

Verplaatsen van de schoonmaakuitvoering van avond- naar daguren

Maar al te vaak wordt het schoonmaakwerk niet erkend en herkend, omdat het na werktijd uitgevoerd wordt. Van enige sociale controle is vrijwel geen sprake. Het is gebleken dat een van de voordelen van het schoonmaken tijdens werktijd juist het opheffen van de wederzijds anonimiteit is, waardoor gebouwgebruikers wat meer gedisciplineerd met hun werkomgeving omgaan. Hoe die gebouwgebruikers met hun werkomgeving omgaan kan van zeer grote invloed zijn op het eindresultaat van (onder andere) het schoonmaakonderhoud. Het is ook afhankelijk van het soort organisatie. In een hectische organisatie zal het bewoningskarakter vaak heel anders zijn dan in een wat stabielere organisatie. Zaken als 'clean desk' (een voorwaarde voor goed schoonmaakonderhoud) kan vanwege de aard van het werk van totaal ondergeschikt belang zijn. Voor kantoororganisaties, die normaliter van '9 tot 5 uur' opereren, is de discussie over schoonmaken overdag een ontwikkeling van de laatste jaren. Zonder uitspraken te willen doen over positieve dan wel negatieve effecten van het schoonmaken overdag zijn er in ieder geval een aantal aandachtspunten, die nadere overweging verdienen.

Voordelen overdag schoonmaken	Nadelen overdag schoonmaken:
Betere communicatie tussen afnemer en leverancier van schoonmaakdiensten	Aan- en aflooptijden nemen toe (wachten op de lift)
Door confrontatie tussen schoonmaker en gebouwgebruiker mag verwacht worden dat vermijdbare vervuiling minder voorkomt	Het sociale contact beïnvloedt de productiviteit van de schoonmaker
Goede communicatie tussen gebruiker en schoonmaker	Gebruiker verstrekt oneigenlijke opdrachten aan schoonmaker
Sleutel- en alarmprocedures blijven in eigen beheer	
Groter aanbod van personeel van hoger niveau (beschikbaar tussen 09.00 en 11.30 uur)	Effect van het schoonmaken is afhankelijk van de bereidwilligheid van de gebouwgebruiker
Continuïteit beter gewaarborgd	
Bij calamiteiten direct schoonmaker inzetbaar	Calamiteiten verstoren normale schoonmaakproductie
Maatschappelijke waardering voor het schoonmaakwerk en –personeel neemt toe	Opdrachtgever krijgt veel inzicht in schoonmaakorganisatie
Gebruikersdiscipline wordt beter	Brengt enige verstoring van het primaire proces teweeg
Sociale contacten met, en erkenning van de schoonmaker nemen toe	De aard en kosten van begeleiding door het schoonmaakbedrijf werken licht kostenverhogend
De klachtengrens wordt verhoogd	
Preventieve sociale controle	Controle op het uitgevoerde schoonmaakwerk wordt moeilijker
Onverwacht verzuim sneller op te vangen (meer tijd per dag beschikbaar)	Logistieke activiteiten zijn ingewikkelder
Geen (extra)avondbewaking noodzakelijk	
Energiebesparing / CO2 reductie	Inzet duurdere, geruisarme, stofzuigers
Openstelling gebouw neemt af	

Vaak wordt het 'onmogelijk' geacht om binnen een organisatie, waar het schoonmaakonderhoud altijd 's avonds uitgevoerd wordt, overdag schoon te maken. Doorgaans stuit dit op verzet van afdelingschefs. Het veel gehoorde argument dat de stofzuiger zo veel lawaai maakt is achterhaald door prima geluidsisoleerde stofzuigapparatuur. Ook het argument dat men dan van zijn werkplek 'gejaagd' wordt is

niet relevant. Er is altijd wel een reden om even de werkplek te verlaten voor het maken van een kopie, toiletbezoek, etc. Binnen enkele minuten is de werkplek vervolgens weer schoon beschikbaar. Wat men beslist moet doen bij het introduceren van schoonmaak overdag:

1. Pleeg gedegen vooronderzoek:

Staat het vervuilproces reiniging toe?

Is men bereid op afdelingsniveau mee te werken?

2. Communiceer voordelen maar vergeet de nadelen niet te noemen!

3. Maak een gedetailleerd stappenplan met als kenmerk een gefaseerde overgang van avond- naar dagschoonmaak.

4. Doe een 'pilot'. Steel de show met uitzonderlijk goede schoonmaak, inzet van representatief schoonmaakpersoneel, frequente communicatie met uw interne klanten. Publiceer de resultaten intern uitgebreid.

5. De leiding van de organisatie moet er 100 % achter staan en het facilitair management rugdekking geven bij opkomst protesten.

Toelichting pilot:

Tactisch is het om enkele leidinggevenden van een organisatie te winnen voor het schoonmaken van hun afdeling overdag. Deze schoonmaaktaken worden vervolgens uit het avondwerk geïsoleerd en voor een bepaalde periode overdag uitgevoerd. Ervaring leert dat 'goed voorbeeld goed doet volgen' en dat binnen een aantal maanden iedereen in het gebouw de schoonmaakactiviteiten overdag op positieve wijze zal waarderen.

Is schoonmaken overdag duurder?

Bij calculaties in diverse uiteenlopende panden is gebleken dat onder aan de streep hoegenaamd geen verschil aantoonbaar is bij het totaal aantal schoonmaak productieuren. Omdat vooral de sociale interactie en aansturing iets meer tijd vergt van het direct leidinggevend kader van de schoonmaakdienst is een geringe verhoging van het percentage direct toezichturen nodig. Op een totaalprijs speelt deze verhoging van aandacht en begeleiding nauwelijks een rol. Korte verklaring gelijkblijvend calculatieresultaat: Het verplaatsen van de schoonmaker langs de schoon te maken ruimten kost, indien niemand in de avond aanwezig is, aan tijd 'x'. Bij aanwezigheid van de ruimtegebruikers (overdag) zullen vervolgens enkele ruimten niet in de geëigende volgorde kunnen worden schoongemaakt waardoor (extra) verplaatsing op een later tijdstip nodig is. Dit is tijdverhogend, bijvoorbeeld $x + 5\%$. Ook communicatie met de ruimtegebruiker vergt extra tijd, bijvoorbeeld $x + 8\%$. Daar tegenover staat het fenomeen dat altijd een aantal gebruikers aan de schoonmaker aangeven dat er 'vandaag' niet hoeft te worden schoongemaakt in verband met drukke werkzaamheden. Tijdwinst $x - 12\%$. Per saldo geen of nauwelijks tijdverschil met de avondschoonmaak. Uit verschillende berekeningen blijkt steeds dat tijdverhogende factoren worden gecompenseerd met tijdverlagende factoren waardoor onder aan de streep niet of nauwelijks een schoonmaakkostenverhoging aantoonbaar is. Op deze regel bestaan uiteraard uitzonderingen! Op het gebied van energie en bewaking zijn aanzienlijke kostenverlagingen te realiseren bij schoonmaakonderhoud overdag in plaats van tijdens de vroege avonduren. Verlichting kan grotendeels uit blijven, luchtverversing kan worden teruggebracht hetgeen indirect een besparing van CO₂ uitstoot oplevert. Duurzaamheid speelt een steeds belangrijker rol! Bovendien hoeft in het gebouw door de bewaking minder te worden gesurveilleerd hetgeen ook kostentechnisch positieve gevolgen heeft. In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen past het uitstekend om het schoonmaak personeel overdag in plaats van in de avonduren hun belangrijke werk te laten doen. Ook is het personeelsaanbod, voor het overdag uitvoeren van schoonmaak onderhoudswerkzaamheden, groter en doorgaans van een hoger niveau. Dat geeft dan vervolgens voor het schoonmaakbedrijf de mogelijkheid om aanvullende 'comfort'- diensten te verzorgen wat op zichzelf een verrijking is van de taakhoud van de schoonmaker. Daarnaast kan het kaderpersoneel van het schoonmaakbedrijf haar activiteiten beter verrichten omdat het meer verspreid is over meer uren per dag.

Atir publicatie, juli 2009