

Schoonmaakbeleving

anno 2008

Het oordeel van de eindgebruiker

Ieder jaar laat Hago onderzoeken hoe eindgebruikers denken over de schoonmaak van hun werkplek. Dit levert interessante inzichten op, waarmee schoonmaakbedrijven en opdrachtgevers hun voordeel kunnen doen. PS presenteert de resultaten van het recent gehouden onderzoek 2008.

Hoe denken eindgebruikers over de schoonmaak? In welke mate is de werkomgeving schoon, waar ergert men zich aan en hoe belangrijk vindt men een schone werkomgeving? Schoonmaakbedrijf Hago is benieuwd naar de antwoorden op deze vragen en organiseert daarom sinds vijf jaar het Onderzoek Schoonmaakbeleving. Door de wensen en behoeften van de eindgebruikers nog beter te leren kennen, kan de dienstverlening geoptimaliseerd worden, zo redeneert het bedrijf. En dat geldt niet alleen voor Hago, maar ook voor de PS-lezer. Doe er uw voordeel mee.

1. In welke mate is de werkomgeving schoon?

Van de ondervraagde werknemers vindt 69 procent de eigen werkomgeving (helemaal)schoon, terwijl 32 procent de werkomgeving niet zo schoon of helemaal niet schoon vindt. Hoe kleiner de organisatie, des te schoner wordt de werkomgeving gezien. Ook vinden mannen de werkomgeving over het algemeen schoner dan vrouwen.

In welke mate vindt u uw werkomgeving in het algemeen schoon? (in %)

	Allen	Prod. / ind.	Hand. / distr.	Overh. / non-profit	Dienst-verl.	Intram. zorg
(Helemaal) schoon	69	61	76	65	72	63
Niet zo / helemaal niet schoon	32	39	24	35	28	37
Basis: alle respondenten	n=603	n=77	n=82	n=319	n=125	n=148

In de tijd is er een trend te zien waarin men de werkomgeving van juli 2004 tot en met mei 2006 steeds schoner vindt. De laatste twee metingen is men de werkomgeving echter weer minder schoon gaan vinden. Het niveau is weer vergelijkbaar met dat van 2004.

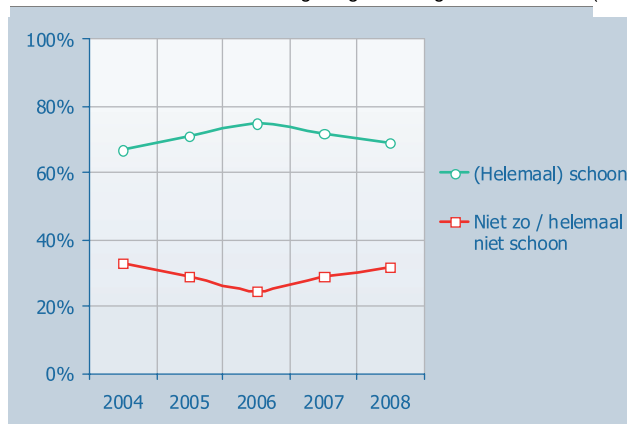
Vindt u op dit moment uw werkomgeving schoner of minder schoon dan een jaar geleden? (in %)

	Allen	Prod. / ind.	Hand. / distr.	Overh. / non-profit	Dienst-verl.	Intram. zorg
(Veel) schoner	16	8	23	16	16	17
Even schoon	70	79	71	62	72	59
(Veel) minder schoon	15	13	7	23	12	24
Basis: alle respondenten	n=603	n=77	n=82	n=319	n=125	n=148

Grijze markering = significant verschil tussen de branches waarbij het hoogste percentage is gemarkeerd

Op de vraag of de werkomgeving op dit moment schoner is dan een jaar geleden, antwoordt 16 procent 'schoner', 15 procent 'minder schoon' en de rest (70 procent) ziet geen verandering. Mensen werkzaam in de handel en distributie vinden met 23 procent, vaker dan medewerkers uit andere sectoren, dat hun werkomgeving schoner is geworden. Werknemers in de dienstverlening (23 procent) en intramurale zorg (24 procent) vinden vaker dat hun werkplek minder schoon is geworden.

In welke mate vindt u uw werkomgeving in het algemeen schoon? (in %)



Top 3 grootste ergernissen

Wat zijn voor medewerkers de grootste ergernissen als het gaat om vieze plekken binnen de werkomgeving? Dat levert de volgende top 3 op:



De wachtkamer/ontvangstruimte, het bedrijfsrestaurant en de vergaderruimtes worden het schoonst bevonden.

De werkplek /het bureau, de vloeren, en de pc worden minder schoon geacht dan vorig jaar. Nog maar de helft van de ondervraagde werknemers vindt zijn of haar pc schoon.

2. Aan welke vieze plekken ergert men zich het meest?

Men ergert zich nog altijd het meest aan vies sanitair, 79 procent noemt dit als één van de voornaamste ergernissen als het gaat om vieze plekken binnen de werkomgeving. Werknemers in de zorgsector ergeren zich daarnaast vaak aan vieze kamers van bewoners/patiënten. Ten opzichte van vorig jaar is men zich meer gaan ergeren aan een vieze pc, maar minder aan een vies bureau.

3. In welke mate wordt er op schoonmaak bezuinigd?

Een kwart van de ondervraagde werknemers heeft het gevoel dat er op dit moment binnen het eigen pand bezuinigd wordt op het schoonmaken. Binnen de intramurale zorg denkt de helft van de werknemers dat.

Heeft u het idee dat er op dit moment bezuinigd wordt op de schoonmaak in het pand waar u werkt? (in %)

	Allen	Prod. / ind.	Hand. / distr.	Overh. / non-profit	Dienst-verl.	Intram. zorg
(Helemaal) mee eens	27	21	24	39	21	47
(Helemaal) mee oneens	54	50	50	51	61	44
Geen mening	20	29	26	10	18	9
Basis: alle respondenten	n=603	n=77	n=82	n=319	n=125	n=148

Grijze markering = significant verschil tussen de branches waarbij het hoogste percentage is gemarkeerd

4. Hoe belangrijk is een schone werkomgeving?

Het merendeel van de ondervraagde werknemers vindt een schone werkomgeving 'belangrijk' of 'zeer belangrijk'. Vrouwen

en werknemers in grote bedrijven (500+) vinden een schone werkomgeving nog belangrijker. Tweederde van de medewerkers vindt dat er binnen de organisatie voldoende aandacht is voor het belang van een schone werkomgeving, terwijl een kwart het hiermee oneens is. Medewerkers van grote bedrijven (500+) vinden minder vaak dat hun bedrijf aandacht heeft voor een schone omgeving.

De helft van de medewerkers vindt dat er meer tijd en geld beschikbaar moet komen voor het schoonmaken van de werkomgeving binnen de eigen organisatie. Onder personen werkzaam binnen de overheid/non-profit is dit 60 procent en binnen de intramurale zorg is dit hoger: 69 procent.

Vindt u dat er meer tijd en geld beschikbaar moet komen voor schoonmaak van de werkomgeving binnen uw organisatie? (in %)

	Allen	Prod. / ind.	Hand. / distr.	Overh. / non-profit	Dienst-verl.	Intram. Zorg
(Helemaal) mee eens	47	43	41	60	41	69
(Helemaal) mee oneens	36	39	32	29	43	23
Geen mening	17	17	27	11	16	8
Basis: alle respondenten	n=603	n=77	n=82	n=319	n=125	N=148

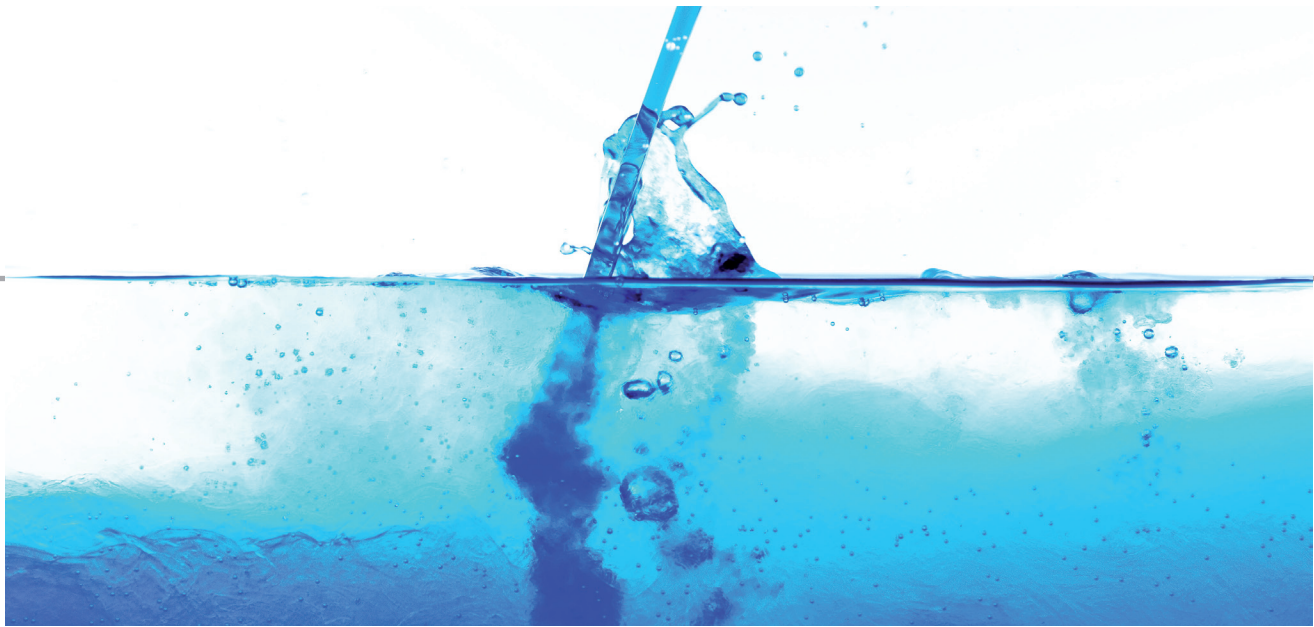
Grijze markering = significant verschil tussen de branches waarbij het hoogste percentage is gemarkeerd

5. Beter schoonmaken of vaker schoonmaken?

Er blijkt geen duidelijke voorkeur te bestaan voor vaker of beter schoonmaken. Van de ondervraagden heeft 39 procent een voorkeur voor 'beter' en 38 procent voor 'vaker schoonmaken'. Achttien procent wil dat er zowel vaker als beter wordt schoongemaakt.

6. Positieve effecten van een schone werkomgeving

De meeste ondervraagde werknemers zien duidelijk de positieve effecten die uitgaan van een schone werkomgeving voor



In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	2008	2007
Schoonmaken is zwaar werk	74%	77%
De toiletten bij mijn werkgever zijn dusdanig schoon dat ik durf te gaan zitten op het toilet van mijn werkgever	73%	72%
Na een grote boodschap hanteer ik meestal de toiletborstel	72%	
Ik vind het belangrijk dat er steeds dezelfde schoonmakers komen	64%	68%
Ik vind Nederland er niet schoner op geworden	60%	63%
Ik vind het logisch dat de schoonmaker bij mij op het bedrijf geen zaken op mijn bureau mag verschuiven om eronder goed schoon te kunnen maken.	49%	43%
Onze schoonmakers doen hun best maar krijgen te weinig tijd	48%	49%
Ik vind het smerig om de toiletbril met mijn blote handen omhoog of naar beneden te doen	47%	
Ik plas altijd zittend als er alleen een toiletpot beschikbaar is en geen urinoir.*	29%	26%
Ik ben bereid één euro per maand te betalen voor een schoon toilet	26%	
Ik wil niet dat er in ons gebouw overdag wordt schoongemaakt	25%	22%
Onze schoonmakers raffelen de boel maar af	24%	20%
Basis: alle respondenten (n=611)		

*alleen aan mannen gesteld

Figuur 1

zichzelf en voor de organisatie. Vrijwel iedereen vindt een schoon pand essentieel voor de ontvangst van klanten/bezoekers en voelt zich prettiger in een schone werkomgeving. Verder vinden negen van de tien medewerkers dat een vuile werkomgeving slecht is voor de gezondheid. Ten slotte, acht 84 procent van de medewerkers zichzelf productiever in een schone werkomgeving. Ook deze resultaten zijn grotendeels vergelijkbaar met de meting van mei 2007.

7. Hoe denkt men over schoonmaken in het algemeen?

De onderzoekers hebben de werknemers een aantal stellingen met betrekking tot schoonmaken voorgelegd. Hierboven de opvallendste punten in figuur 1.

Onderzoek downloaden

Het Onderzoek Schoonmaakbeleving 2008 kunt u in twee klikken downloaden op onze website: www.professioneel-schoonmaken.nl. Klik op 'de branche' in het menu en kies daarna voor 'downloads'.

Verantwoording

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van online enquête onder een steekproef van zeshonderd werkbare personen. Hiervan zijn tweehonderd personen werkzaam in de zorgsector en vierhonderd in andere sectoren. Voor het onderzoek is een steekproef getrokken van werkbare personen uit het eigen online panel van Synovate/Interview NSS, dat bestaat uit circa zestigduizend individuen die regelmatig meewerken aan verschillende onderzoeken. Bij de steekproeftrekking is gezorgd voor een representatieve verdeling naar geslacht, leeftijd en opleiding. De onderzoeksperiode liep van 8 tot en met 20 juni 2008. De respons bedroeg dertig procent. Vanwege de oververtegenwoordiging van personen werkzaam in de zorg en ten behoeve van de continuïteit van het onderzoek zijn de onderzoeksresultaten gewogen naar branche en naar bedrijfsomvang (aantal werknemers binnen de organisatie).

Hago over het onderzoek

Ton Jasperse, hoofd marketing & communicatie

Waarom laat Hago dit onderzoek uitvoeren?

'Hago wil de mening van de eindgebruiker over de schoonmaak op de eigen werkplek horen. We hebben natuurlijk tal van technische metingen, maar vroegen zelden naar de mening van degene voor wie we uiteindelijk aan het werk zijn. We praten veel met de facilitair manager, maar weten eigenlijk niet genoeg van de eindgebruiker.'

Wat valt je vooral op aan de uitkomsten van het onderzoek?

'Het positieve belang dat mensen hechten aan een schone werkomgeving en de invloed op prestaties, humeur en gezondheid. En dit jaar natuurlijk ook heel opvallend is dat een kwart van de werknemers bereid is een Euro per maand te betalen voor een schoon toilet, dat geeft duidelijk het belang aan dat werknemers hieraan hechten. Het is een duidelijk signaal dat er grenzen zijn aan het bezuinigen op de schoonmaak.'

Wat kunnen schoonmaakbedrijven met de resultaten van het onderzoek?

'Schoonmaak wordt te veel gezien als kostenpost en bedrijven vergeten veelal het positieve effect van een schone omgeving op de prestaties van hun medewerkers. Schoonmaakbedrijven kunnen met dit onderzoek hun contractpartijen overtuigen dat een schone werkplek in het belang is van het bedrijf, en dat schoonmaak de organisatie juist geld kan opleveren.'

Wat doen jullie met de lessen die uit het onderzoek zijn te leren?

'Hago zelf heeft de afgelopen jaren veel aandacht gegeven aan dagschoonmaak omdat uit dit en eerder onderzoek blijkt dat 75 procent van de ondervraagde werknemers geen probleem heeft met het overdag schoonmaken. Ook streven we er nog meer naar om continuïteit in de bezetting te realiseren omdat de respondenten aangaven het belangrijk te vinden dat er steeds dezelfde schoonmakers komen.'

Jullie doen dit onderzoek al ieder jaar sinds 2004. Valt er inmiddels een ontwikkeling in de schoonmaakbeleving bij eindgebruikers te bespeuren?

'Van juli 2004 tot en met mei 2006 werd de werkomgeving als steeds schoner ervaren. Vanaf 2007 daalt deze waardering weer en is nu weer vergelijkbaar met 2004. De reden voor deze daling is niet ondervraagd, dus dat blijft giswerk. Het kan zijn de werknemer de laatste jaren kritischer is geworden op de werkplek en hogere eisen stelt door de - tot voor kort - groeiende economie. En aangezien schoonmaakcontracten



Ton Jasperse

vrijwel altijd langjarig zijn kan hier ook sprake zijn van een najeffect op contracten uit voorgaande - moeilijke - jaren met veel prijsdruk, die tegen een te lage prijs zijn ingekocht.'

Wanneer denk je dat de dienstverlening optimaal zal zijn?

'Waarschijnlijk nooit, we proberen natuurlijk onze dienstverlening te optimaliseren maar we hebben natuurlijk niet alle factoren in de hand. Het kan altijd voorkomen dat een toilet vijf minuten nadat het is schoongemaakt weer vervuild wordt aangetroffen.'

Hoe kunnen opdrachtgevers zelf bijdragen aan een betere schoonmaakbeleving?

'Door in ieder geval het belang van een schone werkomgeving te onderkennen zowel voor hun medewerkers als voor het rendement van de onderneming. Denk dus na voordat al te makkelijk wordt besloten het schoonmaakbudget te laten krimpen.'

Nog een laatste weetje uit het onderzoek?

'Er heerst nog wel eens wat onbegrip dat schoonmakers geen zaken op het bureau verschuiven om daaronder te kunnen schoonmaken. We maken keurig rondom de stapels papier schoon. Uit dit onderzoek blijkt dat de helft van de mensen wel wil dat de schoonmakers zaken op het bureau verschuiven en de andere helft wil dat beslist niet. Dus we kunnen het eigenlijk nooit goed doen bij een op de twee mensen.'