

BELEID EN ACTIVITEITEN VAN DE VERENIGING SCHOONMAAK RESEARCH



SAMENWERKING IN Schoonmaak- DIENSTVERLENING

De Vereniging Schoonmaak Research VSR vormt sinds haar oprichting in november 1979 het researchplatform voor de schoonmaakbranche. VSR is een onafhankelijke vereniging die is gericht op professionalisering en objectivering van schoonmaakonderhoud en het schoonmaakvak. In VSR werken alle marktpartijen in de schoonmaakdienstverlening samen. In dit artikel worden ingegaan op beleid en activiteiten van de vereniging.

Al twintig jaar is de Vereniging Schoonmaak Research een dwarsdoorsnede van de totale schoonmaakbranche. Zowel opdrachtgevers als schoonmaakbedrijven, leveranciers van schoonmaakapparatuur en -middelen, schoonmaakintermediairs en onderwijsinstellingen zijn lid van VSR.

Daar waar dat zinvol is, werkt VSR samen met andere organisaties voor het uitvoeren van concrete activiteiten en projecten. Daarbij mag echter de onafhankelijkheid van VSR niet in het geding komen.

HISTORIE

In 1999 bestond VSR 20 jaar. In de beginjaren richtte de vereniging zich vooral op de ontwikkeling van kwaliteitsmeetsystemen. Dit heeft intussen verscheidene systemen opgeleverd. Het oudste en meest bekende is het Kwaliteits Meet Systeem (VSR-KMS). Dit meetsysteem beoogt de technische kwaliteit van de dienstverlening op een zo objectief mogelijke manier vast te stellen door steekproefgewijze inspectie. Het Dagelijks Controle Systeem (VSR-DKS) is een procesbeheersingsinstrument voor het productietoezicht. Het Kwaliteit Belevings Systeem (VSR-KBS) ten slotte meet de kwaliteitsbeleving van eindgebruikers. Van dit laatste meetinstrument

LEDEN VSR IN 1999

schoonmaakbedrijven	164
opdrachtgevers	52
leveranciers	19
adviesbureaus	10
educatieve instellingen	7
uitvoerders in eigen beheer	5
Totaal	257

bestaat inmiddels een variant voor kantoorgebouwen en een voor instellingen in de gezondheidszorg.

Daarnaast heeft de vereniging in de loop van de tijd fundamenteel en toegepast technisch onderzoek uitgevoerd of laten uitvoeren. Een greep uit de studieonderwerpen:

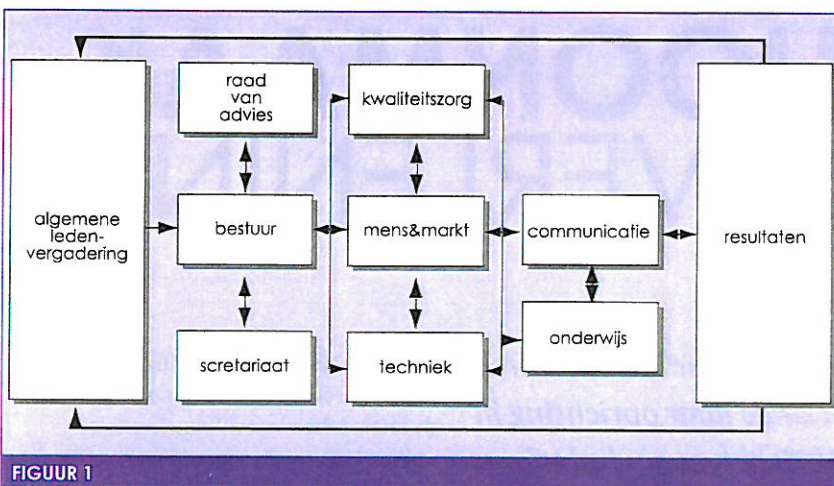
- robotisering in de schoonmaak,
- schoonmaakonderhoud en stof,
- de effectiviteit van stofzuigen,
- de reinigingseffecten van vier verschillende manieren van droogreinen van vloeroppervlakken,
- milieubewust schoonmaken,
- sproeireinigen t.b.v. het dagelijks interieur- en sanitaironderhoud,

missies Communicatie en Onderwijs vertaald naar de leden en derden.

HET BELEID

Ofschoon het vakmatig schoonmaken in de afgelopen decennia sterk is geprofessionaliseerd, is er zeker nog ruimte voor verdere verbetering. Schoonmaakdienstverlening is arbeidsintensief werk dat voor het overgrote deel door laaggeschoolde parttimers wordt uitgevoerd. Een verdere professionalisering van de schoonmaakdienstverlening kan niet beperkt blijven tot de traditionele (vaktechnische) aandachtspunten van VSR, maar zal zich ook moeten richten op de economische en sociaal-maatschappelijke

van de schoonmaakdienstverlening. Veranderende omstandigheden stellen nieuwe eisen aan schoonmaakpersoneel. Traditioneel worden schoonmaakwerkzaamheden voor of na werktijd uitgevoerd. Door de langere openingstijden bij steeds meer opdrachtgevers zal de schoonmaker steeds vaker moeten schoonmaken in aanwezigheid van de gebruikers van een pand. De interactie die zo ontstaat, vergt van de schoonmaker niet alleen vaktechnische kennis, maar ook communicatieve en sociale vaardigheden. Dat geldt des te meer naarmate schoonmaakbedrijven meer worden afgerekend op belevingskwaliteit van eindgebruikers, die ook in de



FIGUUR 1

- de relatie tussen het institutionele schoonmaakonderhoud en het stofniveau in de lucht,
- reinigingsmethoden voor plafonds,
- procesgerichte schoonmaakdienstverlening,
- gezondheidsrisico's bij reiniging na brand,
- microvezeldoekjes,
- microbiologische producten.

DE VERENIGINGSSTRUCTUUR

VSR heeft het evaluatiemodel van het Instituut Nederlandse Kwaliteit gebruikt om structuur en beleid te modelleren. De vereniging kent naast de ledenvergadering, een bestuur, vijf commissies en diverse werkgroepen. Het bestuur wordt geadviseerd door een Raad van Advies, waarin vertegenwoordigers van alle marktpartijen zitting hebben. De vakinhoudelijke onderwerpen zijn ondergebracht in drie zogenaamde vakcommissies, die de daadwerkelijke onderzoeken begeleiden dan wel uitwerken: de commissies Kwaliteit, Mens & Markt en de commissie Techniek. De producten van deze commissies worden door de com-

lijke context van schoonmaakdienstverlening.

Vanaf het midden van de jaren negentig is de vereniging dan ook - naast haar traditionele technisch geïntendeerde onderzoek - meer aandacht gaan schenken aan markt- en mensgericht onderzoek. Het centrale thema voor het beleidsplan voor de jaren 1999 tot en met 2001 luidt: 'Schoon is gezond, de waarde van mensgericht schoonmaken'.

Daarbij worden vier facetten van het schoonmaakvak onderscheiden:

- mens,
- middelen,
- markt,
- maatschappij.

Omdat het centrale thema erg breed is, wordt elk jaar een ander accent gelegd als uitgangspunt voor de activiteiten in dat jaar, zodat het centrale thema vanuit verschillende invalshoeken wordt belicht.

MENS

Het aspect 'mens' richt zich niet alleen op de medewerker van het schoonmaakbedrijf, maar ook op de eindgebruiker



schoonmaakdienstverlening steeds nadrukkelijker in beeld komt.

Kwaliteit van schoonmaakdienstverlening is in hoge mate afhankelijk van de kwaliteit en de stabiliteit van het arbeidsaanbod in de sector (leidinggevenden en uitvoerenden). Naast aandacht voor opleiding en training is - zeker in het licht van de huidige krapte op de arbeidsmarkt - versterking van de concurrentiepositie van de schoonmaakbranche op die arbeidsmarkt van groot belang. Schoonmaakbedrijven ondervinden bij het werven van personeel sterke concurrentie, vooral van sectoren als detailhandel, beveiliging, catering en horeca. Werving en behoud van personeel vergen steeds meer inspanning. In dit licht zijn pogingen de kwaliteit van de arbeid te verbeteren essentieel. Daarbij kan worden gedacht aan taakverruiming door uitbreiding van de dienstverlening (multi service), verhoging van het aantal uren in de arbeidsovereenkomst, of het vergroten van het regelvermogen in de uitvoering door de introductie van het zelfsturend-teamconcept.

DE THEMA'S

1999	de mens en zijn middelen
2000	de mens en de markt
2001	de mens en de maatschappij

MIDDELEN

Onder middelen wordt verstaan de schoonmaakmethodieken, materialen, reinigingsmiddelen en sturingsmethodieken (zoals kwaliteitscontrole). Dit is het traditionele werkveld van VSR. VSR zal nader fundamenteel en toegepast technisch onderzoek blijven uitvoeren, onder meer op het gebied van ergonomie, veiligheid, mechanisatie, kosten en representativiteit van middelen. De genoemde kwaliteitsmeetsystemen zullen verder worden onderhouden en ontwikkeld.

MARKT

De schoonmaakmarkt wordt de afgelopen jaren gekenmerkt door:

- afnemende contractduur (toenemend aantal heraanbestedingen),
- druk op prijzen en marges,
- felle concurrentie,
- beperking werkprogramma's,
- krapte op de arbeidsmarkt.

In het licht van deze ontwikkelingen is het niet verwonderlijk dat de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de arbeid onder druk staan.

Een probleem bij dit alles is het feit dat schoonmaakdienstverlening onvoldoende transparant is: en dat ondanks het feit dat in het verleden veel is gebeurd om die transparantie te vergroten (invoering

van werkprogramma's, ontwikkeling van kwaliteitsmeetsystemen). De geschetste situatie geeft alle aanleiding een aantal in het verleden ontstane werkwijzen aan een grondige herbezinning te onderwerpen. Tot die werkwijzen behoren:

- aanbestedingsmethoden,
- wijze van calculeren en offrenen,
- contractvormen,
- vormen van contractbeheer,
- vormen van productie-organisatie.

MAATSCHAPPIJ

De maatschappij wordt gevormd door de samenleving (de indirecte omgeving), de overheid (wet- en regelgeving) en de economische/toegevoegde waarde van schoonmaak.



AANDACHTSGEBIEDEN

Op basis van de hierboven genoemde vier facetten van het schoonmaakvak zijn voor de periode 1999 - 2001 aandachtsgebieden geformuleerd. Elke commissie vertaalt die aandachtsgebieden jaarlijks in een activiteitenplan.

Onderstaande schema's geven een overzicht aan van de aandachtsgebieden en een eerste uitwerking van activiteiten voor de komende jaren.

COMMISSIE MENS EN MARKT

De commissie Mens en Markt heeft als doel het volgen van ontwikkelingen in de schoonmaakmarkt en het functioneren van mensen in de schoonmaakbranche

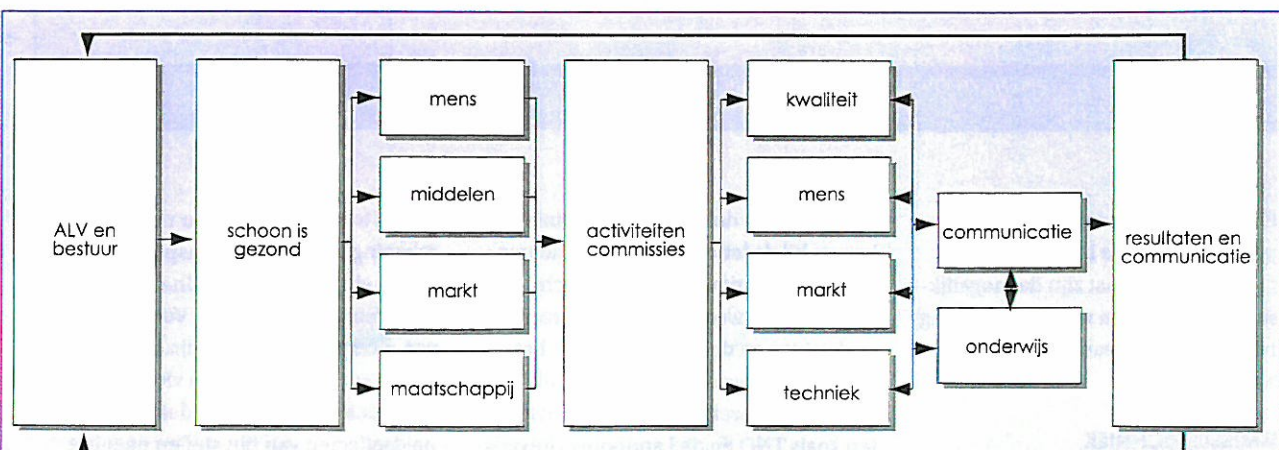


Het maatschappelijk imago van de schoonmaakdienstverlening moet worden verbeterd. Schoonmaak wordt nog te vaak gezien als laagwaardig werk dat zonder enige opleiding kan worden uitgevoerd. Schoonmaken is een vak en draagt bij aan een gezondere leef- en werkomgeving. Het maatschappelijke imago van het schoonmaakvak is in hoge mate bepalend voor de aantrekkingskracht van de branche op nieuwe medewerkers.

Onderzoek naar de waarde van schoonmaak voor de maatschappij en een goede communicatie van de resultaten naar de maatschappij zijn essentieel.

in de breedste zin van het woord. Het gaat daarbij niet alleen om de schoonmaakmedewerkers, maar ook om de gebruikers van een pand. De commissie is alert op nieuwe trends en benadert de markt vanuit de optiek van de verschillende actoren (schoonmaakbedrijven, opdrachtgevers, leveranciers van middelen en andere betrokken partijen).

De commissie verricht onderzoek naar aspecten van het handelen en functioneren van mensen, organisaties en/of collectiviteiten daarvan, zowel afzonderlijk als in relatie tot elkaar. Zo heeft de commissie in 1999 in samenwerking met de Sectorraad Schoonmaak, Commit Arbo



FIGUUR 2

FACETTEN	AANDACHTSGEBIEDEN	ACTIVITEITEN	
MENS	<ul style="list-style-type: none"> - Technische vaardigheden - Organisatorische vaardigheden - Presentatie medewerker - Onderwijs - Arbeidsomstandigheden - Multiservices medewerker - Medewerkerstevredenheid 	<ul style="list-style-type: none"> - Zelfsturende teams - Sociale vaardigheden - Communicatieve vaardigheden - Werkdruk - Ergonomie - Werktijden - Verschillende taken - Vaststellen indicatoren 	<ul style="list-style-type: none"> - Zelfsturende teams - Licentie overeenkomsten - Ergonomie - Werktaken/werktijden - Multiservices medewerker - Medewerkerstevredenheid
MIDDELEN	<ul style="list-style-type: none"> - Technisch onderzoek - Fundamenteel onderzoek - Representatiemiddelen - Gezondheidsaspecten - Ergonomie / arbo - Veiligheid en milieu - Hygiëne - Kwaliteitscontrole 	<ul style="list-style-type: none"> - Innovatief - Mechanisatie - Basis voor ander onderzoek - Uitstraling - Continuïteit - Waarde (niet) schoonmaken - Doorontwikkelen - Opriscursussen 	<ul style="list-style-type: none"> - Technische onderzoeken - Fundamenteel onderzoek - Ergonomie - Waarde (niet) schoonmaken - Up to date houden VSR systemen - Bijscholing inspecteurs
FACETTEN	AANDACHTSGEBIEDEN	ACTIVITEITEN	
MARKT	<ul style="list-style-type: none"> - Klanttevredenheid - Kwaliteitszorg - Kwaliteitscontrole - Multiservices medewerker - Acceptatie VSR onderzoeken - Proces van uitbesteden 	<ul style="list-style-type: none"> - Vaststellen indicatoren - Acceptatie door markt - Nieuwe systemen - Haalbaarheidsonderzoek - Acceptatie door markt - Communicatie - Vaststellen indicatoren 	<ul style="list-style-type: none"> - Klanttevredenheid - KBS metingen - Multiservices medewerker - Beheersaspecten
MAATSCHAPPIJ	<ul style="list-style-type: none"> - Wet- en regelgeving - Arbeidsmarkt - Acceptatie schoonmaakvak - Waardering schoonmaker - Veiligheid en milieu 	<ul style="list-style-type: none"> - Arbo - Veiligheid en milieu - Werkdruk - Krapte - Waarde schoonmaak - Communicatie - Communicatie - Arbozorgsystemen - Milieuvergunningen 	<ul style="list-style-type: none"> - Arbozorgsystemen - Milieuvergunningen
BOVENSTAANDE SCHEMA'S GEVEN EEN OVERZICHT AAN VAN DE AANDACHTSGEBIEDEN EN EEN EERSTE UITWERKING VAN ACTIVITEITEN VOOR DE KOMENDE JAREN.			

en NVZ-Nifim een onderzoek op het gebied van ergonomie in schoonmaakwerk gestart. Daarnaast zijn de mogelijkheden en beperkingen van de toepassing van het zelfsturend-teamconcept in kaart gebracht.

COMMISSIE TECHNIEK

De commissie Techniek heeft als doel het ontwikkelen en structureren van de fun-

damentele en de toegepaste technische kennis bij de leden. Voor het verrichten van de fundamentele en technische onderzoeken wordt, afhankelijk van het onderwerp en de doelstelling van het onderzoek, zoveel mogelijk gebruik gemaakt van wetenschappelijke instituten zoals TNO en de Landbouw Universiteit Wageningen. De commissie heeft daarbij als taak de onderzoeken te initië-

ren en te begeleiden. Waar nodig wordt rekening gehouden met aspecten zoals veiligheid, milieu, gezondheid en arbeidsomstandigheden. Voorbeelden van recente activiteiten zijn een onderzoek naar de effecten van vloerreiniging met microfibrillen, de schadelijke gezondheidseffecten van fijn stof en naar het adoptievermogen van innovaties in de schoonmaakbranche.

COMMISSIE KWALITEIT

De commissie Kwaliteit heeft als doel het stimuleren en activeren van het kwaliteitsdenken binnen de schoonmaakbranche.

De commissie houdt zich onder meer met de volgende onderwerpen bezig:

- ontwikkeling van de systemen voor kwaliteitscontrole en keuring, zoals VSR-KMS, VSR-DKS en de VSR-KBS-systemen,
- ontwikkeling van zorgsystemen, zoals arbo- en milieuzorgsystemen,
- ontwikkeling van normen op diverse vlakken binnen de schoonmaak,
- het actief volgen van ontwikkelingen binnen Europa betreffende kwaliteits- dan wel controlesystemen



ten behoeve van de schoonmaakbranche.

Voorbeelden van activiteiten van de commissie Kwaliteit in 1999 zijn de ontwikkeling van kwaliteitsmeetsystemen voor de industrie en de food-sector, een beoordelingssysteem voor periodieke werkzaamheden en een onderzoek naar indicatoren van klanttevredenheid met schoonmaakdienstverlening. Op initiatief van VSR is in 1999 een Europese norm voor schoonmaakwerkzaamheden gerealiseerd. Het VSR-KMS systeem heeft daarbij model gestaan. Bovendien is ook de bestaande Nederlandse norm NEN 2075 aangepast op de verbeterde versie VSR-KMS 2.0.

COMMISSIE ONDERWIJS

Het doel van de activiteiten van de commissie Onderwijs is het genereren van kennis die voorwaardenscheppend is voor verdere initiatieven van VSR op het terrein van opleidingen en onderwijs.

De activiteiten zijn vooral gericht op:

- het instandhouden, aanpassen en ontwikkelen van cursussen, gerelateerd aan en op basis van output van VSR-activiteiten,
- onderhouden van contacten met onderwijs- en opleidingsinstituten en het nastreven van een wisselwerking in kennisoverdracht tussen VSR en

- bovengenoemde instituten,
- aangaan van licentie-overeenkomsten met onderwijs- en opleidingsinstituten, met het doel de VSR-kwaliteitsmeetsystemen breed uit te dragen.

COMMISSIE COMMUNICATIE

De commissie Communicatie heeft als doel het met de daartoe geëigende middelen verzorgen van alle publiciteit over (de activiteiten van) VSR, zowel binnen als buiten de vereniging. Tevens heeft de commissie tot doel het versterken van de platformfunctie, het doorgeven aan de vereniging van relevante signalen van de markt en het mede-initiëren van activiteiten die de vereniging aantrekkelijker maken voor de leden-groepen. De com-



missie heeft een duidelijke antennefunctie ten aanzien van nieuwsuitingen en/of externe ontwikkelingen die een reactie van VSR noodzakelijk maken.

SAMENVATTING

Sinds haar oprichting in 1979 heeft de Vereniging Schoonmaakresearch zich ontwikkeld van een onafhankelijk samenwerkingsverband voor research op het vaktechnisch gebied tot een platform dat daarnaast ook onderzoek doet naar de maatschappelijke context van schoonmaakdienstverlening.

Om het schoonmaakvak verder te professionaliseren, het imago van schoon-

keling van nieuwe organisatievormen voor de productie, verbreding van de dienstverlening en meer inschakeling van fulltimers kan worden getracht de kwaliteit van de arbeid te verbeteren.

Om de toegevoegde waarde van de dienstverlening duidelijk te maken dienen transparantie en toetsbaarheid van de dienstverlening verder te worden vergroot. Dat betekent dat een aantal vanuit de historie gegroeide praktijken aan grondige herbezinning toe is. Daarbij valt onder meer te denken aan aanbestedings-, calculatie- en contractbeheermethoden. De innovaties die op die gebieden nodig zijn zouden wel eens zeer ingrijpend kunnen zijn.



VSR kan hierbij een sleutelrol spelen. De vereniging heeft daarvoor twee belangrijke 'ingrediënten'. Allereerst is daar haar onafhankelijkheid. Het tweede belangrijke element is het feit dat in de vereniging alle actoren samenwerken, die in schoonmaakdienstverlening een rol spelen. Die samenwerking is hard nodig om het proces van professionalisering van schoonmaakdienstverlening verder door te zetten.



AUTEUR

Drs N.G.R. Lemmens is bestuurslid VSR. Hij schrijft dit artikel op persoonlijke titel.

maakdienstverlening te verbeteren, en de concurrentiepositie van de sector op de arbeidsmarkt te verbeteren, zijn niet alleen onderzoek en innovaties op vaktechnisch gebied nodig. Door de ontwik-