de histogrammen en waar mogelijk aan te geven waar aanknooppunten liggen voor het ondernemen van actie.

Schoonmaakperceptie per ruimte

Voor de schoonmaakperceptie per ruimte geldt dat op basis van de spreiding in de histogram er een uitspraak kan worden gedaan over de algemene schoonmaakbeleving in de desbetreffende ruimte.

Een histogram is af te lezen op basis van zijn scheefheid. Voor een histogram geldt dat bij een in het algemeen goede schoonmaak beleving in de organisatie de histogram normaal verdeeld zal zijn, dat wil zeggen dat de histogram de vorm heeft van een symmetrische heuvel met het hoogtepunt in het midden van de verdeling. Wanneer het hoogste punt van de verdeling links van het midden ligt (rechtsscheef), dan kan er worden gesteld dat de beleving van de schoonmaak onder gemiddeld is. Wanneer het hoogste punt van de verdeling rechts van het midden ligt (linksscheef) kan worden gesteld dat de beleving van de schoonmaak boven gemiddeld is. Een voorbeeld van deze drie mogelijke verdelingen is in de afbeelding hieronder te vinden.

Een rechtsscheve verdeling is daarmee een duidelijke aanwijzing dat er iets mis is met de schoonmaakbeleving in deze ruimte, en is daarmee aanleiding om actie

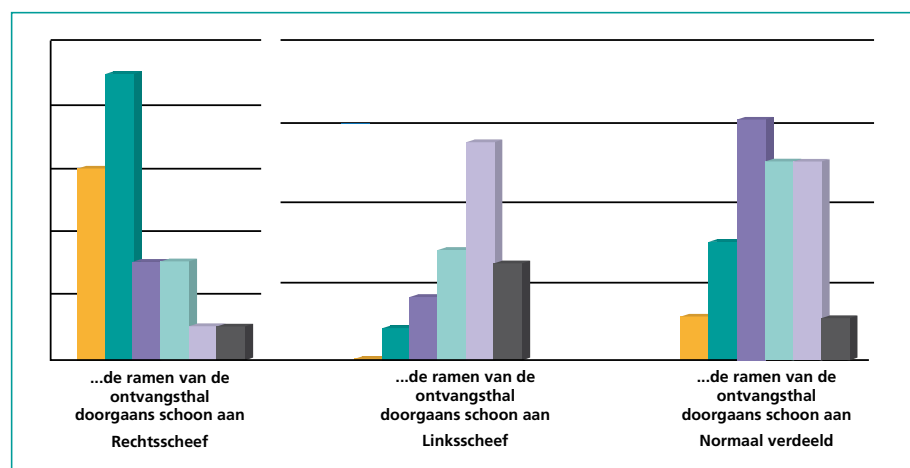


te ondernemen. Dit is dan ook een goed aanknooppunt om naar bijbehorende verstoringen te kijken. Wanneer het hoogste punt van de verdeling rechts van het midden ligt (linksscheef), dan kan worden gesteld dat de beleving van de schoonmaak bovengemiddeld is. Bij deze verdeling kan alsnog worden gekeken naar de specifieke verstoringen, maar dit is minder noodzakelijk dan bij een rechtsscheve verdeling. In de volgende paragraaf (paragraaf 3.5) zullen enkele voorbeelden worden gegeven van zowel een links scheve als een rechts scheve verdeling.

Naast de beleving van de schoonmaak per ruimte kan, zoals in voorgaande paragraaf is vermeld, ook worden gekeken naar de beleving van schoonmaak van een specifiek aspect binnen een ruimte. Hiervoor geldt dat het visualiseren van de beoordelingen van de respondenten in een histogram inzicht biedt in een algehele beoordeling van het aspect. Voor het aflezen van dit histogram geldt ook hier dat wanneer het hoogtepunt links zit (rechtsscheef), de schoonmaakkwaliteit van het aspect slecht wordt beoordeeld. Daarmee biedt het een aanknopingspunt om te handelen op voorkomende verstoringen. Zit het hoogtepunt rechts (linksscheef) dan kan worden gesteld dat de schoonmaak positief wordt beleefd. In dit geval is er geen acute reden voor verdere actie.

Omgevingsfactoren

Voor de interpretatie van de omgevingsfactoren binnen deze vragenlijst wordt



er gebruik gemaakt van een visualisatie door middel van een histogram. Hierin kan zowel het gemiddelde als de spreiding van de antwoorden op de vragen worden geïllustreerd. Aangezien, zoals al eerder is aangegeven, het niet mogelijk is om een exacte weging mee te geven aan de omgevingsfactoren, is door middel van het werken met het gemiddelde en de spreiding een goede indicatie te geven hoe de omgevingsfactoren worden beleefd. Een dergelijke indicatie kan vervolgens verdere uitkomsten van de respondent ten aanzien van de schoonmaakbeleving nuanceren. Het uitgangspunt van het werken met een histogram is dat het gemiddelde rond het midden ligt of meer richting de positieve kant van de verdeling.

Wanneer het hoogste punt van de verdeling links van het midden ligt (rechts-scheef), dan kan er worden gesteld dat de beleving van de omgevingsfactoren onder gemiddeld is. Dit is daarmee een aanwijzing dat de omgevingsfactoren voor een negatief beeld zorgen van de betreffende ruimte. Het is mogelijk dat dit negatieve beeld invloed heeft op de schoonmaakbeleving van de ruimte. Wanneer het hoogste punt van de verdeling rechts van het midden ligt (links-scheef), dan kan worden gesteld dat beleving van de omgevingsfactoren bovengemiddeld is. Bij deze verdeling heeft men overwegend een positief beeld van de ruimte en zal dit eerder een positieve invloed hebben op de schoonmaakbeleving in de ruimte. De omgevingsfactoren zijn te categoriseren in omgevingsfactoren die (1) het resultaat zijn van gebrekkig onderhoud (slecht onderhouden versus goed onderhouden), (2) het resultaat zijn van gebrek aan inzet onder de werknemers als gevolg van een verkeerde instelling van werknemers (rommelig versus opgeruimd), of (3) het resultaat zijn van het design van het pand (ouderwets versus modern).

Uitkomsten op elk van deze drie soorten omgevingsfactoren vragen ieder om een verschillende vervolgactie. In het geval dat er negatief wordt gescoord op onderhoud (slecht onderhouden) zal er gekeken moeten worden naar het laatst gepleegde onderhoud van de desbetreffende ruimte. Op basis hiervan kan vervolgens actie worden ondernomen in de vorm van bijvoorbeeld een onderhoudsbeurt. Wanneer er wordt aangegeven dat de omgeving als rommelig wordt gezien, zal er moeten worden gekeken naar de oorzaak van de rommel. Het is aannemelijk dat de rommel wordt veroorzaakt door toedoen van de medewerkers. Wanneer werknemers het normaler vinden rommel op de werkvloer op te ruimen zal dit resulteren in een beter opgeruimde werkomgeving. Dit vereist dus een omslag in de houding van de werknemers. Wanneer het pand als ouderwets wordt beoordeeld kan dit het resultaat zijn van een verouderde bouwstijl. Dit valt niet meer in de smaak bij de werknemers waardoor het pand als ouderwets wordt beoordeeld. Hoewel een ouderwetse bouwstijl niet altijd negatief hoeft te zijn, kan dit invloed hebben op negatieve schoonmaakbeleving. Door het renoveren of nieuw inrichten van de ruimte kan de ruimte een nieuwe en betere uitstraling krijgen. Echter, moderniseren leidt niet automatisch tot een hogere schoonmaakperceptie. Een facilitair manager dient dus zelf in te schatten in hoeverre de score de perceptie van de schoonmaak beïnvloedt.

Specifieke verstoringen

Om concreet tot actie over te gaan naar aanleiding van de resultaten, zal allereerst worden gekeken naar de specifieke verstoringen. In de resultaten van de vragenlijst kan ook worden afgelezen hoe vaak een bepaalde verstoring voor-

komt. Dit kan eenvoudig worden afgelezen door in Excel de modus te berekenen, en eventueel ter visualisatie een staafdiagram te maken. Vanuit zowel de modus als de staafdiagram is af te lezen wat de meest voorkomende specifieke verstoringen zijn. Het is aan te raden dat op het moment dat een bepaalde verstoring meerdere malen is aangevinkt, actie te ondernemen met betrekking tot die verstoring. Het verhelpen van deze verstoring draagt waarschijnlijk bij aan de verbetering van de beleving van schoonmaak. Echter, het is geheel aan de manager om te bepalen of er actie daadwerkelijk moet worden ondernomen om bepaalde verstoringen te verhelpen. Het is namelijk denkbaar dat bepaalde verstoringen, zoals een vies toilet, hogere prioriteit krijgen van de manager, waardoor de manager eerder actie zal ondernemen om het toilet schoon te krijgen dan het verhelpen van een stoffige vensterbank.

De verstoringen zoals ze bevestigd worden kunnen worden ingedeeld in vier categorieën: (1) technisch onderhoud, (2) periodieke schoonmaak, (3) dagelijkse schoonmaak en (4) bijdrage collega's. Deze categorisering beïnvloedt de concrete actie die kan worden ondernomen om de kwaliteitsbeleving van de schoonmaakdienstverlening te verbeteren. Beschadigingen kunnen immers niet te wijten zijn aan gebrekkige schoonmaak, maar aan gebrekkig technisch onderhoud. Als uit de grafieken voor de specifieke verstoringen blijkt dat de negatieve beleving van de schoonmaak een duidelijke oorzaak heeft, is dit meteen reden om tot actie over te gaan. Bijvoorbeeld: als blijkt dat de afvalverzameling gebrekkig is, is daar meteen een concrete regelactie op te bedenken, namelijk vaker afval inzamelen.

3.5 Onduidelijke resultaten

Het is niet ondenkbaar dat de vragenlijst minder eenduidige resultaten oplevert. Het bevragen van de specifieke verstoringen heeft niet geleid tot duidelijke aanwijzingen waar de schoonmaak verbeterd kan worden. Wanneer gekozen is om de ruimte waar de respondent zijn werkzaamheden voornamelijk verricht te bevragen kan de facilitair manager kiezen om de ruimte zelf nader te inspecteren of de respondenten te benaderen met de vraag waar de negatieve beoordeling dan aan te wijten is. Dit nadere onderzoek is overigens altijd raadzaam wanneer de facilitair manager verduidelijking wil van de onderzoeksresultaten. Wanneer blijkt dat een van de omgevingsfactoren heel negatief scoort is het raadzaam daar actie op te ondernemen. In het geval van beperkte kennis van de schoonmaakafspraken kan dit bijvoorbeeld betekenen dat het goed zou zijn om de afspraken duidelijk te communiceren zodat de werknemers weten wat ze kunnen verwachten van de schoonmaakmedewerker. Als een pand of een ruimte er slecht onderhouden uitziet, kan het bijvoorbeeld helpen om te investeren in een opknapbeurt.

Bij de interpretatie van de informatie is de ervaring van de facilitair manager eveneens van belang. Wanneer de facilitair manager bijvoorbeeld weet dat een bepaalde afdeling onlangs te kampen heeft gehad met een storing bij het toiletblok, dan kan hij daar rekening mee houden met het interpreteren van de resultaten. Het is namelijk aannemelijk dat de score daardoor lager uit zal vallen. Tenslotte hebben de resultaten van mogelijke eerdere vragenlijsten ook invloed op de interpretatie. Wanneer uit voorgaande vragenlijsten blijkt dat de

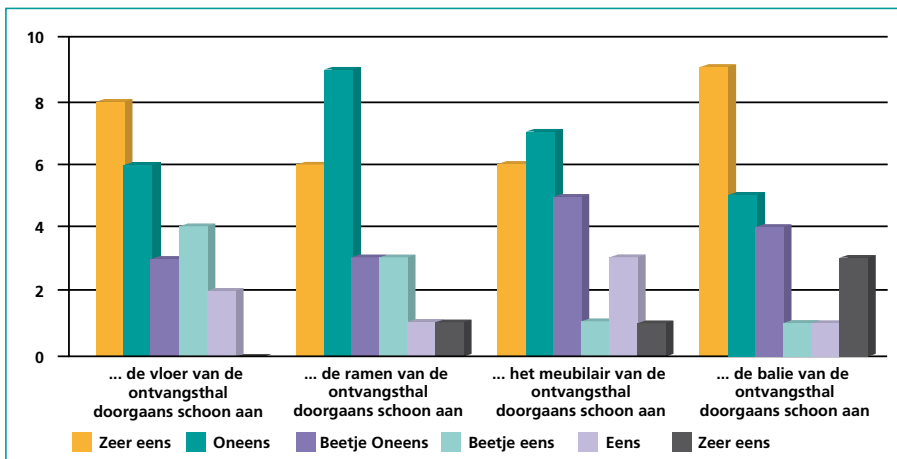
respondenten ook al laag scoorden, betekent een nieuwe lage score niet zozeer een verslechtering van de situatie. Echter, het blijft dan zaak om de situatie te verbeteren aan de hand van de uitkomsten van de vragenlijst.

3.6 Voorbeeld scenario's

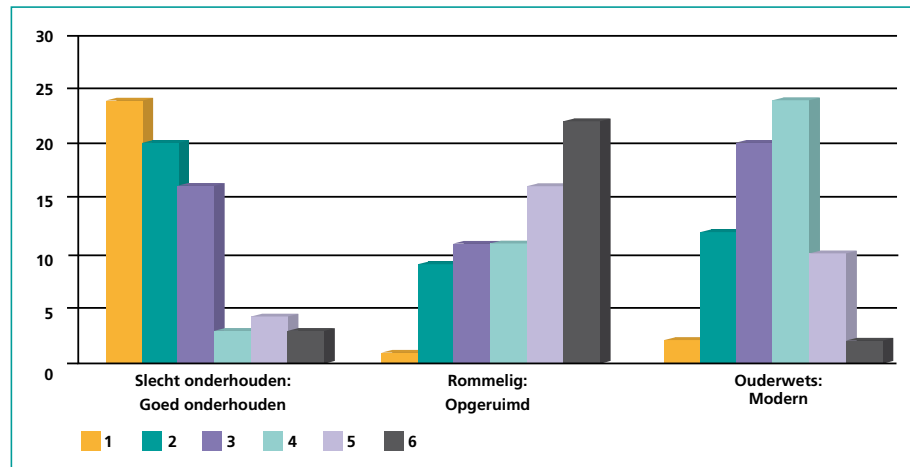
Om een voorbeeld te geven van hoe de analyses in elkaar steken, zijn voor de ontvangsthall verschillende resultaten gesimuleerd. Hierbij is gebruik gemaakt van de website www.qualtrics.com. Aan de hand van deze simulaties zullen drie soorten uitkomsten worden besproken. Variant een simuleert een negatieve perceptie van de schoonmaak, variant twee simuleert een positieve perceptie van de schoonmaak en variant drie simuleert een gemiddelde perceptie van de schoonmaak. Vervolgens zal de simulatie van genoemde verstoringen worden gegeven.

Simulatie een: negatieve perceptie van de schoonmaak

Wanneer de perceptie van de schoonmaak binnen de organisatie negatief is, zal dit leiden tot een dataverdeling zoals die in onderstaande afbeelding te vinden is. De grafieken in deze afbeelding hebben allen het hoogtepunt aan de linker kant van het gemiddelde (rechtsscheef). Wanneer dit de uitkomsten zijn die u aantreft na het analyseren van de data weet u dus dat de medewerkers de ruimtes niet als schoon beleven. Dit is vervolgens een aanleiding om actie te ondernemen om de schoonmaakbeleving te verbeteren. Hiervoor kan worden gekeken naar de histogrammen van de specifieke verstoringen.

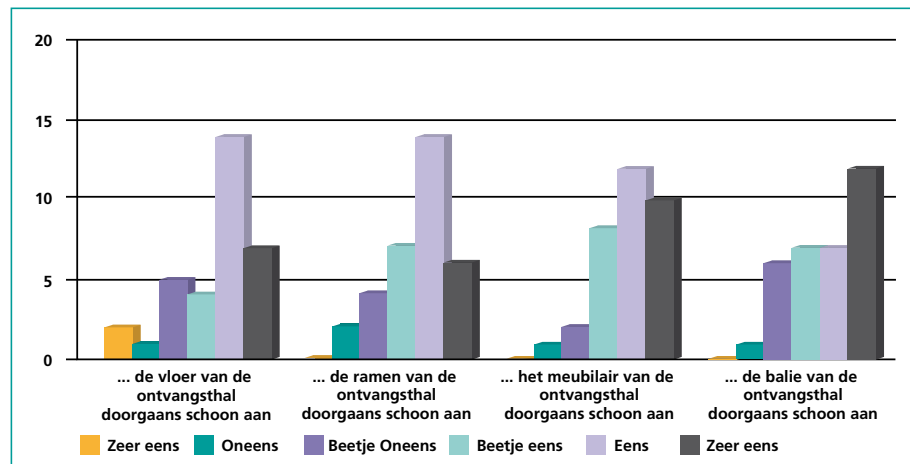


De omgevingsfactoren kunnen eveneens de schoonmaakbeleving beïnvloeden. Onderstaande afbeelding bevat een simulatie van een negatieve beleving van de omgevingsfactoren. Deze simulatie vertoont, net als bij bovenstaande grafieken, het hoogtepunt aan de linkerkant van het midden (rechtsscheef) dit betekent dat de respondenten de omgevingsfactoren negatief beoordelen (slecht onderhouden, rommelig en ouderwets). Wanneer hier een uitgesproken negatief oordeel uitkomt, betekent dit dat rekening moet worden gehouden met de desbetreffende omgevingsfactor bij het interpreteren van de uitkomsten.

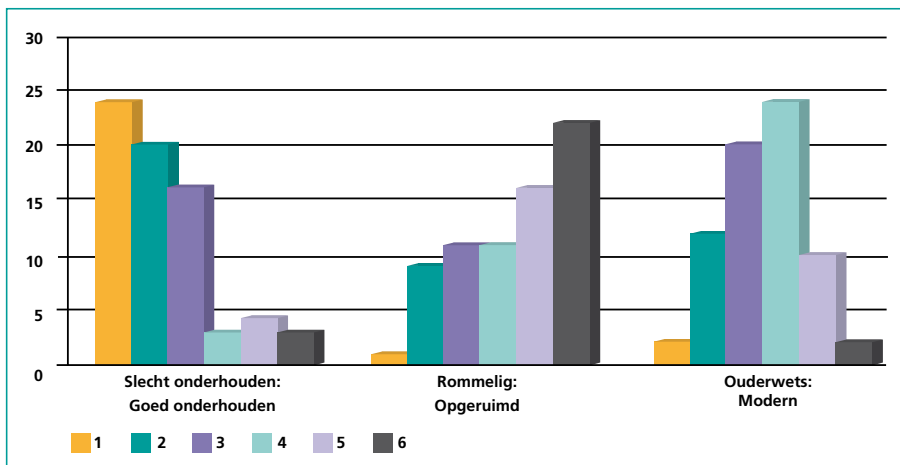


Simulatie twee: een positieve perceptie van de schoonmaak

Wanneer de perceptie van de schoonmaak binnen de organisatie juist positief is, zal dit leiden tot de dataverdeling zoals die in onderstaande afbeelding te vinden is. De grafieken in deze afbeelding hebben allen de piek aan de rechterkant van het gemiddelde (linksscheef). Dit betekent dat relatief veel respondenten de antwoorden 'Zeer eens', 'Eens' en 'Beetje eens' hebben geselecteerd op de vraag of ze bepaalde aspecten schoon aantreffen. Wanneer dit de uitkomsten zijn die u aantreft na het analyseren van de data weet u dus dat de medewerkers de ruimtes als schoon beleven. Deze positieve beleving is een mooi compliment maar betekent niet dat er geen punten van verbetering aanwezig zijn. Voor deze punten van verbetering kan altijd nog worden gekeken naar de histogrammen van de specifieke verstoringen.

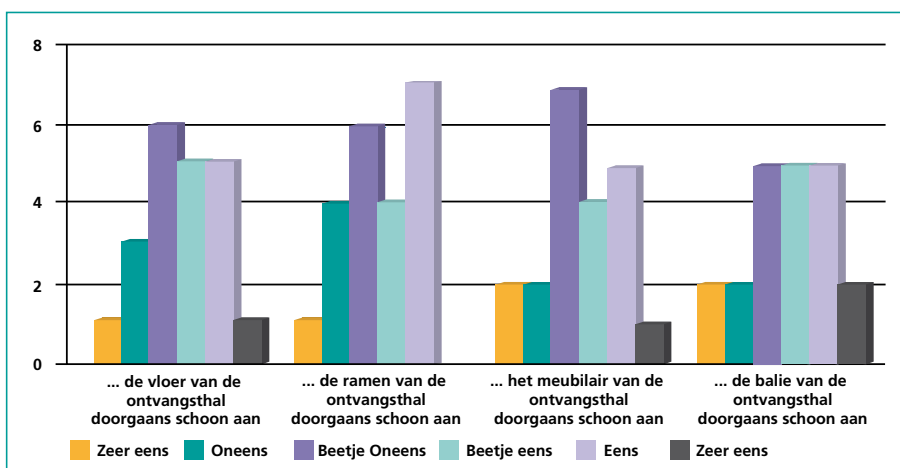


De omgevingsfactoren kunnen hier eveneens een verdeling hebben met het hoogtepunt rechts van het gemiddelde (linksscheef), zoals in onderstaande afbeelding te vinden is. Hier betekent het dat de omgevingsfactoren positief worden beoordeeld (goed onderhouden, opgeruimd en modern). Dit uitgesproken positieve oordeel kan de resultaten eveneens beïnvloeden. Daarom dienen deze uitkomsten ook meegenomen te worden bij het interpreteren van de uitkomsten van de vragenlijst.



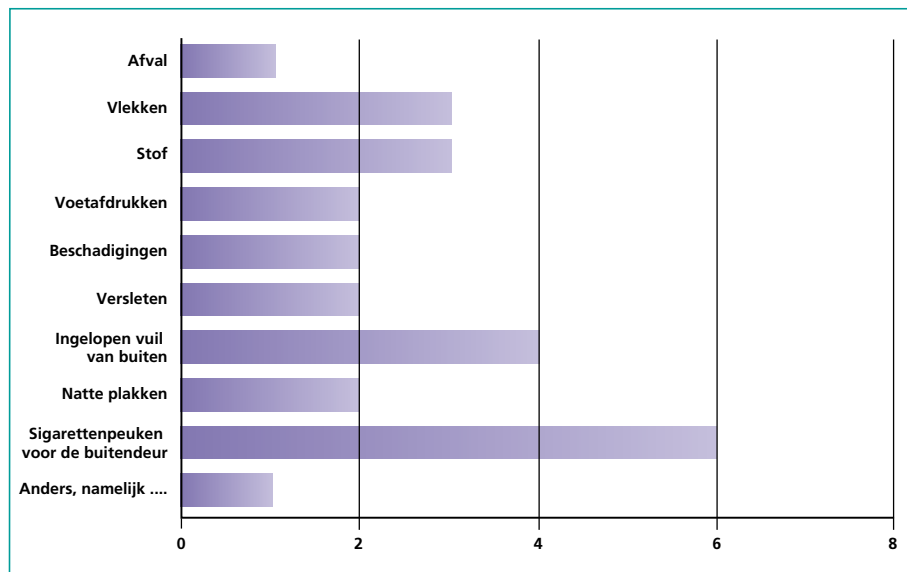
Simulatie drie: gemiddelde perceptie van de schoonmaak

Het meest waarschijnlijk is de situatie waarbij de beleving van de schoonmaak onder de medewerkers redelijk gelijk is verdeeld. Dit zal leiden tot een zogeheten normale verdeling. Hierbij heeft de grafiek het hoogtepunt in het midden zitten en lopen beide zijdes ongeveer gelijk af. Dit betekent dat de beleving van de schoonmaak over het algemeen niet uitgesproken positief of negatief is. Dit betekent wel dat schoonmaakbeleving nog niet optimaal is. Daarom is het raadzaam om naar de histogrammen van de verstoringen te kijken om zodoende punten van verbetering te vinden.



Simulatie verstoringen

Om inzicht te krijgen in de aspecten die verbeterd kunnen worden om zo de schoonmaakbeleving te verbeteren, is het handig om een staafdiagram te plotten van de verstoringen. Een dergelijk diagram is hieronder te vinden. De grootste staven vertegenwoordigen verstoringen die het vaakst zijn benoemd als zodanig. Dit betekent dat, in dit geval, voetafdrukken en ingelopen vuil van buiten als het meest storend worden ervaren. Om de schoonmaakbeleving te verbeteren, kunnen deze punten worden aangepakt, bijvoorbeeld door een (nieuwe/betere) deurmat bij de ingang te leggen om zo te voorkomen dat vuil naar binnen wordt gelopen.



Hoofdstuk 4

Epiloog

Het adequaat en valide meten van klantbeleving is niet eenvoudig. Veel factoren hebben invloed op de uiteindelijke beleving. Om deze invloed te onderscheiden en daarvoor ook per factor te kunnen compenseren, is verder onderzoek noodzakelijk. Alleen met grote aantallen meetgegevens (lees klantbelevingsonderzoeken) kan op termijn inzicht worden verkregen in de mate waarin deze factoren van invloed zijn. Dat viel buiten de scope van dit rapport.

Tot dan toe is het relevant om eigen inzicht en gezond verstand te gebruiken bij de interpretatie van de resultaten, zoals in voorgaande paragraaf is uitgelegd.

Het feit dat nu is vastgesteld dat bepaalde omgevingsfactoren er wel degelijk toe doen, is al een hele stap voorwaarts.

Het uitvoeren van een klantbelevingsmeting, zoals in deze handleiding beschreven, biedt niet alleen de basis voor een betere interpretatie van de uitkomsten, maar geeft ook de mogelijkheid om op termijn niet-schoonmaak factoren uit te kunnen filteren. Daarbij is het aan te bevelen dat VSR de onderzoeksopzet en –uitvoering in één hand houdt. Pas dan kunnen alle meetresultaten ingezet worden voor (statistische) analyse om te komen tot een nog geavanceerdere meetmethodiek voor kwaliteitsbeleving van de feitelijke schoonmaak.

We wensen de lezer / gebruiker veel succes met de klantbelevingsmeting en VSR met het verder verbeteren van de methodiek.

Het onderzoeksteam
Hengelo, 31 augustus 2014

Bijlage I

Samenstelling onderzoeksteam en stuurgroep

Klantbeleving - onderzoeksteam

Gerard Berendsen, senior onderzoeker, directeur / supervisor, TQC
Elianne van Rooden, junior onderzoeker, projectmanager, TQC
Bas Peeters, junior onderzoeker, projectmedewerker, TQC
Robbert de Jong, junior onderzoeker, projectmedewerker, TQC
Edward Douma, junior onderzoeker, projectmedewerker, TQC

Stuurgroep

bestaande uit leden van de VSR Commissie Kwaliteitszorg:
Freek Veneman, bestuurslid VSR
Ad van Poppel, bestuurslid VSR
John Griep, directeur VSR

Bijlage II

Vragenlijst Facility Manager 'Kwaliteitsbeleving Schoonmaak'

In de vragenlijst 'Kwaliteitsbeleving Schoonmaak' worden, naast de schoonmaakbeleving op verschillende onderdelen, ook acht omgevingsfactoren bevestigd. Het doel hiervan is in kaart te brengen hoe eindgebruikers deze omgevingsfactoren beoordelen omdat uit onderzoek blijkt dat specifiek deze omgevingsfactoren de kwaliteitsbeleving van de schoonmaak beïnvloeden. Voor onderzoeksdoeleinden is het ook van belang om zo veel mogelijk feitelijke informatie over deze omgevingsfactoren te verzamelen. Daarom wordt u verzocht om onderstaande vragen te beantwoorden.

1. In welk jaar is het pand waar de vragenlijst is uitgezet gebouwd?

.....

2. Wilt u in de tabel hieronder per ruimte aangeven in welk jaar de genoemde werkzaamheden voor het laatst hebben plaatsgevonden? Wanneer de werkzaamheden niet voor alle ruimtes van dezelfde soort in hetzelfde jaar hebben plaatsgevonden, graag nader specificeren.

Ontvangsthal	Volledige renovatie	Voor het laatst in jaar:
	Kleinschalig onderhoud	Voor het laatst in jaar:
Werkruimte(s)	Volledige renovatie	Voor het laatst in jaar:
	Kleinschalig onderhoud	Voor het laatst in jaar:
Toiletruimte(s)	Volledige renovatie	Voor het laatst in jaar:
	Kleinschalig onderhoud	Voor het laatst in jaar:
Koffiehoek(en)	Volledige renovatie	Voor het laatst in jaar:
	Kleinschalig onderhoud	Voor het laatst in jaar:
Kantine	Volledige renovatie	Voor het laatst in jaar:
	Kleinschalig onderhoud	Voor het laatst in jaar:
Buitenkant van het pand	Volledige renovatie	Voor het laatst in jaar:
	Kleinschalig onderhoud	Voor het laatst in jaar:

3. Op welke tijdstippen is de schoonmaakdienstverlener actief in het pand?
Wanneer van toepassing, graag specificeren naar ruimtesoort.

Ontvangsthal: _____

Werkruimte(s): _____

Toiletruimte(s): _____

Koffiehoek(en): _____

Kantine: _____

4. Dragen de medewerkers van de schoonmaakdienstverlener bedrijfskleding?

5. Verschaft u medewerkers (eindgebruikers) informatie over het schoonmaakcontract en zo ja, op welke manier doet u dat?

6. Voert u een clean desk policy?

7. Op welke manier kunnen uw medewerkers invloed uitoefenen op de schoonmaakdienstverlening?

- a. Is het uw medewerkers (eindgebruikers) toegestaan schoonmaakverzoeken neer te leggen direct bij de medewerkers van de schoonmaakdienstverlener?

ja nee niet van toepassing

- b. Kunnen uw medewerkers gebruik maken van een meldsysteem voor schoonmaakincidenten?

ja nee niet van toepassing

- c. Anders, namelijk:

Bijlage III

Vragenlijst

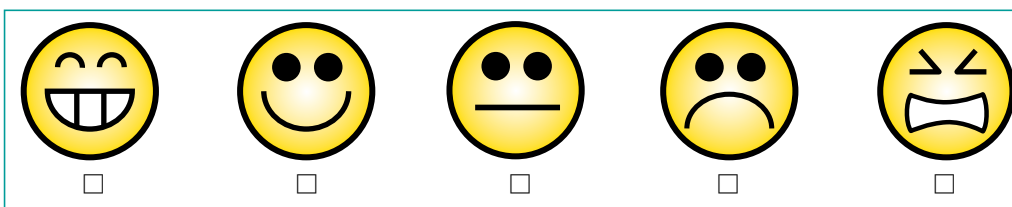
'Kwaliteitsbeleving Schoonmaak'

Inleiding

U ontvangt deze vragenlijst omdat de schoonmaak, in het pand waar u werkt, wordt verzorgd door een professionele dienstverlener. Uw werkgever en het schoonmaakbedrijf hechten grote waarde aan uw oordeel over de schoonmaakkwaliteit. Wilt u daarom 10 minuten van uw tijd besteden aan het invullen van deze vragenlijst? Hiermee helpt u uw werkgever en het schoonmaakbedrijf mogelijke verbeterpunten te ontdekken. Er zullen vragen worden gesteld over de ontvangsthal, uw werkplek, de toiletruimtes, de koffiehoeke en de kantine. Uw antwoorden worden vertrouwelijk behandeld.

Algemene vragen

Op dit moment zou ik mijn humeur omschrijven als



Vul onderstaande stellingen aan door het antwoord van uw keuze aan te kruisen.

Ik zie de schoonmaakmedewerker

Meerdere keren per dag

Dagelijks

Wekelijks

Nooit

Opmerking: Als de optie 'Nooit' wordt geselecteerd in deze vraag, wordt de volgende vraag (de indruk die...) overgeslagen.

De indruk die de schoonmaakmedewerker op mij maakt is

Zeer positief

Positief

Negatief

Zeer negatief

Geef voor de onderstaande stellingen aan in welke mate u het hiermee eens of oneens bent.

	Ze er mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Mee eens	Ze er mee eens
Ik draag zelf positief bij aan het schoonhouden van de werkomgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn collega's dragen positief bij aan het schoonhouden van de werkomgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben op de hoogte van de afspraken die zijn gemaakt met het schoonmaakbedrijf over het schoonmaken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik mag aan de schoonmaakmedewerker vragen of hij/zij extra schoonmaaktaken wil verrichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn werkgever luistert naar mijn wensen met betrekking tot de schoonmaak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over de uitstraling van de **buitenkant van het pand** waarin u werkt. Er staat telkens een schaal van twee tegengestelde begrippen. Geef per tegenstelling aan hoe u het pand ervaart.

Slecht onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Goed onderhouden
Ouderwets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modern

Ruimte 1: ontvangsthal

De volgende vragen gaan over de **uitstraling van de ontvangsthal**. Er staat telkens een schaal van twee tegengestelde begrippen. Geef per tegenstelling aan hoe u de **ontvangsthal** ervaart.

Slecht onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Goed onderhouden
Rommelig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Opgeruimd
Ouderwets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modern

Geef voor onderstaande stelling aan in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent door het antwoord van uw keuze aan te vinken.

In de afgelopen twee weken, was ik ...	Ze er mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Mee eens	Ze er mee eens	N.v.t.
... doorgaans tevreden over afvalinzameling in de ontvangsthal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In de afgelopen twee weken, trof ik ...	Ze er mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Mee eens	Ze er mee eens	N.v.t.
... de vloer in de ontvangsthal doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

... de ramen van de ontvangsthal doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

... het meubilair van de ontvangsthal doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

... de balie in de ontvangsthal doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Heeft u nog iets op te merken over deze ruimte? Ja nee

Opmerking: Als hier 'Ja' wordt geselecteerd, zal er de mogelijkheid zijn op of aanmerkingen nader te formuleren, zoals aangegeven in de onderstaande kolom.

Wat zijn uw op- of aanmerkingen over deze ruimte?

Opmerking: Enkel bij de vragen waar 'Oneens' of 'Zeer oneens' is geselecteerd, zal de lijst met specifieke verstoringen die behoren tot desbetreffende vragen worden weergegeven.

Specifieke verstoringen

U gaf aan dat u binnen de **ontvangsthal** niet overal tevreden over bent. Om duidelijk te krijgen waar u zich aan stoort, kunt u hier **meerdere opties aanvinken**. Staat dat waar u zich aan stoort er niet tussen, omschrijf dit dan bij de optie: "Anders, namelijk..."

U gaf aan dat u de **vloer** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Afval | <input type="checkbox"/> Versleten |
| <input type="checkbox"/> Vlekken | <input type="checkbox"/> Ingelopen vuil van buiten |
| <input type="checkbox"/> Stof | <input type="checkbox"/> Natte plekken |
| <input type="checkbox"/> Voetafdrukken | <input type="checkbox"/> Sigarettenpeuken voor de buitendeur |
| <input type="checkbox"/> Beschadigingen | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

U gaf aan dat u **de ramen** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Roet | <input type="checkbox"/> Spetters |
| <input type="checkbox"/> Zandwaas | <input type="checkbox"/> Schoonmaakstrepen |
| <input type="checkbox"/> Vogelpoep | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

U gaf aan dat u **het meubilair** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Afval | <input type="checkbox"/> Plakkerigheid |
| <input type="checkbox"/> Vlekken/kringen | <input type="checkbox"/> Beschadigingen |
| <input type="checkbox"/> Stof | <input type="checkbox"/> Versleten |
| <input type="checkbox"/> Etenresten | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Kruiden | |

U gaf aan dat u **de balie** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Etenresten | <input type="checkbox"/> Afval |
| <input type="checkbox"/> Kruiden | <input type="checkbox"/> Stof |
| <input type="checkbox"/> Natte plekken | <input type="checkbox"/> Plakkerigheid |
| <input type="checkbox"/> Vlekken/vegen/kringen | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

U gaf aan dat u niet tevreden bent over **de afvalinzameling**. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Volle afvalbak | <input type="checkbox"/> Stank door afval |
| <input type="checkbox"/> Vlekken in/op afvalbak | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

Ruimte 2: werkplek

De volgende vragen gaan over de **uitstraling van uw werkplek**. Er staat telkens een schaal van twee tegengestelde begrippen. Geef per tegenstelling aan hoe u uw **werkplek** ervaart.

Slecht onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Goed onderhouden
Rommelig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Opgeruimd
Ouderwets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modern

Geef voor onderstaande stelling aan in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent door het antwoord van uw keuze aan te vinken.

In de afgelopen twee weken, was ik ...	Ze er mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Mee eens	Ze er mee eens	N.v.t.
... doorgaans tevreden over afvalinzameling op mijn werkplek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In de afgelopen twee weken, trof ik ...	Ze er mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Mee eens	Ze er mee eens	N.v.t.
... de vloer op mijn werkplek doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

... de muren op mijn werkplek doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

... de ramen op mijn werkplek doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

... het bureaublad op mijn werkplek doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

... de stoelen op mijn werkplek doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

... de **PC, telefoon en toebehoren** op mijn werkplek doorgaans schoon aan

... de **kasten** op mijn werkplek doorgaans schoon aan

... de **radiatoren en vensterbanken** op mijn werkplek doorgaans schoon aan

Heeft u nog iets op te merken over deze ruimte? Ja nee

Opmerking: Als hier 'Ja' wordt geselecteerd, zal er de mogelijkheid zijn op of aanmerkingen nader te formuleren, zoals aangegeven in de onderstaande kolom.

Wat zijn uw op- of aanmerkingen over deze ruimte?

Opmerking: Enkel bij de vragen waar 'Oneens' of 'Zeer oneens' is geselecteerd, zal de lijst met specifieke verstoringen die behoren tot desbetreffende vragen worden weergegeven.

Specifieke verstoringen

*U gaf aan dat u binnen uw **werkplek** niet overal tevreden over bent. Om duidelijk te krijgen waar u zich aan stoort, kunt u hier **meerdere opties aanvinken**. Staat dat waar u zich aan stoort er niet tussen, omschrijf dit dan bij de optie: "Anders, namelijk..."*

U gaf aan dat u de **vloer** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Afval | <input type="checkbox"/> Versleten |
| <input type="checkbox"/> Vlekken | <input type="checkbox"/> Ingelopen vuil van buiten |
| <input type="checkbox"/> Stof | <input type="checkbox"/> Kruiden |
| <input type="checkbox"/> Voetafdrukken | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Beschadigingen | |

U gaf aan dat u de **muren** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Spinnenwebben/stofdraden | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Vlekken/vegen | |

U gaf aan dat u de **ramen** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Roet | <input type="checkbox"/> Spetters |
| <input type="checkbox"/> Zandwaas | <input type="checkbox"/> Schoonmaakstrepen |
| <input type="checkbox"/> Vogelpoep | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

U gaf aan dat u het **bureaublad** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Afval | <input type="checkbox"/> Achtergelaten servies |
| <input type="checkbox"/> Stof | <input type="checkbox"/> Plakkerigheid |
| <input type="checkbox"/> Vlekken/vegen/kringen | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Kruiden | |

U gaf aan dat u de **stoelen** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Vlekken | <input type="checkbox"/> Plakkerigheid |
| <input type="checkbox"/> Versleten | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

U gaf aan dat u de **PC, telefoon en toebehoren** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Vingerafdrukken | <input type="checkbox"/> Plakkerigheid |
| <input type="checkbox"/> Stof | <input type="checkbox"/> Kruiden |
| <input type="checkbox"/> Vettigheid | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

U gaf aan dat u de **kasten** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Afval | <input type="checkbox"/> Kruiden |
| <input type="checkbox"/> Stof | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Vlekken/vegen/kringen | |

U gaf aan dat u de **radiatoren en vensterbanken** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Afval | <input type="checkbox"/> Kruiden |
| <input type="checkbox"/> Stof | <input type="checkbox"/> Dode insecten |
| <input type="checkbox"/> Vlekken/vegen/kringen | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

U gaf aan dat u niet tevreden bent over de **afvalinzameling**. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Volle afvalbak | <input type="checkbox"/> Stank door afval |
| <input type="checkbox"/> Volle papierbak | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Vlekken in/op afvalbak | |

Ruimte 3: toiletruimtes

De volgende vragen gaan over de uitstraling van de **toiletruimtes**. Er staat telkens een schaal van twee tegengestelde begrippen. Geef per tegenstelling aan hoe u de **toiletruimtes** ervaart.

Slecht onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Goed onderhouden
Rommelig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Opgeruimd
Ouderwets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modern

Geef voor onderstaande stelling aan in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent door het antwoord van uw keuze aan te vinken.

In de afgelopen twee weken, vond ik ...	Zeer mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Mee eens	Zeer mee eens	N.v.t.
---	-----------------	------------	-------------------	-----------------	----------	---------------	--------

... **geur** in de toiletruimtes doorgaans hinderlijk

... dat de **sanitaire artikelen** (toilet papier, zeep en dergelijke) doorgaans tijdig werden aangevuld.

In de afgelopen twee weken, was ik ...	Zeer mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Mee eens	Zeer mee eens	N.v.t.
--	-----------------	------------	-------------------	-----------------	----------	---------------	--------

... doorgaans tevreden over de **afvalinzameling** op mijn werkplek

In de afgelopen twee weken, trof ik ...	Zeer mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Mee eens	Zeer mee eens	N.v.t.
---	-----------------	------------	-------------------	-----------------	----------	---------------	--------

... de **vloer** in de toiletruimtes schoon aan

... de **muren** in de toiletruimtes schoon aan

... de **wasbak**
(inclusief kraan) in
de toiletruimtes
schoon aan

... de toiletpot in
de toiletruimtes
schoon aan

... de **spiegel** in
de toiletruimtes
schoon aan

Heeft u nog iets op te merken over deze ruimte? Ja nee

Opmerking: Als hier 'Ja' wordt geselecteerd, zal er de mogelijkheid zijn op of aanmerkingen nader te formuleren, zoals aangegeven in de onderstaande kolom.

Wat zijn uw op- of aanmerkingen over deze ruimte?

Opmerking: Enkel bij de vragen waar 'Oneens' of 'Zeer oneens' is geselecteerd, zal de lijst met specifieke verstoringen die behoren tot desbetreffende vragen worden weergegeven.

Specifieke verstoringen

*U gaf aan dat u binnen de **toiletruimtes** niet overal tevreden over bent. Om duidelijk te krijgen waar u zich aan stoort, kunt u hier **meerdere opties aanvinken**. Staat dat waar u zich aan stoort er niet tussen, omschrijf dit dan bij de optie: "Anders, namelijk..."*

U gaf aan dat u de **vloer** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sporen van gebruik | <input type="checkbox"/> Plakkerigheid |
| <input type="checkbox"/> Dweilstrepen | <input type="checkbox"/> Stof en/of haar |
| <input type="checkbox"/> Papierresten | <input type="checkbox"/> Beschadigingen |
| <input type="checkbox"/> Afval van dameshygiëne | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Overtollig water | |

U gaf aan dat u de **muren** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Overtollig water | <input type="checkbox"/> Beschadigingen |
| <input type="checkbox"/> Sporen van gebruik | <input type="checkbox"/> Spinnenwebben/stofdraden |
| <input type="checkbox"/> Schoonmaakstrepen | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Kalkaanslag | |

U gaf aan dat u de **wasbak** (inclusief kraan) niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Zeepresten | <input type="checkbox"/> Kalkaanslag |
| <input type="checkbox"/> Haar | <input type="checkbox"/> Overtollig water |
| <input type="checkbox"/> Stof | <input type="checkbox"/> Beschadigd |
| <input type="checkbox"/> Papierresten | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

U gaf aan dat u de **toiletspot** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sporen van recent gebruik op de bril | <input type="checkbox"/> Kalkaanslag in de pot |
| <input type="checkbox"/> Sporen van recent gebruik in de pot | <input type="checkbox"/> Vlekken onder de bril |
| <input type="checkbox"/> Bruine aanslag in de pot | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

U gaf aan dat u de **spiegel** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Stof | <input type="checkbox"/> Spetters |
| <input type="checkbox"/> Vingerafdrukken | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Schoonmaakstrepen | |

U gaf aan dat u de **geur** in de toiletruimte hinderlijk vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Geur van recent gebruik | <input type="checkbox"/> Muffe geur |
| <input type="checkbox"/> Geur van schoonmaakmiddelen | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Geur uit de afvalbak voor dameshygiëne | |

U gaf aan dat u niet tevreden bent over de **afvalinzameling**. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Volle afvalbak | <input type="checkbox"/> Stank door afval |
| <input type="checkbox"/> Volle afvalbak voor dameshygiëne | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Sporen van gebruik aan de afvalbak voor dameshygiëne | |

U gaf aan dat u vindt dat **sanitaire artikelen** niet tijdig worden aangevuld. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tekort aan zeep | <input type="checkbox"/> Tekort aan ontsmettingsmiddel voor de toiletbril |
| <input type="checkbox"/> Tekort aan toiletpapier | <input type="checkbox"/> Tekort aan sanitaire zakjes |
| <input type="checkbox"/> Natte handdoek | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Lege handdoekautomaat | |
| <input type="checkbox"/> Tekort aan papieren handdoekjes | |

Ruimte 4: koffiehoek

De volgende vragen gaan over de uitstraling van de **koffiehoek**. Er staat telkens een schaal van twee tegengestelde begrippen. Geef per tegenstelling aan hoe u de **koffiehoek** ervaart.

Slecht onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Goed onderhouden
Rommelig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Opgeruimd
Ouderwets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modern

Geef voor onderstaande stelling aan in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent door het antwoord van uw keuze aan te vinken.

In de afgelopen twee weken, was ik ...	Ze er mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Mee eens	Ze er mee eens	N.v.t.
... doorgaans tevreden over de afvalinzameling in de koffiehoek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In de afgelopen twee weken, trof ik ...	Ze er mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Mee eens	Ze er mee eens	N.v.t.
... de vloer in de koffiehoek doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... het meubilair in de koffiehoek doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... de gootsteen (inclusief kraan) in de koffiehoek doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... het aanrechtblad in de koffiehoek doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... het koffieapparaat in de koffiehoek doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

... het **witgoed**
(koelkast, vaatwasser)
in de koffiehoeke
doorgaans
schoon aan

Heeft u nog iets op te merken over deze ruimte? Ja nee

Opmerking: Als hier 'Ja' wordt geselecteerd, zal er de mogelijkheid zijn op of aanmerkingen nader te formuleren, zoals aangegeven in de onderstaande kolom.

Wat zijn uw op- of aanmerkingen over deze ruimte?

Opmerking: Enkel bij de vragen waar 'Oneens' of 'Zeer oneens' is geselecteerd, zal de lijst met specifieke verstoringen die behoren tot desbetreffende vragen worden weergegeven.

Specifieke verstoringen

*U gaf aan dat u binnen de **koffiehoeke** niet overal tevreden over bent. Om duidelijk te krijgen waar u zich aan stoort, kunt u hier **meerdere opties aanvinken**. Staat dat waar u zich aan stoort er niet tussen, omschrijf dit dan bij de optie: "Anders, namelijk..."*

U gaf aan dat u de **vloer** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Afval | <input type="checkbox"/> Ingelopen vuil van buiten |
| <input type="checkbox"/> Vlekken/kringen | <input type="checkbox"/> Etensresten |
| <input type="checkbox"/> Stof | <input type="checkbox"/> Kruidmels |
| <input type="checkbox"/> Voetafdrukken | <input type="checkbox"/> Plakkerigheid op de vloer |
| <input type="checkbox"/> Beschadigingen | <input type="checkbox"/> Overtollig water op de vloer |
| <input type="checkbox"/> Versleten | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

U gaf aan dat u het **meubilair** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Afval | <input type="checkbox"/> Plakkerigheid |
| <input type="checkbox"/> Vlekken/kringen | <input type="checkbox"/> Beschadigingen |
| <input type="checkbox"/> Stof | <input type="checkbox"/> Versleten |
| <input type="checkbox"/> Etensresten | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Kruidmels | |

U gaf aan dat u de **gootsteen** (inclusief kraan) niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Vlekken | <input type="checkbox"/> Kalkaanslag |
| <input type="checkbox"/> Etensresten | <input type="checkbox"/> Bruine aanslag |
| <input type="checkbox"/> Kruidmels | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Vieze vaat | |

U gaf aan dat u het **aanrechtblad** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Afval | <input type="checkbox"/> Vlekken/kringen |
| <input type="checkbox"/> Vieze vaat | <input type="checkbox"/> Overtollig water |
| <input type="checkbox"/> Etensresten | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Kruidmels | |

U gaf aan dat u het **koffieapparaat** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Volle lekbak | <input type="checkbox"/> Koffievlekken |
| <input type="checkbox"/> Vingerafdrukken | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

U gaf aan dat u het **witgoed** (koelkast, vaatwasser) niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Vlekken | <input type="checkbox"/> Stank uit de vaatwasser |
| <input type="checkbox"/> Kruimels | <input type="checkbox"/> Etensresten in vaatwasser |
| <input type="checkbox"/> Voedsel over de datum in de koelkast | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Stank uit de koelkast | |

U gaf aan dat u niet tevreden bent over de **afvalinzameling**. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Volle afvalbak | <input type="checkbox"/> Insecten bij de afvalbak |
| <input type="checkbox"/> Vlekken in/op afvalbak | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Stank door afval | |

Ruimte 5: kantine

De volgende vragen gaan over de **uitstraling van de kantine**. Er staat telkens een schaal van twee tegengestelde begrippen. Geef per tegenstelling aan hoe u de **kantine** ervaart.

Slecht onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Goed onderhouden
Rommelig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Opgeruimd
Ouderwets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modern

Geef voor onderstaande stelling aan in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent door het antwoord van uw keuze aan te vinken.

In de afgelopen twee weken, was ik ...	Zeer mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Mee eens	Zeer mee eens	N.v.t.
--	-----------------	------------	-------------------	-----------------	----------	---------------	--------

... doorgaans tevreden over afvalinzameling in de kantine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

In de afgelopen twee weken, trof ik ...	Zeer mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Mee eens	Zeer mee eens	N.v.t.
---	-----------------	------------	-------------------	-----------------	----------	---------------	--------

... de vloer in de kantine doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

... het meubilair in de kantine doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

... de buffetvitrine in de kantine doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

... het servies en het bestek in de kantine doorgaans schoon aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Heeft u nog iets op te merken over deze ruimte? Ja nee

Opmerking: Als hier 'Ja' wordt geselecteerd, zal er de mogelijkheid zijn op of aanmerkingen nader te formuleren, zoals aangegeven in de onderstaande kolom.

Wat zijn uw op- of aanmerkingen over deze ruimte?

Opmerking: Enkel bij de vragen waar 'Oneens' of 'Zeer oneens' is geselecteerd, zal de lijst met specifieke verstoringen die behoren tot desbetreffende vragen worden weergegeven.

Specifieke verstoringen

U gaf aan dat u binnen de **kantine** niet overal tevreden over bent. Om duidelijk te krijgen waar u zich aan stoort, kunt u hier **meerdere opties aanvinken**. Staat dat waar u zich aan stoort er niet tussen, omschrijf dit dan bij de optie: "Anders, namelijk..."

U gaf aan dat u de **vloer** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Afval | <input type="checkbox"/> Ingelopen vuil van buiten |
| <input type="checkbox"/> Vlekken | <input type="checkbox"/> Kruimels |
| <input type="checkbox"/> Stof | <input type="checkbox"/> Etenresten |
| <input type="checkbox"/> Voetafdrukken | <input type="checkbox"/> Natte plekken |
| <input type="checkbox"/> Beschadigingen | <input type="checkbox"/> Plakkerigheid |
| <input type="checkbox"/> Versleten | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

U gaf aan dat u het **meubilair** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Afval | <input type="checkbox"/> Plakkerigheid |
| <input type="checkbox"/> Vlekken/kringen | <input type="checkbox"/> Beschadigingen |
| <input type="checkbox"/> Stof | <input type="checkbox"/> Versleten |
| <input type="checkbox"/> Etenresten | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Kruimels | |

U gaf aan dat u het **servies en het bestek** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Vlekken | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Etenresten | |

U gaf aan dat u de **buffetvitrine** niet schoon vindt. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Vlekken/kringen | <input type="checkbox"/> Kruimels |
| <input type="checkbox"/> Vingerafdrukken | <input type="checkbox"/> Plakkerigheid |
| <input type="checkbox"/> Etenresten | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |

U gaf aan dat u niet tevreden bent over de **afvalinzameling**. Vink aan waar u zich aan stoort.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Volle afvalbak | <input type="checkbox"/> Insecten bij de afvalbak |
| <input type="checkbox"/> Vlekken in/op afvalbak | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Stank door afval | |

Onderdeel 6: overige vragen

Zijn er nog andere ruimtes waarvoor u op- of aanmerkingen over de schoonmaak heeft?
U kunt bijvoorbeeld denken aan de vergaderruimtes, lift, gangen of trappen.

Ja nee

Ruimte 1:

Welke ruimte is dit?

Wat zijn uw op- of aanmerkingen over deze ruimte?

Ruimte 2:

Welke ruimte is dit?

Wat zijn uw op- of aanmerkingen over deze ruimte?

Ruimte 3:

Welke ruimte is dit?

Wat zijn uw op- of aanmerkingen over deze ruimte?

Om zo goed als mogelijk te kunnen reageren op de door u gegeven antwoorden, is het van belang dat wij weten waar u voornamelijk uw werkzaamheden verricht. Daarom stellen wij onderstaande vraag aan u. Deze informatie blijft alleen bekend bij de onderzoeker en de door u gegeven antwoorden zullen enkel ten behoeve van dit kwaliteitsbeleving onderzoek worden gebruikt.

Waar verricht u voornamelijk uw werkzaamheden?

Afronding

Hartelijk dank voor uw moeite en tijd.

VSR - PUBLICATIE

VSR is het onafhankelijke platform voor professioneel schoonmaken en kennis instituut voor alle marktpartijen binnen de schoonmaakdienstverlening.

VSR streeft naar professionalisering en objectivering van het schoonmaakvak door middel van onderzoek, voorlichting en opleiding.



Vereniging Schoonmaak Research

Postbus 90154, 5000 LG Tilburg

T. 013 - 594 43 46

F. 013 - 594 47 48

E. vsr@wispa.nl

I. www.vsr-org.nl