



wat doet de
schoonmaak

een brede verkenning van het
belang van de professionele
schoonmaak



inhoud

| | |
|----------------------------------|----|
| 1. Over wat schoonmaak doet | 6 |
| 2. Proloog – over 'schoon' | 12 |
| 3. De schone samenleving | 20 |
| 4. De schoongemaakte werkplek | 30 |
| 5. Schoonmaken als bedrijvigheid | 36 |
| 6. De schoonmaak als werkplek | 42 |
| 7. Epiloog | 54 |
| Bijlage A: Geraadpleegde bronnen | 56 |

colofon

Auteurs

Dr. Kees Le Blansch

Drs. Sytske de Jong

Pleun van Riemsdijk

Bureau KLB

Postbus 137

2501 CC Den Haag

T +31(0)70 302 58 30

F +31(0)70 302 58 39

info@bureauklb.nl

www.bureauklb.nl

Datum: 9 december 2009



4

voorwoord



Solendae repe porro qui omnis con numqui net est, imeniae
dipsum voloreptatum qui optat quatio dollatiore cus es
quodici duntios tendipis inctemporem eatur? Ugia nonse
cum apelenimus cum eosam faccabore liqui dolorestota
vellestio maximporem sinvele ssunt, conse invellaccum fugia
niet landis dolut adio doluptae porerehendam doles et
aliquunt, nobist rati vent re non plicit, es mi, cum, et verum
venditam, offic temquis as dolentias etur?

Magnimoluptat eium receprem facculpa cusciliquae
velecae que volorem soluptatiam vendam nobit adi
consequis aut offic tet hic tenectiaecti blaborporro
doluptassint endipis soluptae plis eatem que nihil id unt
volesto mollaut estorib usaniat ectiis cusdand igende
volesto mollaut estorib usaniat ectiis cusdand igende

Piet Jansen

5



1. Over wat schoonmaak doet

Uit de film: *Sunshine cleaning* (Christine Jeffs, 2008)

scène 1: Mac en Rose in bed

Mac: Ik had vandaag een man die zich had neergeknald in een sportzaak. Er kwam een schoonmaakploeg.

Weet je wat die daarvoor vragen?

Rose: Lag het lijk er nog?

Mac: Dat is al weg. Er ligt bloed en zo.

Rose: Ranzig.

Mac: Maar je kunt er goed mee verdienen.

Rose: Denk je dat ik alleen maar kan poetsen?

Mac: Kom eens hier. Je weet dat ik dat niet denk.

scène 2: Rose op een feestje met oud high school klasgenootjes

Oud klasgenootje 1: Hoe gaat het Rose?

Maak je nog huizen schoon?

Rose: Ik heb m'n eigen bedrijf.

Oud klasgenootje 2: Een makelaarskantoor?

Rose: Nee, het is een bedrijf dat infectueuze stoffen op plaatsen delict opruimt. Een groeiende markt.

Heel concurrerend en specialistisch.

Oud klasgenootje 1: En wat is dat precies, met die infectueuze dingies?

Rose: Als mensen doodgaan wordt het vaak een rotzootje. Dan gaan wij het opruimen en we zorgen dat het schoon en hygiënisch wordt. Er komt veel bij kijken om bloed en lichaamsvocht te verwijderen.

Oud klasgenootje 2: Ik kan het me niet voorstellen. Doe je het graag?

Rose: Ja zeker. We ontmoeten mensen als ze net iets heel droevigs hebben meegemaakt. Ze zijn iemand verloren. De omstandigheden zijn altijd anders, maar dat is een feit. En wij helpen ze dan. Op onze bescheiden manier helpen we ze.



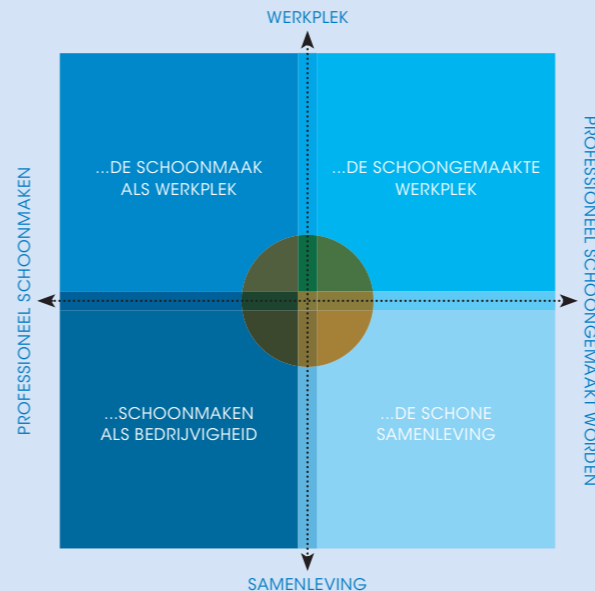
1.1 WAT SCHOONMAAK DOET

Dagelijks zijn ongeveer 93.000 schoonmakers druk in de weer met het schoonhouden van kantoren, ziekenhuizen, scholen, fabrieken, treinen, bussen en vliegtuigen. Toch vallen schoonmakers niet erg op; ze doen hun werk vaak in de "kabouteruurtjes" als de personeelsleden van een bedrijf of instelling al naar huis zijn. Hierdoor is schoonmaak vaak niet zichtbaar en ziet niet iedereen het belang van schoonmaak in. Maar wat zou er gebeuren als er niet schoongemaakt zou worden?

De Ondernemersorganisatie van Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten OSB is de werkgeversorganisatie van de schoonmaak- en glazenwassersbranche in Nederland. Het leek de OSB een goed idee om haar Nieuwjaarscongres van 2010 aan te grijpen om dit veelal minder zichtbare schoonmaakwerk, en het daardoor soms ook onderschatte belang ervan, wat meer in de schijnwerpers te zetten. Ze gaf Bureau KLB daarom de opdracht hiervoor een brede inventarisatie te plegen. Hoofdvraag: wat is het maatschappelijk belang van de professionele schoonmaak? En subvraag: wat zou er gebeuren als er niet meer professioneel zou worden schoongemaakt?

FIGUUR 1. HET BELANG VAN SCHOONMAAK IN BEELD

Boven de horizontale as zien we de toegevoegde waarde van de schoonmaak op de werkplek: rechts het belang van de schoongemaakte werkplek, links het belang van de schoonmaak als werkplek. Onder de as zien we het belang van de schoonmaak voor de samenleving als geheel; rechts dat van de schone samenleving en links dat van het schoonmaken als bedrijvigheid.



1.2 ZOEKEN NAAR WAT SCHOONMAAK DOET

We hebben de antwoorden op deze vragen op verschillende plaatsen gezocht. We raadpleegden grote gegevensverzamelaars als het CBS, het SCP en het CPB. We stroopten het internet af, hebben deskundigen en betrokkenen nagebeld en hebben literatuur opgesnord.

Met een aantal kernexperts hebben we interviews gehouden. Overigens leidde dit in een groot aantal gevallen niet tot de heel concrete data die we eigenlijk hoopten te vinden. Veelal bleef het bij (sterke) ervaringsgegevens. En voorts waren we uiteraard beperkt in onze middelen en tijd, zodat we zeker ook geen volledigheid pretenderen in het beeld dat we schetsen.

Wat zou er gebeuren als er niet meer professioneel zou worden schoongemaakt? Voor antwoorden op deze vraag vanuit zo divers mogelijke invalshoeken hebben we een zo bont mogelijk gezelschap van wetenschappers, politici, belangenorganisaties en mensen op interessante posities binnen en buiten de professionele schoonmaak benaderd.



'Als er (meer) professioneel wordt schoongemaakt met winst voor mens, milieu en maatschappij, dan vaart iedereen daar wel bij.'

WILLEM LAGEWEG, MVO NEDERLAND

1.3 ONZE WEERGAVE VAN HET BELANG VAN DE SCHOONMAAK

Het onderhavige boekje bevat de resultaten van de zoektocht naar de antwoorden op deze vragen. Bij deze zoektocht, en ook bij de presentatie van de resultaten ervan, is een bepaalde indeling gebruikt om de verschillende soorten 'belang van de schoonmaak' te systematiseren.

Schoonmaker/schoongemaakte

We delen onze bevindingen aan de ene kant in naar wiens belang met de schoonmaak gediend is: het belang van degene die van een schoongemaakte omgeving geniet (ofwel: het belang van het professioneel schoongemaakt worden) tegenover het belang van degene die het schoonmaakwerk doet (dus: het belang van de professionele schoonmaak).

Werkplek/samenleving

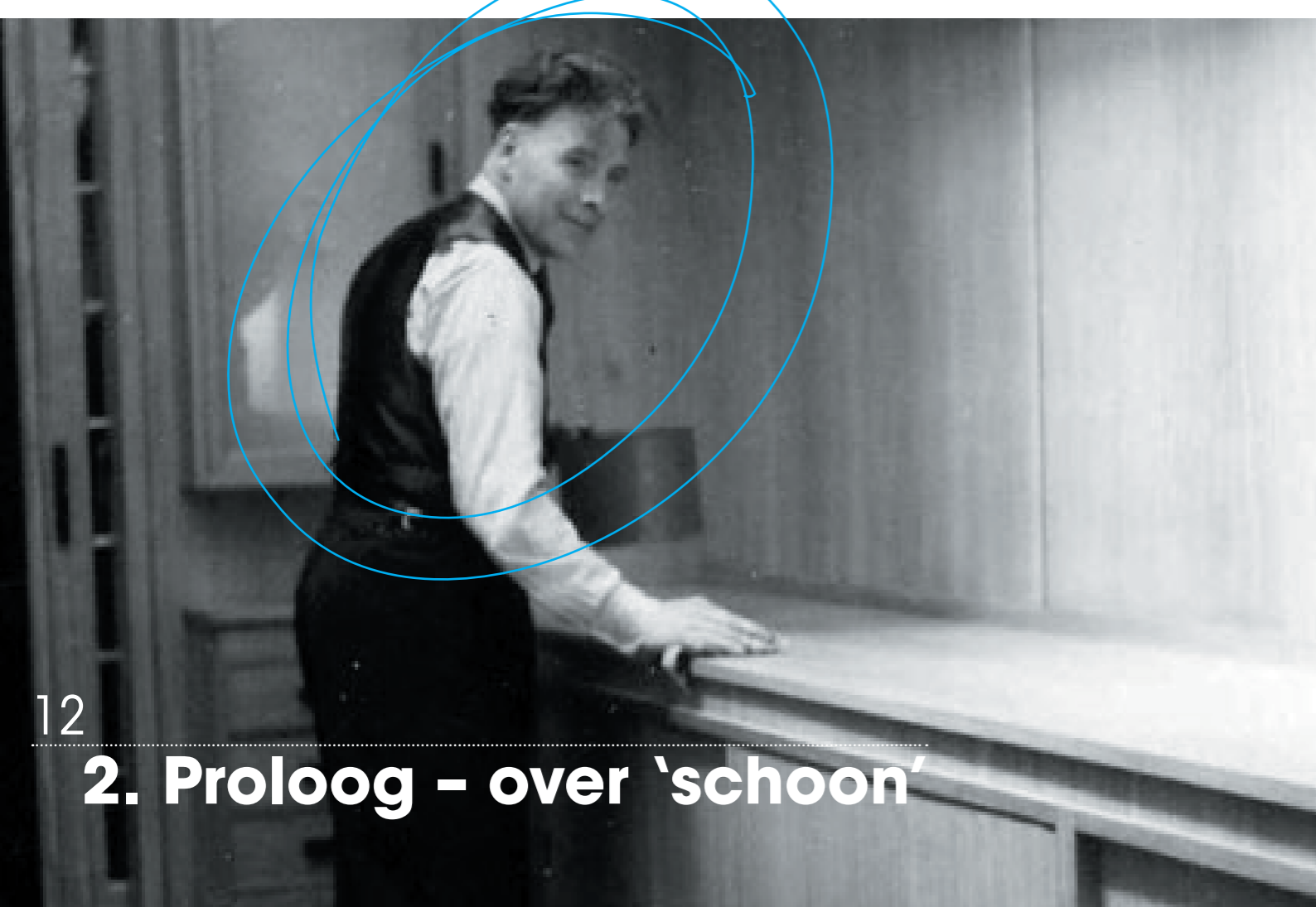
Aan de andere kant berust de indeling op het schaalniveau waarmee we naar die belangen kijken: we kunnen ernaar kijken op het niveau van de individuele werkplek en op het niveau van de samenleving als geheel.

1.4 DIT BOEKJE

We beginnen het boekje met een proloog, waarin we in vogelvucht de herkomst en ontwikkeling van het denken over 'schoon' en hygiëne beschrijven – iets dat tegelijk een aardig beeld geeft van hoe de wereld er zonder (professioneel) schoonmaken uitziet.

De daaropvolgende vier hoofdstukken gaan elk in op één van hoeken van het bovenstaande figuur. Waar mogelijk drukken we de maatschappelijke waarde van de schoonmaak in cijfers uit. Waar dat niet mogelijk is, schetsen we in ieder geval de aard van het belang waar het om gaat – of komt in een afzonderlijke paragraaf een deskundige aan het woord die het belang van de professionele schoonmaak aangeeft.

De antwoorden op de door ons aan een bont gezelschap voorgelegde vraag wat er zou gebeuren als er niet meer professioneel zou worden schoongemaakt, zijn eveneens steeds in een afzonderlijke paragraaf opgenomen.



2. Proloog – over ‘schoon’

Hoe zijn mensen ertoe gekomen om hun woon-, leef- en verdere omgeving schoon te houden? Eén reden is dat men eenvoudig niet kopje onder wilde gaan in het eigen huisvuil. Andere belangrijke redenen zijn gezondheid en het tegengaan van besmettingen en infecties – al heeft het lang geduurd voordat hygiëne gemeengoed werd. ‘Reinheid’ heeft ook te maken met het tonen van rijkdom en welstand – en in het Calvinistische Nederland ook van orde, tucht en morele gestrengheid. Ook zijn orde en opgeruimdheid manieren waarop mensen zich hun omgeving ‘eigen’ maken; een manier om je ergens thuis en prettig te voelen. Anno 2010 kan men niet meer praten over ‘schoon’ zonder ook te denken aan milieuvervuiling en de aantasting van onze planeet. Zorgen hierover brengen mensen ertoe te zoeken naar nog weer verdergaande vormen van schoon leven en werken – aangeduid als duurzaamheid.

2.1 HET BELANG VAN ‘SCHOON’

Als we ons afvragen hoe een wereld zonder professionele schoonmaak eruit zou zien, hoeven we in wezen alleen maar terug te kijken naar het verleden. Denk aan de tijden van Troje, waarvan bij opgravingen bleek dat de stad zeven keer kopje onder in zijn eigen huisvuil is gegaan en daar bovenop opnieuw is opgebouwd. Of denk aan de tijden van de zwarte dood - de grote pestepidemieën in de middeleeuwen.

Nederlanders waren al vroeg een van de meest schoonmakerige volkjes. Simon Schama wijdt in zijn beroemde boek ‘Overvloed en onbehagen’ over de Nederlanders in de Gouden Eeuw een lang stuk aan onze 17e eeuwse ‘obsessie met reinheid’: *“De propere steden blonken van het uren onvermoeibaar vegen, schrobben, schuren, poetsen, dweilen, boenen en wassen. Ze vormden een pijnlijke tegenstelling met de brij van vuil en afval die de keien van de meeste andere zeventiende-eeuwse Europese steden bedekte. ‘De straten zijn zo buitengewoon mooi en schoon,’ aldus een Engelse beschrijving, ‘dat personen van alle rangen en standen niet aarzelen, er zelfs plezier in lijken te hebben, om over straat te lopen.’”*

'Schoon' stond voor onze voorvaders en -moeders gelijk aan 'mooi' (denk ook aan een typisch Nederlands woord als 'natuurschoon'). En waarom hechtte men zo aan reinheid? Duidelijk was dat het ging om het op een afstand houden van besmetting en verval. Maar de Nederlanders waren vooral zulke 'perfect slaves to cleanliness' (zoals een andere Engelse reiziger het noemde) om redenen van netheid, ordelijkheid, huiselijkheid en 'morele gestrengheid' (1).

Overigens moeten we dat 'schoonmaken ter voorkoming van besmetting' wel met een korreltje zout nemen. Tot zo'n anderhalve eeuw geleden werd het ontstaan van ziekten toegeschreven aan 'ongezonde lucht'; de zogenaamde 'miasmatische theorie'. Men legde wel een verband tussen ziektes en rotting en bederf, maar omdat men meende dat het door de rotte lucht kwam, beschermden men zich veelal op een verkeerde manier. Men brandde zwavel in de buurt van zieken, gebruikte parfum en zocht bescherming door natte doeken voor het gezicht te houden (2). Ongezonde lucht was – niet onlogisch – vooral iets dat met armoede in verband werd gebracht. Een frisse odeur was dan ook een teken van welstand en status. De lucht van armoede was iets om te vermijden. Dominee van Koetsveld, hofprediker te Den Haag, beschrijft in zijn boek ('Schetsen uit de pastorie

te Mastland') hoe hij steeds een krachtig geurende sigaar opsteekt als hij bij zijn armenbezoek een huis binnentreedt – en hij raadt zijn lezers sterk aan in zo'n situatie hetzelfde te doen (3).

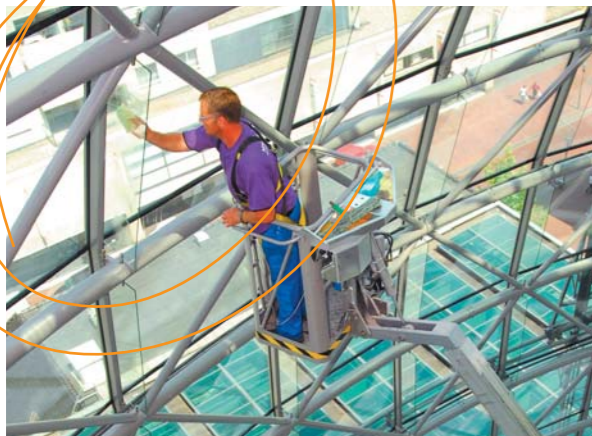
Het was de tijd waarin men een arts die zijn handen tussen autopsie en bevalling netjes waste, een aansteller vond – al waren er toen wel al aanwijzingen dat de dodelijke kraamvrouwenkoorts daardoor veroorzaakt werd. Ook was het niet ongebruikelijk om je drinkwater te halen uit dezelfde stedelijke gracht waar menig huishouden zijn uitwerpselen en de slager zijn slachtresten in gooide. Vooral in de arme buurten en in de steden was de kindersterfte torenhoog en de gemiddelde levensverwachting laag.

In de loop van de 19e eeuw dringt evenwel langzaam het besef door dat hygiëne in de binnensteden een belangrijk, zo niet het belangrijkste wapen is in de strijd tegen ziekte en vroegtijdige dood. Engeland is hierin voorloper, waar Edwin Chadwick – geen medicus, geen riooltechnicus maar een jurist – in 1834 een wet opstelt om de kosten van de armenbijstand te verminderen door de belangrijkste oorzaak van armoede te bestrijden: acute infectieziekten als doodsoorzaak van mannelijke kostwinners (4).



'Als er niet (meer) professioneel wordt schoongemaakt, kunnen we de AOW-leeftijd wel verlagen naar 37 jaar. (De geschiedenis heeft bewezen, dat we zonder enige vorm van hygiëne niet veel ouder zullen worden).'

HENK MULDER, CONSULTANT BUILDING MAINTENANCE



Andere landen volgen. Voor een beschrijving van Amsterdam, zie het interview met Bernard Kruitthof. Uiteindelijk worden stromend water, riolering en vuilnisophaal de gewoenste zaak van de wereld – of althans: van ons deel van de wereld. En zoals prof. Johan Mackenbach in het interview met hem ook aangeeft: gebleken is dat een hygiënische leefomgeving één van de belangrijkste oorzaken is voor de verminderde kindersterfte en het gezondere leven dat Nederlanders en met hen vele anderen – zij het nog altijd een te klein deel van de wereldbevolking – in de 21e eeuw genieten.

'Schoon' is in de moderne wereld meer dan alleen een teken van hygiëne, welstand en moraal. Zo wijst de beroemde antropologe Mary Douglas (5) erop dat schoonmaken niet alleen het weghalen van dingen is ('vuil' omschrijft ze als 'dingen die niet op hun plaats zijn') maar ook een 'positieve ingreep in onze omgeving om hem in overeenstemming te brengen met een idee' (ofwel: met hoe we het willen hebben). Zo beschrijft ze – voor sommigen misschien verrassend – schoonmaken als een creatieve daad.

Tot slot mag niet onvermeld blijven hoe we in de loop van de tweede helft van de 20e eeuw nog weer anders tegen vuil zijn gaan aankijken. Het begrip 'milieuvuiling' deed zijn intree. Dit keer is het niet slechts de gezondheid van de mens die op het spel staat, maar die van alle leven op aarde, van de ecologie en zelfs van de hele planeet. Naast 'gewone' hygiëne doet 'milieuhygiëne' zijn intree. Een volgende trap op de ladder van de menselijke beschaving dient zich aan. De uitdaging is om steeds verder te denken bij het bestrijden van vervuiling: over de landsgrenzen, over de bestaande technieken en verhoudingen en over de eeuwen heen. Waarmee we zien dat 'het belang van schoon' in de loop van de tijd alleen maar toeneemt.



'Als er niet (meer) professioneel wordt schoongemaakt, dan wordt het in dit land een chaos, de ziekenhuizen, het vervoer, etc. Schoonmaak is de basis van ons maatschappelijk functioneren, net als de baspartij en de grote trom de belangrijkste partijen van het orkest spelen!'



De expert aan het woord

DR. BERNARD KRUIJTHOF (SOCIOLOOG, UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM) – DE UITVINDING VAN DE HYGIËNE IN AMSTERDAM

"In Amsterdam was er tot in de 20e eeuw veel vuil op straat en in het water, veel onhygiënische toestanden, veel armoede en dus ook: veel ziekte. Langzaam maar kreeg men daar in de loop van de 19e eeuw meer zicht op, door de opkomst van de medische statistiek. Daardoor kwamen ook lokale verschillen in zaken als kindersterfte en levensverwachting in beeld. Beroemd is een studie over Hilversum, toentertijd een plaats van arme en ziekelijke tapijtvlechters. Een doorbraak kwam toen het de statistici opviel dat de kindersterfte in de Joodse buurt van Amsterdam veel lager was dan elders in de stad. Deze buurt was net zo arm of zelfs nog armer dan andere buurten, maar er was één groot verschil: de mensen volgden er de joodse hygiëneregels. Het drong steeds meer door dat wat wij nu hygiëne noemen – schoon water en gescheiden afvoer van alle poep en plas – een hoofdrol speelt in het voorkomen van ziekte en kindersterfte. In aanvang waren het vooral de rijken die hun schone water in

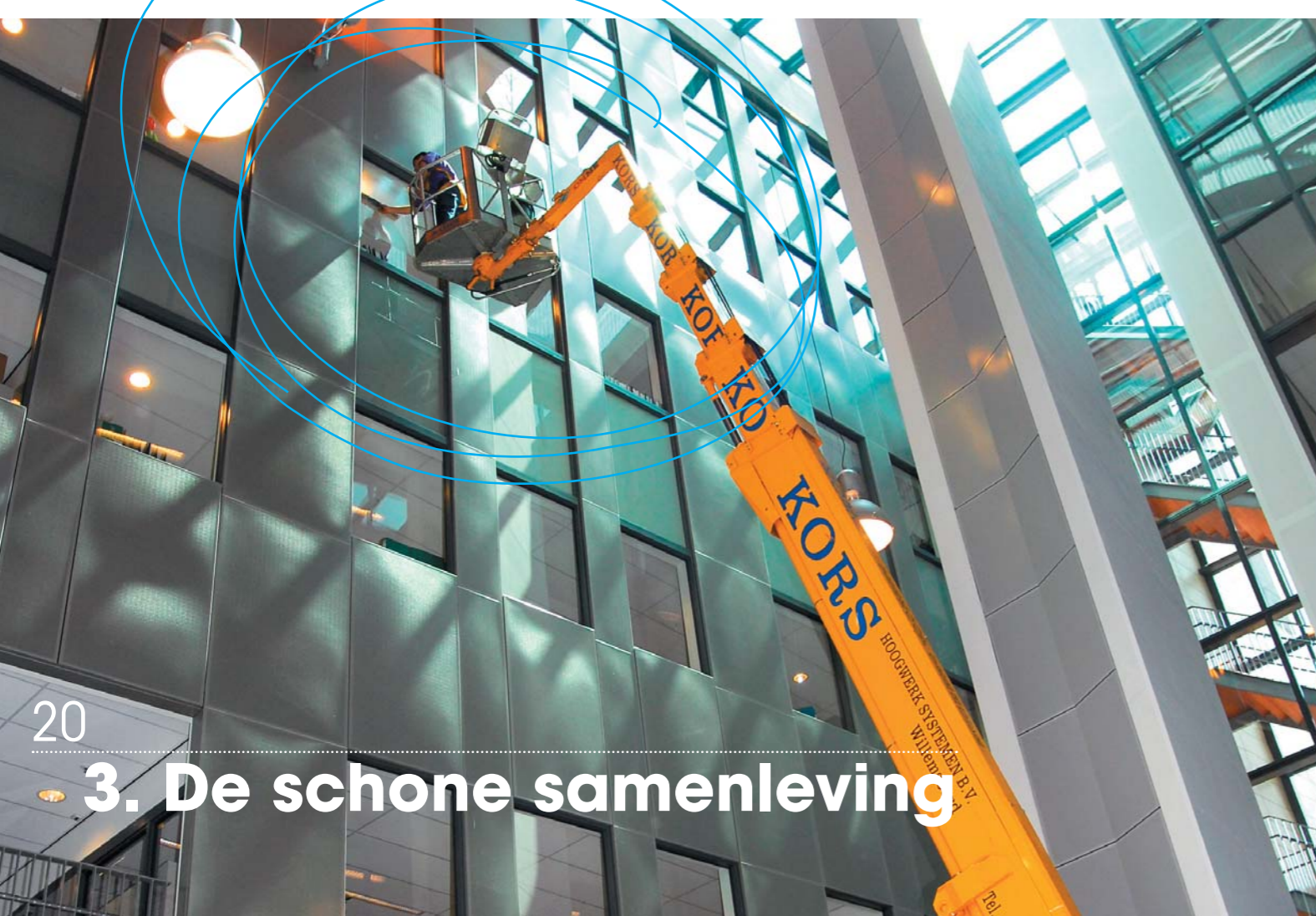


grote karren met watertanks uit de Vechtstreek lieten komen. Later, in de tweede helft van de 19e eeuw, was het met name een groep weldoeners, die wel de Sociale Hygiënisten worden genoemd – mensen als Sarphati, Wertheim, Coronel – die zich beijverde voor stromend water, riolering en vuilnisophaal. De zogenaamde 'waterbeschaving' deed zijn intree, met als boodschap: hoe meer water je gebruikt, hoe gezonder dat is. Een grote verandering bracht ook de invoering van de Woningwet in 1901. Deze stelde de gemeente voor het eerst in staat om woningen – ook als ze in particulier eigendom zijn – 'onbewoonbaar' te verklaren, en daarmee de ergste broednesten van binnenstedelijke vuiligheid te sluiten. Maar vanaf toen zou het nog een halve eeuw duren voordat het in Amsterdam en in Nederland gewoon was dat huizen stromend water hebben - laat staan een douche of bad."

PROF DR. JOHAN P. MACKENBACH (ERASMUS MEDISCH CENTRUM, ROTTERDAM) – HET BELANG VAN PUBLIEKE HYGIËNE

"Als je kijkt naar wat bepalend is voor de gemiddelde levensverwachting van mensen, dan kan je grofweg drie factoren onderscheiden: welvaart, publieke hygiëne en gezondheidszorg. In de tweede helft van de 19e en de eerste helft van de 20e eeuw zijn in Nederland flinke sprongen

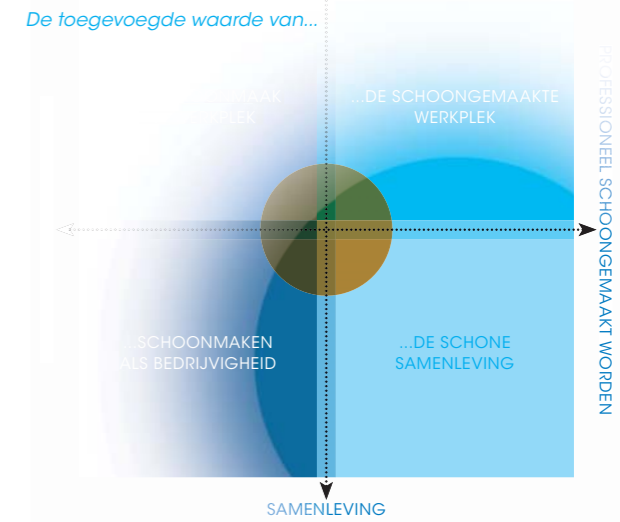
gemaakt in die gemiddelde levensverwachting. Die komen voor een deel op rekening van de uitbreiding van de drinkwaterleiding en het rioleringsstelsel. De effecten daarvan zie je onder andere terug in een enorme daling van de sterfte aan infectieziekten van het maag-darmkanaal (diarreeziekten zoals cholera, dysenterie en buiktyfus). Publieke hygiëne heeft zo een belangrijke bijdrage aan de gezondheid geleverd. Bij een prijsvraag die in 2007 door het British Medical Journal is uitgeroepen voor de belangrijkste medische doorbraak, werd 'sanitation' tot winnaar uitgeroepen. Samen met de stijging van de welvaart heeft dit een enorme impact gehad. Door die welvaart krijgen mensen onder meer beter te eten en daardoor ook meer weerstand tegen ziekten. De curatieve gezondheidszorg kwam pas op na de tweede wereldoorlog. De gemiddelde levensverwachting was toen al tegen de 70 jaar, terwijl die in 1850 ongeveer 45 jaar was. De invloed op de gestegen levensverwachting is dus vooral te danken aan factoren buiten de gezondheidszorg. Dat geeft me wel eens te denken. Ik zag laatst weer zo'n onderzoek naar het prestige van beroepen. Op de lijst van meest prestigieuze beroepen staat 'de chirurg' vaak bovenaan, terwijl 'de vuilnisman' ergens onderaan bungelt. Als je kijkt naar het belang van deze beroepen voor de volksgezondheid zou dit precies andersom moeten zijn."



3. De schone samenleving

Het maatschappelijk belang van een professioneel schoongemaakte openbare ruimte komt in veel zaken tot uitdrukking. Zo wordt een vervuilde en smerige openbare ruimte ervaren als verloederd, als een onprettige woonomgeving, als ergerniswekkend en als sociaal onveilig. En dat laatste niet ten onrechte, want aangetoond is dat een niet goed onderhouden omgeving normovertreding en agressie uitlokt. Bij kwetsbare groepen en besmettelijke waren komt het belang van hygiëne nadrukkelijk naar voren. Zodoende wordt extra scherp gelet op een reine omgeving in de voedselbereiding en -verkoop en in ziekenhuizen (al zijn niet alle besmettingen met alleen grondige schoonmaak te voorkomen).

Ook leerlingen vormen een kwetsbare groep. Bovendien presteren zij beter – en krijgen zij vanuit de fysieke omgeving de juiste normatieve prikkels mee – in een schone school. Schoonmaak in openbare ruimtes dient ook economische belangen. Schone bedrijven hebben een betere uitstraling. Klanten en reizigers voelen zich er prettiger en werknemers presteren er beter (waarover in het volgende hoofdstuk meer). En na een brand of incident beperkt professionele reiniging eventuele verdere economische – en emotionele – schade.



3.1 HET BELANG VAN EEN SCHONE SAMENLEVING

Wat is het belang van een 'schone' samenleving? Ook al is daar in het vorige hoofdstuk al veel over aangestipt, toch valt er nog wel meer te zeggen over het belang van de professionele schoonmaak in de openbare ruimte anno 2010. Zo springen zorgen om pure hygiëne in de openbare ruimte alleen nog in het oog als het gaat om kwetsbare groepen als kinderen (kinderdagverblijven en scholen), zieken en ouderen (ziekenhuizen en verzorging), om specifieke deelomgevingen (keukens, zwembaden, toiletten) of als het gaat om besmettelijke waar (zoals voedsel). In andere gevallen – denk aan winkelcentra, openbare gebouwen, woonbuurten, openbaar vervoersvoorzieningen – spelen tegenwoordig andere zorgen een belangrijker rol.

3.2 EEN SCHONE OPENBARE RUIMTE

Op verschillende manieren vinden Nederlanders het belangrijk dat de openbare ruimte schoon is. Mensen ergeren zich aan een verrommelde omgeving en voelen zich er minder prettig. Uit onderzoek blijkt dat woontevredenheid sterk wordt beïnvloed door overlast in brede zin – vuil en rommel op straat, verkeer en geluid (6). En vooral waar vuil en verval de indruk van verloedering wekken, gaan die onprettige gevoelens en ergernis gepaard met gevoelens van onveiligheid.

'Uit de stadsenquête bleek dat 1 op de 5 Hagenaars zich ergert aan graffiti en dit associeert met verloedering en onveiligheid'

GEMEENTE DEN HAAG (7)

Verschillende studies werpen licht op waar Nederlanders zich vanwege (wat officieel heet:) schoonperceptie meer en minder zorgen maken. Zo wordt in de Woonmeter 'verloedering' gemeten aan de hand van de bekladding, vernieling, rommel en hondenpoep die mensen zien (8). Daaruit blijkt dat gemiddeld de verloedering in de kleinere gemeenten minder is, en de verloedering in de achterstandswijken van de grootste steden het grootst.

In een studie over zwerfafval in en om het Openbaar Vervoer is te lezen: "Sociale (on)veiligheid staat de laatste tijd in de belangstelling (9). De agressie in en rond het openbaar vervoer neemt toe, wat het imago en het gebruik niet ten goede komt. Als de omgeving dan vies is, draagt dat niet bij aan een positieve beeldvorming. Mensen voelen zich onveiliger in een smerige omgeving. Zwerfafval, weesfietsen, graffiti en vuile ruiten vanabri's kunnen een 'unheimisch' gevoel oproepen en op deze manier angst en vooroordelen

aanwakkeren. Zo is zwerfafval dus rechtstreeks te koppelen aan de beleving, het imago en het gebruik van het openbaar vervoer."

In het kader van de betreffende studie zijn Nederlanders gevraagd welke openbare plekken ze als meer en minder schoon ervaren en in welke mate ze dat irriteert. De twee grafieken in figuur 2 (pag. 24) geven de resultaten hiervan weer.

De grafieken laten duidelijk zien dat parkeerplaatsen langs snelwegen en stations en bushaltes slecht scoren:

(ruim) De helft van de Nederlanders vindt deze plaatsen (helemaal) niet zo schoon. Veel Nederlanders ergeren zich aan zwerfafval op recreatieterreinen (meer dan 70%). Ook zwerfafval in de eigen woonwijk, rond scholen en op stations en bushaltes wordt vaak erg irritant gevonden (9).

Er zijn interessante studies gedaan naar het verband tussen een niet-schone omgeving en toenemende normovertreding (en uiteindelijk onveiligheid). De (uit de VS afkomstige) theorie dat zo'n verband er zou zijn, wordt 'de kapotte ruitentheorie' genoemd (10). Volgens die theorie zien mensen wanorde in

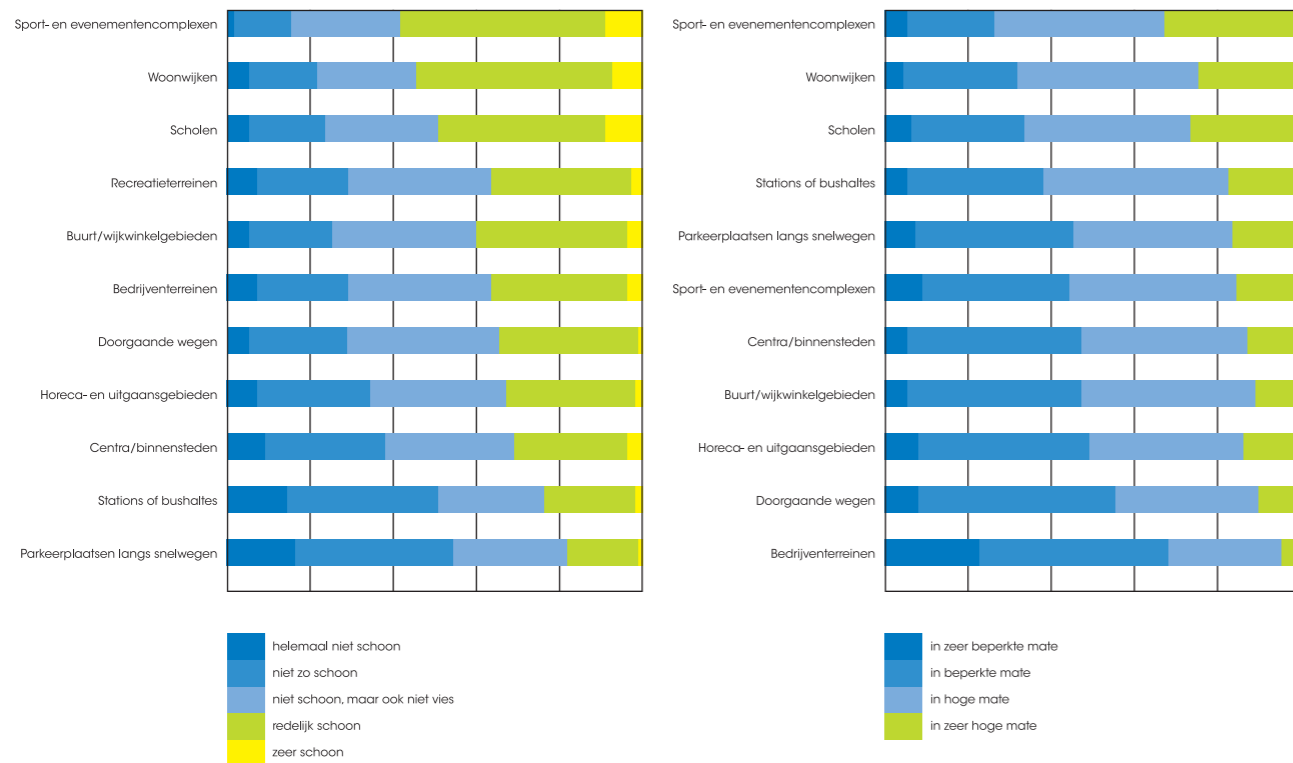
een buurt, zoals gebroken ruiten, graffiti en afval op straat, als een teken dat niemand de leiding heeft en dat alles kan. Ze vormde de basis voor grootscheepse opknap- en onderhoudsbeurten in New York en voor een 'zero tolerance' aanpak, met scherp dalende misdaadcijfers als gevolg.

Groningse sociologen hebben die theorie ook voor Nederland getest (11). Een greep uit de resultaten:

- In een steeg met graffiti gooide 69% van de mensen een reclamefolder die aan hun fiets was opgehangen op de grond. In een steeg met schone muren was dat 33%.
- Bij een half-open hek met een bord 'doorgang verboden/ geen fietsen aan het hek vastzetten' glipte 82% van de mensen toch door het hek als er ook fietsen aan waren vastgemaakt. Zonder vastgemaakte fietsen was dat maar 27%.
- Uit een brievenbus hing een deel van een enveloppe waarvan net zichtbaar was dat er een briefje van vijf euro in zat. Bij graffiti op en rond de brievenbus pikte 27% van de voorbijgangers de enveloppe, zonder graffiti was dat 13%.

Voorwaar een overtuigend bewijs van het belang van een schone openbare ruimte.

Schoonperceptie en mate van irritatie die Nederlanders ervaren over zwerfafval in een bepaald gebied (9)



3.3 SCHONE VOORZIENINGEN

Wat voor de openbare ruimte in het algemeen geldt en hierboven beschreven is, geldt in wezen voor alle openbare voorzieningen. Daarnaast geldt voor specifieke voorzieningen voor kwetsbare groepen of besmettelijke waar, dat hygiëne een belangrijke vereiste is. En soms dienen sommige schone voorzieningen nog een bijzonder maatschappelijk belang.

Om een indruk te geven van de verschillende soorten maatschappelijk belang van de schoonmaak, maken we in deze paragraaf een kleine tour langs een aantal domeinen: openbaar vervoer, voedselbereiding en verkoop, zorg, ziekenhuizen, scholen en gebouwen met brandschade.

3.3.1 Openbaar vervoer

Rommel en viezigheid in treinen, bussen, trams en metro werken angst en agressie in de hand (zie ook het begin van de vorige paragraaf). Het is dan ook niet verwonderlijk dat de NS gespist is op zorgvuldig beheer. Als dat er niet is, degradeert het leefklimaat in de stations heel snel – zo leert de ervaring. Zie het figuur van de NS hiernaast. Bij de RET, die over de Rotterdamse trams gaat, experimenteert men met bijzondere contractvormen met het schoonmaakbedrijf, om het vuil en zwerfafval zo snel mogelijk weg te krijgen (12).

Degradatiecurve Station

| | |
|-------------------|-----------------------------|
| 1 dag geen beheer | = vuil, smoezelig, rommelig |
| 1 week | = smerig, zwerfafval |
| 1 maand | = breuk, verval, beschadigd |
| 1 jaar | = desintegratie, desolaat |
| 5 jaar | = bouwafval |
| 10 jaar | = oerwoud |

'Effect van Beheer zie je alleen als je het niet doet'

NEDERLANDSE SPOORWEGEN

Schiphol vertegenwoordigt een andere tak van openbaar vervoer. Ook hier is men scherp op een heldere omgeving. Naast de bekende hygiëneoverweging speelt hier nog iets anders: de concurrentiepositie van de internationale luchthaven (13). Die wordt namelijk sterk beïnvloed door de plaats op de rangorde van een internationaal benchmarkonderzoek onder 120 luchthavens in de wereld, door Airports Council International (ACI). Voor deze zogenoemde ACI-meting worden passagiers geënquêteerd. Schoonmaak is daarbij één van de drie belangrijkste factoren waarop passagiers de luchthaven beoordelen. Schiphol wil zo hoog mogelijk scoren en stuurt daarom de vier

schoonmaakbedrijven en de kleine 350 schoonmakers die er het hele etmaal rond aanwezig zijn, messcherp aan. Daarbij heeft Schiphol overigens geleerd dat de 'beleving van schoon' door passagiers positief wordt beïnvloed door het zien schoonmaken. Ze kiest er daarom voor de schoonmakers en de materialen niet te verstoppen, maar juist zichtbaar te laten werken en ook klantvriendelijkheid en gastheerschap te laten uitstralen.

3.3.2 Voedselbereiding en -verkoop

In de voedingsindustrie is het belang van hygiëne evident. Niet alleen om de kwaliteit van het voedselproduct niet in gevaar te laten komen, maar ook door alle wet- en regelgeving waar men aan moet voldoen (bijvoorbeeld de zogenaamde HACCP-vereisten). De Voedsel- en Waren Autoriteit (de vroegere Keuringsdienst van Waren) houdt hierop scherp toezicht. In het NRC was over het toezicht op de hygiëne in supermarkten het volgende te lezen (14): "de VWA hoofdinspecteur heeft de indruk dat supermarkten 'onder druk van de prijzenoorlogen' soms wat minder aan onderhoud zijn gaan doen. 'Het gaat dan om het niet voldoende schoonmaken van die delen die niet direct zichtbaar zijn voor het publiek. [...] Muizen en slechte hygiëne vormen altijd een risico voor de gezondheid.'"

In de wijze waarop de VWA handhavend optreedt richting deze supermarkten, is iets te herkennen van het hierboven gegeven Schiphol-voorbeeld. Ook de VWA publiceert op internet een benchmark, maar dan van de meer en minder schone supermarkten. Voor de oranje of rood gemarkeerde bedrijven blijkt dit een enorme stimulans om de kwaliteit van de schoonmaak snel weer op orde te brengen.

3.3.3 Zorg en ziekenhuizen

Ziekenhuizen en zorginstellingen zijn plaatsen waar veel ziektekiemen en infectueus afval zijn (15; 16; 17). Ook hier is daarom het belang van hygiëne evident, temeer omdat het publiek hier veelal bestaat uit zeer kwetsbare groepen als zieken, mensen met wonden en ouderen. Minder hygiënische toestanden hebben dan ook al snel grotere gevolgen, die ook snel de publiciteit halen.

Zo kon het dan ook gebeuren dat het belang van schoonmaak voor een hygiënische ziekenhuisomgeving onderwerp van publieke discussie werd. Aanleiding was een uitzending van ZEMBLA [19 april 2009] (18). Daarin was te zien hoe strenge schoonmaakregels veelvuldig werden overtreden. Zo werden bloedresten in de operatiekamer niet gedesinfecteerd en werden kamers waar patiënten met



MRSA besmetting hadden gelegen (beter bekend als 'het ziekenhuisvirus') niet goed gereinigd, evenmin als het sanitair - toch een broeinest van bacteriën.

In de daarop volgende publieke discussie kwam duidelijk naar voren dat er meer klachten zijn over onvoldoende schoonmaak in ziekenhuizen (veelal vanwege bezuinigingen) en dat het gevaar van infecties in ziekenhuizen groot is.

Zo'n 7% van de patiënten loopt er een op. Maar ook bleek dat slechts bij een kleine minderheid van deze gevallen de omgeving de bron van de besmetting. De meest voorkomende infecties met vaak ernstige gevolgen voor

de patiënt volgen na operaties, na het inbrengen van een blaaskatheter, na beademing en na gebruik van infuus. Dit zijn allemaal infecties die vooral veroorzaakt worden door onvoldoende gesteriliseerde apparatuur (19).

Op de vraag naar ziekten en aandoeningen waarvan de verspreiding door goede schoonmaak van zorg- en verpleeginstellingen kan worden tegengegaan, antwoordt mw. Désiree Beaujean van het RIVM in het interview dat we verderop weergeven.

3.3.4 Scholen

Net als zorg- en verpleeginstellingen zijn ook scholen instellingen waar de schoonmaak extra zorg behoeft.

Eenzijds gaat het om een – soms ook kwetsbare, denk aan astma, allergie e.d. – doelgroep die langere tijd in bepaalde ruimten verblijft en daar prestaties moet leveren. Anderzijds is het gebruik van schoolgebouwen intensief en neemt dat door ontwikkelingen als de brede school, buitenschoolse opvang en parascholaire activiteiten alleen maar toe.

Wederom geldt hier dat een schone leeromgeving van belang is om je prettig te voelen, terwijl een verloederde school angst en agressie oproept. Het belang van hygiëne omwille van de gezondheid is hier ook evident. Daarnaast zijn er echter ook aanwijzingen dat kinderen beter leren in een schone school. Zo bleek uit een onderzoek met een soort CITO toets dat verdubbeling van de ventilatie leidde tot een toename van 14% in de leerprestaties (20). Dat effect freedt echter niet op als het ventilatiesysteem zelf niet goed is schoongemaakt. Bij volwassenen is aangetoond dat zij in schone kantoren meer presteren en dat hun ziekteverzuim lager is (in het volgende hoofdstuk gaan we hier nader op in).

Voor schoolkinderen zal dat niet anders liggen – in wezen is de school gewoon hun werkomgeving. En tot slot is juist ook in een opvoedings- en leeromgeving de 'kapotte ruiten-theorie' van belang. Immers, opgroeiende en zich ontwikkelende

jeugd is er bij uitstek bij gebaat dat de directe omgeving uitstraalt dat iemand de leiding heeft en dat niet alles zo maar kan.

3.3.5 Gebouwen na brand of incident

Een bijzonder maatschappelijk belang van de schoonmaak komt naar voren waar we het hebben over gebouwen waar een brand of een ander incident heeft plaatsgevonden.

Het gaat dan om zaken als het (verder) beperken van economische schade door het productieproces weer snel mogelijk te maken, door het op blokken zetten van kasten waardoor het blusvocht niet verder intrekt en door roestvorming tegen te gaan. Maar ook kan het gaan om een meer emotioneel belang, zoals het snel veilig stellen van fotoalbums en andere zaken van persoonlijke waarde.

Hoewel schoonmaakbedrijven in deze gevallen veelal binnenkomen in het verlengde van de verzekeringsbedrijven, kan de dienstverlening door de getroffen personen juist als heel persoonlijk worden ervaren (vergelijk het eerste citaat bij de inleiding van hoofdstuk 1).

De expert aan het woord

DRS. ING. DESIRÉE BEAUJEAN (CENTRUM INFECTIEZIEKTE-BESTRIJDING VAN HET RIVM, BILTHOVEN) – INFECTIEZIEKTEN IN PUBLIEKE RUIMTES

"Als je vraagt naar het maatschappelijk belang van schoonmaken vanuit mijn achtergrond (infectieziekten) dan is dit vooral belangrijk in ruimtes waar lichaamsvloeistoffen (bijvoorbeeld urine of bloed) kunnen achterblijven, zoals in ziekenhuizen en verpleeghuizen, maar ook bij tandartsen, huisartsen en kinderdagverblijven. De meeste micro-organismen hebben namelijk dergelijk menselijk materiaal (eiwitten) nodig om te overleven. Als zij niet op menselijk materiaal zitten maar bijvoorbeeld op deurknoppen, dan gaan ze vrij snel dood. Het aandeel van goed schoonmaken in de preventie van bijvoorbeeld de Mexicaanse griep is dan ook waarschijnlijk slechts klein. Goed handen wassen en goede hoesthygiëne is hier de beste preventie.

Er zijn wel infectieziekten waar ter preventie van de verspreiding ervan in bijvoorbeeld ziekenhuizen of verzorging- en verpleeghuizen grondige schoonmaak essentieel is.

De bekendste voorbeelden hiervan zijn het Norovirus, Clostridium difficile en MSRA. Het Norovirus overleeft, in tegenstelling tot de meeste virussen, juist wel makkelijk in de omgeving en op oppervlakken en is tevens zeer besmettelijk. De infectie gaat gepaard met misselijkheid, braken, hoofdpijn, buikpijn, diarree en milde koorts.

Grondige schoonmaak en goede afstemming met schoonmaakpersoneel is nodig om verdere verspreiding te stoppen. Ook Clostridium difficile kan lang overleven in de omgeving en veroorzaakt diarree. Zeer grondige schoonmaak is wederom nodig om besmetting tegen te gaan.

MSRA (Meticilline Resistente Staphylococcus aureus) is een bacterie die ongevoelig ofwel resistent is voor de meeste gangbare antibiotica. Besmetting met MRSA is vooral gevaarlijk voor mensen met een ernstig verminderde weerstand. Naast een pakket aan andere maatregelen is zorgvuldig schoonmaken een belangrijke vorm van preventie."

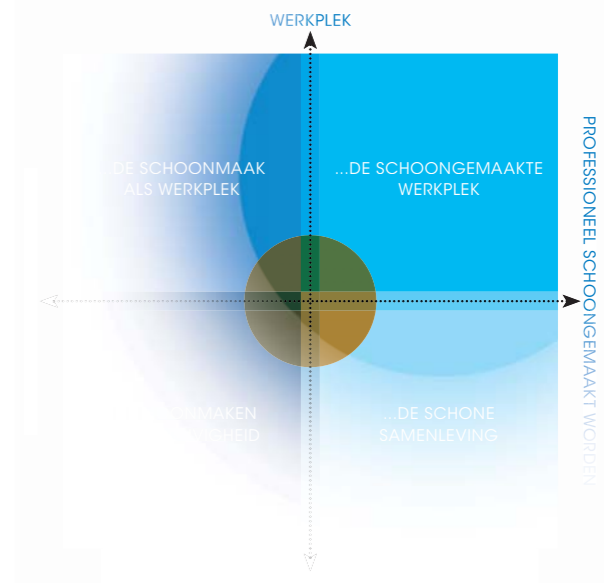


4. De schoongemaakte werkplek

Een schone werkplek straalt positief uit naar relaties en naar medewerkers. Voor die laatste geldt het motto: 'Fris aan het werk in een opgeruimde en schone omgeving'. Een schone omgeving werkt prettiger en verhoogt de arbeidsproductiviteit. Omgekeerd is veelvuldig aangetoond dat niet-schone werkplekken mensen ziek maakt en tot verhoogd (vooral kort) ziekteverzuim leidt. Zo bezien levert professioneel - in de betekenis van: goed - schoonmaken economisch voordeel in de vorm van gemotiveerde, productievere en minder door ziekte en ziekteverzuim geplaagde medewerkers.

4.1 HET BELANG VAN EEN SCHONE WERKPLEK
 Bijna altijd is de professionele schoonmaak gericht op het schoonmaken van de werkplek van mensen. In sommige gevallen is dat ook de plek waar publiek komt. Daarvan is een aantal in het hoofdstuk hiervoor beschreven, zoals ziekenhuizen en scholen. In veel gevallen echter - in kantoororganisaties, in de industrie - is het de taak van schoonmakers om het werk van anderen mogelijk en aangenamer te maken.

De toegevoegde waarde van...



Als Marianne Neuteboom, directeur van de Stichting Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (RAS), gevraagd wordt naar het maatschappelijk belang van de schoonmaak, luidt haar antwoord: "De schoonmaak zorgt ervoor dat andere werknemers veilig en gezond kunnen werken." Zo is het, en meer dan dat. Mensen werken prettiger in een schoongemaakte omgeving. Zie bijvoorbeeld de ondubbelzinnig bevestigende antwoorden die mensen geven op de volgende stellingen uit een onderzoek door Interview NSS in opdracht van Synovate (21).

Ook waar de werkplek niet meteen een winkel, een toonzaal of een ontvangstplek voor klanten is, hechten bedrijven toch aan opgeruimdheid, netheid en reinheid. Want ook dan is een schoon bedrijfsgebouw een soort van visitekaartje, al was het maar naar de eigen werknemers toe.

We kunnen dat deels zien als – vrij naar de eerder aangehaalde Mary Douglas – 'een positieve ingreep om de bedrijfsomgeving in overeenstemming te brengen met het idee achter het bedrijf.' Maar ook gaat het om het creëren van een productieve werkomgeving. Analoog aan het gezegde 'een gezonde geest in een gezond lichaam' zou je kunnen zeggen: 'Fris aan het werk in een opgeruimde en schone omgeving'.

Uit onderzoek is gebleken dat vier vormen van stress het meest van invloed zijn op de werkprestaties van mensen (22):

1. thermische stress: te warm of te koud
2. drukte: lawaai en fysieke drukte
3. binnenmilieu: stank en stof met ziekmakende stoffen
4. werkstress: bijvoorbeeld te veel of te weinig werk; een slechte organisatie.

| In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? | (Helemaal) mee eens | |
|--|---------------------|------|
| | 2008 | 2007 |
| Een schoon pand is essentieel voor de ontvangst van klanten/bezoekers | 97% | 98% |
| Ik voel me prettiger in een schone werkomgeving dan in een vuile | 97% | 98% |
| Een vuile werkomgeving is niet goed voor mijn gezondheid | 93% | 88% |
| Ik kan beter werken/ik verricht meer werk in en schone werkomgeving dan in een vieze | 84% | 85% |

Tabel 1. Positieve effecten van een schone werkomgeving (21)

Basis: alle respondenten (n = 603)

Voor elk van deze factoren geldt dat deze meer dan tien procent prestatieverlies kunnen veroorzaken. Dat dit voor het binnenmilieu ook geldt, is nog bevestigd door grootschalig onderzoek waaruit het volgende naar voren kwam (23):

- Bijna 2/3 van een groep bevraagde werknemers gaf aan meer dan 10% productiever te kunnen zijn bij een beter binnenmilieu. Dit werd bevestigd door een analyse van productiviteitsdeterminanten.
- Omgekeerd bleek het productiviteitsniveau te dalen als het op de werkplek drukker en onrustiger wordt, als de werktevredenheid [hier betere vertaling van job satisfaction] daalt en als de onvrede over het binnenmilieu toeneemt.
- De factoren die de kwaliteit het binnenmilieu het meest bepalen, zijn binnenluchtkwaliteit en vervuiling.

Illustratief is ook een experiment in een schoon kantoor waar, onzichtbaar voor de testpersonen, een twintig jaar oud tapijt werd opgehangen (24). Dat leidde tot meer klachten over hoofdpijn en luchtkwaliteit, en een afname in typische kantoorproductie van 2,5 tot 6,5%. Niet alleen zijn mensen in een slecht binnenmilieu minder productief; ze worden ook eerder ziek. Diverse onderzoeken wijzen dit uit.

Zo is in Amerikaans onderzoek het ziekteverzuim in 100 verschillende kantoren bekeken (25). Daaruit bleek dat, als er dagelijks in wordt gestofzuigd, er ongeveer 25% minder ziekteverzuim is, vergeleken met kantoren waar een of twee keer per week wordt gestofzuigd.

Vooral de relatie tussen ongezonde lucht en verhoogd ziekteverzuim is meermalen aangetoond. Zo is er een verband aangetroffen tussen enerzijds slechte ventilatie en verhoogd CO2-niveau op de werkplek en anderzijds 1,5 tot 2,5% meer ziekteverzuim en een productiviteitsverlies van 10 tot 15% (26). In een ander onderzoek werd vastgesteld dat sterk vervuilde luchttoevoerfilters tot 8% minder productiviteit en tot 1,6% meer ziekteverzuim leidden (27).

Maar ook het verband tussen stof en ziekteverzuim komt uit diverse studies naar voren. Noors onderzoek heeft aangetoond dat intensieve schoonmaak van stof in werkruimten in vergelijking met 'gewone' schoonmaak leidt tot 12,5% minder ziekteverzuim (28). Deze vermindering is te danken aan 25% minder kortdurend ziekteverzuim. Het effect op het langdurig ziekteverzuim is vrijwel nihil.

De kosten van een niet-schone werkomgeving

In het rapport 'Gezond schoonmaken' (30) wordt de volgende berekening gemaakt. "Stel dat een slecht binnenmilieu vijf procent productieverlies geeft door meer verzuim en lagere prestaties – dat is een voorzichtige schatting. Met een jaarmzet van 45.000 euro per werknemer kost dit 2.250 euro per werknemer per jaar. Voor een bedrijf met 100 werknemers is de schade meer dan 2 ton per jaar."

Waar het gaat om de relatie tussen schoonmaak en besmettingsgevaar is eigenlijk iets gek aan de hand. Veelal is er – vooral in kantoororganisaties – de neiging om de hoeken en gaten stofvrij te maken ('de vinger over de plint boven de deur') en de toiletten goed te ontsmetten.

Onderzoek toont echter aan dat de meeste micro-organismen zitten op plekken waar mensen veel met handen komen. Denk aan lichtknopjes, trapleuningen, telefoons en dergelijke. In dat licht wijst Anton Duisterwinkel (die als expert in dit hoofdstuk ook aan het woord komt) er in het artikel 'De vele misvattingen over micro-organismen (29)' op dat "daar de schoen wringt: Waar de telefoon nog een enkele keer een beurt krijgt en het bureaublad als het toevallig leeg is ook, zijn toetsenbord en muis taboe en ontsnapt de lichtknop gemakkelijk aan de aandacht."

En hij besluit zijn artikel: "Alles op en rondom de pc mag nu vaak niet worden aangeraakt door de schoonmaker. Dat kon nog wel eens snel veranderen als de opdrachtgever heeft uitgerekend wat het hem oplevert als al zijn mensen elk jaar een dag of wat minder ziek zijn. Zet hem gerust aan het rekenen achter de pc. Maar maak wel eerst even zijn toetsenbord schoon."

'De uitdaging de komende tijd moet worden dat de schoonmaakbranche moet laten zien dat professioneel betekent 'beter' in plaats van 'goedkoper'. De consequentie daarvan is natuurlijk ook meer investeren in de schoonmakers. Zij doen per slot van rekening het werk.'

JAN KAMPHERBEEK, CNV BEDRIJVENBOND

De expert aan het woord

DR. IR. ANTON DUISTERWINKEL (WETENSCHAPSJOURNALIST)

– GEZOND WERKEN

"Als we spreken over het 'binnenmilieu' van kantoren en scholen dan speelt stof (en dus de schoonmaak) hierbij een sterk onderschatte rol. Als er veel stof, met daarin bijvoorbeeld bacteriën en allergenen, ligt in een kantoor dan wervelt er ook veel stof op. Mensen die aan het werk zijn in deze kantoren en scholen zorgen voor het opwaaien van dit stof. Aan de ene kant omdat ze met hun (arm- en loop)bewegingen stof in de omgeving losmaken en aan de andere kant omdat een mens warmer is dan zijn omgeving en daardoor de lucht warm maakt. Deze warme lucht stijgt op en neemt stofdeeltjes mee. Veel van het stof rondom de mens is fijn stof, bijvoorbeeld afkomstig uit het tapijt of de bureaustoel. Schoonmaken daarvan is beste methode om de hoeveelheid fijn stof rond de mens te verminderen.

Niet iedereen zal trouwens evenveel merken van niet goed schoongemaakte werkplekken. Veel werknemers hebben niet echt last van stof en allergenen, een grote groep heeft er een beetje last van en merkt dit vooral aan geïrriteerde

ogen en luchtwegen, en een kleinere groep mensen heeft juist veel last van stof en allergenen. Zij merken dit naast de irritatie aan hun ogen en luchtwegen ook aan hoofdpijn, vermoeidheid en koorts. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat goed schoonmaken van kantoren kan leiden tot 12,5-25% minder ziekteverzuim onder het personeel. Er is overigens ook een handjevol onderzoeken die aantonen dat de schoonmaak juist zorgt voor meer ziekteverzuim. Dit is dan vaak te herleiden naar slechte schoonmaakmethoden zoals oppervlaktes nat achterlaten of vieze doekjes of andere vieze hulpmiddelen gebruiken."



36

5. Schoonmaken als bedrijvigheid

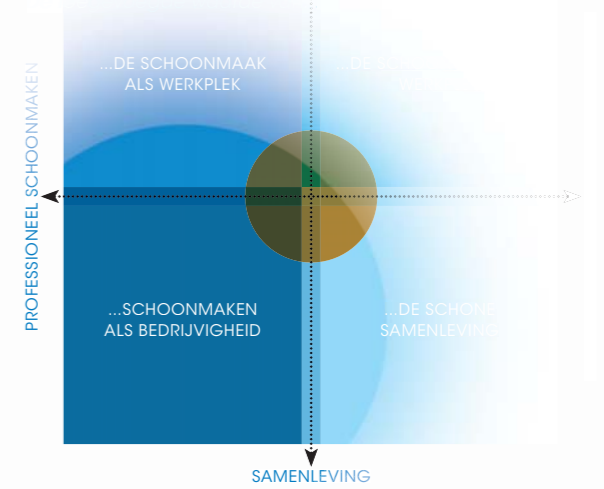
Het maatschappelijk belang van de schoonmaak als sector van bedrijvigheid is dat ze bedrijven in andere sectoren de gelegenheid biedt meer effectief en doelmatig te werken, in een bovendien veelal schonere omgeving dan wanneer die bedrijven zelf zouden schoonmaken. Voorts is de sector 'schoonmaak' ook zelf een economische factor van belang, met een bijdrage van ongeveer 1% van het Bruto Nationaal Product. In 'de schoonmaak' zijn ongeveer 150.000 arbeidsplaatsen in een kleine 9.000 schoonmaak- en glazenwasbedrijven, wat ongeveer 1% van het Nederlandse bedrijvenbestand is.

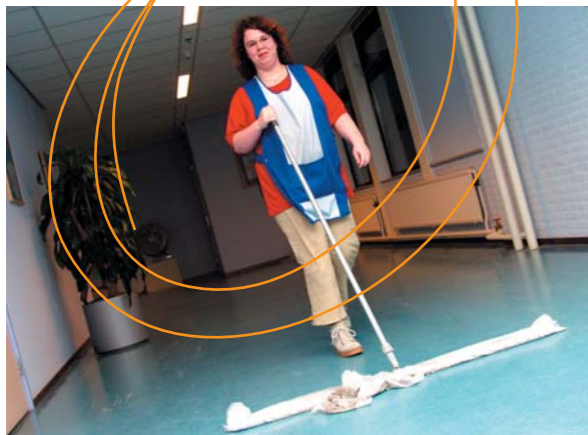
5.1 HET BELANG VAN DE SCHOONMAAK ALS BEDRIJVGHEID

5.1.1 Het belang van de schoonmaak voor andere sectoren

De professionele schoonmaak zorgt er niet alleen voor dat anderen hun werk veilig en gezond en in een prettige omgeving kunnen doen. Ze zorgt ook nog voor iets anders, namelijk dat anderen niet zelf hoeven schoon te maken. Door het schoonmaakwerk aan anderen over te laten, kunnen grote groepen mensen in allerlei sectoren van de Nederlandse economie zich op hun eigenlijke werk concentreren.

De toegevoegde waarde van...





We komen daarmee op het maatschappelijk belang van de schoonmaak als sector van bedrijvigheid. De schoonmaak is een subsector van de commerciële dienstverlening. Ze is er vooral op gericht bedrijven in andere sectoren werk uit handen te nemen in de vorm van een te verlenen dienst – het schoonmaken – of zelfs een product: een schone ruimte. (Dat laatste is bijvoorbeeld het geval bij Schiphol, waar een schoonmaakbedrijf verantwoordelijk is voor het gehele beheer van de toiletruimten, tot en met het bouwkundig ontwerp aan toe).

'Schoonmaken zie je pas als je het niet doet. Laten we het niet zo ver laten komen.'

NICO KOCH, BELEIDSSECRETARIS KAM EN ECONOMIE, OSB

De afnemerbedrijven kunnen er natuurlijk voor kiezen om de schoonmaakwerkzaamheden zelf te doen, dat wil zeggen: door het eigen personeel te laten verrichten. Toch doen de meeste dat niet. Uit onderzoek in xxxx bleek dat ongeveer 85% van het schoonmaakwerk door bedrijven wordt uitbesteed aan schoonmaakbedrijven (31). Waarom is dat zo? Het is de klassieke 'make or buy' beslissing waarvoor bedrijven in veel opzichten staan, bijvoorbeeld ook waar het gaat om de catering, de beveiliging, het drukwerk. En in sommige gevallen gaat het zo ver dat bedrijven al het werk uitbesteden op alleen de uiteindelijke assemblage van het product na – iets dat in de computerindustrie steeds meer gebruik wordt. Waarom besteden de meeste bedrijven het schoonmaakwerk uit? Daar zijn meerdere verklaringen voor, met achterliggende verklaringsmodellen die luisteren naar namen als het 'complexiteitsmodel', het 'centrum-periferiemodel' en de 'transactiekostenbenadering' (32). Ze hebben allemaal gemeen dat ze verklaren dat bedrijven zich uiteindelijk (meer) op hun kernactiviteiten gaan richten – op de 'core

Core business in de zorg

Een voorbeeld van de 'core business' benadering is terug te vinden in een uitspraak tijdens een interview met een manager van een schoonmaakbedrijf, waar hij spreekt over het personeelstekort in de zorg (33). "Er zijn taken rondom het bed waar verpleegkundigen eigenlijk geen tijd voor hebben. Je kunt daarbij denken aan serveren van voeding, bed opmaken of steunkousen aantrekken. Wij zeggen: laat die taken door een schoonmaker uitvoeren die daarvoor speciaal door ons is opgeleid. Zo ontlast je de verpleging en kan die zich bezighouden met haar kerntaken."

business'. Twee redenen voor bedrijven om dit te doen springen er vooral uit: ten eerste kost het bedrijven veel tijd, aandacht en zorg om het schoonmaakwerk zelf vlekkeloos uit te voeren terwijl dit niet noodzakelijk iets is waar ze goed in zijn; en ten tweede kunnen bedrijven in die tijd iets anders doen, namelijk datgene waarin ze wél goed zijn en zich op de markt onderscheiden. De meeropbrengst die dat laatste hen oplevert, weegt ruimschoots op tegen de kosten van het uitbesteden van het schoonmaakwerk.

Zo gezien is het maatschappelijk belang van de professionele schoonmaak er dus ook in gelegen dat ze andere sectoren de gelegenheid biedt meer effectief en doelmatig te werken, in een bovendien veelal schonere omgeving dan wanneer de bedrijven in deze sectoren zelf voor de schoonmaak zouden zorgen.

Concrete getalsmatige schattingen van de economische opbrengsten van dit uitbesteden zijn ons niet bekend. Wel zijn er vele voorbeelden van concrete afwegingen en de onderliggende argumenten bekend. In het interview met Joop Schippers elders in dit hoofdstuk komt dat ook aan de orde.

5.1.2 Het belang van de sector schoonmaak zelf

Met de meerwaarde voor andere sectoren zijn we er natuurlijk nog niet, waar het gaat om het maatschappelijke belang van de schoonmaak als sector van bedrijvigheid. De sector is zelf natuurlijk ook een factor van aanzienlijk economisch belang, met een stevige bijdrage aan het Bruto Nationaal Product, een navenante afdracht aan de nationale schatkist en alle welvaartseffecten die daarmee verband houden.

Enige kengetallen (de meest recent beschikbare cijfers, xxxiv):

- De totale bruto omzet van de reiniging van gebouwen en transportmiddelen in Nederland over 2007 bedroeg 4,3 miljard Euro. Dat is iets minder dan één procent van het Bruto Binnenlands Product van Nederland (478 miljard).
- Tweede derde van de bedrijfslasten bestaat uit personeelskosten.
- De sector investeerde in 2007 ongeveer 96 miljoen in materiële vaste activa, hoofdzakelijk vervoermiddelen, machines en installaties.
- De sector bestaat in 2009 uit:
 - ruim 6.800 bedrijven gericht op het reinigen van gebouwen,
 - 775 bedrijven gericht op het reinigen van transportmiddelen en overige reiniging, en
 - een kleine 1.200 bedrijven gericht op overige afwerking van gebouwen.
 - van al deze bedrijven horen er ruim 2.400 tot de glazenwassersbranche.
- Daarmee bestaat de schoonmaakbranche in totaal uit 8.765 bedrijven en maakt zij 1% uit van het totale Nederlandse bedrijvenbestand (dat uit 844.450 bedrijven bestaat).

Naast het directe economische belang van de sector, heeft zij nog een zeker indirect economisch effect als opdrachtgever en afnemer van al dan niet specialistische reinigingsmiddelen en – apparatuur. Hierover hebben wij verder geen gegevens.

Last but not least, is het maatschappelijk belang van de schoonmaak als sector van bedrijvigheid gelegen in de werkgelegenheid die zij verschaft. IVA spreekt in haar rapport (van een kleine 150.000 bezette banen, en van ongeveer 93.000 in de branche werkzame personen in 2008 (34). Uitgaande van een uitbestedingspercentage van 85% en dus 15% van het schoonmaakwerk wat niet wordt uitbesteed aan schoonmaakbedrijven (31), maar wel schoonmaakwerk oplevert, kunnen we in totaal spreken over ruim 175.000 banen in de schoonmaak.

In het volgende en laatste hoofdstuk wordt op het maatschappelijk belang hiervan ingegaan.

'Als er niet (meer) professioneel wordt schoongemaakt, dan komt de wereld vanzelf stil te staan. Geen beurs- of bankcrisis kan daar tegenop.'

QUIRYN VAN DEN BROEK, DIRECTEUR QPC SCHOONMAAK

De expert aan het woord

PROF. DR. JOOP SCHIPPERS, ECONOMOOR (UNIVERSITEIT UTRECHT, UTRECHT SCHOOL OF ECONOMICS; ORGANISATIE VOOR STRATEGISCH ARBEIDSMARKTONDERZOEK) – HET INKOPEN VAN SCHOONMAAKWERK

"Precieze cijfers van relatieve kosten en opbrengsten van het inkopen van schoonmaakwerk tegenover het zelf doen, zijn mij niet bekend. Maar organisaties besluiten daar ook niet over op basis van uitgebreide calculaties (hooguit zie je een bedrijf als Philips zoiets doen). Wat je ziet is dat werkgevers vooral 'het gedoe' niet willen. Er komt nogal wat bij kijken als je het schoonmaakwerk zelf wilt regelen.

Je moet er werknemers voor aannemen, die worden ziek en dan moet je weer voor vervanging zorgen. Je moet de goede schoonmaakmiddelen uitzoeken en op voorraad hebben. Je moet de mensen goed kunnen instrueren, wat soms figuurlijk en soms ook letterlijk kan betekenen dat je hun taal moet spreken. Je moet het personeel controleren en toezien op het schoonmaakwerk, waaronder ook supervisie op en beoordeling van de kwaliteit. Om maar wat dingen te noemen."

"Het zijn diezelfde overwegingen die we te horen kregen van werkgevers toen we in het kader van een onderzoek met hen spraken over de inzet van lager opgeleiden, dat voorbeeld ging toen over laagopgeleide mensen met een Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) achtergrond. [Hij citeert het onderzoeksrapport: (bron)] "Verschillende werkgevers benadrukken dat de inzet van laag opgeleiden hoge eisen stelt aan de organisatie van het werk [...]. In het verlengde daarvan meldt (een detachend bedrijf) dat zij goede ervaringen hebben met vormen van detachering waarbij niet alleen de productiemedewerkers maar ook de begeleiding wordt geleverd. Dat verlost de ontvangende organisatie van een hoop 'gedoe'. Vaak is men daar niet ingespeeld op ons type mensen, terwijl wij juist heel goed weten hoe je de mensen moet aansturen en begeleiden." "Dat is ook precies wat de schoonmaak doet: het leveren van dienstverlening door schoonmakers, inclusief de begeleiding, het toezicht en het materiaal. En geen gedoe."



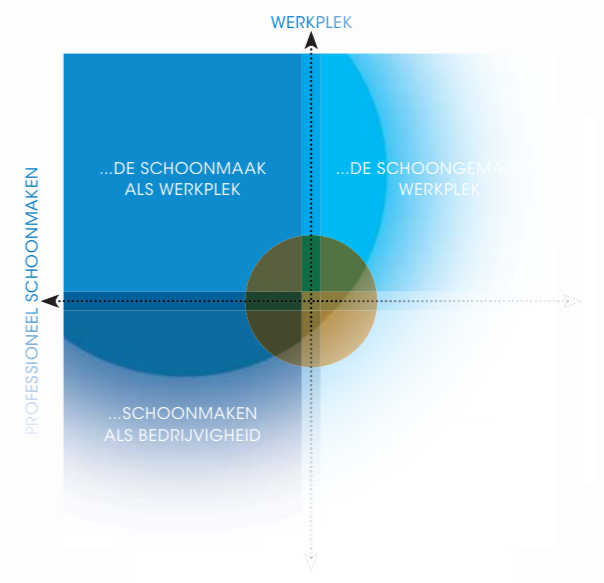
6. De schoonmaak als werkplek

Het maatschappelijk belang van de schoonmaak is ook dat ze een grote groep mensen – veelal laag opgeleiden, vrouwen en allochtonen – een werkplek biedt, en ze daarmee in staat stelt geld te verdienen, bevredigend werk te verrichten, aan het maatschappelijke verkeer deel te nemen en zich te ontplooiën. Weliswaar kan het werk soms fysiek en qua werkdruk veeleisend zijn, maar daar staat een zich ontwikkelende arbozorg tegenover, alsook het gegeven dat vooral het reguliere schoonmaakwerk meestal in deeltijd plaatsvindt (voor specialistisch schoonmaakwerk geldt dat minder).

De mogelijkheid tot deeltijdwerk is voor een deel van de medewerkers ook een nadrukkelijke pré van het werken in de schoonmaak. Anderen combineren ('stapelen') meerdere deeltijdbanen om tot een volwaardige broodwinning te komen. Nog anderen werken 'onvrijwillig in deeltijd'.

Overzien we de populatie werknemers die in de schoonmaak werkzaam is, dan dringt de conclusie zich op dat de sector 'onderdak' biedt aan mensen die op de arbeidsmarkt èn in de samenleving tot de meer kwetsbare groepen behoren. Alleen al door dat 'onderdak bieden' als zodanig draagt de sector bij aan het meer weerbaar maken van deze groepen. Waar nodig geven de bedrijven nog een extra zetje – met vakopleidingen, inburgering, schuldsanering en meer.

De toegevoegde waarde van...



6.1 HET BELANG VAN EEN WERKPLEK IN DE SCHOONMAAK

6.1.1 Het belang voor de schoonmaker

In dit laatste hoofdstuk gaan we in op het belang van de professionele schoonmaak voor de schoonmaker zelf. Wat betekent een werkplek in de schoonmaak voor de man of vrouw die op andermans verblijf- en werkplek, met het schoonmaakgerei in de aanslag en niet zelden buiten de reguliere kantooruren, zijn of haar boterham verdient?

Het eerste, eenvoudige antwoord luidt: een baan. Een plek om – als gezegd – met eerlijk werk een boterham te verdienen. Een gelegenheid om bevrediging aan gedane arbeid te ontlenuen, wanneer na afloop van het werk de omgeving er weer een stuk opgeruimder en frisser uitziet dan bij aanvang. Een gelegenheid ook om buiten de deur te komen en deel te nemen aan het maatschappelijke en sociale leven – zij het uiteraard dat dit meer zal gelden voor de schoonmaker die tijdens kantooruren of openingstijden in een levendige omgeving werkt, dan voor zijn collega die 's avonds in een stil kantoorgebouw aan het werk is. Dat is dan ook één van de redenen waarom er meer een meer naar gestreefd wordt schoonmaakwerk overdag te doen plaatsvinden – naast onder meer redenen als sociale veiligheid voor schoonmakers die niet 's nachts

over lege bedrijventerreinen hoeven en zaken als acute reinigingsbehoeften, het positieve effect van zien schoonmaken en het voordeel voor het milieu dat' s avonds licht en verwarming niet aan hoeven te blijven.

Een baan in de schoonmaak kan ook een plek zijn van waaruit mensen zich verder kunnen ontwikkelen. De sector biedt scholing en opleidingen aan, op thema's die variëren van tamelijk basale vaardigheden (denk aan de cursus 'Nederlands op de werkplek') tot zaken als leidinggeven en meer gespecialiseerde vormen van reinigingswerk. Daarnaast spant de branche zich in om ook MBO-opleidingen schoonmaak van de grond te krijgen, zodat mensen al op jongere leeftijd een keuze voor de schoonmaak kunnen maken en daar een toekomst in kunnen opbouwen.

Werk in de schoonmaak kan veeleisend zijn, zowel qua fysieke belasting als qua werkdruk (35). Dit is onderkend door werkgevers, vakbonden en overheid, wat er onder meer toe heeft geleid dat in het kader van een arboconvenant diverse instrumenten zijn ontwikkeld om de arbeidsomstandigheden te verbeteren. Zo is er een branche RI&E, een branchespecifieke stoffenmanager en zijn er protocollen, voorlichtingsmateriaal en trainingen.



'Als er niet (meer) professioneel wordt schoongemaakt, dan leven we in een andere wereld. Alles voelt anders, alles oogt anders en alles ruikt anders. Wat is het dan waardevol om elke dag aan een schonere omgeving te werken. Voor mensen in die omgeving vaak te vanzelfsprekend. Maar schoonmakers weten wel beter en kunnen er trots op zijn dat zij voor anderen een plezierige werkomgeving verzorgen.'

Merkwaardig genoeg bleek overigens uit de evaluatie van het arboconvenant dat de blootstelling aan arbeidsrisico's in de convenantperiode was toe- in plaats van afgenomen (35). Het ziekteverzuim was daarentegen gedaald, van 6,8% in 2003 naar 5,1% in 2007. Ook heden ten dage worden – blijkens statistieken van de RAS – de ontwikkelde hulpmiddelen nog steeds door bedrijven toegepast.

In een onderzoek door Research voor Beleid zijn werknemers gevraagd naar de plus- en minpunten van het werken in de schoonmaakbranche (36). Hieruit kwam het volgende naar voren.

Daarnaast gaf ruim tweederde van de medewerkers aan de arbeidsomstandigheden goed tot zeer goed te vinden (69%), tegenover 8% die dit als slecht tot zeer slecht aanmerkte.

| Genoemde voordelen | Genoemde nadelen |
|--|-------------------------------|
| - het gezellige werk en de sociale contacten (49%) | - geen nadelen (38 %) |
| - de gunstige en flexibele werktijden (37%) | - de fysieke inspanning (17%) |
| - de zelfstandigheid (29 %) | - de grote werkdruk (17%) |

Tabel 2. Voor- en nadelen van het werken in de schoonmaak volgens werknemers (36)

6.1.2 Nadere beschouwing naar achtergrondkenmerken

Voor een nadere beschouwing van het belang van werken in de schoonmaak, zoomen we in op wat specifieke kenmerken van het werk en de mensen. In de tabel hieronder is weergegeven hoe de verdeling onder werknemers in de sector is naar geslacht, leeftijd, omvang van het arbeidscontract, opleiding en etniciteit.

Duidelijk is zichtbaar dat in de schoonmaak relatief veel vrouwen werkzaam zijn. Ook is een relatief groot deel van het werknemersbestand van allochtone herkomst. Mensen in de schoonmaak werken overwegend in kortere contracten (de meerderheid heeft arbeidscontracten van minder dan 24 uur). En tot slot gaat het voor het grootste deel (twee derde) om lager opgeleide mensen.

Men zou met dat alles kunnen zeggen dat de schoonmaak werkgelegenheid biedt aan mensen die niet altijd makkelijk elders op de arbeidsmarkt terecht kunnen.

Soms gaat het ook om mensen die wat extra begeleiding nodig hebben. Hieronder gaan we achtereenvolgens in op het belang van een werkplek in de schoonmaak voor laagopgeleiden, voor deeltijdwerkers en voor allochtonen.

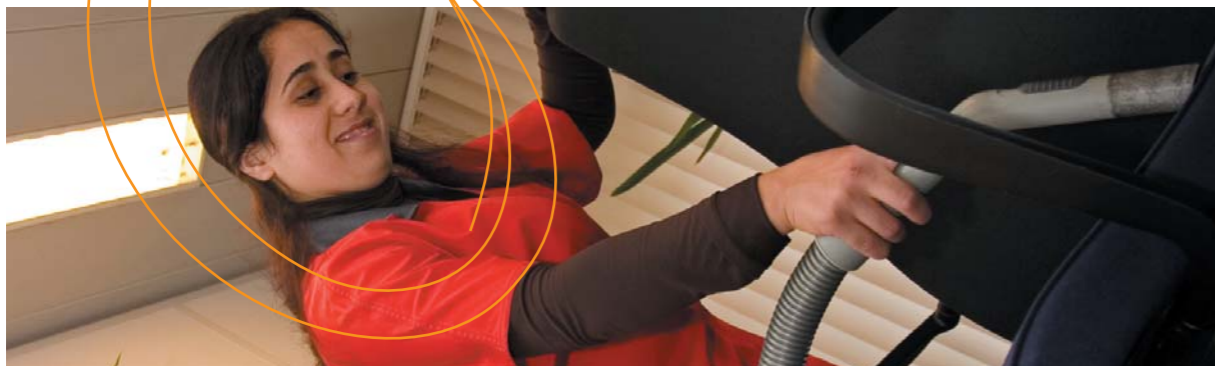
| | | |
|--|----------------------|-----|
| Naar geslacht | Man | 32% |
| | Vrouw | 68% |
| Naar leeftijd | 15 – 24 jaar | 16% |
| | 25 – 34 jaar | 16% |
| | 35 – 44 jaar | 30% |
| | 45 – 54 jaar: | 24% |
| | 55-65 jaar | 13% |
| Naar etniciteit | Autochtoon: | 54% |
| | Allochtoon | 46% |
| Naar opleidingsniveau | Basisonderwijs, VMBO | 66% |
| | HAVO, VWO, MBO | 28% |
| | HBO, WO | 3% |
| | Onbekend | 2% |
| Naar omvang van het arbeidscontract | 0 – 11 uur | 27% |
| | 12-23 uur | 30% |
| | 24 uur of meer | 43% |

Tabel 3. In de schoonmaak werkzame personen naar achtergrondkenmerken

Bron: IVA, cijfers m.b.t. 2008 (34)

6.1.3 Opleidingsniveau

De schoonmaak behoort tot de steeds kleiner wordende groep sectoren die werk aan laagopgeleiden biedt. Een studie van de Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek beschrijft hoe de arbeidsmarkt voor laagopgeleiden in Nederland steeds kleiner is geworden (xxxvii). In de jaren zeventig en tachtig van de vorige eeuw is flink wat laaggeschoold werk uit Nederland verdwenen naar zogeheten lage lonenlanden. Denk aan de textielindustrie en de scheepsbouw. Later volgden relatief eenvoudige werkzaamheden op het terrein van commerciële dienstverlening, zoals data-invoer en verwerking van administratieve gegevens. Voor bepaalde sectoren zijn er echter minder mogelijkheden om het werk naar het buitenland te verplaatsen, met name omdat dat werk gebonden is aan 'klanten' die zich in Nederland bevinden. Voor dat soort werk hebben we de afgelopen decennia andere ontwikkelingen gezien, namelijk verschillende vormen van 'zelfbediening' (in winkels, bij tankstations, bij banken), vooral in combinatie met automatisering. Ook dit leidde tot steeds minder werk voor laagopgeleiden.



De schoonmaaksector zit in de tamelijk unieke positie dat het werk niet naar lage lonenlanden te verplaatsen is en dat ook zelfbediening en automatisering niet echt grote aanslagen doen op de hoeveelheid arbeid die verricht moet worden. Zo is de schoonmaak overeind gebleven, of eigenlijk zelfs gegroeid, als werkplek voor laagopgeleiden in Nederland.

De toekomstige arbeidsmarktpositie van laagopgeleiden lijkt enerzijds slecht omdat het aanbod van passend werk door bovengenoemde ontwikkelingen steeds verder afneemt. De hoeveelheid laagopgeleide mensen in Nederland neemt echter ook af. Het netto effect zal daarom naar verwachting

zijn dat de relatieve arbeidsmarktkansen voor deze groep toenemen (37; 38). Het SCP constateert dat dit zich in de schoonmaak al laat voelen in de vorm van personeelsgebrek. Overigens verandert de populatie laagopgeleide mensen ook van karakter (37): "Vroeger waren het vooral herintredende vrouwen, die weliswaar in hun jeugd geen hoge opleiding hadden gehad, maar die wel over tal van competenties beschikten. Nu zijn laagopgeleiden vaak mensen die niet alleen een lage, vaak onvoltooide opleiding hebben, maar vaak ook de Nederlandse taal gebrekkig c.q. onvoldoende beheersen of werkritme en arbeidsdiscipline ontberen."

6.1.4 Deeltijdwerk

Het relatief grote aantal deeltijdcontracten is typerend voor de reguliere schoonmaak. Opdrachtgevers van reguliere schoonmaakwerkzaamheden vragen veelal om werk dat in een relatief beperkte tijdsspanne gedaan wordt. In de meer specialistische sectoren binnen de schoonmaak, zoals bij de glazenwassers, de brand- en roetreiniging en de gevelbehandeling, ligt dat anders. Dáár is fulltime werken veel meer gangbaar.

We kunnen dus stellen dat de schoonmaak veel mensen, en in het bijzonder vrouwen de mogelijkheid biedt tot werken in een parttime functie. Dat constateert ook Research voor Beleid (RvB), als deze vaststelt dat het werk voor bepaalde groepen aantrekkelijk is doordat de meeste banen parttime zijn en in de vroege ochtend- of late avonden vervuld worden (356). Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) (xxxix) wijst erop dat het deeltijdwerk een oplossing kan zijn voor de hoge werkdruk en de fysieke belasting (waar hierboven ook aan werd gerefereerd). Naast de voordelen voor de deeltijdwerkers zelf, wijst het SCP ook op de voordelen voor de organisatie. Deeltijdbanen leveren flexibiliteit op. Zo kan men de diensten beter afstemmen op de behoeften van klanten en het werk beter plannen.

Maar niet iedereen geeft de voorkeur aan deeltijdwerk. Zo merken de RvB-onderzoekers op dat bepaalde groepen (werklozen, arbeidsmigranten) het zich niet altijd kunnen permitteren om deeltijd te werken, aangezien zij daarmee 'onvoldoende verdienen om uit de bijstand te geraken' (36). Meer in het algemeen geldt dat een bepaald deel van de mensen die in de schoonmaak werken, dat liever voltijds doet. Velen van hen lossen dit op door betrekkingen te 'stapelen'. Door meerdere deeltijdbanen naast elkaar te vervullen, verkrijgen zij bij elkaar een volwaardige baan en een goed belegde boterham. Het IVA schat op basis van berekeningen in dat het hier gaat om gemiddeld 1,6 banen per werknemer (34). Inmiddels is het officieel sectorbeleid – zoals ook aan het begin van dit hoofdstuk opgemerkt – om te streven naar dagschoonmaak, mede omdat dit tot fulltime banen kan leiden.

Maar ook dat biedt niet voor iedereen soelaas. Het SCP constateert uit een vergelijking dat in de schoonmaak, vaker dan in andere sectoren, vrouwen 'onvrijwillig in deeltijd werken' (39). "Deze vrouwen hadden liever een volledige baan gehad, maar kunnen deze vooralsnog niet krijgen." "Waarschijnlijk" – zo stelt het SCP – "komen in de schoonmaaksector nogal wat vrouwen terecht die graag

'Als er niet (meer) professioneel wordt schoongemaakt, dan komen veel mensen aan de kant te staan die nu zinvol werk verrichten in de schoonmaak.'

MW. J.M. LEEMHUIS-STOUT, VOORZITTER CEDRIS EN
MW M.M. DAMEN, DIRECTEUR CEDRIS



willen werken of het geld nodig hebben, maar die geen speciale voorkeur hebben voor het schoonmaakwerk; zij hebben voornamelijk geen leukere en grotere baan kunnen vinden in een ander sector."

In ditzelfde verband mag niet onvermeld blijven het relatief grote verloop onder het personeel (vele tientallen procenten per jaar; exacte cijfers ontbreken). Deels is dit toe te wijzen aan de vele aanbestedingen en wisselende contracten – mensen veranderen veel van contract maar blijven in de schoonmaak werkzaam. Voor een ander deel kan dit echter ook als indicatie gelden dat niet voor iedereen de schoonmaak de gedroomde werkplek is.

En zo krijgen we een gemengd beeld van de deeltijder in de schoonmaak. We kunnen zeker stellen dat de schoonmaaksector, met haar relatief grote aanbod deeltijdbanen, een uitkomst vormt voor mensen (met name vrouwen) die niet fulltime kunnen of willen werken. Tegelijk heeft het deeltijdwerk gevolgen voor ontplooiing en verdiensten; wat voor een flinke groep mensen voor wie deeltijdwerk helemaal geen must is, reden is hun deeltijdbanen te 'stapelen'. Die groep slaagt er alsnog in ongeveer voltijd bezig te zijn en navenant te verdienen.

Blijft over een groep die, zoals SCP het noemt, 'onvrijwillig in deeltijd werkt'. Hoewel in de schoonmaak-CAO alle functies boven minimum betaald worden, kunnen met name degene die 'onvrijwillig in deeltijd werken' in de budgettaire gevarezone terecht komen (40). Bedrijven in de schoonmaak merken dat ook in de vorm van loonbeslagen die soms worden gelegd. Voor sommige bedrijven is dit reden hun werknemers bij te staan met schuldsanering en dergelijke.

6.1.5 Etniciteit

Gezien het relatief hoge aandeel allochtonen in het werknemersbestand, moge duidelijk zijn dat de schoonmaak een kleurrijke branche is. De sector heeft dit zelf ook naar voren gebracht in haar publicaties 'De wereld van de schoonmaker in beeld' (41) en 'Ontmoet de hele wereld in de schoonmaakwereld' (42). Met het hoge percentage werkzame allochtonen onderscheidt de sector zich in Nederland. De Commissie Parlementair Onderzoek Integratiebeleid wijt om die reden zelfs een passage aan de schoonmaak (43). "De horeca en de zakelijke dienstverlening zijn bedrijfstakken waar veel allochtonen werken. Binnen de zakelijke dienstverlening zijn dit vooral de uitzendbureaus en schoonmaakbedrijven. Van de autochtone bevolking werkte

nog geen 1 procent bij een schoonmaakbedrijf. Van de niet-westerse allochtonen was dit 7 procent."

We kunnen dan ook stellen dat de schoonmaak een sector is die ook allochtonen de kans biedt op een baan – en daarmee ook op de aan het begin van dit hoofdstuk genoemde voordelen van het werkende bestaan. Een stapje verdergaand zou men kunnen stellen dat de schoonmaak bijdraagt aan de integratie van allochtonen, zowel door het integrerend effect van het werken als zodanig alsook door cursussen zoals het eerdergenoemde 'Nederlands op de werkvloer' die de schoonmaak biedt. Een minder fraaie bevinding – maar evenzeer een realiteit in de schoonmaak – werd in 2008 gedaan door de Arbeidsinspectie, toen deze bij meer dan een derde van de gecontroleerde bedrijven in de schoonmaakbranche illegale arbeid aantrof (44).

6.1.6 En verder

Naast vrouwen, deeltijders, laag opgeleiden en allochtonen zijn er ook nog andere groepen waar de schoonmaak bijzondere betekenis voor heeft. Zo worden in de schoonmaak (vaak ook in samenwerking met ROC's) diverse werkgelegenheidsprojecten uitgevoerd waarin mensen met

een grotere afstand tot de arbeidsmarkt een opleiding en uiteindelijk een baan krijgen. Voorts mogen de mensen met een arbeidshandicap niet onvermeld blijven. Zo startten in 2007 1454 re-integratietrajecten in de reiniging (45). Sinds 2008 werken OSB en Cedris (de brancheorganisatie van sociale werkgelegenheids- en re-integratiebedrijven in Nederland) samen om ook in de schoonmaak- en glazenwassersbranche mensen met een arbeidshandicap (om precies te zijn mensen met een WsW-indicatie die voorheen in een beschermde werkomgeving zouden werken) te laten instromen (46).

Overzien we de populatie werknemers die in de schoonmaak werkzaam is, dan dringt de conclusie zich op dat de sector 'onderdak' biedt aan mensen die op de arbeidsmarkt en in de samenleving tot de meer kwetsbare groepen behoren. Alleen al door dat 'onderdak bieden' als zodanig draagt de sector bij aan het meer weerbaar maken van deze groepen. Waar nodig geven de bedrijven nog een extra zetje - met vakopleidingen, inburgering, schuldsanering en meer.

De sector vervult daarmee een maatschappelijk belangrijke functie, in een breed samenwerkingsverband van bedrijven, brancheorganisatie, vakbonden en aanpalende organisaties.

De expert aan het woord

MARIANNE NEUTEBOOM (DIRECTEUR STICHTING RAAD VOOR ARBEIDSVERHOUDINGEN SCHOONMAAK- EN GLAZENWASSERSBRANCHE) - WERK IN DE SCHOONMAAK- EN GLAZENWASSERSBRANCHE

"De schoonmaak is een grote sector die werk aan veel mensen geeft. Daar gaat een enorm maatschappelijk belang van uit. Je geeft mensen die vanwege hun kwalificatie en mogelijkheden niet zomaar overal terecht kunnen, de kans om zelf hun geld te verdienen. Dat is voor iedereen goed voor zijn eigenwaarde en voor het meedraaien in de samenleving. Nieuwkomers leren zo ook wat het arbeidsproces is, ze doen arbeidsritme op, het is echt een plek om te beginnen. En als het niet je einddoel is, geeft de schoonmaak je ook het zelfvertrouwen om van daaruit verder te zoeken."

"Werken in de schoonmaak kan heel leuk zijn. Je hebt gelijk eer van je werk. Je hebt contact met mensen. Je kunt dienstbaarheid tonen, werken in



'Wanneer ik kijk naar ontwikkelingen als vergrijzing en verhoging van het opleidingsniveau dan verwacht ik dat een bundeling van krachten noodzaak is om er überhaupt voor te zorgen dat er nog kan worden schoon gemaakt.'

MARGOT VAN SPAANDONK, DIRECTEUR P&O FACILICOM SERVICES GROUP/SCHOONMAAKDIVISIE

zelfstandigheid, het kan op de tijden van de dag die bij je passen. En ook is er veel vakmanschap in de schoonmaak. Het is niet zo maar even ergens een doekje overheen halen, er valt veel te leren over hoe het goed kan en moet."

"De sector investeert in mensen. Er is bijvoorbeeld bewust voor gekozen om niet de laagste qua beloningen te zijn in vergelijking met andere branches. Er zijn veel opleidingen, bijvoorbeeld over de juiste manier van schoonmaken, over ergonomie, over contact met klanten, over gevelbehandeling. De sector streeft er tegenwoordig naar dat iedereen die in de schoonmaak werkt op cursus gaat. Dat is nog best lastig. En daar gaat ook flink geld in zitten. Ook hebben we, mede met het oog op het plezierig en effectief werken in teams, veel ingezet op een cursus coachend leidinggeven. In totaal hebben we daar nu zo'n 6 à 7.000 cursussen in gegeven. En ook voorzien we, in verband met soms gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal, in een cursus

Nederlands op de werkvloer. Dat is geen 'Nederlands als 2e taal'-opleiding, maar vaak wel een eerste stap. We merken trouwens dat werkgevers daarnaast ook zelf veel initiatieven ontplooiën op bijvoorbeeld analfabetisme en inburgering. Dat is mooi." "En verder heeft de sector veel voorzieningen. We hebben altijd al iets gehad voor kinderopvang. Er is een klachtenregeling, er zijn vertrouwenspersonen, er is een vrijwillige geschillencommissie. Er is veel gedaan rondom arbeidsomstandigheden. Er is een pensioenvoorziening. En ook is er een eigen scholingstructuur."

"Eigenlijk denk ik dat de sector zelf niet doorheeft hoe ver ze al is. Ik heb de indruk dat we in vergelijking met het buitenland nogal voorop lopen. Op congressen krijg ik altijd veel vragen van internationale collega's of ze dingen van ons kunnen gebruiken: voorlichtingsmateriaal, instrumenten, opleidingen."



54

7. Epiloog

“Het is bemoedigend dat veel mensen zich sterk betrokken voelen bij het milieu. Uit allerlei peilingen en onderzoeken blijkt dat mensen duurzaamheid heel erg belangrijk vinden. Iedereen houdt van de natuur. Van zuivere lucht, schoon zwembad en een straat zonder afval.

Terecht wordt er van de overheid verwacht dat ze enthousiast werkt aan een schoner milieu en dat ze het goede voorbeeld geeft. Maar zonder de concrete medewerking van burgers en bedrijven gaat het echt niet.

Dames en heren, een gezond leefmilieu is de basis van alles. Nederland is een rijk, ontwikkeld, middelgroot land en heeft daarmee een bijzondere verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een goede harmonie tussen mens en milieu. Dat doen we in nauwe samenwerking met andere landen. In de overtuiging dat je het milieu nooit apart moet zetten, maar altijd moet verbinden met economie, gezondheid en veiligheid.

We doen het met ambitie. Maar ook zo efficiënt mogelijk. Door prioriteiten te stellen en altijd te letten op de verhouding tussen kosten en opbrengsten.

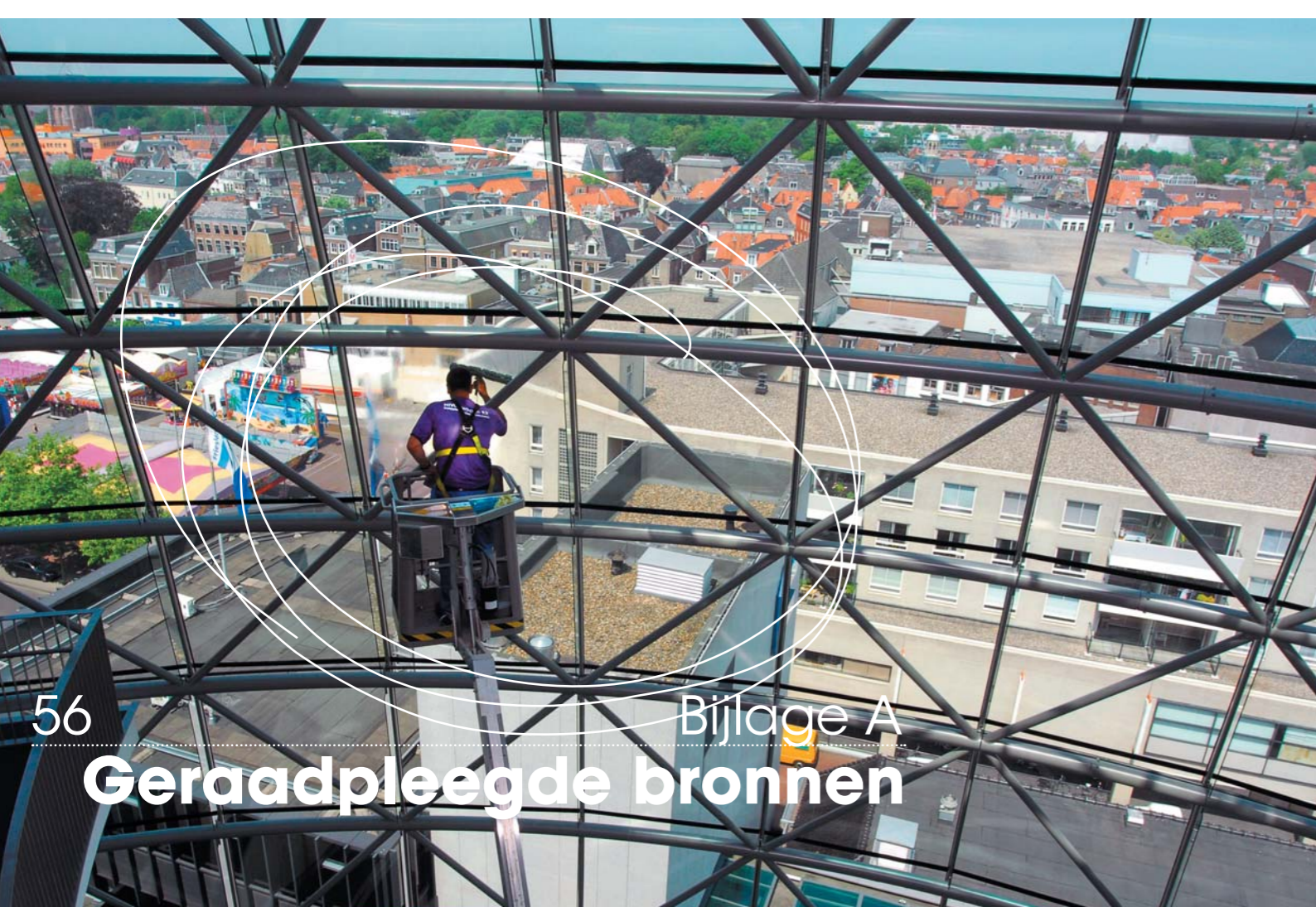
We doen het innovatief. Want innovatie is een tweesnijdend zwaard dat zowel ons milieu als onze economie ten goede komt.

En we doen het met een klemmend beroep op iedereen om naar vermogen mee te helpen. Een klemmend beroep op u.

Nederland is schoner geworden de afgelopen periode. Maar wie kijkt naar de doelen die we ons hebben gesteld, heeft geen reden tot zelfgenoegzaamheid. We moeten met volle kracht vooruit.”

Uit: Toespraak van minister-president Balkenende over rentmeesterschap, duurzaamheid en milieu' | 06-06-2005

55



GERAADPLEEGDE PERSONEN (MET DANK AAN ...)

- Nico Koch (OSB)
- Rens Vrolijk (Vrolijk Schadeherstel)
- Nico Lemmens (ISS)
- Henk Mulder (Consultant building maintenance)

GEÏNTERVIEWDE PERSONEN

- Drs. Ing. Desirée Beaujean (Centrum Infectieziektebestrijding van het RIVM, Bilthoven)
- Dr. ir. Anton Duisterwinkel (wetenschapsjournalist)
- Dr. Bernard Kruithof (socioloog, Universiteit van Amsterdam)
- Prof dr. Johan P. Mackenbach (Erasmus Medisch Centrum, Rotterdam)
- Marianne Neuteboom (directeur Stichting Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche)
- Prof. dr. Joop Schippers, econoom (Universiteit Utrecht, Utrecht School of Economics; Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek)

SCHRIFTELIJKE BRONNEN

- 1 Schama, S. (2007). Overloed en onbehagen. Amsterdam: Olympus Pockets.
- 2 Pelling M. (1978). Cholera, Fever and English Medicine. Oxford: Oxford University Press.
- 3 Koetsveld, C.E. van (1849). Schetsen uit de pastorij te Mastland. Schoonhoven: S.E. van Nooten.
- 4 Mackenbach, J.P. (januari 2007). Pragmatism Works. Medical Milestones, 334, 17.
- 5 Douglas, M. (1966). Purity and danger: an Analysis of Concepts of Pollution and Taboo. London, New York: Routledge Classics.
- 6i Ministerie van VROM (2007). Wonen op een rijtje: De resultaten van het Woononderzoek Nederland 2006. Den Haag: Ministerie van VROM.
- 7 Gemeente Den Haag. Wat doet de gemeente aan graffiti?. Geraadpleegd op 28 oktober 2009, <http://app.denhaag.nl/smartsite.html?id=59378>.
- 8 Ministerie van VROM (2007). Wonen op een rijtje: De resultaten van het Woononderzoek Nederland 2006. Den Haag: Ministerie van VROM.
- 9 XTNT (2009). Bestrijding van zwerfafval op openbare vervoerhaltes: Uitkomsten onderzoek en stappenplan. Utrecht: XTNT.

- 10 Wilson, J.Q. & Kelling, G.L. (1982). Broken windows. *The Atlantic Monthly*, 249, 29-38.
- 11 Vlasblom, D. (25 november 2008). Graffiti op de muur brengt straatroof dichterbij. *NRC Handelsblad*.
- 12 Vos, E. (september 2009). Resultaatgerichte schoonmaak: hoe werkt dat? *Facto Magazine*, 9, 14- 16.
- 13 Dessing, G. (september 2009). Sturen op beleving: de praktijk bij Schiphol. *Facto Magazine*, 9, 10-12.
- 14 Voormolen, S. (25 november 2009). Voedsel en Waren Autoriteit bindt strijd aan met vieze supermarkten. *NRC Handelsblad*, p. 13.
- 15 Boxman, I.L.A., & Agteren, R. van, & Hägele, G. (2009). Norovirus besmette contactoppervlakken: Veegmonsters voor het aantonen van norovirus in instellingen. *Tijdschrift voor Hygiëne en Infectiepreventie* 2009, 1, 7-9.
- 16 Dancer, S.J. (2004). How do we assess hospital cleaning? A proposal for microbiological standards for surface hygiene in hospitals. *Journal of Hospital Infection*, 56, 10-15.
- 17 Werkgroep Infectiepreventie (2009). *Ziekenhuizen: Reiniging en desinfectie van ruimten, meubilair en voorwerpen*. Leiden: Werkgroep Infectiepreventie.
- 18 Zembla (19 april 2009). *Vieze Ziekenhuizen*. Geraadpleegd op 27 oktober 2009, http://zembla.vara.nl/Afleveringen.1973.0.html?&tx_ttnews%5btt_news%5d=12736&tx_ttnews%5bbackPid%5d=1972&cHash=9d3723f830.
- 19 Broek, P.J. van den (28 april 2009). *Ziekenhuisinfectie zelden gevolg van slechte schoonmaak*. *NRC Handelsblad*.
- 20 OSB en VSR (2008). *Naar een schone school: Schoonmaakbewust ontwerpen en gezond onderhouden van schoolgebouwen voor het primair onderwijs*. 's-Hertogenbosch, Tilburg: OSB en VSR.
- 21 Synovate Interview NSS (2008). *Onderzoek schoonmaakbeleving*. Amsterdam: Synovate Ltd.
- 22 Clements-Croome, D., & Li Baiznan (2000). *Productivity and Indoor Environment*. *Proceedings of Healthy Buildings*, 1, 629-634.
- 23 Duisterwinkel, A. (2004). *Gezond Schoonmaken: Een programma voor betere hygiëne van de werkplek*. Tilburg: Vereniging Schoonmaak Research.
- 24 Wargocki, P., & Wyon, D.P., & Baik, Y.K. et al (1999). *Perceived Air Quality: Sick Building Syndrome (SBS) Symptoms and Productivity in an Office with Two Different Pollution Loads*. *Indoor Air*, 9, 165-179.
- 25 Mendell, M. J., & Mirer, A., & Lei-Gomez, Q. (2007). *Contaminants in Buildings and Occupied Spaces as Risk Factors for Occupant Symptoms in U.S. Office Buildings: Findings from the U.S. EPA BASE Study*. *LBNL-63370*.
- 26 Intersafe Groeneveld B.V. (1 november 2006). *Persbericht. Bezuinigingen schoonmaak voer voor bacteriën én ziekteverzuim*. Geraadpleegd op 15 oktober 2009: <http://www.hotfrog.nl/FullPressRelease.aspx?id=2325>
- 27 BBA Binnenmilieu (2006). *Literatuuronderzoek gebouwgebonden gezondheid, comfort, productiviteit en ziekteverzuim in relatie tot energiegebruik*. Rotterdam: BBA.
- 28 Skullberg, K.R., & Skyberg, K., & Kruse, K. et al (2004). *The effect of cleaning on dust and the health of office workers: an intervention study*. *Epidemiology*, 15(1), 71-78.
- 29 Duisterwinkel, A. (2004). *De vele misverstanden over micro-organismen*. *Service Management*, 10, 20-21.
- 30 Duisterwinkel, A. (2004). *Gezond Schoonmaken: Een programma voor betere hygiëne van de werkplek*. Tilburg: Vereniging Schoonmaak Research.
- 31 Albron (2008). *Facility management is een kunst*. Onderzoeksrapport. De Meern: Albron bv.
- 32 Lemmens, N.G.R. (2005). *Management van schoonmaakdienstverlening*. Den Haag: Boom Onderwijs.
- 33 Zorgvisie (december 2008). *Bah, wat vies*. *Zorgvisie*. Geraadpleegd op 22 oktober 2009: http://www.zorgvisie.nl/upload/111978_672_1228815103306-Bah%2C_wat_vies.pdf
- 34 Werff, H. van der, & Wersch, F. van, & Sentjens, M. (2009). *Ontwikkelingen in de schoonmaakbranche*. Tilburg: IVA.
- 35 Ojen, Q.H.J.M. van (2007). *Arboconvenant Schoonmaak- en Glazenwassersbranche*. Bussum: Orbis Arbeid en Onderzoek BV.
- 36 Ruig, L. de, & Grijpstra, D. (2007). *Werken in de schoonmaak- en glazenwassersbranche: Een arbeidsmarktonderzoek naar knelpunten en oplossingen*. Den Haag: Research voor Beleid.
- 37 Román, A., & Schippers, J. (2008). *Inzet van lager opgeleiden op de Nederlandse arbeidsmarkt: werkgevers aan zet*. Tilburg: Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek (OSA).

- 38 Beer, P. de (2006). Perspectieven voor de laagopgeleiden. Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken 2006, 22(3), 218-233.
- 39 Keuzenkamp, S., & Hillebrink, C., & Portegijs, W. et al (2009). Deeltijd (g)een probleem: Mogelijkheden om de arbeidsduur van vrouwen met een kleine deeltijdbaan te vergroten. Den Haag: SCP.
- 40 Snel, E., & Boom, J. de, & Engbersen, G. (2008). The Silent transformation of the Dutch welfare state and the rise of in-work poverty. In Andress, H.J., & Lahman (Eds.). The working poor in Europe: employment, poverty and globalisation (pp. 124-154). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.
- 41 Science & Strategy (2004). De wereld van de schoonmaker in beeld. Amsterdam: Science & Strategy.
- 42 Science & Strategy (2003). Ontmoet de hele wereld in de schoonmaakwereld. Amsterdam: Science & Strategy.
- 43 Kamerstuk, Tweede Kamer, vergaderjaar 2003-2004, 28 689, nrs. 8-9, p. 147-264.
- 44 Arbeidsinspectie (2009). Jaarverslag Arbeidsinspectie 2008. Veilig, gezond en legaal aan het werk. Den Haag: Arbeidsinspectie.
- 45 UWV (2008). Informatie sociale verzekeringen naar sectoren 2007. Amsterdam: UWV.
- 46 Clean Magazine (5 maart 2008). OSB en Cedric gaan samenwerken. Geraadpleegd op 15 oktober 2009: <http://www.deschoonmakermaaktthetmogelijk.nl/page.php?page=187>

'Als er niet (meer) professioneel wordt schoongemaakt, dan leven we in een andere wereld. Alles voelt anders, alles oogt anders en alles ruikt anders. Wat is het dan waardevol om elke dag aan een schonere omgeving te werken. Voor mensen in die omgeving vaak te vanzelfsprekend. Maar schoonmakers weten wel beter en kunnen er trots op zijn dat zij voor anderen een plezierige werkomgeving verzorgen.'